



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD
MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autores:

Taípe De La Cruz Sthefany Carolina

Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly

Tutor:

Ing. Jácome Segovia Diego Fernando, Mg.

Latacunga - Ecuador

Agosto 2022

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Nosotras, Taípe De La Cruz Sthefany Carolina y Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO**”, siendo el Ing. Jácome Segovia Diego Fernando, 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 nuestra exclusiva responsabilidad.



Taípe De La Cruz Sthefany Carolina

C.I. 0550016638



Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly

C.I. 0504083221

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO”, de Taipe De La Cruz Sthefany Carolina y Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly, de la carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2022.



Ing. Jácome Segovia Diego Fernando, Mg.

TUTOR

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 y Económicas; por cuanto, las postulantes: Taípe De La Cruz Sthefany Carolina y Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly, con el título de Proyecto de Investigación: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto de 2022

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Lic. MBA. Falconi Tapia Angelita
CC: 0502037674

Lector 2
Ing. MBA. Salazar Tapia Mónica
CC: 0502138191

Lector 3
Ing. MBA. Ramírez Jiménez Santiago
CC: 1713065405

AGRADECIMIENTO

Expresamos un enorme agradecimiento a Dios por la vida y guiar nuestros pasos día a día, al alma mater Universidad Técnica de Cotopaxi, a nuestros docentes por habernos brindados todos sus conocimientos durante esta trayectoria en especial al Ing. Diego Jácome tutor y a la Ing. Alexandra Alajo por sus enseñanzas que nos servirán para nuestra vida profesional.

A nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional, amor y cariño brindado.

Carolina y Evelyn

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor y respeto este trabajo a mis distinguidos padres Roció y Alfonso por ser mi guía, motivación e inspiración para poder culminar este proyecto, por siempre estar pendientes de mí y brindarme todo su apoyo incondicional, a Evelyn por ser una buena compañera, amiga en todos estos cinco años y a mi hermana Andrea.

Carolina

Dedico primeramente a Dios por haberme permitido llegar a culminar este sueño. A mis padres Jorge y Liliana a mi hermano Marlon por apoyarme en los momentos más difíciles y nunca dejarme sola, a mi compañera y amiga Carolina por ser una ayuda fundamental en este duro caminar que sin su paciencia y dedicación este sueño no se hubiera hecho realidad y a todas aquellas personas que siempre estuvieron ahí apoyándome. Gracias por ser parte de mi vida.

Evelyn

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TITULO: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo”

Autor/es:

Taibe De La Cruz Sthefany Carolina.
Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo” tuvo como objetivo general evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Para el cumplimiento de esta investigación se realizó indagaciones bibliográficas que permitió recopilar información relacionada con el tema. Mediante una investigación de campo se pudo evidenciar las falencias que tiene la municipalidad al momento de brindar servicios a los usuarios que asisten a esta entidad pública. Se utilizó el método deductivo para verificar el problema existente. El universo de la población sobre la cual se ha trabajado, estuvo establecido por 65,000 habitantes, del cantón Salcedo. La muestra fue constituida por 382 usuarios, este número ayudó a evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se utilizó el enfoque cuantitativo por ser una metodología de investigación que permitió el uso de un cuestionario para recopilar datos cuantificables y en base a esto realizar un análisis estadístico para analizar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se aplicó un instrumento modelo Servqual de 30 preguntas con temas referentes a las dos variables del estudio. Con un diseño no experimental, mediante estudios transversales o transaccionales porque la investigación se efectuó sobre una situación y población concreta en un tiempo determinado, se hizo la respectiva tabulación de datos a través del programa Excel que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: regularmente y casi siempre es adecuada la calidad de servicio, por lo que la satisfacción del usuario también se encuentra en el mismo rango. De esta manera al evaluar las dos variables que fueron estudiadas se concluyó que el 35,1% como porcentaje mayor determinó que regularmente y casi siempre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es adecuada, debido a que el personal es amable y educado al momento de brindar el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Salcedo. Ante la problemática existente se elaboró un plan de mejoramiento que consiste en la implementación de cuatro estrategias que servirán como herramienta con el propósito de fortalecer la calidad de servicio y lograr la satisfacción en los usuarios.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, servicio, usuario.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

TITLE: "Service and user satisfaction quality in the municipal GAD from Salcedo canton"

Author/s:

Taipe De La Cruz Sthefany Carolina.

Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly.

ABSTRACT

The entitled current research "Service and user satisfaction quality in the municipal GAD from Salcedo canton" had the general aim of assessing the service and user satisfaction quality. For the research fulfillment, it was made bibliographical inquiries that allowed the information collection related to the topic. Through field research, it could evidence the shortcomings, which they have the municipality, when providing services to users, who attend this public entity. It was used the deductive method to verify the existing problem. The universe of the population, which it have worked, it was established by 65,000 inhabitants, from Salcedo canton. The sample was consisted 382 users, this number helped to assess the service and user satisfaction quality. It was used the quantitative approach, because it is a research methodology that allowed the questionnaire use to collect quantifiable data and based on this perform a statistical analysis to analyze the service and user satisfaction quality, it was applied a Servqual model instrument 30 questions with related topics to the study two variables. With a non-experimental design, through cross-sectional or transactional studies, because the research was made about a concreted situation and population at a given time, it was made the respective data tabulation, through the Excel program that, after is being processed, it yielded the following results: regularly and the service quality is almost always adequate, so user satisfaction is also in the same range. In this way, when assessing the two variables, what were studied, it was concluded that 35.1% as a higher percentage determined, what regularly and almost always the service quality and user satisfaction is adequate, because the staff is friendly and polite at the time to provide the service in the municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) from Salcedo canton. Given the existing problems, it was made an improvement plan, what consists the four strategies implementation, which will serve as a tool with the purpose of strengthening the service quality and achieving user satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, service, user.

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 trabajo de titulación cuyo título versa: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO”** presentado por: **Taipe De La Cruz Sthefany Carolina y Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly**, estudiantes de la carrera de: **Secretariado Ejecutivo Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, 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, agosto del 2022

Atentamente,



Mg. Marco Beltrán



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUDITORIA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.2. OBJETIVOS	6
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	8
4.1. Calidad de servicio	8
4.1.1. Calidad	8
4.1.2. Características del servicio	9
4.1.3. Componentes del servicio	9
4.1.4. Atención oportuna	10
4.1.5. Evaluación de la calidad	11
4.1.6. Siete puntos para medir la calidad	11
4.1.7. Dimensiones de la Calidad	12
4.2. Definición de usuario	13
4.2.1. Definición de satisfacción de usuario	13
4.2.2. Características de la Satisfacción del Usuario	14
4.2.3. Tipos de Usuarios	15

4.2.4.	Importancia de la satisfacción del usuario.....	16
4.2.5.	Satisfacción del usuario en el ámbito público	16
4.2.6.	Dimensiones para medir la satisfacción del usuario.....	16
4.2.7.	Relación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario	18
4.3.	FODA Institucional	19
5.	PROPUESTA METODOLÓGICA.....	20
5.1.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	20
5.1.1.	Tipos de investigación.....	20
5.1.1.1.	Documental	20
5.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
5.2.1.	Métodos de la investigación	21
5.2.1.1.	Método deductivo.....	21
5.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	21
5.3.1.	Población.....	21
6.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	23
6.1.	Tabulación de datos.....	23
6.2.	Análisis General	53
7.	IMPACTOS.....	54
7.1.	Impacto Social.....	54
7.2.	Impacto Económico.....	54
7.3.	Impacto Tecnológico.....	54
8.	PROPUESTA.....	55
8.1.	Nombre de la Propuesta	55
8.2.	Introducción de la Propuesta	55
8.3.	Objetivo de la Propuesta	55
8.4.	Estructura de la propuesta	56
8.5.	BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORAS	63
9.	CLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
9.1.	Conclusiones	65
9.2.	Recomendaciones.....	66
10.	BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	67
	ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Usuarios.....	15
Tabla 2. FODA Institucional.....	19
Tabla 3. Formación al cargo que desempeña.....	23
Tabla 4. Experiencia en sus funciones.....	24
Tabla 5. Personal educado y amable.....	25
Tabla 6. Servicio rápido.....	26
Tabla 7. Personal comprometido y motivado.....	27
Tabla 8. El personal inspira confianza.....	28
Tabla 9. Atienden requerimientos sin errores.....	29
Tabla 10. Confianza en los empleados.....	30
Tabla 11. El trato es cordial y amable.....	31
Tabla 12. Entiende las necesidades de la población.....	32
Tabla 13. Escucha los problemas.....	33
Tabla 14. Infraestructura.....	34
Tabla 15. Oficinas cómodas y aparentes.....	35
Tabla 16. Mobiliario en buen estado.....	36
Tabla 17. El personal esta uniformado.....	37
Tabla 18. Horario adecuado.....	38
Tabla 19. Tiempo de espera.....	39
Tabla 20. Atención oportuna.....	40
Tabla 21. Costos de los servicios.....	41
Tabla 22. Servicio de calidad.....	42
Tabla 23. Percepciones de los servicios.....	43
Tabla 24. Atención de quejas.....	44
Tabla 25. Solución de reclamos.....	45
Tabla 26. Quejas y reclamos.....	46
Tabla 27. Servicios prestados.....	47
Tabla 28. Conformidad.....	48
Tabla 29. Implementar más servicios.....	49
Tabla 30. Información.....	50
Tabla 31. Medios para informar.....	51
Tabla 32. Información a la población.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Formación al cargo que desempeña.....	23
Gráfico 2. Experiencia en sus funciones.....	24
Gráfico 3. Personal educado y amable.....	25
Gráfico 4. Servicio rápido.....	26
Gráfico 5. Personal comprometido y motivado.....	27
Gráfico 6. El personal inspira confianza.....	28
Gráfico 7. Atienden los requerimientos sin errores.....	29
Gráfico 8. Confianza en los empleados.....	30
Gráfico 9. El trato es cordial y amable.....	31
Gráfico 10. Entiende las necesidades de la población.....	32
Gráfico 11. Escucha los problemas.....	33
Gráfico 12. Infraestructura.....	34
Gráfico 13. Oficinas cómodas y aparentes.....	35
Gráfico 14. Mobiliario en buen estado.....	36
Gráfico 15. El personal esta uniformado.....	37
Gráfico 16. Horario adecuado.....	38
Gráfico 17. Tiempo de espera.....	39
Gráfico 18. Atención oportuna.....	40
Gráfico 19. Cosos de los servicios.....	41
Gráfico 20. Servicio de calidad.....	42
Gráfico 21. Percepciones de los servicios.....	43
Gráfico 22. Atención de quejas.....	44
Gráfico 23. Solución de reclamos.....	45
Gráfico 24. Quejas y reclamos.....	46
Gráfico 25. Servicios prestados.....	47
Gráfico 26. Conformidad.....	48
Gráfico 27. Implementar más servicios.....	49
Gráfico 28. Información.....	50
Gráfico 29. Medios para informar.....	51
Gráfico 30. Información a la población.....	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura de la propuesta.	56
---	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Plan de mejora para la capacidad de respuesta.	59
Cuadro 2. Plan de mejora para la atención al usuario.	60
Cuadro 3. Plan de motivación al personal.	61
Cuadro 4. Plan de mejora de la imagen corporativa.	62

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo.

Fecha de inicio: Octubre 2021

Fecha de finalización: Septiembre 2022

Lugar de ejecución:

Parroquia San Miguel – Cantón Salcedo – Provincia Cotopaxi - Zona 3 GAD MUNICIPAL
DE SALCEDO

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No Corresponde

Grupo de investigación

1. Sthefany Carolina Taipe De La Cruz.
2. Evelyn Nataly Tipanguano Sandoval
3. Ing.Diego Fernando Jácome Segovia

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio Al Cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad 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.

A nivel Internacional el término calidad de los servicios se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. (Huaman, 2017)

Por lo que el concepto calidad, actualmente busca mejorar los servicios públicos que ofrecen las instituciones, la calidad de servicio ha ido mejorando dentro de sus entornos, debido a que se pretende lograr la satisfacción del usuario, es decir se sigue ampliando en todos los ámbitos, desde la atención al usuario hasta los procesos más complicados que involucran la calidad de servicio y la satisfacción del mismo.

A nivel nacional en el Ecuador, el usuario se ha convertido en un elemento muy importante, en este ámbito gran parte de la conducta de los ciudadanos están relacionados a la prestación de servicios. Desde este punto de vista las instituciones públicas, buscan la mejora en la calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios, ya que se debe considerar el rendimiento de las instituciones públicas y de esta manera valorar el servicio que proporcionan, para realizar una gestión adecuada de la calidad de los servicios y así conocer la satisfacción usuario (Huaman, 2017).

Actualmente, la calidad de servicio en el Ecuador ha ido mejorando dentro de las instituciones públicas que buscan la satisfacción del usuario, es decir día a día están en constante relación con el público, tratando de generar respuestas positivas a sus problemáticas.

A nivel local la calidad de servicio no tiene los mismos estándares que en el ámbito nacional, si bien también el nivel de satisfacción de los usuarios, basados en sus experiencias, en sus vivencias, en su cultura y costumbres es más bajo, en otras palabras los usuarios son menos exigentes; no quiere decir que se descuide la calidad y la búsqueda de los factores determinantes de la calidad de los servicios públicos; ya que esto facilita la prestación de los servicios a los ciudadanos, cuándo y dónde estos los necesiten (Huaman, 2017).

Debido a esto las instituciones están convencidas de que en todo momento se debe mejorar la calidad de vida de la población, mantener buenas relaciones entre las administraciones públicas, locales y los ciudadanos, ya que de esta manera los usuarios se encontrarán satisfechos con los servicios que reciben.

El aporte será elaborar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio y satisfacción del usuario, debido a que cada día se requiere mayor atención y control en los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salcedo (GAD).

El presente trabajo de investigación permitirá evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo, mismo que beneficiará a la ciudadanía que realizan los diferentes trámites dentro de esta institución, de igual manera a los funcionarios que laboran en dicho lugar logrando generar una atención óptima y de buena calidad a los usuarios.

Esta investigación es relevante porque no se ha realizado estudios relacionados con el tema propuesto dentro del municipio del cantón Salcedo, por este motivo se podrá establecer mecanismos enfocados en mejorar el servicio al usuario, para ser aplicados en la institución porque al mejorar la calidad, la eficiencia y la accesibilidad se conseguirá mantener a los usuarios satisfechos, gestionando y dando solución efectiva a los problemas,

necesidades y expectativas de los usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo, por consiguiente este trabajo tendrá impacto pues en la actualidad el servicio al usuario es elemental dentro de las instituciones públicas, debido que día tras día enfrentan problemas y desafíos que deben ser resueltos con eficiencia y de esto dependerá la satisfacción de las personas.

