



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Dennise Estefanía Cordero León

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.

AUTOR:

Cordero León Dennise Estefanía

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo, MSc

Resumen

El propósito del presente tema de investigación fue desarrollar un estudio sobre la calidad del servicio y su contribución en la satisfacción de los usuarios del Municipio de Santa Elena, Provincia de Santa Elena. El problema a abordar es la insatisfacción de los usuarios que se presentan bajo ciertos factores como la inadecuada cultura organizacional, falta de motivación del personal, poco desempeño laboral, mala atención al usuario, poca eficiencia y escasa capacidad de respuesta. En cuanto a las variables mencionadas anteriormente generó como resultados por medio del método de observación: la inadecuada atención al usuario, la poca empatía que muestran hacia ellos y la escasa motivación del personal al realizar su trabajo. El objetivo de este proyecto es fortalecer la calidad del servicio del Municipio de Santa Elena mediante un plan de mejoramiento en relación a la calidad del servicio dirigido al Municipio de Santa Elena estructurado en cuatro partes como son: fomentar la buena atención al usuario, mejorar las tics, mejorar la capacidad de respuesta e implementar reconocimientos e incentivos económicos. La metodología utilizada es descriptiva-exploratoria los resultados de acuerdo a las entrevistas y encuestas han sido inadecuada cultura organizacional, débil motivación de los colaboradores, insuficiente desempeño, y nula capacidad de respuesta.

Palabras claves: calidad, servicio, satisfacción, usuarios, capacidad de respuesta.



THEME:

“THE QUALITY OF THE SERVICE AND THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE MUNICIPAL GAD OF SANTA ELENA, CANTON SANTA ELENA, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017”.

AUTHOR:

Cordero León Dennise Estefanía

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo, MSc

Abstract

The purpose of this research topic was to develop a study on the quality of the service and its contribution to the satisfaction of the users of the Municipality of Santa Elena Province, the problem to be addressed is the dissatisfaction of the users who are presented under certain factors such as the inadequate organizational culture, lack of motivation of staff, poor job performance, bad attention to the user, low efficiency and poor response capacity, as for the variables mentioned above it generated as results by means of the observation method: the inadequate attention to the user, the little empathy that they show towards them and the low motivation to the personnel when doing their work, the objective of this project is to strengthen the quality of the service of the Municipality of Santa Elena by means of a plan of improvement in relation to the quality of the service directed to the Municipality of Santa Elena structured in four parts as they are: to promote the good attention to the user, to improve the times, to improve capacity of response and to implement economic recognitions and incentives. The methodology used is descriptive-exploratory, the results according to the interviews and surveys have been inadequate organizational culture, weak motivation of the collaborators, insufficient performance, and null capacity of response.

Keywords: quality, service, satisfaction, users, responsiveness

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”, elaborado por la Srta. Dennise Estefanía Cordero León, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el lema “**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por **Cordero León Dennise Estefanía** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**. Por lo que su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



CORDERO LEÓN DENNISE ESTEFANÍA

C.C. No.: 245012509-7

AGRADECIMIENTOS

Los resultados de este proyecto de investigación, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mi sincero agradecimiento está dirigido hacia el Ing. Arturo Benavides docente de la materia trabajo de titulación, quien con su ayuda desinteresada, brindó información relevante, próxima; pero muy cerca a la realidad de nuestras necesidades.

A mi familia por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, como económico.

Principalmente, mi agradecimiento está dirigido hacia la excelentísima autoridad de nuestro director y amigo, el Lic. Efrén Mendoza Tarabó. MSc. director de la Carrera Administración de Empresas, sin la cual no hubiésemos podido plasmar este proyecto.

Gracias a Dios, mis Padres, Hermanos, y en especial, al Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc.

Dennise Estefanía Cordero León

DEDICATORIA

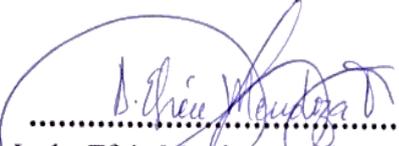
La concepción de este proyecto está dedicada a mis Padres, pilar fundamental en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Su tenacidad y su lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. Ellos representaron gran esfuerzo y motivación en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Dennise Estefanía Cordero León

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DECANO (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



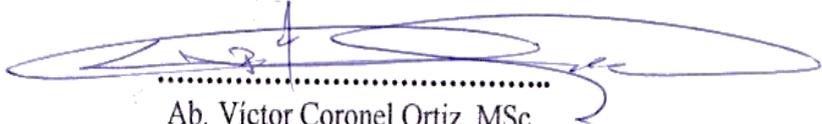
.....
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR (E) DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



.....
Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ing. José Valencia Medranda, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E) DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Revisión de la literatura.....	7
1.3 Desarrollo de las teorías y conceptos.....	14
1.3.1 Variable independiente.....	14
1.3.1.1 Dimensión: Percepción.....	14
1.3.1.2 Calidad del servicio.....	15
1.3.1.3 Cultura organizacional.....	16
1.3.1.4 Motivación del personal.....	17
1.3.1.5 Desempeño laboral.....	18
1.3.2 Variable dependiente.....	20
1.3.2.1 Dimensión: Expectativas.....	20
1.3.2.2 Satisfacción de los clientes.....	21
1.3.2.3 Atención correcta.....	21
1.3.2.4 Eficiencia.....	22
1.3.2.5 Capacidad de respuesta.....	23
1.3.2.6 Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.....	24
1.3.2.7 Modelos de plan de mejoramiento.....	25
1.4 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos, legales.....	26
1.4.1 Sociales.....	26
1.4.2 Psicológicos.....	26
1.4.3 Filosóficos.....	27
1.4.4 Legales.....	29
1.4.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.....	29
1.4.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 – Toda una vida.....	30
1.4.4.3 Ley orgánica de servicio público 2010.....	30
CAPÍTULO II.....	33
MATERIALES Y MÉTODOS	33
2.1 Tipo de investigación.....	33

2.2 Métodos de la investigación.....	35
2.3 Diseño de muestreo.....	35
2.4 Diseño de recolección de datos.....	37
CAPÍTULO III.....	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1 Análisis de los resultados de las entrevistas al personal.....	39
3.2 Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos del Municipio de Santa Elena.....	51
3.3 Análisis de los resultados de las encuestas efectuadas a los usuarios del Municipio de Santa Elena.....	63
3.4 Análisis de los resultados de la ficha de observación.....	75
3.5 Limitaciones.....	75
3.6 Resultados.....	76
3.7 Propuesta.....	78
3.7.1 Nombre de la Propuesta.....	78
3.7.2 Objetivo de la propuesta.....	78
3.7.3 Estructura de la propuesta.....	78
3.7.3.1 Fomentar la buena atención al usuario.....	79
3.7.3.2 Mejorar las Tics.....	79
3.7.3.3 Mejorar la capacidad de respuesta.....	79
3.7.3.4 Implementar reconocimientos e incentivos económicos.....	80
3.8 Análisis del costo beneficio del Proyecto.....	85
3.8.1 Presupuesto total del proyecto.....	85
3.8.2 Beneficios.....	86
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	87
Bibliografía.....	89
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ambiente laboral.....	51
Tabla 2: Valores y cultura.....	52
Tabla 3: Motivación.....	53
Tabla 4: Puesto de trabajo.....	54
Tabla 5: Desempeño laboral.....	55
Tabla 6: Mejoría del Desempeño laboral.....	56
Tabla 7: Atención brindada.....	57
Tabla 8: Satisfacción del usuario.....	58
Tabla 9: Servicio eficiente.....	59
Tabla 10: Resolución del problema.....	60
Tabla 11: Ayuda al usuario.....	61
Tabla 12: Habilidad de resolver los problemas.....	62
Tabla 13: Expectativas del servicio.....	63
Tabla 14: Ambiente.....	64
Tabla 15: Amigable.....	65
Tabla 16: Motivación del personal.....	66
Tabla 17: Tiempo suficiente de la consulta.....	67
Tabla 18: Resolución del problema.....	68
Tabla 19: Trato del colaborador.....	69
Tabla 20: Respeto en escuchar.....	70
Tabla 21: Comprensión del problema.....	71
Tabla 22: Interés.....	72
Tabla 23: Información oportuna y precisa.....	73
Tabla 24: Solución de manera inmediata.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ambiente laboral.....	51
Gráfico 2: Valores y cultura.....	52
Gráfico 3: Motivación.....	53
Gráfico 4: Puesto de trabajo.....	54
Gráfico 5: Desempeño laboral.....	55
Gráfico 6: Mejoría del Desempeño laboral.....	56
Gráfico 7: Atención brindada.....	57
Gráfico 8: Satisfacción del usuario.....	58
Gráfico 9: Servicio eficiente.....	59
Gráfico 10: Resolución del problema.....	60
Gráfico 11: Ayuda al usuario.....	61
Gráfico 12: Habilidad de resolver los problemas.....	62
Gráfico 13: Expectativas del servicio.....	63
Gráfico 14: Ambiente.....	64
Gráfico 15: Amigable.....	65
Gráfico 16: Motivación del personal.....	66
Gráfico 17: Tiempo suficiente de la consulta.....	67
Gráfico 18: Resolución del problema.....	68
Gráfico 19: Trato del colaborador.....	69
Gráfico 20: Respeto en escuchar.....	70
Gráfico 21: Comprensión del problema.....	71
Gráfico 22: Interés.....	72
Gráfico 23: Información oportuna y precisa.....	73
Gráfico 24: Solución de manera inmediata.....	74
Gráfico 25: Estructura de la propuesta.....	78

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Modelo para el plan de mejoramiento.....	25
Cuadro 2: Modelo final del plan de mejoramiento	26
Cuadro 3: Plan de mejora para la buena at-ención al usuario.....	81
Cuadro 4: Plan de mejora de las Tics.....	82
Cuadro 5: Plan de mejora de la capacidad de respuesta.....	83
Cuadro 6: Plan de mejora de reconocimientos e incentivos económicos.	84
Cuadro 7: Presupuesto del Plan de Mejora.	85

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual la mayoría de las entidades públicas se basan en brindar un servicio de calidad para obtener la satisfacción de los clientes utilizando herramientas estratégicas y métodos eficaces para que el usuario se sienta a gusto con el servicio de la entidad.