La utilidad práctica de esta investigación pretende favorecer en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que asisten al GAD Municipal del Cantón Salcedo, mediante la aplicación de estrategias con la finalidad de brindar un servicio de calidad, acorde a las exigencias de los usuarios, lo que conllevará también a la buena imagen institucional lo cual servirá para elevar el nivel de satisfacción del usuario, para que la institución genere confianza en la ciudadanía.

Las investigaciones realizadas por diferentes autores en relación con el tema propuesto se expondrán a continuación:

Por lo que Huamán Bedon, Rosmeri Jessica (2017). En su trabajo de investigación que se titula “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo Perú, 2015”. Analizó la muestra constituida por 361 pobladores, se aplicó un cuestionario de modelo SERVQUAL que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad, simbolizada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, así también existe una satisfacción moderada, representada por el 89.8% de los encuestados. Por lo que se concluye que el 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada además se puede indicar que solo el 4.4% de los usuarios revelaron que la calidad de servicio

es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad (Huaman, 2017).

Así también un estudio realizado en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato Ecuador, se fundamenta principalmente en el modelo American Consumer Satisfaction Model Index (ACSI), el cual ha permitido diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios públicos, mediante la utilización de seis dimensiones exógenas (expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido, satisfacción del cliente, reclamos y lealtad), cabe mencionar que, se desarrolló un cuestionario compuesto de 16 preguntas las cuales tuvieron un índice de confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.903. De manera general, se evidenciaron resultados negativos de los usuarios consultados (379), De esta manera los usuarios de la unidad de matriculación tienen una tendencia negativa ya que el 74.93% de los usuarios no recomendarían usar los servicios según las opciones nunca y casi nunca, solo el 25.07% de los usuarios dieron una respuesta favorable bajo las opciones de respuesta siempre y casi siempre. En forma general las respuestas anteriores mostraron una tendencia negativa en relación a las dimensiones consideradas en el modelo ACSI. Por lo cual se evidencia una problemática de gestión administrativa en el Municipio de Ambato, surgiendo la necesidad de instaurar la filosofía y estrategias de la calidad para mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía (Santamaria. E, Gancino. S, 2020).

En la situación actual, no se ha encontrado información relacionada con el tema de investigación en el GAD Municipal del Cantón Salcedo, pero si existe información referente en otras áreas, por eso se ha visto necesario realizar este tipo de investigación, por lo que en las instituciones públicas y privadas específicamente en las municipalidades es primordial e

importante brindar una buena calidad de atención para lograr la satisfacción en el usuario.

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General

Evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar científicamente los aspectos relacionados con la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios.
- Diagnosticar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del Cantón Salcedo, mediante la aplicación de un instrumento.
- Proponer un plan de mejoras en la calidad de servicio en el GAD Municipal del Cantón Salcedo que ayudará a la satisfacción del usuario.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. Beneficiarios directos: son todos los que participarán directamente en el proyecto, y se beneficiarán de la implementación.

3.2. Beneficiados indirectos: son todas aquellas personas que se ven beneficiadas sin estar involucrados directamente en el proyecto.

La población identificada como beneficiarios directos e indirectos es la siguiente:

BENEFICIARIOS DIRECTOS	
DETALLE	CANTIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios del GAD Salcedo 	82
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios 	65.000 habitantes (382)
BENEFICIARIOS INDIRECTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales en el área de atención al cliente. • Entidades recaudadoras de impuestos, SRI, avalúos y catastros. 	

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

4.1. Calidad de servicio

Según Pizzo (como se citó en Barrera (s.a.)) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (pág. 6)

La calidad de servicio es la capacidad que tiene la institución para satisfacer las inquietudes o requerimientos de los usuarios. Los encargados de realizar la atención deben ofrecer un buen trato para que las necesidades y deseos de sus mandantes sean cumplidas, al igual que deben tener mejoras continuas en su labor.

4.1.1. Calidad

Aniorte (2013) define la calidad como: Todos los servicios que se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costes adecuados, proporcionando éxito a la empresa, con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores. (s. pág.)

La calidad es la capacidad de servir a los demás con preparación y profesionalismo, todo individuo tiene derecho que sus necesidades sean escuchadas, comprendidas y puedan ser resueltas. El funcionario debe ser atento, cordial y respetuoso al momento de servir a los usuarios, para generar buena calidad.

4.1.2. Características del servicio

Aniorte (2013) plantea, algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados (s. pág.)

Todo profesional encargado de brindar servicio dentro de una empresa pública o privada debe estar apto y tener los conocimientos necesarios para dar respuesta a las interrogantes de los usuarios, con el fin de proporcionar resultados favorables dentro de la empresa que labora.

4.1.3. Componentes del servicio

Aniorte (2013) plantea, los siguientes componentes:

a) Efectividad.

El profesional está formado.

Los materiales y maquinas son adecuados.

Se hacen las operaciones que son correctas.

Los procedimientos son los idóneos.

b) Eficacia científico - técnica.

Es satisfactorio para el cliente.

La aceptación por parte del público es buena

El cliente lo percibe como adecuado.

El cliente está contento con los resultados.

c) Eficiencia.

Comprende los siguientes campos:

Satisfacción del profesional:

Remuneraciones y reconocimiento.

El trabajador es clave en la calidad.

Los profesionales contentos participan.

Satisfacción para el cliente.

Tiene un precio adecuado.

Proporciona beneficios a la empresa.

Los profesionales utilizan el tiempo bien.

La relación costes - beneficios es buena. (s. pág.)

Como componentes del servicio podemos destacar los más importantes, la efectividad todo lo que se hace en el trabajo de forma rápida para dar cumplimiento a los objetivos, la eficacia y la eficiencia son muy importantes para cumplir con responsabilidad las labores encomendadas en el tiempo asignado.

4.1.4. Atención oportuna

Gonzales y Huanca (2020) plantea que: La atención oportuna es dar consideración primordial en el instante que el consumidor o usuario pueda solicitarlo no antes ni después es de forma inmediata. En vista de que la mayoría de veces al solicitar el servicio y/o consulta muchas veces el tiempo de espera puede ser un factor negativo para poder concretar la prestación de una buena calidad de servicio eso baja en función del establecimiento ya que eso también es percibido como la calidad de

atención para ello se tiene que tener conocimiento de que ofrece y brinda no solo especular sino indagar que es lo que el usuario desea o necesita. (pág. 24)

Se entiende por atención oportuna la prioridad que el profesional brinda al usuario al momento de solicitar información o ayuda, la atención debe ser inmediata sin excusas ni rodeos. Las instituciones deben buscar estrategias y capacitar a sus empleados para brindar una atención oportuna a la ciudadanía.

4.1.5. Evaluación de la calidad

Cabello y Chirinos como si cito en (Castellón 2019) manifiesta que: Para poder ser evaluado por los profesionales o los usuarios, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de la prestación de servicios, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección. (pág. 8)

En la actualidad algunas empresas evalúan la calidad brindada por los funcionarios mediante maquinas con parámetros excelente, bueno, malo que indican si la atención o el servicio fue la satisfacción del público. La evaluación de la calidad tiene el objetivo de medir y buscar técnicas que ayuden a reforzar el trato al usuario.

4.1.6. Siete puntos para medir la calidad

Existen siete puntos claves para medir la calidad según menciona Albretch (como se citó en Zavaleta y García, 2018) manifiesta lo siguiente:

- Capacidad de respuesta.
- Atención.
- Comunicación fluida, entendible y a tiempo.
- Accesibilidad para quitar la incertidumbre.

- Amabilidad en la atención y en el trato.
- Credibilidad expresada en ellos.
- Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente. (pág. 24)

Para medir la calidad se deberá tener en conocimiento algunos puntos que podrán ser observados al momento de solicitar información dentro de una empresa, alguno de ellos son la capacidad que tiene el profesional para responder a las preguntas, que tipo de atención brinda, la forma de comunicar, el trato, la comprensión que facilita a las necesidades.

4.1.7. Dimensiones de la Calidad.

Zavaleta y García, (2018) manifiestan los siguientes:

Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.

Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.

Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.

Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.

Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.

Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.

Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.

Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.

Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.

Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario. (pág. 27)

Las dimensiones de la calidad son especialmente útiles para llegar a la satisfacción del usuario de todo tipo de empresa.

4.2. Definición de usuario

Yucra y Sánchez (2019), mencionan que: Son las personas, ciudadanos, individuos, personas comunes, que consumen un producto o reciben atención por un servicio que consumen. También se les denomina clientes. (pág. 49)

Los usuarios deben recibir las atenciones más óptimas, es por eso que en las instituciones tan públicas y privadas han creado mecanismos como las encuestas y buzones de sugerencias para evaluar la atención y con esta información obtener datos confiables para evaluar la atención y saber cómo se sienten los usuarios. Lo que es de mucha ayuda para mejorar y brindar una mejor atención al usuario.

4.2.1. Definición de satisfacción de usuario

Según Quispe y Ramos (2021) definen:

“Satisfacción, es la respuesta de saciedad del usuario”. El concepto de satisfacción se ha matizado a lo largo del tiempo, según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. El autor también sostiene que satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del usuario es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción de las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio

en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo, actuando también las emociones del cliente (pág. 40).

La satisfacción del usuario es un proceso que toda institución trata de lograr cumplir de manera oportuna al momento de que las personas realizan algún trámite, el usuario se merece recibir un servicio y una atención de calidad ya que de esta manera proporcionarán seguridad y confianza a sus usuarios.

4.2.2. Características de la Satisfacción del Usuario

Estas características conllevan a la satisfacción del usuario, la mayoría de autores consideran que la satisfacción implica tres puntos. Según Moreno, J. (2012):

- ✓ La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- ✓ La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- ✓ El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo, la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Asimismo, se dice que la satisfacción, es un sentimiento de placer por un servicio bien hecho que hace que los usuarios se sientan satisfechos con una sensación de felicidad al recibir un trato de calidad.

4.2.3. Tipos de Usuarios

Tabla 1. Tipos de Usuarios

TIPOS DE USUARIOS	CARACTERÍSTICAS	CÓMO TRATARLOS
El dominante	<ul style="list-style-type: none"> • Directo en la comunicación. • Dice lo que piensa. • Es competitivo. • Quiere ser el número uno. • Tiene confianza en sí mismo. • Tiene una gran necesidad de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser directo. • Ser conciso y llegar al punto. • Mostrar resultados.
El conversador	<ul style="list-style-type: none"> • Es amistoso. • Le gusta hablar. • Es simpático. • Hace sentir a gusto al vendedor. • Es emotivo. • Tiene sentido del humor. • Se orienta a las relaciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hablar de todos los detalles. • Familiarizarse con temas sobre familia, el tiempo, deportes, entre otros. • Mostrarle lo nuevo, lo colorido, lo emotivo.
El reservado o indeciso	<ul style="list-style-type: none"> • Es prudente y cauto. • Es analítico. • Sigue siempre los procedimientos. • Busca calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionarle datos, pruebas, números, Estadísticas. • Preparar la estructura de la presentación. • Prepararse para resolver los problemas que plantea.

Fuente: Clientes y tipologías de negociación.

Elaborado por: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

4.2.4. Importancia de la satisfacción del usuario

La importancia de la satisfacción del usuario en las instituciones públicas reside en que un usuario satisfecho será un activo para la institución debido a que probablemente volverá y recomendará usar sus servicios, lo que conlleva un incremento del prestigio del establecimiento. Por el contrario, un usuario insatisfecho comentará a un número de personas su insatisfacción, en mayor medida, probablemente, se quejará de la institución y si su insatisfacción es muy alta, el alcance o efecto, sin duda será igual (Quispe y Ramos, 2021).

Es decir, la satisfacción del usuario es un objetivo importante dentro de las instituciones que mantienen contacto con personas que necesitan realizar alguna gestión en dichas entidades y de esta manera se obtienen buenos resultados.

4.2.5. Satisfacción del usuario en el ámbito público

Según Quispe y Ramos (2021) manifiestan que:

La satisfacción del usuario en el ámbito público tiene la obligación de brindar servicios óptimos para que el usuario se vaya satisfecho, más aún porque es un derecho del usuario, él tiene la potestad de no solo exigir una buena calidad de atención, sino que también sentir una satisfacción por los servicios que le brinda la institución. (pág. 39)

Por lo tanto, se debe trabajar para proporcionar un ambiente grato para los usuarios, sino que además también contribuye a la imagen de la institución, fortaleciendo el desarrollo de la sociedad en general.

4.2.6. Dimensiones para medir la satisfacción del usuario

Existen varias dimensiones que ayudan a medir la satisfacción del usuario. Según Yucra y Sanchez (2019):

Expectativas: Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (Pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado). El objetivo declarado en la Norma Versión ISSO 9001, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del usuario a través del cumplimiento de los requisitos.

Trato Recibido: Las actuaciones que realizan van siempre encaminadas a identificar y satisfacer de la manera más profesional posible las necesidades de los usuarios. Desde el primer contacto con el usuario, se ofrecerá competencia técnica, confidencialidad y total transparencia para obtener la plena confianza del usuario.

Fidelización: La fidelización implica establecer sólidos vínculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los usuarios. La fidelidad se construye con cada experiencia que una persona vive en su interacción con la empresa y sus servicios. Otro aspecto fundamental a tener en cuenta, desde esta perspectiva, es que debemos trabajar en conseguir la satisfacción de cierto grupo de personas.

Capacidad de Respuesta: Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas que proporcionan una confianza adecuada en que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad. Éste no está completo a menos que estos requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del usuario, y para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad y auditorías periódicas. Dentro de la organización el aseguramiento de la Calidad sirve como herramienta de gestión.

Conformidad del Usuario: El usuario es muy importante. En este sentido, el seguimiento de la percepción del mismo puede incluir la obtención de elementos de

entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del usuario, los datos del usuario sobre la calidad de atención, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de confianza, las felicitaciones, las garantías utilizadas, etc. (pp. 50-52)

En términos generales estas dimensiones antes mencionadas muestran el interés que tiene las instituciones para lograr satisfacer a sus usuarios, en el servicio público es de vital importancia lograr el mayor grado de satisfacción ya que de esta manera la imagen de la organización mejora ante los ojos de los ciudadanos que visitan esos lugares.

4.2.7. Relación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario

Según Morales & Hernández (2004) expone ambos conceptos:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario como interrelacionados, incluso otros, los consideran como sinónimos. Por otro lado, Liljander (1994) sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibido, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Dabholkar, 1995). (pág.40)

Pero a pesar que en ambos casos se habla de valoraciones subjetivas por parte de los usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, indicando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores a la calidad de atención, mientras que las investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención y satisfacción del usuario en evaluaciones anteriores.

4.3. FODA Institucional

Tabla 2. FODA Institucional.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal para capacitarse. • Buena infraestructura • Equipamiento informático en los distintos departamentos. • Cursos y capacitaciones para el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado. • No existe motivación al personal ni incentivos laborales. • No cuenta con espacios adecuados para la atención a los usuarios. • Aglomeraciones de usuarios en distintas oficinas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones y o empresas que contribuyen a la ejecución de proyectos. • Apoyo y participación de la ciudadanía. • Programas de capacitaciones por parte del estado. • Presencia de universidades que apoyan al progreso institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa cultura para el pago para los servicios. • Incremento del comercio ambulatorio. • Poca participación ciudadana. • Contratistas deficientes en la ejecución de obras. • Inseguridad ciudadana.

Fuente: Gad Municipal del cantón Salcedo

Elaborado por: Las investigadoras.

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo por ser una metodología de investigación que utiliza un cuestionario para recopilar datos cuantificables y en base a esto realizar un análisis estadístico para analizar la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios. Con un diseño no experimental, mediante estudios trasversales o transaccionales porque la investigación se efectuará sobre una situación y población concreta en un momento determinado.

5.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. Tipos de investigación

5.1.1.1. Documental

Por cuanto se utilizará un amplio marco bibliográfico referente a calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios, a efecto de poder abordar el tema desde una perspectiva, objetiva, practica y actualizada, cuya información se obtuvo, textos, tesis, revistas e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo.

5.1.1.2. De campo

Se realizará una investigación en el lugar de los hechos para poder investigar de manera directa el tema que se está indagando, a fin de conocer la objetividad y criterio de cada persona.

5.1.1.3. Descriptiva

Esta investigación será netamente descriptiva porque permitirá identificar la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios, alcanzando el conocimiento de la relación entre las dos variables de estudio: calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.

5.1.1.4. Explicativa

La investigación será explicativa porque se realizará un análisis de causa y efecto de los elementos que determinan la relación entre los componentes de las variables: calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.

5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

5.2.1. Métodos de la investigación

5.2.1.1. Método deductivo

La presente investigación utilizará el método deductivo para verificar el fenómeno observado, debido que está asociado a la investigación cuantitativa y parte de datos generales para llegar a una conclusión particular.

5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.3.1. Población

En este proyecto de investigación se tomará como población o universo a toda la población del cantón Salcedo de lo cual se deriva:

El universo de la investigación es de **65.000** personas.

5.3.2. Muestra

Z= nivel de confianza **1.96**

P= proporción de individuos que poseen en la población **0.50** que es la opción más segura.

Q= 0,50

N= tamaño de la población o universo **65000**

E= error muestral

5.3.3. Cálculo de la población y muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 65000}{(0.05)^2 * (65000 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0.50 * 0.50 * 65000}{(0.0025)(64,999) + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{62,426}{162,50 + 0.9604}$$

$$n = \frac{62,426}{163,46}$$

$$N = 382$$

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

6.1. Tabulación de datos

Encuesta efectuada a los usuarios del Municipio del Cantón Salcedo año 2022.

Encuesta calidad de servicio

- **Fiabilidad**

Habilidad del personal para realizar su trabajo.

1. El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña.

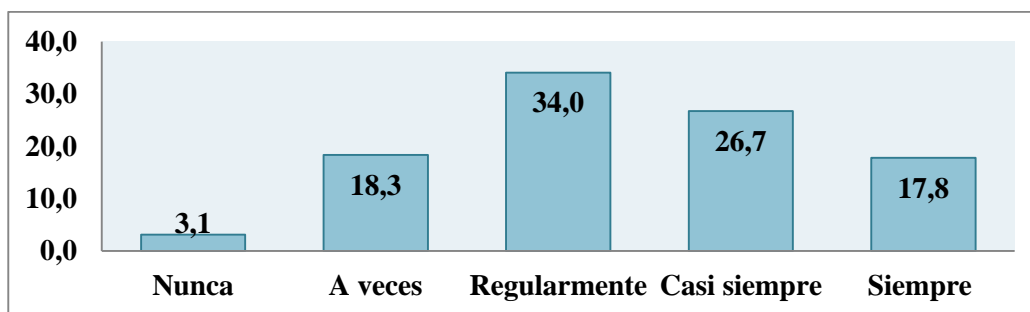
Tabla 3. Formación al cargo que desempeña.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	3,1
A veces	70	18,3
Regularmente	130	34,0
Casi siempre	102	26,7
Siempre	68	17,8
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 1. Formación al cargo que desempeña.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,1%** expresan que al parecer los trabajadores no tienen formación en el cargo que desempeñan, el **18,3%** mencionan que a veces poseen una buena formación, el **34,0%** señalan que regularmente el personal si asumen una correcta formación, el otro **26,7%** manifiestan que casi siempre adquieren una considerada

formación dentro del cargo y el **17,8%** responden que siempre los profesionales asumen una formación aparente para el cargo. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **34,0%** los trabajadores regularmente asumen una buena formación aparente al cargo que desempeñan.

2. El trabajador tiene experiencia en sus funciones.

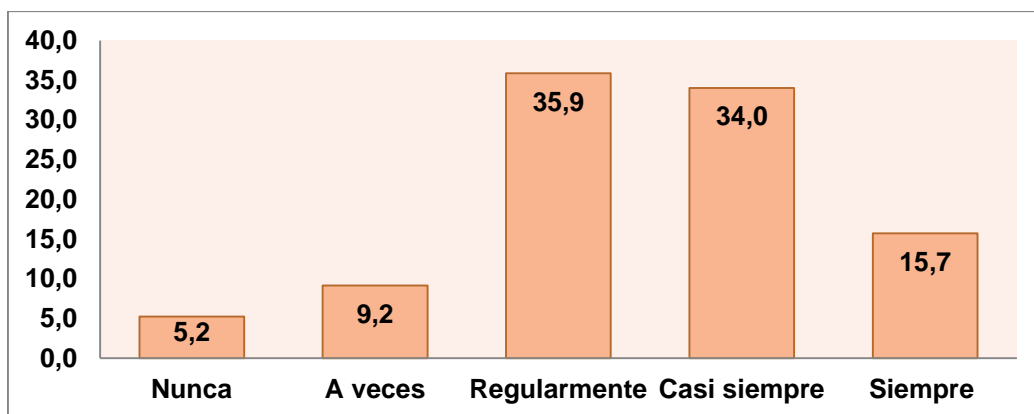
Tabla 4. Experiencia en sus funciones.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	5,2
A veces	35	9,2
Regularmente	137	35,9
Casi siempre	130	34,0
Siempre	60	15,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 2. Experiencia en sus funciones.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **5,2%** mencionan que los trabajadores no tienen experiencia en su cargo, el **9,2%** señalan que a veces poseen experiencia, el **35,9%** dicen que regularmente, el **34,0%** manifiestan que casi siempre y el otro **15,7%** responde que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **35,9%** los trabajadores regularmente tienen experiencia en sus funciones.

- **Capacidad de Respuesta**

Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido.

3. El personal es educado y amable.

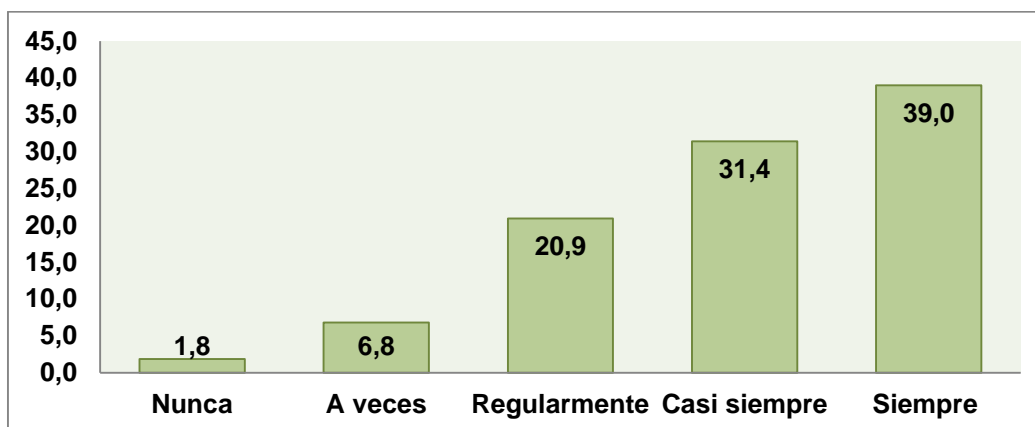
Tabla 5. Personal educado y amable

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	1,8
A veces	26	6,8
Regularmente	80	20,9
Casi siempre	120	31,4
Siempre	149	39,0
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 3. Personal educado y amable



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **1,8%** responden que el personal no es educado y amable con ellos, el **6,8%** mencionan que a veces, el **20,9%** dicen que regularmente, el **31,4%** señala que casi siempre y el otro **39,0%** manifiestan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **39,0%** el personal siempre es educado y amable con los usuarios del cantón Salcedo.

4. Recibo un servicio rápido.

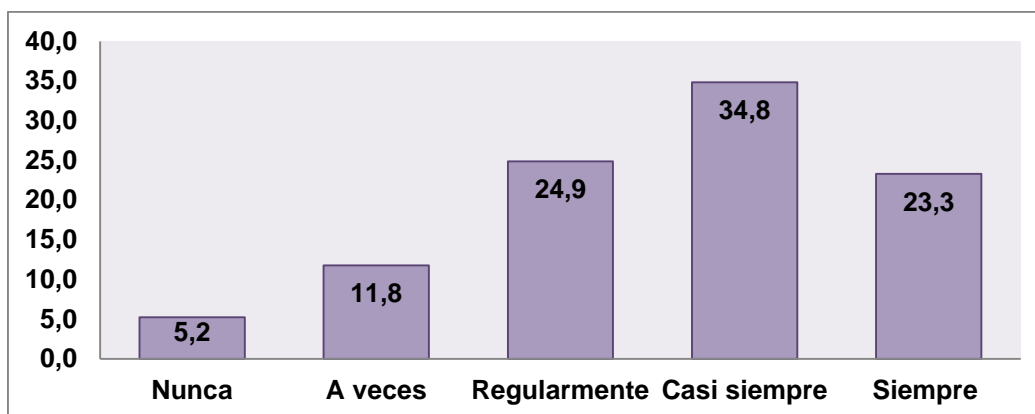
Tabla 6. Servicio rápido

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	5,2
A veces	45	11,8
Regularmente	95	24,9
Casi siempre	133	34,8
Siempre	89	23,3
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 4. Servicio rápido.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **5,2%** responden que no han recibido un servicio rápido, el **11,8%** mencionan que a veces, el **24,9%** dicen que regularmente, el **34,8%** manifiestan que casi siempre y el otro **23,3%** señalan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **34,8%** casi siempre los funcionarios brindan un servicio rápido dentro del Municipio del Cantón Salcedo

5. El personal está comprometido y motivado.

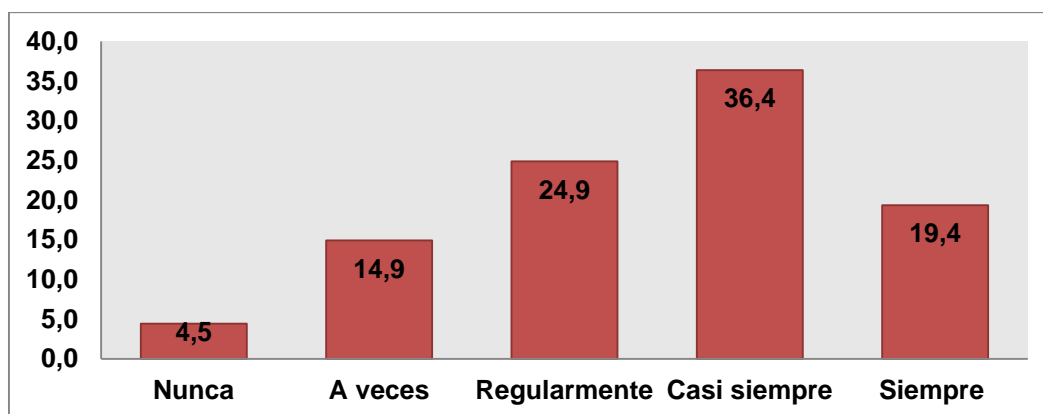
Tabla 7. Personal comprometido y motivado.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	4,5
A veces	57	14,9
Regularmente	95	24,9
Casi siempre	139	36,4
Siempre	74	19,4
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 5. Personal comprometido y motivado.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,5%** responden que los funcionarios no están comprometidos y motivados en su área de trabajo, el **14,9%** mencionan que a veces, el **24,9%** dicen que regularmente, el **36,4%** manifiestan que casi siempre y el otro **19,4%** dicen que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **36,4%** los funcionarios casi siempre están comprometidos y motivados en el área de trabajo y con los usuarios.

- Seguridad

Conocimientos y habilidades para otorgar confianza y credibilidad.

6. El personal inspira confianza.

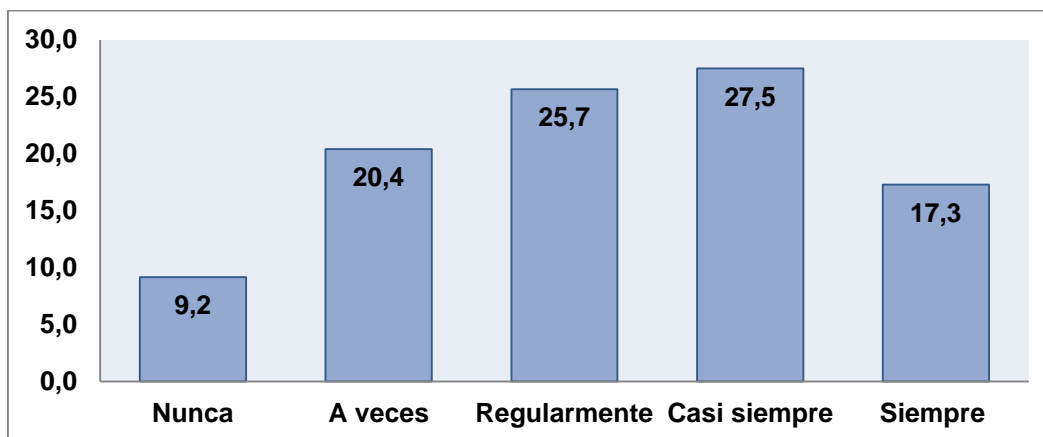
Tabla 8. El personal inspira confianza.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	9,2
A veces	78	20,4
Regularmente	98	25,7
Casi siempre	105	27,5
Siempre	66	17,3
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 6. El personal inspira confianza.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **9,2%** responden que los trabajadores no les inspira confianza, el **20,4%** mencionan que a veces, el **25,7%** dicen que regularmente, el **27,5%** señalan que casi siempre y el otro **17,3%** manifiestan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **27,5%** el personal casi siempre inspira confianza en los usuarios.