La calidad del servicio influye de manera importante porque de este depende la satisfacción del usuario, a menudo vemos a ciertas entidades aplicar varias estrategias como llamadas telefónicas para conocer si el usuario se siente satisfecho con el servicio, fichas de registro donde por lo general existe un cuadro para indicar las observaciones, también existen sistemas de consulta al cliente para conocer el grado de satisfacción del servicio obtenido por el personal de la empresa.

El fin de conocer el nivel de satisfacción ayuda a la empresa a ser reconocida y permanecer en el mercado si los resultados son favorables, caso contrario hay que realizar un arduo trabajo para mantener al cliente satisfecho.

Las personas hoy en día buscan un servicio de calidad, para sentirse satisfechos los usuarios deben ser atendidos de manera rápida y tener solución a sus problemas.

La falta de conocimiento sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente junto a la escasa aplicación de estrategias para el trato al usuario incide de manera negativa a la entidad pública. Por tal razón, se realizará una investigación donde se estudiará la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal.

Planteamiento del problema.

El Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización determina los servicios a brindar del Gad Municipal de Santa Elena, los mismos que se rigen a las normas del Gobierno Municipal.

La carta de presentación del Gad Municipal de Santa Elena es la atención a los usuarios. Entre las tantas falencias para brindar un servicio de calidad y calidez tenemos: la inadecuada cultura organizacional, la nula valoración del tiempo que espera el usuario, falta de empatía, la incorrecta estructura de la sala de espera, y la falta de motivación por parte del personal, todo ello evidencia el problema que tiene la institución.

El grado de satisfacción de las personas que acuden al Gad Municipal de Santa Elena, perciben que el trato es inadecuado debido a que mediante la observación directa al personal, se evidencia que no tienen conocimiento de cómo atender al usuario de manera correcta. A todo esto, se suma la no existencia de monitoreo al personal y encuestas a los usuarios que acuden al lugar en busca de una respuesta o solución de algún inconveniente.

En sí, todo esto trae consecuencias negativas a la entidad pública y a la vez no se logra satisfacer al conglomerado de personas que acuden al Municipio en busca de una solución inmediata.

Formulación del Problema científico.

¿Cómo contribuye la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena?

Objetivo general.

Fortalecer la calidad del servicio del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, mediante técnicas adecuadas, para lograr la satisfacción de los usuarios.

Tareas científicas.

- Caracterizar la cultura organizacional del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena en relación a la satisfacción del usuario.
- Diagnosticar el nivel de motivación del personal del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena en relación a la satisfacción de los usuarios.
- Analizar el desempeño laboral del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena en relación a la satisfacción de los usuarios.
- Elaborar un plan de mejora de la calidad de servicio que contribuya a la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Idea a defender.

La calidad del servicio contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Justificación.

La justificación del presente trabajo de titulación se basa en los siguientes aspectos:

- **Teórica**, porque se basa en aportes científicos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

- **Práctica**, al realizar esta investigación se da lugar a obtener una eficiente calidad en el servicio, logrando efectos positivos y la tan anhelada satisfacción del usuario.

- **Social**, porque es de mucha importancia que el personal conozca que es la calidad de servicio para que pueda satisfacer a los usuarios.

- **Metodológica**, se utiliza los siguientes instrumentos de recolección de datos como: cuestionario, entrevista y ficha de observación.

En cuanto a satisfacción del cliente, se puede entender como estado de ánimo al encontrar la solución de un problema específico, que son las expectativas de todo usuario. Si el desenvolvimiento de la persona que representa al Gad no cumple con las expectativas del usuario, éste quedará insatisfecho, y si este desenvolvimiento rebasa las expectativas, el usuario quedará totalmente satisfecho. El presente trabajo de investigación se realiza en el Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, por defecto de su falta de aplicación de estrategias e inadecuado trato con los usuarios.

Este trabajo de investigación tiene como fin analizar la influencia entre la calidad de servicio que brinda la institución pública a través del personal y directivos en la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, dando paso a que este documento sea de base analítica para futuros proyectos que posibiliten nuevas mejoras dentro de la misma institución.

El presente trabajo de titulación denominado “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2017, se encuentra desglosada en tres capítulos que se mencionan a continuación:

El Capítulo 1, comprende el marco teórico, que corresponde a la revisión de la literatura, desarrollo de las teorías y conceptos y fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

Capítulo 2. Este capítulo consta de los materiales y métodos que concierne el tipo de investigación, métodos de la investigación, diseño de muestreo y diseño de recolección de datos.

Capítulo 3. Constituye la parte final de la investigación el análisis de datos ya sean cualitativos o cuantitativos, limitaciones, los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes.

Entre los años de 1910 al 1950, la demanda superaba a la oferta, la atención y la calidad de los servicios no eran prioridad porque mantenían dominado al consumidor por la oferta limitada de productos.

En el año 1960 hubo un cambio ya que surgieron más fabricantes y por ende aumentó la oferta, pero no existía calidad en el producto ni en el servicio.

En la década de 1970 las empresas de servicios dieron importancia a la satisfacción de los clientes, debido a los resultados negativos que obtuvieron anteriormente por la insatisfacción de sus clientes, es decir, las empresas no brindaban un servicio de calidad, porque su prioridad era producir en gran volumen que por satisfacer la necesidad de los clientes.

En 1980 se incluyó la tecnología. El Instituto de Calidad de Servicio quien facilitó capacitación sobre el servicio a los clientes desde 1971, complementó además con seminarios, libros, videos como capacitación adicional. Las encuestas en línea en páginas web ganaron popularidad.

En los años noventa, los aparatos electrónicos generaron impacto y todo aquel que poseía una computadora tenía acceso a estas páginas web, donde podían recibir un servicio personal y privado.

La ISO 9001 es una norma internacional que se emplea a los sistemas de gestión de calidad (SGC), para administrar y mejorar la calidad del servicio y del producto y lograr un sistema efectivo. Cada periodo de un año se realiza una auditoria por un agente certificado a las empresas registradas con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las normas ISO 9001.

1.2 Revisión de la literatura.

TESIS A

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2016.

Datos bibliográficos.

Universidad César Vallejo

Ramírez (2016)

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016?

Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimangas 2016.

Metodología.

La investigación es de tipo descriptiva correlacional, el muestreo fue probabilístico, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos utilizada con su respectivo cuestionario.

Resultados.

El fin de la presente investigación fue determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia, mediante la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas, obteniendo 1.358 puntos para la V1. Calidad de servicio, con una media de 45.27, 6.89 desviaciones en relación a la media, donde la mayoría de encuestados que abarca el 67% indicó que existe una regular calidad de servicio en el área de Farmacia, esto quiere decir que las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía son propicias. Sin embargo, necesitan mejoría.

Conclusión.

Existe relación directa dada por un coeficiente de 0.0157 entre satisfacción del usuario y la confiabilidad de la calidad del servicio del área de Farmacia del Hospital Santa Gema; demostrando que a mayor confianza en cuanto a la solución de los problemas de salud que agobian al usuario, aumentará la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, las dimensiones tales como la confiabilidad, la tangibilidad, seguridad, y empatía de la calidad de servicio generan de manera positiva en la satisfacción

del cliente si cada dimensión cumple o sobrepasa las expectativas de cliente. En sí, al existir calidad en el servicio mayor, será la satisfacción del usuario.

TESIS B

ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2015.

Datos bibliográficos.

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Vásquez (2016)

Problema general.

¿Cómo influyen las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

Objetivo general.

Analizar la influencia de las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad mediante un estudio que involucre a los usuarios, servidores públicos y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.

Metodología.

La metodología aplicada se basa en de métodos cuantitativos y cualitativos, tipo de investigación exploratoria y descriptiva dentro de ella la investigación de campo y documental, los métodos de investigación utilizados son deductivo, analítico, inductivo.

Las técnicas de investigación: la encuesta, la entrevista y la observación. Los instrumentos de investigación: cuestionario, guía de entrevista y ficha de observación.

Resultados.

La hipótesis del estudio “Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad” fue comprobada a través de la Chi Cuadrada.