7. Atienden los requerimientos sin errores.

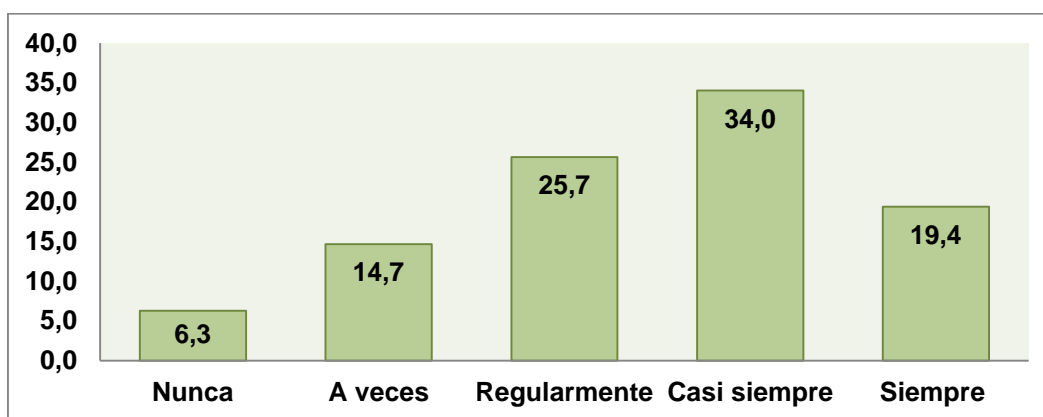
Tabla 9. Atienden requerimientos sin errores.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	6,3
A veces	56	14,7
Regularmente	98	25,7
Casi siempre	130	34,0
Siempre	74	19,4
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 7. Atienden los requerimientos sin errores.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **6,3%** mencionan que los requerimientos no han sido atendidos sin errores, el **14,7%** señala que a veces, el **25,7%** dicen que regularmente, el **34,0%** manifiestan que casi siempre y el otro **19,4%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **34,0%** el personal casi siempre atiende los requerimientos solicitados por los usuarios sin errores.

8. Cree usted todo lo que dicen los empleados de la Municipalidad.

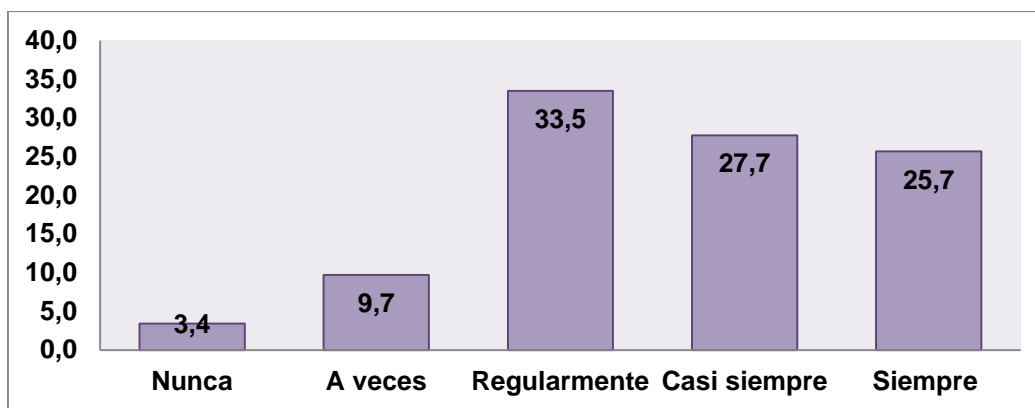
Tabla 10. Confianza en los empleados.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	3,4
A veces	37	9,7
Regularmente	128	33,5
Casi siempre	106	27,7
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 8. Confianza en los empleados.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,4%** responden que no creen lo que expresan los empleados, el **9,7%** señalan que a veces, el **33,5%** dicen que regularmente, el **27,7%** mencionan que casi siempre y el otro **25,7%** expresan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **33,5%** los usuarios regularmente creen en todo lo que los funcionarios del Municipio responden ante sus problemas o inquietudes.

- **Empatía**

Personal capacitado en entender las necesidades de los demás.

9. El trato al público es cordial y amable.

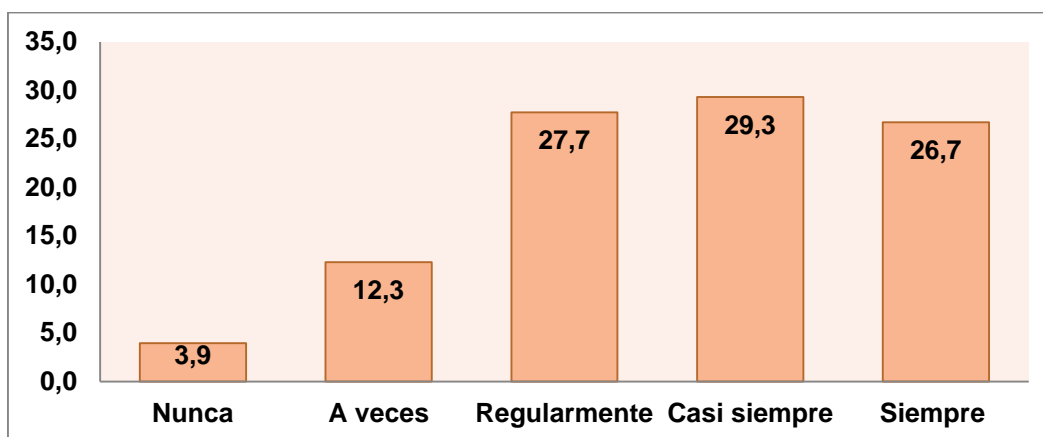
Tabla 11. El trato es cordial y amable.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	3,9
A veces	47	12,3
Regularmente	106	27,7
Casi siempre	112	29,3
Siempre	102	26,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 9. El trato es cordial y amable.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,9%** señalan que el trato al público no es cordial y amable, el **12,3%** insinúan que a veces, el **27,7%** comentan que regularmente, el **29,3%** indican que casi siempre y el otro **26,7%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **29,3%** casi siempre los funcionarios brindan un trato cordial y amable con los usuarios del cantón Salcedo.

10. El personal entiende las necesidades de la población.

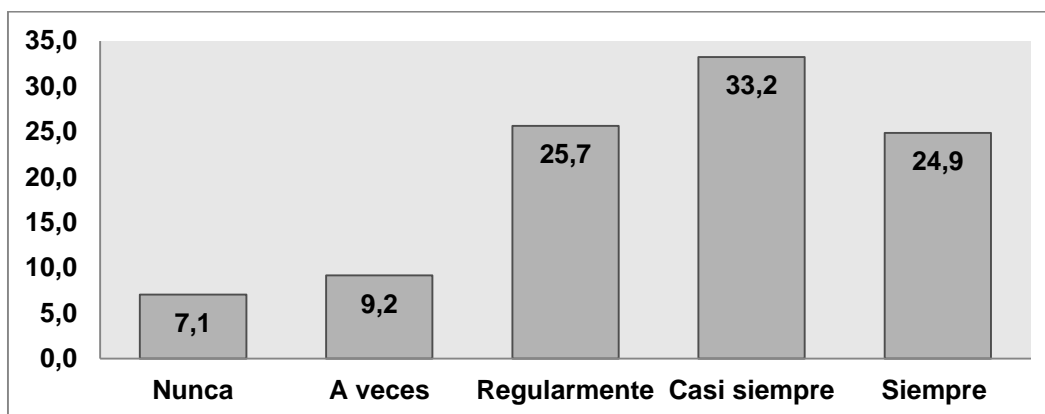
Tabla 12. Entiende las necesidades de la población.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	7,1
A veces	35	9,2
Regularmente	98	25,7
Casi siempre	127	33,2
Siempre	95	24,9
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 10. Entiende las necesidades de la población.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **7,1%** indican que el personal no entiende sus necesidades, el **9,2%** mencionan que a veces, el **25,7%** dicen que regularmente, el **33,2%** manifiesta que casi siempre y el otro **24,9%** muestran que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **33,2%** el personal casi siempre entiende las necesidades de los usuarios del cantón Salcedo.

11. El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población.

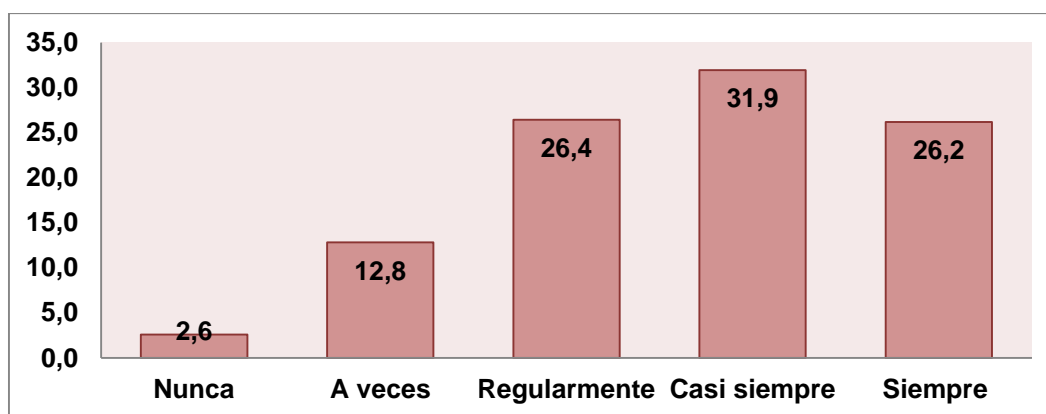
Tabla 13. Escucha los problemas.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	2,6
A veces	49	12,8
Regularmente	101	26,4
Casi siempre	122	31,9
Siempre	100	26,2
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 11. Escucha los problemas.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **2,6%** indican que el personal no dedica atención a escuchar los problemas, el **12,8%** mencionan que a veces, el **26,4%** dicen que regularmente, el **31,9%** aluden que casi siempre y el otro **26,2%** que responde que siempre son atentos. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **31,9%** casi siempre el personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población del cantón Salcedo.

- **Elementos Tangibles**

"Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipamiento y personal Uniformado".

12. La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado.

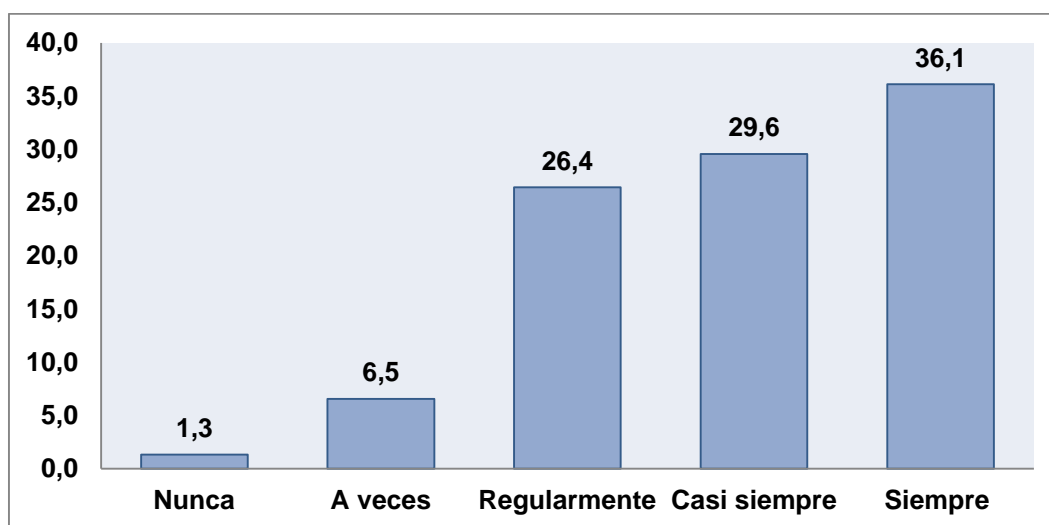
Tabla 14. Infraestructura.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,3
A veces	25	6,5
Regularmente	101	26,4
Casi siempre	113	29,6
Siempre	138	36,1
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 12. Infraestructura.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **1,3%** responden que la infraestructura del Municipio no se encuentra en buen estado, el **6,5%** mencionan que a veces, el **26,4%** dicen que regularmente, el **29,6%** indican que casi siempre y el otro **36,1%** manifiestan que siempre.

En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **36,1%** siempre la infraestructura de la Municipalidad del cantón Salcedo se encuentra en buen estado.

13. Las oficinas son cómodas y aparentes.

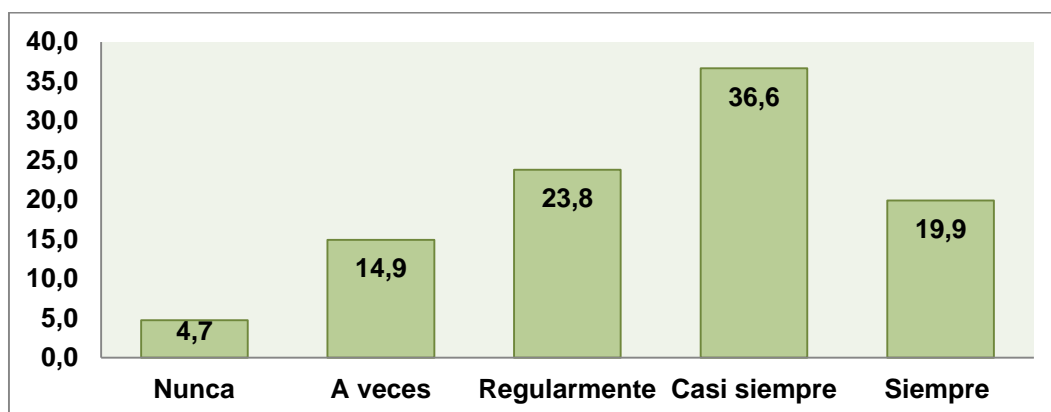
Tabla 15. Oficinas cómodas y aparentes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	4,7
A veces	57	14,9
Regularmente	91	23,8
Casi siempre	140	36,6
Siempre	76	19,9
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 13. Oficinas cómodas y aparentes.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,7%** expresan que las oficinas no son cómodas, el **14,9%** mencionan que a veces, el **23,8%** dicen que regularmente, el **36,6%** señalan que casi siempre y el otro **19,9%** reconocen que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **36,6%** casi siempre las oficinas de la Municipalidad del Cantón Salcedo son cómodas y aparentes para la atención al usuario.

14. Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado.

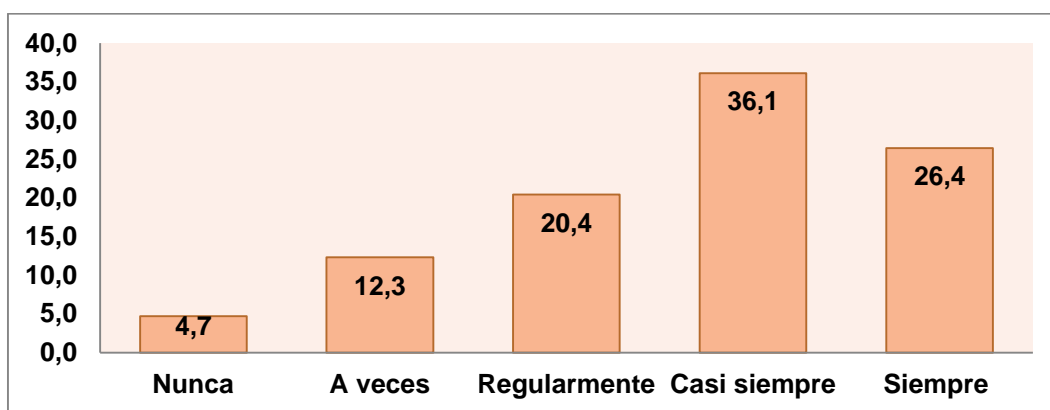
Tabla 16. Mobiliario en buen estado.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	4,7
A veces	47	12,3
Regularmente	78	20,4
Casi siempre	138	36,1
Siempre	101	26,4
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 14. Mobiliario en buen estado.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,7%** expresan que las oficinas no están bien abastecidas y con mobiliario en buen estado, el **12,3%** mencionan que a veces, el **20,4%** comentan que regularmente, el **36,1%** insinúan que casi siempre y el otro **26,4%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **36,1%** las oficinas de la Municipalidad casi siempre están bien equipadas y con mobiliario en buen estado.

15. El personal está uniformado

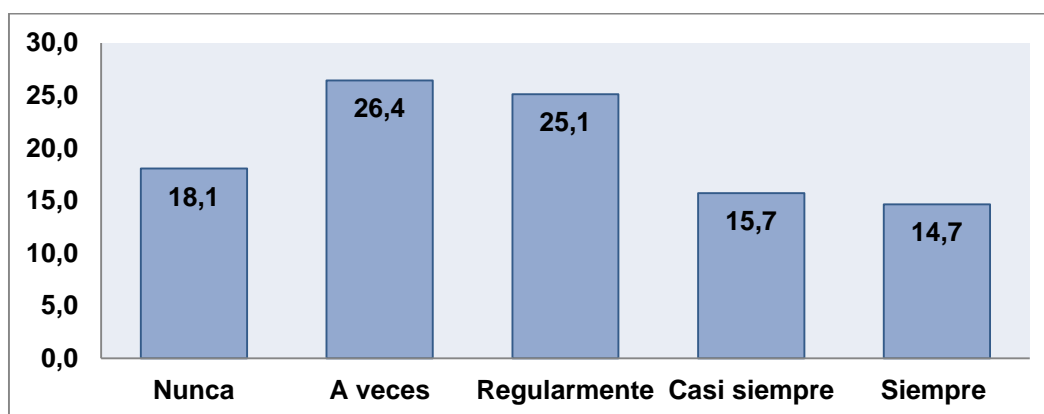
Tabla 17. El personal esta uniformado.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	69	18,1
A veces	101	26,4
Regularmente	96	25,1
Casi siempre	60	15,7
Siempre	56	14,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 15. El personal esta uniformado.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **18,1%** revelan que nunca el personal esta uniformado, el **26,4%** mencionan que a veces, el **25,1%** dicen que regularmente, el **15,7%** que indican que casi y el otro **14,7%** reconocen que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es **26,4%** el personal a veces esta uniformado.

Encuesta Satisfacción del Usuario

- Expectativas

Servicio prestado con oportunidad

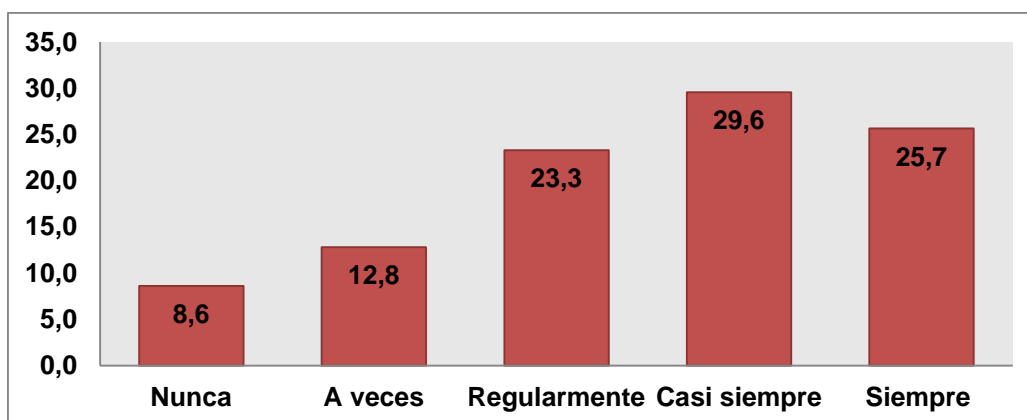
1. El horario es el adecuado y se ajusta al tiempo.

Tabla 18. Horario adecuado.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	8,6
A veces	49	12,8
Regularmente	89	23,3
Casi siempre	113	29,6
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.
Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 16. Horario adecuado.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.
Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **8,6%** responden que el horario no es el adecuado debido a que no se ajusta al tiempo, de la misma manera el **12,8%** mencionan que a veces, por otra parte **23,3%** expresan que regularmente, mientras que el **29,6%** indican que casi siempre y por último el **25,7%** alegan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **29,6%** se determina que casi siempre el horario es el adecuado y se ajusta al tiempo.

2. El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado.

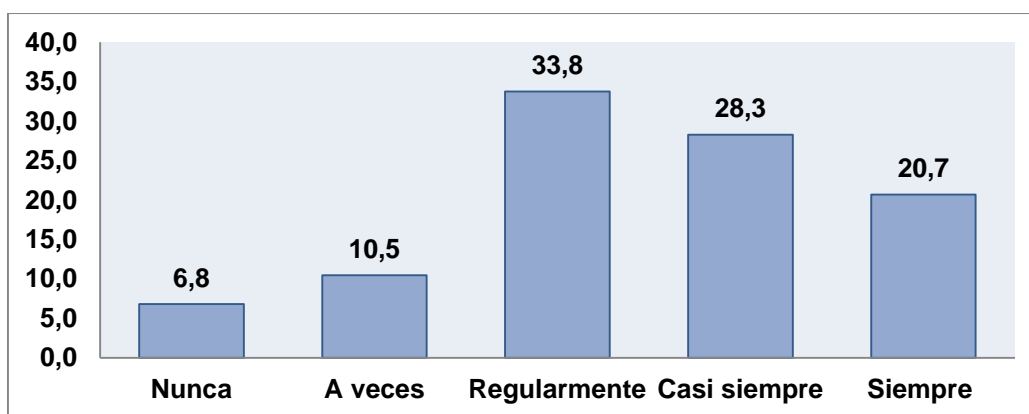
Tabla 19. Tiempo de espera.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	6,8
A veces	40	10,5
Regularmente	129	33,8
Casi siempre	108	28,3
Siempre	79	20,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 17. Tiempo de espera.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **6,8%** responden que el tiempo de espera por todo el trámite no es el adecuado, mientras que el **10,5%** mencionan que a veces, así también el **33,8%** señalan que regularmente, además el **28,3%** indican que casi siempre y finalmente el **20,7%** expresan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **33,8%** se comprueba que regularmente el tiempo de espera por trámite de servicio es adecuado en el GAD municipal del Cantón Salcedo.

3. La atención en las oficinas es rápida y no hago colas

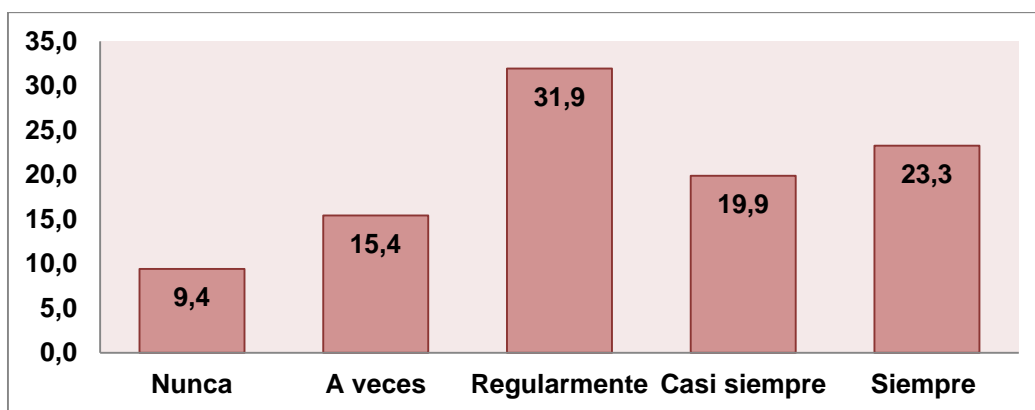
Tabla 20. Atención oportuna.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	9,4
A veces	59	15,4
Regularmente	122	31,9
Casi siempre	76	19,9
Siempre	89	23,3
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 18. Atención oportuna.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **9,4%** manifiestan que la atención en las oficinas no es tan rápida y sí hacen colas, seguidamente el **15,4%** señalan que a veces, además el **31,9%** aluden que regularmente, por consiguiente, el **19,9%** indican que casi siempre y para finalizar el **23,3%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **31,9%** se deduce que regularmente la atención en las oficinas es rápida y no hacen colas.

- Percepciones

Calidad y precio de los servicios.

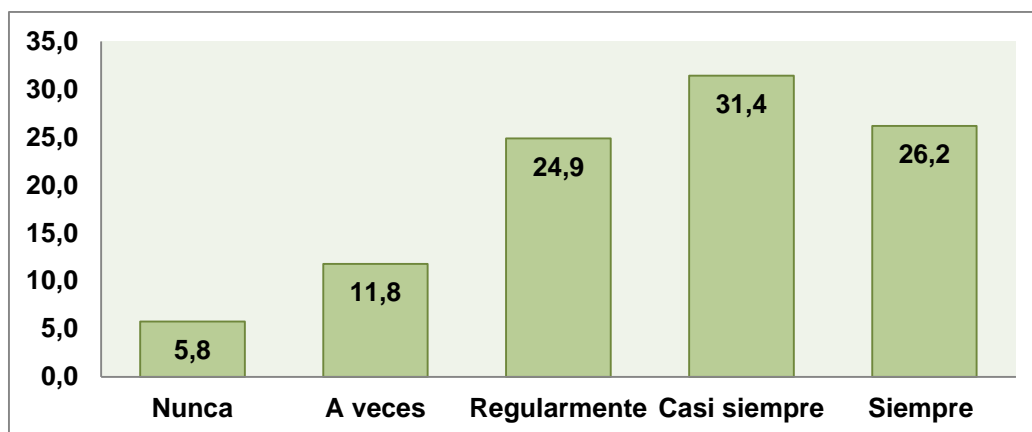
4. El costo de los servicios es razonable

Tabla 21. Costos de los servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	5,8
A veces	45	11,8
Regularmente	95	24,9
Casi siempre	120	31,4
Siempre	100	26,2
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.
Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 19. Cosos de los servicios.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.
Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **5,8%** expresan que el costo de los servicios no es razonable, así también el **11,8%** exponen que a veces, por otro lado, el **24,9%** mencionan que regularmente, asimismo el **31,4%** indican que casi siempre y por último el **26,2%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **31,4%** se verifica que casi siempre los costos de los servicios son razonables dentro de la municipalidad.

5. Recibo un servicio de calidad

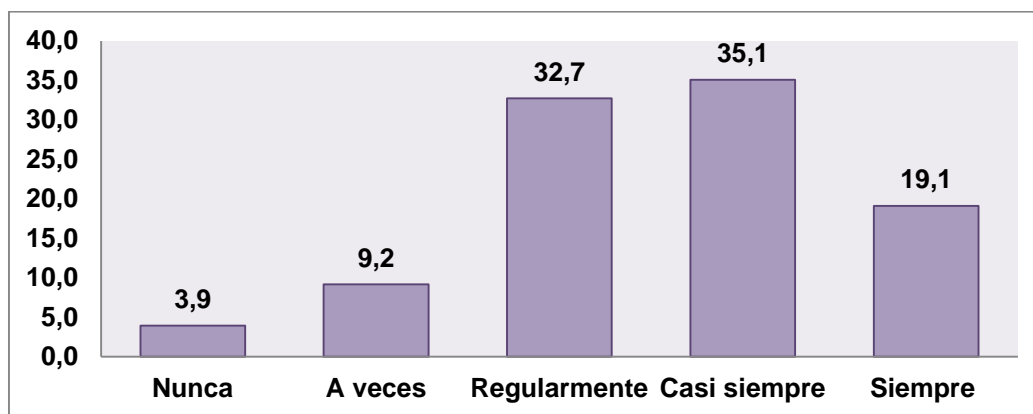
Tabla 22. Servicio de calidad.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	3,9
A veces	35	9,2
Regularmente	125	32,7
Casi siempre	134	35,1
Siempre	73	19,1
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 20. Servicio de calidad.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,9%** aseguran que no cuentan con un servicio de calidad, mientras que el **9,2%** mencionan que a veces, así también el **32,7%** señalan que regularmente, el otro **35,1%** indican que casi siempre y por último el **19,1%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **35,1%** se comprueba que casi siempre reciben un servicio de calidad los usuarios.

6. Considero que cada vez mejoran los servicios.

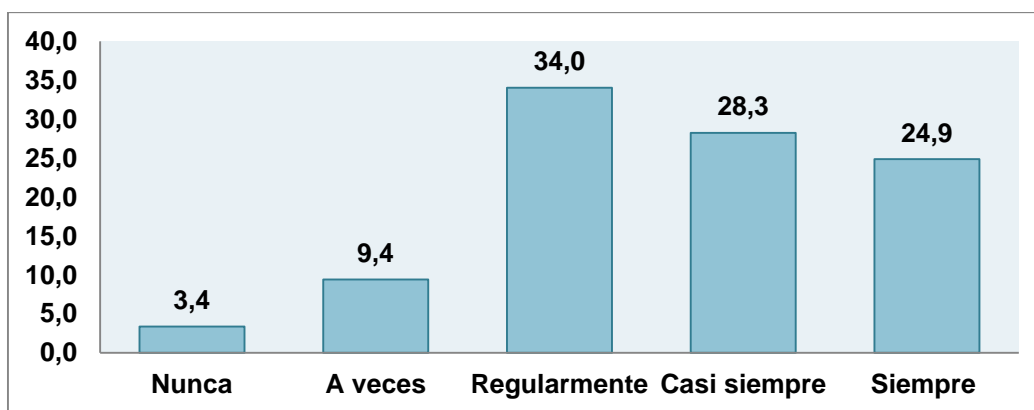
Tabla 23. Percepciones de los servicios.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	3,4
A veces	36	9,4
Regularmente	130	34,0
Casi siempre	108	28,3
Siempre	95	24,9
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 21. Percepciones de los servicios.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,4%** señalan que no mejoran los servicios en la municipalidad, aunque el **9,4%** consideran que a veces, así también el **34,0%** mencionan que regularmente, sin embargo, el **28,3%** garantizan que casi siempre, finalmente el **24,9%** alegan que siempre mejoran los servicios. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **34,0%** se considera que regularmente poco a poco se mejoran los servicios en el municipio.