Conclusión.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, debería brindar cursos de capacitación a sus colaboradores. Hay un 90% de los colaboradores encuestados, que menciona que no es capacitado frecuentemente para ofrecer un buen servicio y el 91% menciona que es muy importante esta capacitación para lograr los objetivos institucionales, lo que demuestra que los servidores están alineados a la actividad que realizan de servicio a la ciudadanía. Por otro lado, el departamento de Talento Humano es quien debería de implementar estos programas de capacitación.

El Gad Municipal de La Libertad no capacita adecuadamente al personal para brindar un servicio de calidad, no existen encuestas para conocer si los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, esta entidad no cuenta con las herramientas necesarias para atender al usuario, el 75% del personal no conoce la filosofía del GAD Municipal La Libertad.

TESIS C

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015”

Datos bibliográficos.

Universidad Nacional José María Arguedas

Quispe (2015)

Problema general.

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015?

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015.

Metodología.

Esta tesis corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva correlacional, diseño de la investigación no experimental.

Resultados.

Encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.00, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1). Con este índice se evidencia que existe un nivel de confianza en un 95%; por ende, la Calidad de Servicio se relaciona directamente con la Satisfacción del Usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Conclusión.

Se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Por lo tanto, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, empatía, los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

TESIS D

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS 2015.

Datos bibliográficos.

Universidad Nacional José María Arguedas

Inca (2015)

Problema general.

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015?

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los
usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015

Metodología.

Esta tesis corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva
correlacional, diseño de la investigación no experimental.

Resultados.

El valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces
se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación
significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. Quiere decir, cuando mejor se brinde la

calidad de servicio, aumentará la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica, que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Conclusión.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios; del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

Por lo tanto, la capacidad de respuesta de los trabajadores, la cortesía y las competencias personales tienen correlación de manera moderada con la satisfacción de los usuarios.

1.3 Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.3.1 Variable independiente.

1.3.1.1 Dimensión: Percepción.

Según Carrasco (2013) la percepción del cliente es un promedio de la valoración de cada uno de estos aspectos y no sirve que la empresa concentre su atención en uno o dos de estos elementos y descuide el resto, puesto que entonces la valoración del cliente será negativa y se generará insatisfacción. Ejemplo: en un hotel determinado realizan la valoración de la satisfacción de los clientes basándonos en 5 aspectos:

accesibilidad, atención del personal, limpieza, decoración y calidad en la información recibida.

Cada uno de estos aspectos se valora con un punto si la satisfacción es total. Si en el hotel cuidan al máximo solo tres de estos factores, ignorando el resto, la percepción global del cliente será insatisfactoria aunque la puntuación esté por encima de la media.

Según Palma (2017) la percepción es una experiencia, la conciencia de un determinado contenido cualitativo o fenomenológico: por ejemplo, los colores en la percepción visual o lo rugoso en la percepción táctil. Dicho contenido fenomenológico – denominado objeto sensible o, para el positivismo lógico, datos de sentido- constituye lo que los sujetos perciben, el objeto de percepción.

En si la percepción, es la experiencia que tiene el usuario al hacer uso de servicio y al terminar su consulta el usuario percibe la atención catalogándola como buena o mala, buena si cumplió con sus expectativas y mala si no cumplió ninguna de las expectativas.

1.3.1.2 Calidad del servicio.

Según Vargas (2014) el enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno específico como por el familiar, la empresa privada o la entidad estatal.

Calidad: Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio.

Según Redhead (2015) la calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos.

En sí, la calidad de servicio se relaciona con los valores y virtudes del personal de la entidad pública, tanto por su ámbito laboral como familiar. ¿Por qué relacionada a los valores? Porque al hablar de valores estamos hablando de la responsabilidad, puntualidad y una persona cumple con esos valores se tendrán mejores resultados en la calidad de servicio.

¿Por qué relacionada a las virtudes? Porque las virtudes de las persona pueden ser la participación, la perfección, cada persona busca ser mejor o mejorar su entorno por ende querrá mejorar la calidad del servicio por mérito propio.

1.3.1.3 Cultura organizacional.

Según Falcones (2014) en el ámbito organizacional o empresarial se dan las mismas tendencias ya que los recursos humanos con las que conforman estas organizaciones son los miembros de una sociedad cultural, pero más selectiva ya que las organizaciones eligen sus colaboradores y personal en base a perfiles definidos, conformando una cultura organizacional o corporativa delineada con valores y creencias acorde con las creencias y preceptos de los líderes organizacionales.

Según Chand (2018) la cultura organizacional incluye tangibles e intangibles. Las cosas que podemos ver son el modo en que las personas se visten y se comportan, el aspecto de las oficinas corporativas, y los mensajes de los pósteres que hay en las paredes. Los intangibles pueden ser más difíciles de entender, pero ofrecen una mejor lectura de la verdadera personalidad de la organización. Los valores de la organización (declarados y no declarados), sus creencias y suposiciones; qué es y cómo se celebra el éxito; cómo se abordan los problemas; las manifestaciones de confianza y respeto en todos los niveles de la organización, todas esas cosas son los elementos intangibles de la cultura. Todo grupo en la sociedad, ya sea familia, ciudad, estado, nación, empresa, iglesia, grupos civiles, equipo, y cualquier otra reunión de personas, tiene una cultura, que a veces está claramente identificada, pero con frecuencia está camuflada.

En las organizaciones todos los miembros conforman una sociedad cultural, cada entidad selecciona a sus trabajadores dependiendo de la cultura que posee dicha entidad. Cada organización tiene valores y normas específicas que son influenciadas en el personal de esta manera controlan su comportamiento dentro y fuera de la empresa.

1.3.1.4 Motivación del personal.

Según Napolitano (2014) la motivación es la expresión de los motivos que inducen a un individuo a una determinada acción. Desde un punto de vista psicológico, se puede definir como el conjunto de factores dinámicos teniendo una cita fuente que

impulsan el comportamiento de un individuo hacia un objetivo determinado; según este punto de vista, cualquier acto sin justificación, es probable que fracase.

La motivación tiene fundamentalmente dos funciones: activar y orientar los comportamientos específicos. En el primer caso, se refiere al componente energético de activación de la motivación. En el segundo caso, hace referencia al componente de orientación direccional.

Según Tracy (2015) el factor clave en la motivación y en el máximo rendimiento es solo una cosa: el nexo entre el gerente y el subordinado. El factor determinante del rendimiento, la efectividad, la productividad, los resultados y la rentabilidad de una organización es lo que tiene lugar en el momento del contacto o comunicación entre el gerente y el empleado. El punto donde las dos personas conectan, ya sea de forma positiva o negativa, es donde se determina el rendimiento pasado, presente y futuro del individuo y de la organización.

La motivación es la reunión de varios motivos que influyen en el rendimiento del personal para llevar a cabo una determinada acción, psicológicamente la motivación es un conjunto de factores que impulsan al individuo a realizar una determinada acción, cabe recalcar que si una actividad se realiza sin motivación tiende en muchos casos a fracasar.

1.3.1.5 Desempeño laboral.

Según González (2014) el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el

individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Según Coello (2014) el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

El desempeño muestra la eficiencia que tiene una persona al realizar su trabajo, es decir, desempeño son las acciones y el comportamiento de los empleados, lo cual repercute en gran manera a la entidad, se dice que el buen desempeño en una fortaleza. El desempeño laboral varía dependiendo de la persona y el ambiente, también de los factores por los que son influenciados. Todo individuo busca su beneficio propio, su comodidad y sobre todo si se siente a gusto en su puesto.

1.3.2 Variable dependiente.

1.3.2.1 Dimensión: Expectativas.

Según Cabezas (2014) expectativa 1. Esperanza de realizar o conseguir algo. 2. Posibilidad razonable de que algo suceda.

Según Carrasco (2013) de este modo, la calidad del servicio es la medida de la satisfacción de las expectativas de los clientes en relación al servicio percibido.

La calidad en el servicio consiste en igualar las expectativas de los clientes a sus percepciones cuando reciben el servicio.

Tanto las expectativas como las percepciones son elementos subjetivos que solamente puede valorar el cliente de manera individual. Esto quiere decir que cada cliente tiene sus propios criterios para decidir si un producto o servicio es de calidad o no, porque atiende a sus valoraciones de la empresa.

Los factores que influyen en las expectativas de los consumidores son las recomendaciones, las necesidades personales, las experiencias anteriores y las comunicaciones externas.

En sí expectativas, es el anhelo de lograr algo como en este caso es satisfacer a los usuarios. Cada usuario tiene una expectativa diferente del servicio a recibir: unos tienen la expectativa de tener un buen trato, otros de que su problema sea resuelto y, en muchos casos buen trato y la solución inmediata.

1.3.2.2 Satisfacción de los clientes.

Según Moreno (2012) satisfacción del cliente es “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”

Según Condor (2017) la satisfacción del cliente también puede ocurrir en múltiples niveles de la organización: satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo.

Satisfacción del cliente es la experiencia que tiene el usuario ya sean negativas o positivas si el servidor público supera las expectativas del usuario, éste quedará satisfecho caso contrario quedara insatisfecho. La satisfacción se da a varios niveles como jefe y empleado, entre empleados y con la entidad.