- **Atención de Quejas**

Disponibilidad del personal para solucionar reclamos.

7. El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos.

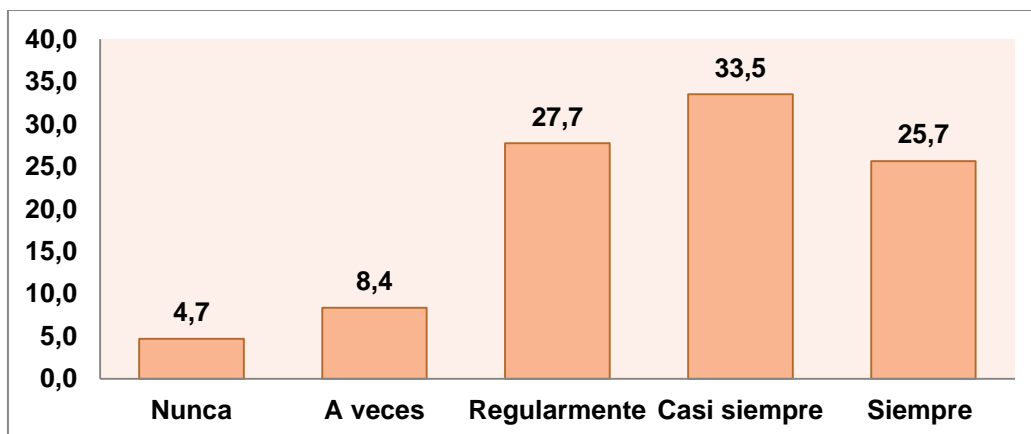
Tabla 24. Atención de quejas.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	4,7
A veces	32	8,4
Regularmente	106	27,7
Casi siempre	128	33,5
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 22. Atención de quejas.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,7%** responden que el personal no está predispuesto a atender las quejas y reclamos, mientras que el **8,4%** indican que a veces, así también el **27,7%** mencionan que regularmente, además el **33,5%** señalan que casi siempre, así pues, el **25,7%** afirman que siempre. En definitiva, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **33,5%** se considera que casi siempre el personal atiende las quejas y reclamos de los usuarios.

8. Se solucionan rápidamente los reclamos.

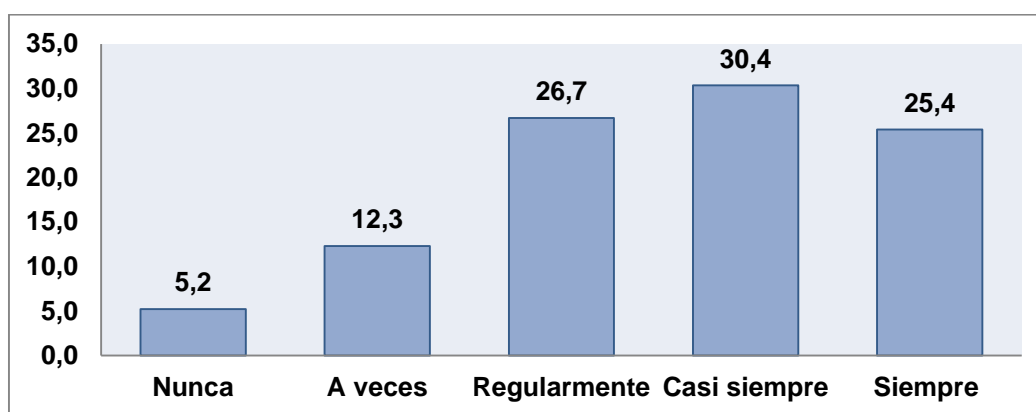
Tabla 25. Solución de reclamos.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	5,2
A veces	47	12,3
Regularmente	102	26,7
Casi siempre	116	30,4
Siempre	97	25,4
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 23. Solución de reclamos.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **5,2%** reconocen que no se solucionan rápidamente los reclamos, sin embargo, el **12,3%** indican que a veces, así también el **26,7%** mencionan que regularmente, además el **30,4%** señalan que casi siempre y por último el **25,4%** responden que siempre. En fin, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **30,4%** se considera que casi siempre se solucionan rápidamente los reclamos de los usuarios.

9. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.

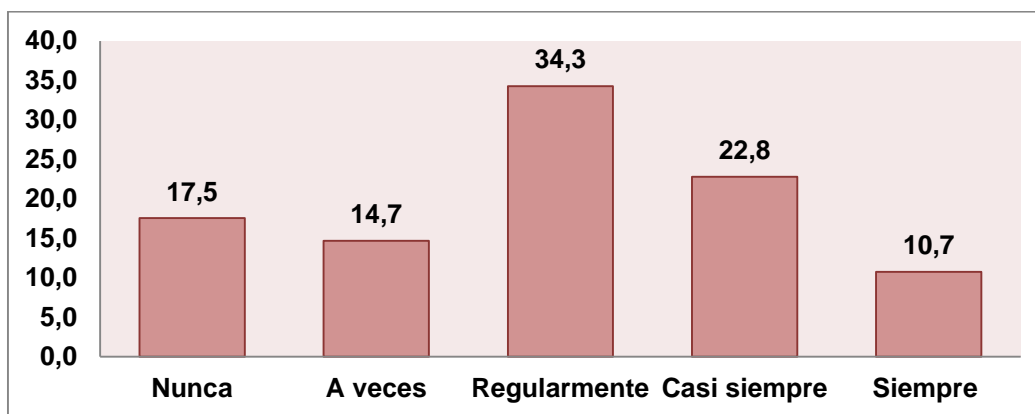
Tabla 26. Quejas y reclamos.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	67	17,5
A veces	56	14,7
Regularmente	131	34,3
Casi siempre	87	22,8
Siempre	41	10,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 24. Quejas y reclamos.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **17,5%** manifiestan que no se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos en la municipalidad, mientras **14,7%** indican que a veces, así también el **34,3%** mencionan que regularmente, también el **22,8%** que señalan que casi siempre y finalmente el **10,7%** alegan que siempre. En resumen, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **34,3%** se considera que regularmente se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos en el municipio.

- **Conformidad**

Grado de conformidad con el servicio municipal.

10. Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen sus expectativas.

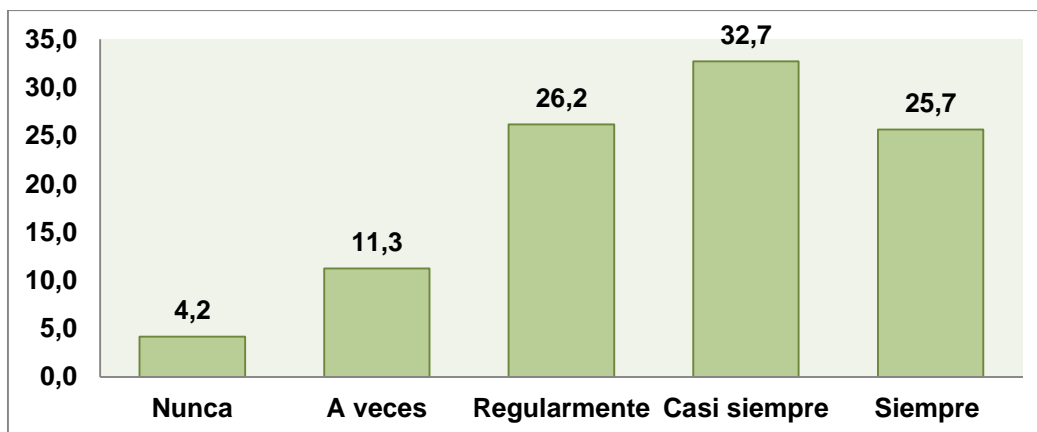
Tabla 27. Servicios prestados.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	4,2
A veces	43	11,3
Regularmente	100	26,2
Casi siempre	125	32,7
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 25. Servicios prestados.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,2%** señalan que los servicios prestados por la Municipalidad no cumplen con sus expectativas, asimismo el **11,3%** indican que a veces, así también el **26,2%** mencionan que regularmente, por otro lado, el **32,7%** manifiestan que casi siempre, además el **25,7%** responden que siempre. En definitiva, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **32,7%** se considera que casi siempre los servicios prestados por la municipalidad cumplen con las expectativas de los usuarios.

11. Se encuentra conforme con el personal de la Municipalidad.

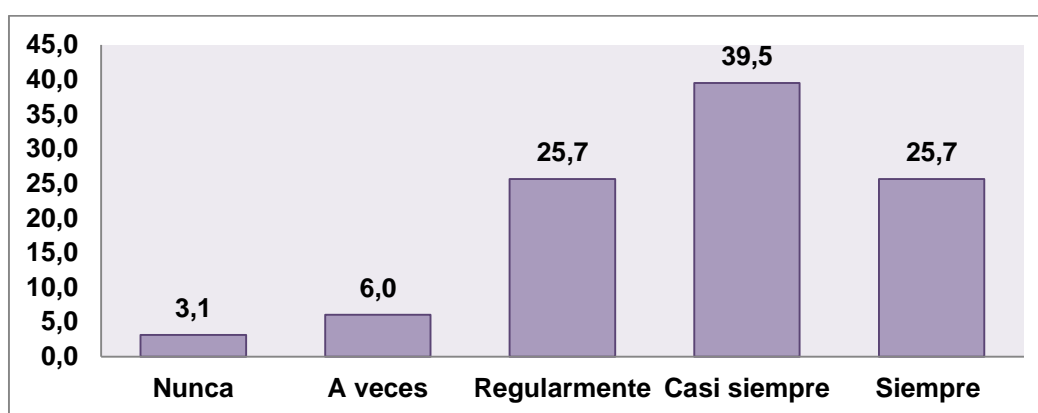
Tabla 28. Conformidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	3,1
A veces	23	6,0
Regularmente	98	25,7
Casi siempre	151	39,5
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 26. Conformidad



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,1%** manifiestan que no se encuentran conformes con el personal de la Municipalidad, asimismo el **6,0%** indican que a veces, así también el **25,7%** mencionan que regularmente, del mismo modo el **39,5%** señalan que casi siempre y de igual forma el **25,7%** responden que siempre. Es decir, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **39,5%** se considera que casi siempre se encuentran conformes con el personal de la municipalidad.

12. Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad.

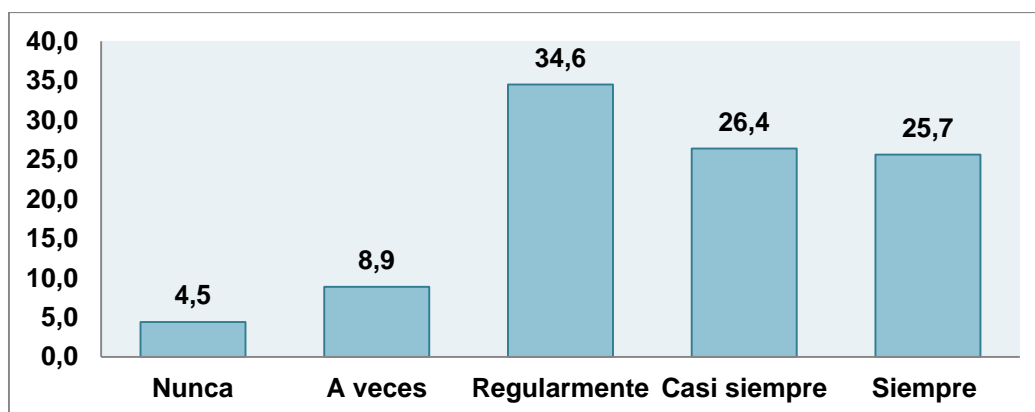
Tabla 29. Implementar más servicios.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	4,5
A veces	34	8,9
Regularmente	132	34,6
Casi siempre	101	26,4
Siempre	98	25,7
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 27. Implementar más servicios.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,5%** alegan que no es necesario implementar más servicios en la Municipalidad, del mismo modo el **8,9%** indican que a veces, así también el **34,6%** mencionan que regularmente, también el **26,4%** señalan que casi siempre, de igual forma el **25,7%** responden que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **34,6%** se considera que regularmente es necesario implementar más servicios en la Municipalidad.

- INFORMACIÓN

Conocimiento de los precios y procesos de los servicios prestados.

13. La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente.

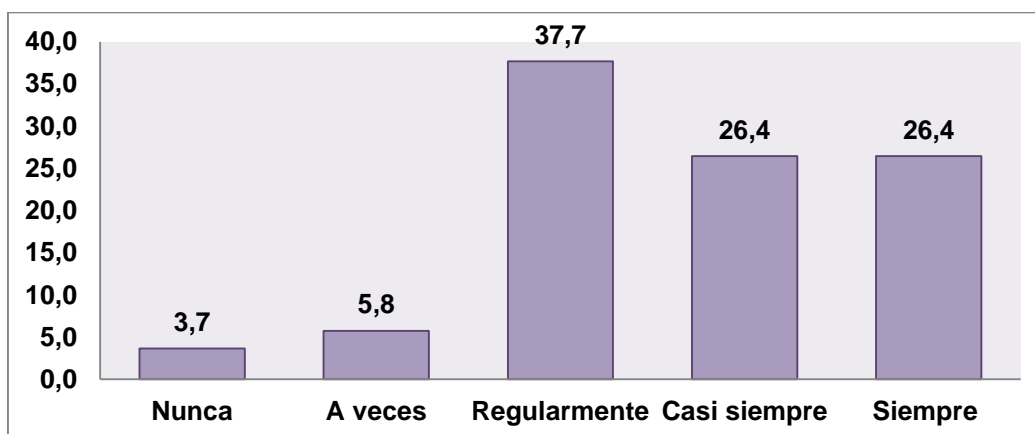
Tabla 30. Información.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	3,7
A veces	22	5,8
Regularmente	144	37,7
Casi siempre	101	26,4
Siempre	101	26,4
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 28. Información.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **3,7%** responden que la información que brinda la Municipalidad no es tan oportuna y permanente, mientras que el **5,8%** indican que a veces, así también el **37,7%** mencionan que regularmente, asimismo el **26,4%** señalan que casi siempre y finalmente el **26,4%** alegan que siempre. En definitiva, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **37,7%** se considera que regularmente la información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente.