1.3.2.3 Atención correcta.

Según Reyes (2014) la transmisión de información y atención al cliente constituye un pilar fundamental para conocer las necesidades de los clientes y conseguir así satisfacer sus intereses. A la hora de evaluar la calidad del servicio, este tema ocupa un lugar predominante.

Las personas encargadas de atender al público son indiscutiblemente el rostro de las empresas e instituciones, son los responsables de transmitir la imagen corporativa.

Constituyen la buena o mala publicidad. Por lo que se debe proceder de esta manera:

Saludo: “Buenos días o tardes, mi nombre es XX. ¿En qué puedo ayudarle?”

Despedida: ¿Le puedo ayudar en algo más? (Esperar que responda, si necesita algo, si no despídase con: Fue un gusto atenderle)

Según Chang (2014) la atención al cliente; en este caso el usuario o ciudadano, es fundamental pues está orientado a generar la confianza, imagen y el desarrollo de los habitantes que conforman su jurisdicción, promoviendo y cumpliendo con las funciones para lo cual fue concebida.

La atención al cliente es un punto clave para toda entidad pública, porque se basa en conocer y resolver las necesidades de los habitantes. Las personas que trabajan en el área de atención al cliente son la imagen global de la entidad, ellos son los encargados de transmitir una buena imagen corporativa a sus usuarios. La atención al cliente se basa en brindar confianza, dar una buena imagen desde el saludo hasta la despedida.

1.3.2.4 Eficiencia.

Según Avellón (2015) la eficiencia técnica se define como la relación óptima entre insumos y producción. Se logra cuando la entidad no malgasta recursos, esto es en

los puntos de la Frontera de Posibilidades de Producción, que está formada por las combinaciones de inputs y outputs situadas sobre la función de producción.

Según Liza & Siancas (2016) es importante considerar las percepciones de los clientes al momento de evaluar la calidad y que éstas varían de acuerdo a la experiencia. Como demuestra el estudio en la banca chilena el factor que mayor influencia sobre la calidad percibida y la imagen, es el factor relacionado con el capital humano llamado atención del personal y en lo que refiere a la satisfacción, el factor de mayor influencia directa es la calidad percibida y los mayores efectos indirectos son atención al personal y eficiencia organizativa.

En satisfacción al cliente la eficiencia se podría definir una buena atención al usuario donde se brinde un servicio de calidad que solucione su problema de manera inmediata, a esto se le denomina eficiencia porque está utilizando el tiempo y recursos necesarios.

1.3.2.5 Capacidad de respuesta.

Según Minaya (2017) la capacidad de repuesta se puede definir por la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción.

Según Huerta (2015) capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

En sí, capacidad de respuesta es la aptitud y actitud que posee cada persona para realizar su trabajo, también se entiende como la disposición que tiene un servidor público para brindar un servicio de calidad.

1.3.2.6 Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

Según Redhead (2015) en la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989)

Según Melara (2017) calidad de servicio y satisfacción del cliente, su relación. Así, la percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente.

La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio.

La satisfacción, en cambio, es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control prestador del servicio.

En sí, la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio tomando en cuenta que la calidad es uno de los factores que se requiere para lograr satisfacer al usuario.

1.3.2.7 Modelos de plan de mejoramiento

Existen varios modelos para elaborar un plan de mejora entre ellos y el que mejor se adapta a este tipo de organización es: Según Ibeas (2013) presenta el siguiente modelo para un plan de mejoramiento.

Cuadro 1: Modelo para el plan de mejoramiento

PLAN DE ACCION APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de Tareas	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	responsable
1. Fortalecer valores empresariales en un 30% analizando la cultura organizacional.							
Mantener el ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores	Revisar periódicamente la infraestructura de la empresa Evaluar el ambiente físico de las áreas donde este personal está trabajando. Crear y publicar un manual de seguridad acorde con la empresa	Gerencia y encargado de mantenimiento	16 meses	Infraestructura	Empresa	Encuestas sobre el ambiente físico laboral.	Gerencia.
Fortalecer la cultura de trabajo en equipo actual; evitar conflictos que entorpecen el desempeño individual y departamental repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización	Fortalecer la identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo participe de cada actividad o tarea. Rotaciones de equipos de trabajo. Generar tareas para interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo. Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo. Organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo.	El director de cada departamento	12 meses	Estructura de la empresa, tareas diarias/talento humano.	Empresa	Encuestas sobre la cultura en el trabajo	RRHH

Elaborado por: Dennise Cordero León.

Fuente: Libro – Autor Ibeas

Este modelo se adapta a la propuesta que se desea plantear para este trabajo de titulación ya que consta de varios indicadores, de acuerdo al modelo se mejoró en algunos aspectos para tener claridad en la propuesta, el modelo final quedó con los siguientes cambios:

Cuadro 2: Modelo final del plan de mejoramiento

Nombre propuesto:						
Objetivo:						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto

Elaborado por: Dennise Cordero León.

Fuente: Modelo para el plan de mejoramiento

Se agregó dos filas para colocar el nombre de la propuesta y la otra fila para el objetivo y de esta manera estar orientados en lo que se pretende realizar.

En cuanto a las columnas se omitió el financiamiento y se cambió la última columna de responsable por presupuesto ya que en la tercera columna del modelo indica responsable.

1.4 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos, legales.

1.4.1 Sociales.

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 Santa Elena y también para el resto de los moradores, porque cuando se presenta una anomalía o una necesidad pueden acudir a esta entidad.

1.4.2 Psicológicos.

Esta concepción se orienta a la experiencia y estado de ánimo del usuario que ha recibido el servicio. El desarrollo humano es un proceso espontáneo determinado

por factores internos como la autorrealización y factores externos como experiencias físicas y sociales, las cuales ayudan o perjudican el desarrollo de cada persona.

Un buen servicio hace que las personas se sientan cómodas más aun cuando su problema ha sido resuelto, el cliente muestra satisfacción en su estado de ánimo esto conlleva a una atención amena y efectiva por parte del personal del GAD, todo esto ayuda a que la entidad logre su objetivo de ayudar a los usuarios.

1.4.3 Filosóficos.

Este punto se fundamenta en los padres de la calidad, López (2015) habla acerca de cada uno.

Joseph M. Jurán nacido en 1904, siendo licenciado en derecho e ingeniero, enseñó la doctrina de la Gestión de la Calidad y contribuyó a que la gran potencia japonesa revolucione su forma de pensar y su aptitud al uso de los productos y servicios que globalizan el mundo. **Entre sus aportaciones figuran conceptos asociados a disminuir los costos de la no calidad, progresar en calidad a lo largo del tiempo y corregir fallos crónicos asociados a la falta de calidad.**

Philip B. Crosby nacido en 1926, creó el concepto de relación cliente proveedor y el concepto del “**Cero Defectos**” a principios de los años sesenta, aportaciones que son componentes de las empresas como parte de su gestión. **Opinaba que la clave para mejorar la calidad, consistía en cambiar la mentalidad de la alta dirección.** Si lo que ésta esperaba era imperfección y defectos, los tendría, ya que

sus trabajadores impondrían expectativas similares a su trabajo. Pero si impregnaba un rendimiento más elevado y hacía una buena comunicación a todos los niveles, era posible conseguir el “cero defectos”.

W. Edward Deming nació el año 1900 en Estados Unidos y entre sus aportaciones destaca **la gestión de calidad a través del control estadístico y la mejora de la calidad de los productos coincidentes con las necesidades de los consumidores.**

En el año 1958 fue el promotor de la gestión de calidad en el Japón, siendo curioso que tuvieran que pasar más de treinta años para que las empresas americanas se dieran cuenta de la gestión de la calidad. Tal contribución mereció la institucionalización del premio Deming como reconocimiento a sus trabajos.

Kaoru Ishikawa nacido el año 1915 en Japón, fue consejero de muchas empresas tanto japonesas como americanas y es fundador de los “Círculos de Calidad”, así como promotor del diagrama conocido como el diagrama causa – efecto, o espina de pescado. **Diseñó un círculo de calidad basado en seis etapas integradas, que son: la definición de los objetivos, definición del método, el entrenamiento, ejecución de la tarea, controlar los resultados y tomar acciones. Además su contribución abarca los principios de la calidad basados en el compromiso total de la dirección y los mandos intermedios, una administración participativa, la adhesión del personal a los objetivos de la calidad y una formación sobre las herramientas de la calidad.**

Por lo tanto, se debe enfocar en los procesos donde se puede mejorar la calidad del producto o servicio, también dar seguimiento, tener una mejora continua y corregir algunos fallos, todo esto hace que tengamos un progreso en calidad.

Estos autores indican que la clave para mejorar la calidad, es empezando por poner como prioridad la calidad en la mentalidad de la alta dirección así ellos podrían difundir la importancia de la calidad al personal y conseguir “cero defectos”.

Para lograr una calidad total debe estar comprometido todo el personal desde la alta dirección hasta el personal de bajo rango con los objetivos de la calidad.

1.4.4 Legales.

1.4.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.

Asamblea Constituyente (2008)

Título II Derechos

Capítulo tercero: Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art.52 Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Título V Organización territorial del estado

Capítulo primero: principios generales

Art.238 Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

1.4.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 – Toda una vida

Senplades (2017)

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Políticas

7.4 Institucionalizar una administración pública democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.

7.6 Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural.