14. Se emplean los medios adecuados para informar a la población.

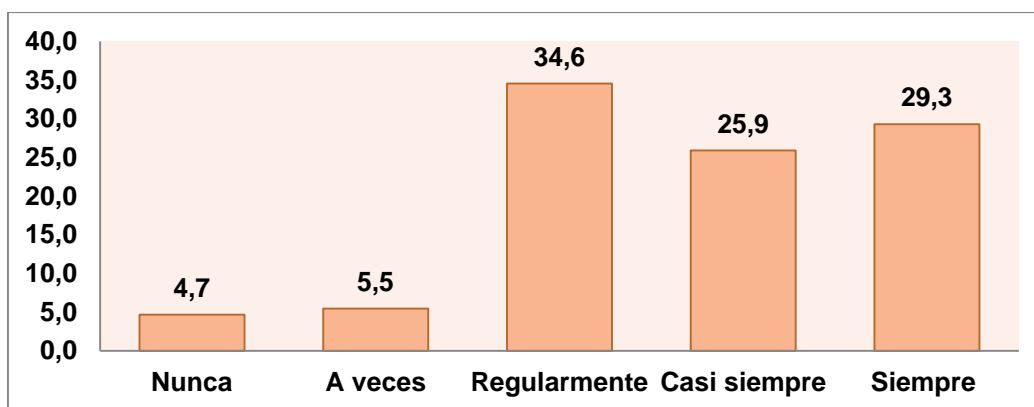
Tabla 31. Medios para informar.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	4,7
A veces	21	5,5
Regularmente	132	34,6
Casi siempre	99	25,9
Siempre	112	29,3
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 29. Medios para informar.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **4,7%** reconocen que no se emplean los medios adecuados para informar a la población, de igual manera el **5,5%** indican que a veces, así también el **34,6%** mencionan que regularmente, además el **25,9%** señalan que casi siempre y finalmente el **29,3%** responden que siempre. Es decir, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **34,6%** se considera que regularmente se emplean los medios adecuados para informar a la población.

15. No se niega ninguna información a la población.

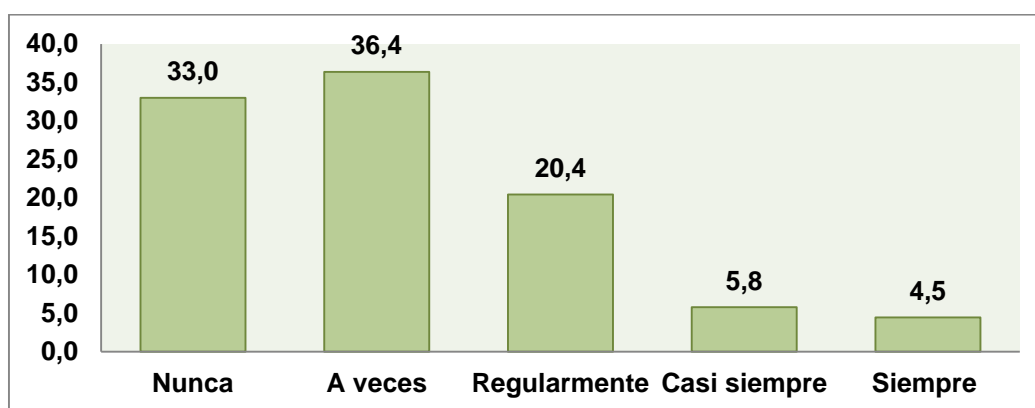
Tabla 32. Información a la población.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	126	33,0
A veces	139	36,4
Regularmente	78	20,4
Casi siempre	22	5,8
Siempre	17	4,5
TOTAL	382	100

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Gráfico 30. Información a la población.



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo.

Elaborado por: Las investigadoras.

Análisis: De 382 encuestados, el **33,0%** responden que no se niega ninguna información a la población, de igual forma el **36,4%** indican que a veces, así también el **20,4%** mencionan que regularmente, asimismo el **5,8%** señalan que casi siempre y por último el **4,5%** manifiestan que siempre. En conclusión, de acuerdo al mayor porcentaje que es el **36,4%** se considera que a veces se niega la información a la población.

6.2. Análisis General

En base a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que en el Gad municipal del cantón Salcedo existe varios aspectos en los que se debe mejorar la calidad de servicio. Por ende, no existe satisfacción del usuario en su totalidad; puesto que influyen muchos aspectos, como que los funcionarios no cuentan con la experiencia necesaria ni el conocimiento adecuado sobre la atención al público, señalando en la variable calidad de servicio el **5,2%** responden que no han recibido un servicio rápido, el **11,8%** mencionan que a veces, el **24,9%** dicen que regularmente, el **34,8%** manifiestan que casi siempre y el otro **23,3%** señalan que siempre.

En cuanto a la satisfacción del usuario se evidencio lo siguiente:

En la el cuestionario dirigido a los usuarios con un **3,9%** aseguran que no cuentan con un servicio de calidad, mientras que el **9,2%** mencionan que a veces, así también el **32,7%** señalan que regularmente, el otro **35,1%** indican que casi siempre y por último el **19,1%** responden que siempre.

Por lo que la calidad de servicio debe ser mejorada y de esta manera se logrará la satisfacción en los usuarios del Gad municipal del cantón Salcedo.

7. IMPACTOS

7.1. Impacto Social

Este aspecto se basa en la idea de beneficiar a la sociedad, formando personas que brinden un buen servicio y que en conjunto logren satisfacer a la comunidad y generen una buena imagen corporativa.

La calidad del servicio es de gran beneficio para todos los usuarios del GAD Municipal del Cantón Salcedo y también para el resto de población que no pertenece al sitio, porque cuando se presenta una necesidad los usuarios pueden acudir a esta entidad para que den respuestas a sus requerimientos.

7.2. Impacto Económico

El impacto económico es la contribución que produce una actividad en el patrimonio de un lugar, mediante el mejoramiento de la calidad de servicio se estará agregando un plus adicional para la satisfacción de los usuarios al momento de realizar sus pagos al municipio, pues si la atención es rápida, oportuna, sin quejas ni haciendo largas filas los usuarios podrán acercarse con confianza a las instalaciones de la municipalidad con la esperanza que no perderán su tiempo y podrán realizar sus pagos en el día y hora que ellos lo elijan. Los ingresos serán mayores porque la atención va ser mejor.

7.3. Impacto Tecnológico

El impacto tecnológico se basa en la idea de integrar herramientas y sistemas que contribuirán en la mejora de la institución debido a que las estrategias que fueron diseñadas necesitarán del uso de la tecnología como sistema de voiceo y sonido ambiental personalizado para todo el municipio, máquinas para tomar un turno, televisores de pantalla Led, máquinas para calificar el servicio recibido y lograr cumplir con las necesidades de los usuarios.

8. PROPUESTA

8.1. Nombre de la Propuesta

Plan de mejoramiento de la Calidad de servicio dirigido al GAD municipal del cantón Salcedo, que ayudará a la satisfacción del usuario.

8.2. Introducción de la Propuesta

En el Gad municipal del cantón Salcedo se identificó que existe gran afluencia de público por lo que se presenta una propuesta que contribuirá para mejorar la calidad de servicio que ofrece la municipalidad logrando conseguir la satisfacción del usuario, considerando que este plan de mejoras que se plantea a continuación sea aplicado en dicha institución.

En esta propuesta se plantea cuatro puntos específicos en los cuales se debe tomar acción inmediata, como son mejorar la capacidad de respuesta, la atención al usuario, la imagen corporativa y motivar al personal para que este comprometido y para lo cual se encomienda a las autoridades competentes se lleve a cabo capacitaciones del personal constantemente de tal manera que el servicio que brinden a los usuarios sea eficaz y correcto.

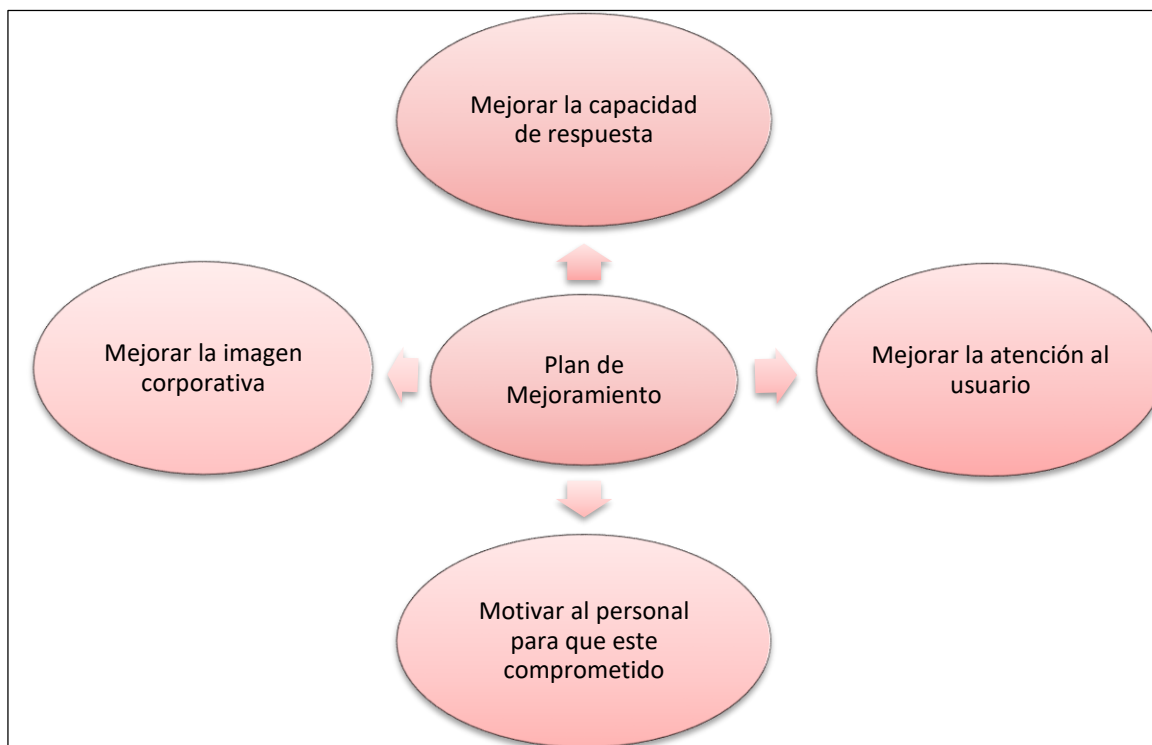
El plan de mejoramiento también intenta establecer estrategias para mejorar la calidad en el servicio, vistos desde una perspectiva muy practica e interactiva con actividades colaborativas entre las autoridades y los jefes departamentales, logrando obtener satisfacción en los usuarios del servicio que brinda la municipalidad.

8.3. Objetivo de la Propuesta

- Proponer un plan que permitirá el mejoramiento de la calidad de servicio con la finalidad de obtener la satisfacción del usuario.

8.4. Estructura de la propuesta

Ilustración 1. Estructura de la propuesta.



Fuente: Plan de mejoras.

Elaborado por: Las investigadoras.

8.4.1. Mejorar la capacidad de respuesta

Para una mejor organización en los procesos y trámites, es necesario revisar los estatutos orgánicos del Gad Municipal del Cantón Salcedo en caso de poseer, de este modo se conocerá el procedimiento para resolver las futuras problemáticas de los usuarios que se pueda presentar.

Para lo cual se coordinará con las autoridades encargadas del personal un horario de capacitación sobre temas de capacidad de respuesta que permitirá mejorar al momento de solucionar algún problema que se presente en el Municipio de Salcedo, con el fin de brindar una respuesta clara, correcta y acertada a los usuarios.

8.4.2. Mejorar la atención al usuario

Se considera que la calidad de servicio favorece en la satisfacción del usuario en el Gad Municipal del Cantón Salcedo, por lo que se recomienda al Alcalde y Directivos del municipio, establecer normas y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio con el propósito de lograr satisfacer a los usuarios.

Se debe revisar y hacer énfasis en las normas y políticas que están orientadas a mejorar la calidad de servicio, para lograr una cultura de calidad, direccionada a los habitantes del Cantón Salcedo y establecer que el tema sobre la calidad de servicio es importante en la actualidad en las administraciones públicas.

Con el fin de lograr mejorar, se propone ofrecer capacitaciones sobre atención al usuario, en temas como el saludo, la amabilidad, las distintas formas de dar una respuesta a los usuarios, la atención a diferentes tipos de usuarios. De esta manera el personal actuará de modo eficiente y el usuario tendrá una perspectiva diferente de los funcionarios.

8.4.3. Motivar al personal para que este comprometido

Es necesario incentivar y motivar al personal constantemente para generar el compromiso del empleado con el trabajo. Para lo cual se recomendará a las autoridades competentes organizar capacitaciones sobre la comunicación efectiva y horizontal, desarrollo laboral y personal, liderazgo. Así también que se realice actividades de integración con los empleados una vez por mes donde tengan la oportunidad de compartir sus experiencias entre compañeros y premiar a los empleados del mes por el esfuerzo que realizan día a día por medio de una mención honorífica en el Municipio.

8.4.4. Mejorar la imagen corporativa

Es necesario que se mejore la imagen corporativa de la institución, debido que los usuarios necesitan tener otra percepción de los servicios que se ofrece en el municipio, para lo que se recomienda implementar lugares más amplios para los usuarios al momento de esperar por algún trámite, debido a que las instalaciones con las que cuenta el municipio son muy pequeñas y esta es una molestia que mencionan algunas personas.

También se sugiere el uso permanente de uniformes en el personal administrativo, ya que eso generará en los usuarios una buena imagen corporativa por lo que se propone a las autoridades buscar solución para garantizar un servicio de calidad y satisfacción en los usuarios.

De igual manera se plantea a las autoridades para que la hora de ingreso de los funcionarios sea con 15 minutos antes de la hora establecida de tal forma que las actividades inicien a las 8 en punto y de esa manera no se ocasione malestar en los usuarios.

Cuadro 1. Plan de mejora para la capacidad de respuesta.

Nombre propuesto: Mejorar la capacidad de respuesta						
Objetivo: Optimizar la organización de los procesos del personal del Municipio del cantón Salcedo						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Proceder según lo establecido en el estatuto orgánico de gestión organizacional.	Estudiar los procesos del Gad municipal del cantón Salcedo	Mejora de la capacidad de respuesta ante los usuarios	Encuestas	Jefes departamentales	3 meses	100
Organizar los procesos	Manejar los sistemas informáticos de manera correcta y eliminar procesos innecesarios	Agilidad en los tramites y procesos	Entrevista	Jefes departamentales	3 meses	600
Mejorar habilidades y destrezas del personal	Talleres de formación del personal	Respuestas rápidas y oportunas	Material físico y digital	Departamento de talento humano	3 meses	600
Presupuesto del plan:						1300

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Las investigadoras

Cuadro 2. Plan de mejora para la atención al usuario.