7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

1.4.4.3 Ley orgánica de servicio público 2010.

Asamblea Nacional (2010)

TITULO III DEL REGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACION DEL
TALENTO HUMANO.

CAPITULO 1

DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de -la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación.

Para el presente trabajo de titulación prevalece el tipo de investigación descriptivo y exploratoria.

La investigación descriptiva: Hernández (2006) indica que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

Se utilizó este tipo de investigación ya que amerita describir cada una de las dimensiones que influye en la satisfacción del usuario del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena.

El tipo de enfoque empleado en este trabajo de titulación fue cualitativo y cuantitativo, de acuerdo a Hernández (2006) tenemos que:

Enfoque cualitativo. Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general.

Enfoque cuantitativo. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística.

El enfoque cualitativo permitió conocer las características que debe tener un servicio de calidad, también nos permite describir las causas que impiden que el Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena satisfaga a los usuarios.

El enfoque cuantitativo permitió analizar los resultados de las encuestas realizadas al personal y a los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena.

La investigación exploratoria: Hernández (2006) se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Se aplicó este tipo de investigación ya que este tema no ha sido estudiado en el Gad Municipal de Santa Elena del cantón Santa Elena, y deseamos conocer las causas que impide la satisfacción de los usuarios en ésta entidad pública.

2.2 Métodos de la investigación.

Los métodos de investigación utilizados son inductivo, analítico y sintético.

Inductivo: Va de lo particular a lo general, permitiéndonos de esta manera conocer puntualmente las dimensiones que deben ser tomadas en cuenta para conseguir la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Analítico: se limita al análisis de las variables planteadas con sus dimensiones.

Sintético: a través de este método pudimos escoger seis dimensiones más importantes y relevantes que abarca la variable independiente calidad de servicio (cultura organizacional – motivación - desempeño) y la variable dependiente satisfacción de los usuarios (Atención correcta - eficiencia – capacidad de respuesta)

2.3 Diseño de muestreo.

La Provincia de Santa Elena está poblada por 308.693 habitantes, el cantón Santa Elena, cuenta con una población aproximadamente de 144.076 habitantes, este cantón tiene 7 parroquias entre ellas las rurales que son: Atahualpa, Chanduy, Colonche, Manglaralto, San José De Ancón, Simón Bolívar y la parroquia urbana Santa Elena.

El muestreo utilizado fue el Probabilístico y la muestra aplicada aleatoria simple, el cual consiste en que cualquier persona de la población puede ser elegida.

Se utilizó la fórmula de población finita.

Fórmula:

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

Donde:

N = Tamaño de la población; 144.076

Z = Nivel de confianza; 1,96

p = Proporción de respuestas afirmativas; 0,70

e = error estándar; 0,005

$$n = \frac{(144.076)1,96^2 0,7(1-0,7)}{(144.076-1)0,005^2 + 1,96^2 0,7(1-0,7)}$$

$$n = \frac{116.231,29}{360,19 + 0,806736}$$

$$n = \frac{116231,29}{360,99}$$

$$n = 322$$

Z= 1,96 para un % confianza del 95%

Se obtuvo un total de 322 personas a las que aplicaremos el instrumento de recolección de datos (encuestas) que corresponden a los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena.

2.4 Diseño de recolección de datos.

La recolección de datos se desarrolló mediante tres técnicas:

La Entrevista. De acuerdo a Kvale (2011), la entrevista es donde se construye conocimiento a través de la interacción entre el entrevistador y el entrevistado.

Esta técnica se aplicó directamente a los Directivos del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, de manera espontánea entre el entrevistador y entrevistado, con el fin de obtener información que nos ayude para el trabajo de titulación.

La Encuesta. De acuerdo a Abascal (2005), la encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos.

Se aplicó esta técnica de investigación que consiste en la entrega del cuestionario donde debe ser contestado de manera libre por los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, esto nos dará la oportunidad de analizar información importante para nuestro trabajo de titulación.

Se aplica la encuesta a 22 trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena que se divide en 5 colaboradores del departamento de Talento Humano y 17 que se encuentran en ventanillas desglosadas 5 en ventanilla de recaudación, 3 Jefatura de Desarrollo urbano y rural, 2 de Catastro, 1 secretaría, y 5 de rentas. Cabe recalcar que estas personas son las que se enfocan a la atención al usuario.

La observación. De acuerdo a Yuni (2006) la observación en tanto procedimiento que empleamos como sujetos de conocimientos para captar la realidad, se constituyen en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos.

Esta técnica se aplicó directamente en el Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, observando expresiones corporales y verbales del personal hacia los usuarios.

Instrumentos de recolección.

Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, guía de entrevista y ficha de observación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los resultados de las entrevistas al personal.

Entrevista realizada al Ing. Francisco Panchana Rodríguez – Director de Talento Humano.

1 ¿Cuáles son los valores morales del personal del Gad Municipal de Santa Elena?

El municipio cuenta con un código de ética, ahí se encuentran los valores y esos valores son los que demuestran el comportamiento que deben tener nuestros funcionarios en su vida diaria, le voy a decir algunos, tenemos los valores: honestidad, bondad, responsabilidad, perseverancia, son algunos con los cuales nosotros contamos, son muy importantes esos valores porque eso a usted le va a denotar ser un servidor público de excelencia.

2 ¿Cuál es la actitud del personal al realizar su trabajo?

La actitud del personal siempre es espontánea, es una vocación del servidor, la palabra mismo dice “servidor público” significa servir, aquí las personas tienen esa vocación de servicio y le aseguro que en su mayoría el personal recibe con una sonrisa al usuario.

3 ¿De qué manera usted motiva a sus colaboradores?

La única motivación que pueden tener es que mantengan su trabajo en todos sus aspectos, pero no está demás decir que aquí cada año que hay las festividades cada 22 de agosto, la persona que realiza bien su trabajo y reúne ciertas cualidades esa persona se hace acreedora a esa mención, que para cualquier persona me imagino dentro de quinientas ochenta personas aproximadamente ser un empleado notable

que se haga valer por todo, entonces es un estímulo bastante grande.

4 ¿Cómo piensa usted que el personal debería ser motivado para que realice bien su trabajo?

No hay mejor motivación que primero es ver que el personal tenga esa vocación del servicio, usted puede ser un profesional y si no le gusta atender al público por muy excelente que sea simplemente no lo hace, nosotros para ver eso debemos revisar el perfil de la persona que tenga la vocación en el servicio y ese carisma eso es algo innato que se nace, usted nace con su personalidad que es parte de usted mismo la va formando en el transcurso de su camino y su experiencia, en ese aspecto si le digo es algo innato que de pronto puede haber alguien con ese tipo de atención.

5 ¿Cómo mide el desempeño de sus colaboradores?

Los desempeños se los hace cada fin de año con las evaluaciones de desempeño pero hay evaluaciones periódicas o simples por resultados si el departamento marcha bien obviamente no hay ninguna queja y si hay alguna novedad se conversa con el servidor, se toma los correctivos y de ser necesario obviamente hay cambios, no es que simplemente nosotros hacemos sabe que como ya no cumpliste o no realizaste bien tu trabajo te vas, no, nosotros buscamos esos cambios.

6 ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que exista un mejor desempeño laboral?

Una de las que yo practico cuando a veces el personal esta estresado aunque usted no crea son esas pautas activas que se le llaman, eso los motiva porque ahí primeramente son ciertos factores que intervienen, no se sabe si una persona tiene problemas familiares o si esta estresado, por eso son las pausas activas. Luego de eso buscamos rotación del personal porque ahí se ve la capacidad que tiene el personal; por ejemplo usted atiende al público pero no resulta pero si yo le pongo a hacer un análisis de un cuadro estadístico y salga excelente entonces eso buscamos en rotación de funciones. ¿A qué se refiere cuándo menciona pausa activa?

Pausas activas son por decir en cinco minutos me reúno a cinco personas del municipio que tengan esa chispa, sean activos que a usted le contagien de alegría, los reúno y digo vamos a departamento de al frente de tesorería hacemos ejercicios de relajamiento, una especie de que usted se levanta, estira el brazo, coja su compañero entonces esas son pausas activas.

7 ¿Cómo percibe usted la atención al usuario?

Este es el departamento de talento humano, que a veces también es el departamento de quejas, yo hace poco hice un estudio donde después de haber hecho muchas capacitaciones hemos mejorado notablemente, lo dicen los datos estadísticos, encuestas realizadas donde los usuarios salen satisfechos. Bueno también hay usuarios donde salen incómodos pero hay que entenderlos; pero, de ahí en términos generales la percepción que tengo es muy buena del municipio.

8 ¿Cuántas veces al año han sido capacitados sobre la atención al usuario los trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena?

Atención al usuario es donde más se enfoca llevamos hasta el momento cuatro capacitaciones a todo el personal que atiende al público que casi somos todos porque yo como director si le digo que no atiendo al público le voy a mentir aquí están ustedes de testigo, entonces todos nosotros atendemos al público de cierto modo, no tan frecuente pero si atendemos al público.

9 ¿Cómo mide la eficiencia del personal del Gad al resolver los problemas que presentan los usuarios?

La eficiencia nosotros podemos determinar porque antes era frecuente que el usuario venia acá y se quejaba ahora hemos implementado el buzón de sugerencias en el transcurso de este año, tenía algunas denuncias no de coimas si no que el usuario se quejaba de que su trámite demoraba con esto de acá ha mejorado y las quejas han reducido notablemente por eso le digo que puedo medir la eficiencia que estamos teniendo.

10 ¿De qué manera satisface al usuario con el servicio que brinda el Gad Municipal de Santa Elena?

De mi parte que siempre tienen una respuesta favorable así sea negativa, ustedes están estudiando en la universidad y les han dicho que se dice no de diferentes maneras, entonces no puede decir usted a la primera no porque el usuario tiene esa mala percepción de que yo no lo estoy ayudando y yo siempre trato de resolver los problemas siendo amigable para que así la persona que está al frente mío tenga esa apertura y esa libertad de expresarme su necesidad, yo siempre he hecho eso y le digo que me resulta porque el usuario se siente en confianza y yo trato de resolver o ayudar donde más pueda.

11 ¿Cómo muestra interés el personal por resolver de manera oportuna y rápida los problemas o inquietudes de los usuarios?

El interés es medio complicado que usted pueda medirlo porque si vez alguna actitud se va a reflejar en los usuarios que son atendidos de manera rápida, ahora nos organizamos un poco mejor, han implementado sistemas de turnos entonces el usuario a veces por decir tenía una percepción equivocada de que yo estoy aquí y el que viene después de mí lo atienden primero, por eso se implementó el sistema de turno y los trámites se han hecho más ágiles, gracias a esto tengo menos denuncias y menos quejas por lo regular antes tenía de 3 ahora no tengo ninguna entonces eso me da muestra de que nosotros hemos mejorado.

12 ¿Qué competencias tiene el servidor público para satisfacer las necesidades que tiene el usuario?

Las competencias que tienen, ellos tienen toda la libertad nosotros le hemos provisto una serie de herramientas para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera, y ese uso de las competencias en las atribuciones que nosotros le hemos dado, que se les ha conferido ahora está en sus manos poder ayudar, de nada vale tener tantos parámetros que usted pueda determinar si simplemente la persona que está sentada ahí al frente no quiere, de nada vale que usted implemente tantos

trámites o sistemas sino lo utilizas. Lo único que nosotros vemos es en la vocación de servicio que tiene el servidor público, todo es atención al público porque ellos son nuestra carta de presentación si viene una persona y se dirige con el guardia imagínese que se dirija todo molesto tiene una percepción equivocada pasa ese filtro, va al filtro de la atención en ventanilla lo mismo, entonces que pensamiento se lleva de nosotros pero si ellos tienen una percepción diferente, entonces cambia hasta usted se va contento.

Entrevista realizada a la Ing. Linda Vera – Asistente del Departamento de tesorería.

1 ¿Cuáles son los valores morales del personal del Gad Municipal de Santa Elena?

Los valores que se muestran en el departamento son el respeto, puntualidad, todos nos tratamos de llevar bien.

2 ¿Cuál es la actitud del personal al realizar su trabajo?

Tenemos una actitud positiva.

3 ¿De qué manera usted motiva a sus colaboradores?

De todas las maneras, como compañeros dar lo mejor de nosotros y que hagamos el trabajo como mejor podamos para que el usuario salga satisfecho.

4 ¿Cómo piensa usted que el personal debería ser motivado para que realice bien su trabajo?

Nuestro personal si está motivado

5 ¿Cómo mide el desempeño de sus colaboradores?

El desempeño no lo medimos; sin embargo, percibo que nosotros tenemos un excelente desempeño.

6 ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que exista un mejor desempeño laboral?

La mejor estrategia que ponemos en práctica es tratar de hacer nuestro trabajo lo mejor posible.

7 ¿Cómo percibe usted la atención al usuario?

En nuestro departamento excelente.

8 ¿Cuántas veces al año han sido capacitados sobre la atención al usuario los trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena?

Dos veces al año

9 ¿Cómo mide la eficiencia del personal del Gad al resolver los problemas que presentan los usuarios?

Si me habla de todo el municipio no le podría responder pero si me habla del departamento nosotros estamos aptos para que los problemas sean solucionados, es decir, somos eficientes.

10 ¿De qué manera satisface al usuario con el servicio que brinda el Gad municipal de Santa Elena?

El servicio que yo brindo es labores internas pero si el compañero está ocupado atendiendo a usuario y yo estoy libre o lo que estoy haciendo no es de urgencia yo atiende al usuario que sigue, todos en este departamento desarrollamos actividades diferente pero si es de ayudar nos ayudamos entre sí.

11 ¿Cómo muestra interés el personal por resolver de manera oportuna y rápida los problemas o inquietudes de los usuarios?

En nuestro departamento tratamos de hacer lo mejor que podamos nosotros damos la mejor solución pero de los otros departamentos no sabría decirle.

12 ¿Qué competencias tiene el servidor público para satisfacer las necesidades que tiene el usuario?

Nosotros prácticamente tenemos todas las competencias porque cuando alguien tiene una problemática tratamos de dar solución inmediata.

Entrevista realizada al Ing. Fredy Suarez – Jefe del departamento de Recaudación.

1 ¿Cuáles son los valores morales del personal del Gad Municipal de Santa Elena?

Practicamos todos los valores primordialmente el respeto, el compañerismo, la puntualidad y la ética profesional de esta manera se tiene un buen ambiente laboral.

2 ¿Cuál es la actitud del personal al realizar su trabajo?

El personal actúa de la mejor manera al ejercer su trabajo cabe recalcar que a veces el personal está de mal humor o está impaciente, se da esto por problemas personales o problemas con los usuarios, compañeros o jefes, pero yo digo que puertas para adentro del municipio se debe olvidar de sus problemas y tratar de llevarse bien con sus compañero para así sentirse cómodo y poder brindar un buen servicio a los usuarios.

3 ¿De qué manera usted motiva a sus colaboradores?

Con respeto dando halagos por su buen trabajo y deseándoles una buena jornada laboral al ingresar cada mañana.

4 ¿Cómo piensa usted que el personal debería ser motivado para que realice bien su trabajo?

Pienso que el personal es motivado forzosamente por su pago mensual, pero a la vez también debe ser remunerado con bonos o dar un obsequio al empleado más destacado del municipio.

5 ¿Cómo mide el desempeño de sus colaboradores?

Yo mido el desempeño en la actitud que tiene el usuario al retirarse de la consulta, si el usuario se retira diciendo gracias y mostrando una buena actitud es porque el desempeño del colaborador ha sido excelente caso contrario el desempeño es bajo y no logro satisfacer al usuario.

6 ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que exista un mejor desempeño laboral?

Realizaría gestiones para una capacitación sobre atención al usuario, para de esta manera el usuario perciba un buen desempeño laboral del municipio y disminuir las quejas.

7 ¿Cómo percibe usted la atención al usuario?

Es buena no podría decir que excelente porque aun necesitamos desarrollar más cambios.

8 ¿Cuántas veces al año han sido capacitados sobre la atención al usuario los trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena?

El municipio nos capacita en todas las áreas 2 o 3 veces al año.

9 ¿Cómo mide la eficiencia del personal del Gad al resolver los problemas que presentan los usuarios?

Es eficiente cuando se trata de tramites cortos pero en tramites amplios no podría decir que somos eficientes porque se tarda ya que no depende del municipio solamente sino de otras entidades.

10 ¿De qué manera satisface al usuario con el servicio que brinda el Gad municipal de Santa Elena?

Brindando información, orientando a que departamento se puede dirigir para que su problema sea resuelto.

11 ¿Cómo muestra interés el personal por resolver de manera oportuna y rápida los problemas o inquietudes de los usuarios?

El servidor trata de resolver los problemas agota recurso y tiempo para que el usuario perciba que nos interesa su caso.

12 ¿Qué competencias tiene el servidor público para satisfacer las necesidades que tiene el usuario?

Somos personas preparadas las que laboramos, somos competentes tenemos la habilidad y destreza para resolver los problemas que se presentan en el municipio.

Análisis de la entrevista

1¿Cuáles son los valores morales del personal del Gad Municipal de Santa Elena?

El municipio cuenta con los siguientes valores honestidad, bondad, responsabilidad, perseverancia, respeto, puntualidad, compañerismo.

2¿Cuál es la actitud del personal al realizar su trabajo?

Espontánea, positiva.

3¿De qué manera usted motiva a sus colaboradores?

La mejor motivación es mantener su trabajo, tener un sueldo fijo, también siendo amigable, felicitar por un buen trabajo, cada 22 de agosto se da una mención al mejor trabajador del municipio.

4¿Cómo piensa usted que el personal debería ser motivado para que realice bien su trabajo?

El puesto de trabajo sea agradable para el personal, bonos por mejor empleado del mes.

5¿Cómo mide el desempeño de sus colaboradores?

Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas o simples por resultados.

6¿Qué estrategias aplicaría usted, para que exista un mejor desempeño laboral?

Pautas activas, tratar de dar lo mejor y realizar gestiones para capacitación sobre atención al usuario.

7¿Cómo percibe usted la atención al usuario?

Hemos mejorado, podrían decir excelente, pero les hacen falta más cambios.