Nombre propuesto: Mejorar la atención al usuario						
Objetivo: Fortalecer la buena atención para lograr satisfacción en el usuario.						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Conseguir conocimientos sobre atención al usuario.	Organizar capacitaciones sobre atención al usuario.	Conocimientos adquiridos	Folletos	Jefes departamentales y talento humano	3 semanas	150,00
Encontrar los errores que no permiten la satisfacción del usuario	Brindar solución a los errores encontrados mediante capacitaciones	Corregir errores	Material didáctico y participación de los trabajadores	Jefes departamentales y talento humano	1 mes	200,00
Perfeccionar el desempeño laboral y lograr eficiencia en los trabajadores	Evaluar y analizar los resultados	Mejora en el desempeño y eficiencia laboral	Encuestas sobre el desempeño	Jefes departamentales y talento humano	5 meses	20,00
Promover la atención oportuna a las personas con discapacidades especiales.	Implementar áreas adecuadas con sistemas específicos para la atención a este tipo de personas.	Atención rápida y oportuna ajustada a sus necesidades	Humanos, tecnológicos y económicos	Alcalde, Jefes departamentales y Talento Humano	1 año	7000,00
Presupuesto del plan:						7370,00

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Las investigadoras

Cuadro 3. Plan de motivación al personal

Nombre propuesto: Motivar al personal para que este comprometido						
Objetivo: Incentivar del personal del Municipio del cantón Salcedo						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Generar compromiso del empleado con el trabajo.	Construir una comunicación efectiva entre jefe y empleado	Reuniones de motivación	Salón de reuniones	Jefes departamentales	Cada mes	
Desarrollar actividades de integración	Formar equipos que participen en dinámicas o eventos institucionales	Olimpiadas deportivas	Canchas deportivas, parques de recreación	Jefes departamentales	Cada 6 meses	600
Reconocimiento al trabajo realizado	Proporcionar incentivos	Mención del mejor empleado del mes	Placas, certificados	Departamento de talento humano	Cada mes	100
Presupuesto del plan:						700

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Las investigadoras

Cuadro 4. Plan de mejora de la imagen corporativa

Nombre propuesto: Mejorar la imagen corporativa						
Objetivo: Incentivar del personal del Municipio del cantón Salcedo						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Implementar lugares de espera más amplios	Aumentar más sillas y lugares adecuados de espera.	Comodidad en los usuarios	Económicos	Alcalde y jefes departamentales	3 meses	10.000
Uso permanente de uniformes en el personal administrativo	Desarrollar un cronograma para el uso del uniforme	Buena imagen corporativa	Cuadros informativos, redes sociales	Jefes departamentales	Cada semana	10.000
Hora de ingreso de los funcionarios	Motivar a los funcionarios sobre la puntualidad	Puntualidad	Capacitador, equipos tecnológicos	Departamento de talento humano	1 mes	
Presupuesto del plan:						20.000

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Las investigadoras

8.5. BENEFICIOS DEL PLAN DE MEJORAS

El presente plan de mejoramiento fue elaborado para beneficio de todos los usuarios del cantón Salcedo, con el fin de alcanzar un servicio de calidad y la satisfacción del usuario.

Con la propuesta en marcha se intenta satisfacer al usuario en cuanto al servicio brindado, y con ayuda de las estrategias planteadas será más fácil lograr y brindar un servicio de calidad, de tal forma que la institución gane una buena imagen y los usuarios tendrán una buena perspectiva del servicio, beneficiando tanto a los usuarios como a los colaboradores del Municipio de Salcedo.

8.5.1. Personal:

- Brindar un servicio de calidad.
- Desarrollo de sus competencias.
- Mayor compañerismo.
- Logro de una buena cultura organizacional.
- Mejora el proceso informático.
- Mejora de la comunicación.
- Mejora del servicio brindado.
- Motivación del personal.
- Mejor desempeño laboral.

8.5.2. Usuarios:

- Recibir un buen trato.
- Mayor interés por resolver el problema.
- Solución inmediata.

- Solución Factible.
- Servicio óptimo.
- Satisfacción con el servicio recibido.

9. CLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- Una vez analizados varios conceptos con relación a la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios se concluye, que la calidad de servicio es la capacidad que tiene una persona para satisfacer las inquietudes o requerimientos de los usuarios, en la actualidad algunas empresas evalúan la calidad brindada por los funcionarios mediante maquinas con parámetros excelente, bueno, malo que indican si la atención o el servicio fue la satisfacción del público. La satisfacción del usuario es el sentimiento de placer que toda institución trata de lograr y cumplir, para cubrir las necesidades y deseos de los usuarios.
- 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.
- El modelo de plan de mejoras para la calidad de servicio ayudará a incrementar la satisfacción del usuario, para lo cual en esta propuesta se plantea cuatro puntos específicos como son: mejorar la capacidad de respuesta, la atención al usuario, la imagen corporativa y motivar al personal para que este comprometido, haciendo énfasis en la mejoría de calidad de servicio y lograr completamente la satisfacción de los usuarios.

9.2. Recomendaciones

- Es necesario que la entidad pueda establecer políticas y acciones que estén relacionadas a mejorar la calidad de servicio que brinda el GAD municipal del cantón Salcedo, ampliar y mejorar la tecnología dentro de la institución de igual forma profundizar la capacidad de respuesta de los empleados para así obtener la satisfacción de los usuarios que acuden al municipio.
- El GAD municipal del cantón Salcedo debe implementar un proceso continuo de verificación mismo que ayudará a conocer el grado de satisfacción de los usuarios, utilizando encuestas y un buzón de quejas que ayudaran a conocer las falencias que tiene la institución y de esa manera buscar soluciones para mantener una buena organización en los procesos y trámites y así satisfacer al usuario de manera rápida siendo eficiente y eficaz.
- Efectuar un plan de mejoramiento que permita brindar una calidad de servicio a la población, debiéndose tomar en cuenta que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es un tema muy importante en la administración pública, por lo que se debe capacitar a los servidores de la municipalidad del cantón Salcedo para que resuelvan cualquier problema que se presente por parte de los usuarios de manera adecuada y así obtener la tan anhelada satisfacción del usuario.
- Desarrollar un plan de inclusión para brindar una atención oportuna a personas que tienen alguna discapacidad, por lo que se sugiere implementar letreros con lengua de señas, señaléticas, rampas, entre otras.

10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Gálvez, D. (2017). “*CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2017*”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15275/G%c3%a1lvez_ABD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera G. (s. a). *IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS*. El buzón del Pacioli, Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas Publicas por el Instituto Tecnológico de Sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Castellón R. (2019). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN MEDICINA INTERNA, DE CONSULTA EXTERNA, DEL HOSPITAL BAUTISTA DE MANAGUA NICARAGUA, JUNIO 2019*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Fernandez J. (2009). *Calidad en la atención al cliente*. <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>
- Gancino S. (2020). “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*”
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gonzales L. Huanca E. (2020). “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*”. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Humán, R. (2017). “*Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincia de Corungo, 2015*”.
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/huaman_br%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/huaman_br%20(1).pdf)
- Morales, S.V. & Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efedeportes Revista Digital, 10(73).
<https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

- Moreno, J. (2012). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CAÑA DE DON PARCE*. Universidad de Piura 2012. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf?sequence=
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s. a). *CLIENTES Y TIPOLOGÍAS DE NEGOCIACIÓN*. <https://cursoscassianiadolfo.files.wordpress.com/2017/03/1-clientes-y-tipologc3adas-de-negociacic3b3n.pdf>
- Quispe, S., Ramos, E. (2021). “*CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ICHUÑA, MOQUEGUA* 2018”. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yucra, E., Sánchez, J. (2019). “*LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS, 2018*”. <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zavaleta E. García L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota* 2018. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de la información: Cuestionario Calidad de Servicio.

**CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIO**

FECHA: ____ / ____ / ____

El presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo**”, por lo que solicitamos responder con sinceridad, de sus respuestas depende los resultados de esta investigación.

FIABILIDAD						
N°	Habilidad del personal para realizar su trabajo	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña					
2	El trabajador tiene experiencia en sus funciones					

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
3	El personal es educado y amable					
4	Recibo un servicio rápido					
5	El personal está comprometido y motivado					

SEGURIDAD						
N°	Conocimientos y habilidades para otorgar confianza y credibilidad	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
6	El personal nos inspira confianza					
7	Atienden nuestros requerimientos sin errores					
8	Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad					

EMPATIA						
N°	Personal capacitado en entender las necesidades de los demás	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
9	El trato al público es cordial y amable					
10	El personal entiende las necesidades de la población					
11	El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población					

ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipamiento y personal Uniformado	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
12	La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado					
13	Las oficinas son cómodas y aparentes					
14	Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado					
15	El personal está uniformado					

¡Gracias por su tiempo!

Anexo 2. Instrumento de recolección de la información: Cuestionario Satisfacción del Usuario.

**CUESTIONARIO
SATISFACCION DEL USUARIO**

FECHA: ____ / ____ / ____

El presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo**”, por lo que solicitamos responder con sinceridad, de sus respuestas depende los resultados de esta investigación.

EXPECTATIVAS						
N°	Servicio prestado con oportunidad	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
1	El horario es el adecuado y se ajusta al tiempo					
2	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado					
3	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas					

PERCEPCIONES						
N°	Calidad y precio de los servicios	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
4	El costo de los servicios es razonable					
5	Recibo un servicio de calidad					
6	Considero que cada vez mejoran los servicios					

ATENCIÓN DE QUEJAS						
N°	Disponibilidad del personal para solucionar reclamos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					
8	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos					
9	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos					

CONFORMIDAD						
N°	Grado de conformidad con el servicio municipal	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas					
11	Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					

--

INFORMACIÓN						
N°	Conocimiento de los precios y procesos de los servicios prestados	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población					
15	No se niega ninguna información a la población					

¡Gracias por su tiempo!

Anexo3. Modelo de Entrevista para mejorar la capacidad de respuesta**Nombre del departamento o área de trabajo:****Fecha de registro:****Asunto o tema del registro principal:**

1. **¿Cuál es su nombre?**
2. **¿Cuál es su ocupación o trabajo en el que te desempeñas?**
3. **¿Conoce el estatuto orgánico de la institución?**

Si No

4. **¿Con que frecuencia se organizan talleres de capacidad de respuesta?**

Nunca A veces Regularmente Siempre

5. **¿Existe algún dispositivo que ayude a medir la capacidad de respuesta?**

Si No

6. **¿Cuál es el impacto que genera una buena capacidad de respuesta en los usuarios?**

7. **¿Qué tema recomienda para fortalecer la capacidad de respuesta?**

Anexo 4. Modelo de Entrevista para mejorar la atención al usuario

Nombre del departamento o área de trabajo:

Fecha de registro:

Asunto o tema del registro principal:

1. **¿Cuál es su nombre?**
2. **¿Cuál es su ocupación o trabajo en el que te desempeñas?**
3. **¿Cómo define una atención de calidad?**
4. **¿Con que frecuencia se organizan talleres para mejorar la atención al usuario?**
5. **¿Existe algún dispositivo que ayude a medir la atención al usuario?**
6. **¿Qué alternativas se utiliza para satisfacer la necesidad del usuario?**

Atención oportuna.....

Servicio de calidad.....

Entendimiento a las necesidades.....

Otros.....

7. **¿Cuáles son los errores más comunes al brindar la atención a los usuarios?**
8. **¿Qué tema recomienda para fortalecer la capacidad de respuesta? Te escuchamos.**
9. **¿Está de acuerdo que se implemente lugares estratégicos para la atención a personas con discapacidades?**

Si

No

Anexo 5. Modelo de Entrevista para mejorar y motivar al personal

Nombre del departamento o área de trabajo:

Fecha de registro:

Nombre:

Asunto o tema del registro principal:

Cuestionario para la entrevista

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Cuál es su ocupación o trabajo en el que te desempeñas?
3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución?
4. ¿Cuál es su deporte favorito?
5. ¿Con qué frecuencia se motiva al personal?

Nunca

A veces

Regularmente

Siempre

6. ¿Qué es lo más le gusta de su trabajo?
7. ¿Qué recomendaría para construir una comunicación efectiva?

8. ¿Cómo calificaría la comunicación de jefe a empleado?

Malo

Bueno

Excelente

9. ¿De qué manera le gustaría que reconozcan el desempeño laboral?

Placas conmemorativas.

Certificados.

Viajes.

Días libres.

Otros

Cuales.....

10. ¿Le gustaría agregar algún tema que ayude a la motivación al personal?
Coméntanos.

Anexo 6. Modelo de Cuestionario para mejorar la imagen corporativa**Nombre del departamento o área de trabajo:****Fecha de registro:****Asunto o tema del registro principal:****Cuestionario:**

1. **¿Cuál es su nombre?**
2. **¿Cuál es su ocupación o trabajo en el que se desempeña?**
3. **¿Qué considera clave en la institución para mantener una buena imagen corporativa?**
4. **¿Cuáles son las causas frecuentes para que exista la impuntualidad en los servidores?**
5. **¿Cómo afecta esto a la imagen corporativa de la empresa?**
6. **¿Le gusta utilizar el uniforme de la institución?**

Si

No

7. **¿En qué días de la semana le gustaría usar el uniforme empresarial?**

Lunes a viernes

Lunes, miércoles y viernes

Lunes y viernes

Ningún día de la semana

8. **¿Qué recursos son necesarios para la comodidad de los usuarios ante la espera?**

Anexo 7. Certificado de Permiso.

En mi calidad de JEFE DE TALENTO HUMANO del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo:

CERTIFICO

Que, las Srtas. TAÍPE DE LA CRUZ STHEFANY CAROLINA con cédula N° 0550016638 y TIPANGUANO SANDOVAL EVELYN NATALY con cédula N° 0504083221, estudiantes de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, han sido AUTORIZADAS por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo, para desarrollar el Tema de Tesis: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente certificado para los trámites pertinentes, excepto para trámites judiciales.

San Miguel de Salcedo, 02 de junio del 2022.



Dr. Luis Fernando Vásquez
JEFE DE TALENTO HUMANO

Construyendo un Salcedo diferente

Calle Bolívar y Sucre esquina
Frente al Parque Central
Jefatura de Talento Humano
Teléfono: 032700-420 Ext. 148

Anexo 8. Fotos de evidencia**Imagen 1.** Aplicación del cuestionario en la parte superior del municipio.**Imagen 2.** Aplicación del cuestionario en la parte inferior del municipio.

Imagen 3. Aplicación del cuestionario al ingreso del municipio.



Imagen 4. Aplicación del cuestionario en las oficinas de recaudación del municipio.



Imagen 5. Aplicación del cuestionario en el parque.