8¿Cuántas veces al año han sido capacitados sobre la atención al usuario los trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena?

2 veces al año

9¿Cómo mide la eficiencia del personal del Gad al resolver los problemas que presentan los usuarios?

En el buzón de quejas, a más quejas menor grado de eficiencia.

10¿De qué manera satisface al usuario con el servicio que brinda el Gad Municipal de Santa Elena?

Dando respuesta favorable, labores internas, brindando información.

11¿Cómo muestra interés el personal por resolver de manera oportuna y rápida los problemas o inquietudes de los usuarios?

Atendiendo de acuerdo al sistema de turno, tratando de dar solución, agotando recurso y tiempo para resolver cada caso.

12¿Qué competencias tiene el servidor público para satisfacer las necesidades que tiene el usuario?

Son competentes, son profesionales con herramientas que facilitan su labor.

3.2 Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos del Municipio de Santa Elena.

1 ¿Es cómodo el ambiente laboral en el que trabaja?

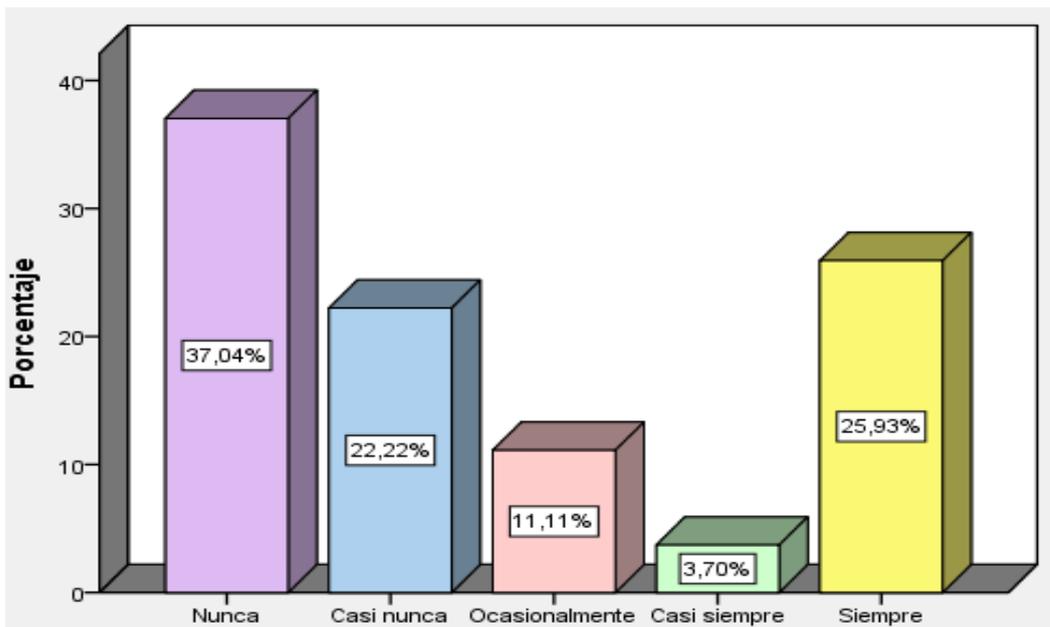
Tabla 1: Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	10	37,0
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	3	11,1
	Casi siempre	1	3,7
	Siempre	7	25,9
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 1: Ambiente laboral



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayor parte de los servidores encuestados manifestaron con un mayor porcentaje nunca y casi nunca debido a que el ambiente cambia por la actitud del usuario que al no dar solución inmediata se altera y cambia la actitud del servidor y la de sus compañeros; mientras que la cuarta parte de porcentaje indican que siempre, por ende los resultados demuestran que el ambiente en el que laboran no es cómodo.

2 ¿Son idóneos los valores y cultura de sus compañeros?

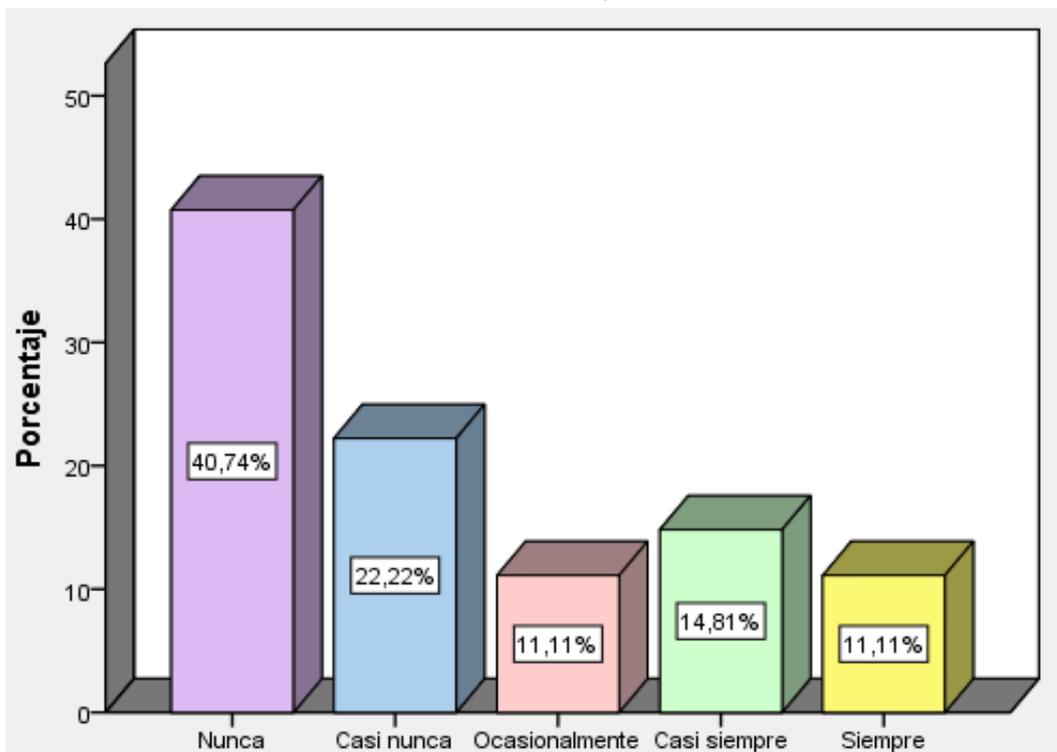
Tabla 2: Valores y cultura

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	11	40,7
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	3	11,1
	Casi siempre	4	14,8
	Siempre	3	11,1
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 2: Valores y cultura



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El mayor porcentaje de los colaboradores indican que nunca y casi nunca porque hay escasez de responsabilidad, compañerismo, tolerancia y equidad; mientras que el porcentaje siguiente manifiesta favorablemente casi siempre y siempre porque los valores como el respeto existe de manera mutua entre sus compañeros y jefes. Los resultados demuestran que no son idóneos los valores y cultura de sus compañeros.

3 ¿Se siente motivado en su trabajo?

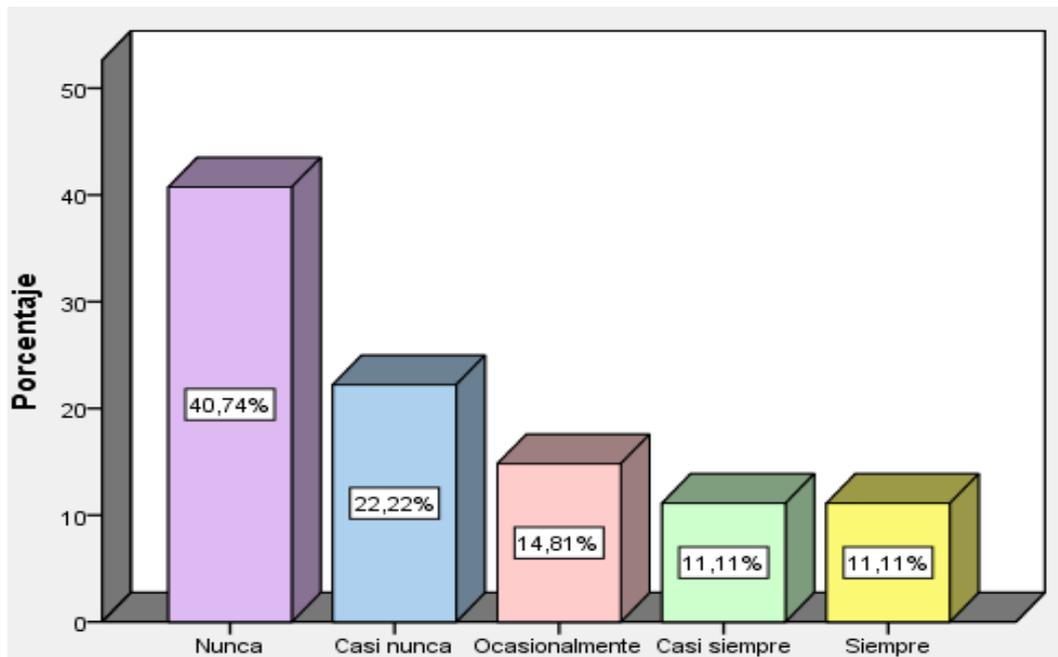
Tabla 3: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	11	40,7
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	4	14,8
	Casi siempre	3	11,1
	Siempre	3	11,1
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 3: Motivación



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayor parte de los servidores manifestaron que nunca, porque cumplen su trabajo por la remuneración más no porque se siente motivado, el porcentaje medio indica casi nunca porque no existe ninguna motivación; por otro lado el siguiente porcentaje ocasionalmente siente motivación cuando el jefe felicita por una labor bien hecha, y el porcentaje menor representando los dos últimos indicadores que son casi siempre y siempre se sienten motivados. Los resultados indican que el colaborador no se siente motivado en su trabajo.

4 ¿Le agrada su puesto de trabajo?

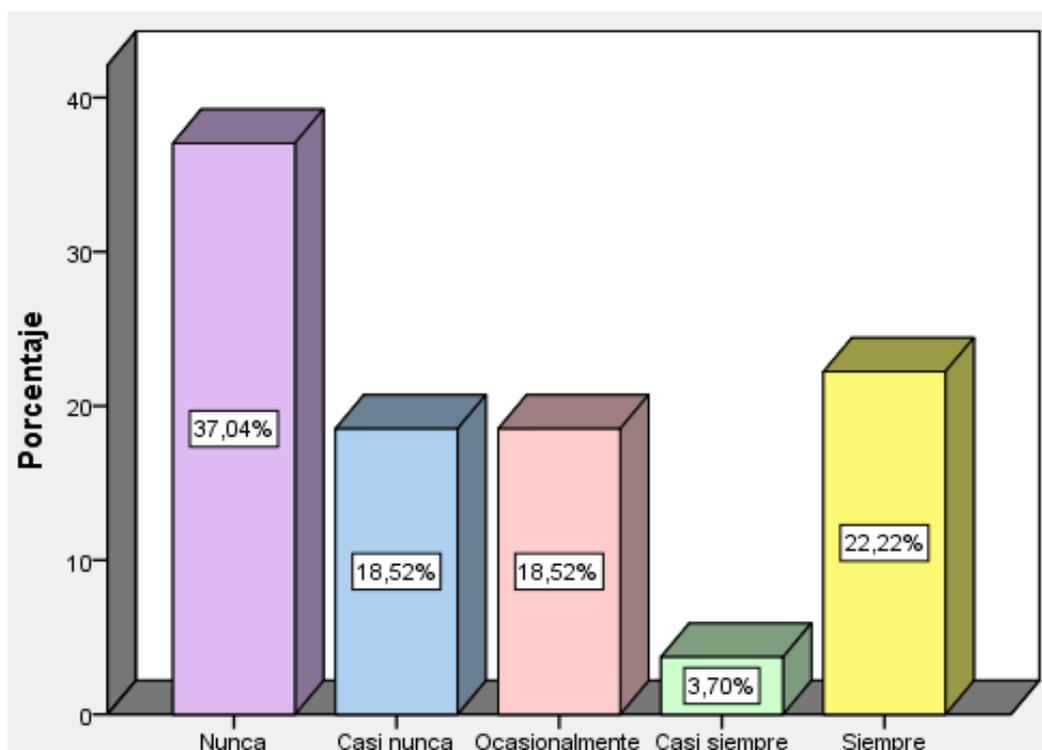
Tabla 4: Puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	10	37,0
	Casi nunca	5	18,5
	Ocasionalmente	5	18,5
	Casi siempre	1	3,7
	Siempre	6	22,2
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 4: Puesto de trabajo



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El porcentaje mayor indica que nunca le ha agradado su puesto de trabajo, y con el mismo porcentaje en la categoría casi nunca y ocasionalmente; mientras que el porcentaje mayor al anterior indica que siempre porque existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo. Los resultados manifiestan que a los colaboradores no les agrada su puesto de trabajo.

5 ¿Siente que su desempeño laboral ayuda a los usuarios?

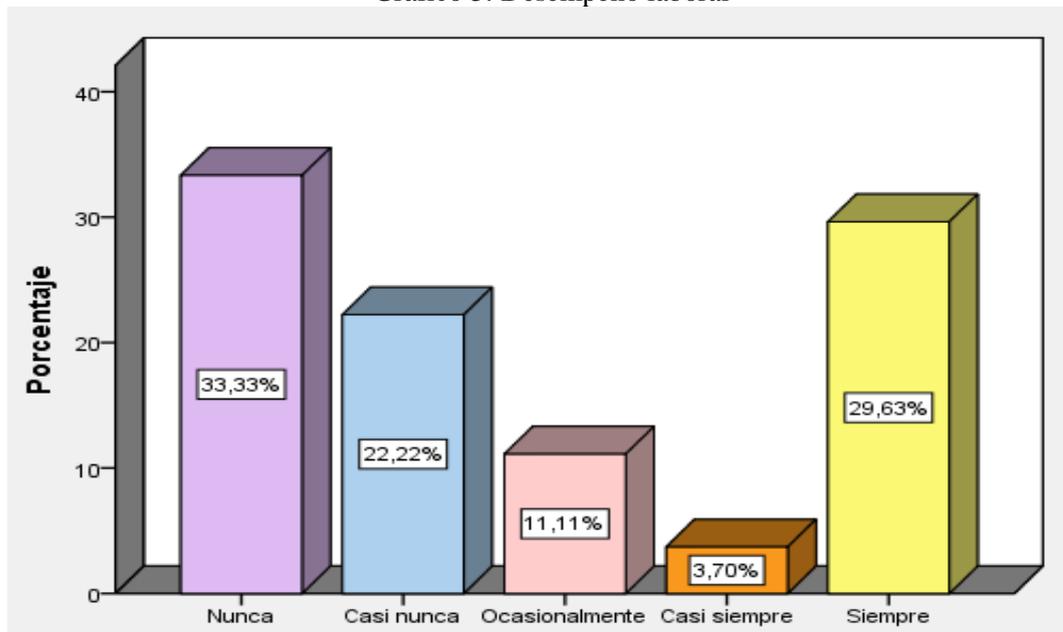
Tabla 5: Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	9	33,3
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	3	11,1
	Casi siempre	1	3,7
	Siempre	8	29,6
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 5: Desempeño laboral



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La tercera parte de los servidores públicos encuestados manifiestan que nunca, porque el proceso es amplio y no se puede dar solución de inmediato. Un siguiente porcentaje medio de los colaboradores indica que casi nunca porque de nada vale dar lo mejor si el problema depende de la respuesta de otras áreas para ser resuelto, el porcentaje mayor que el anterior indica que siempre porque trata de buscar solución o dar una respuesta positiva. Los resultados indican que el desempeño de los colaboradores no ayuda al usuario.

6 ¿Siente una mejoría en su desempeño laboral?

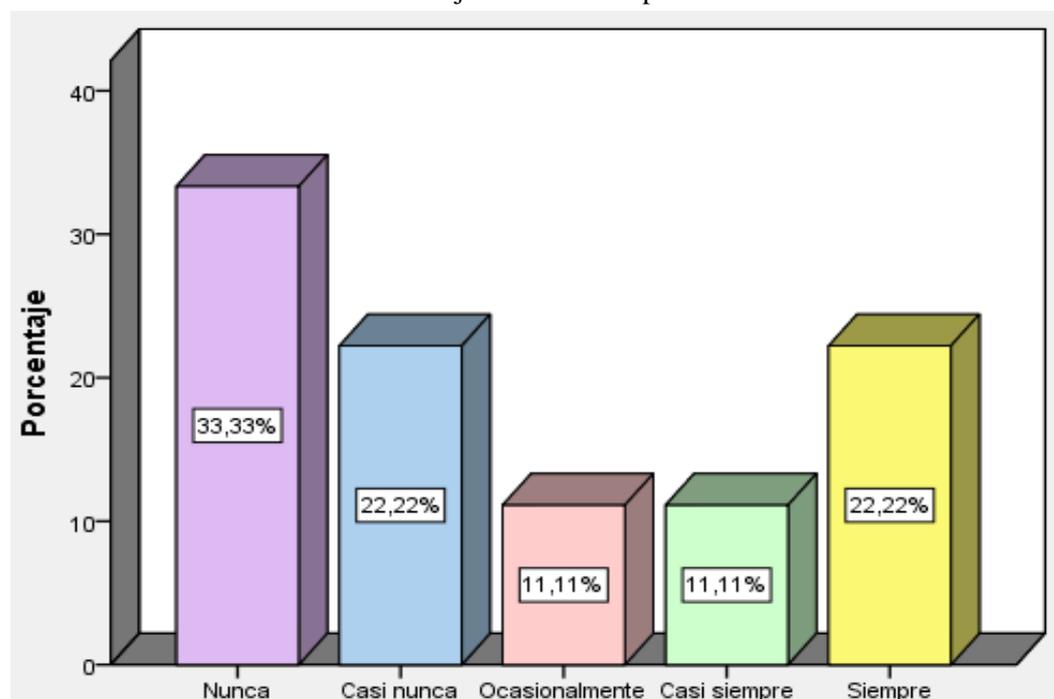
Tabla 6: Mejoría del Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	9	33,3
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	3	11,1
	Casi siempre	3	11,1
	Siempre	6	22,2
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 6: Mejoría del Desempeño laboral



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Los resultados reflejan con la tercera parte de porcentaje que no siente mejoría con su desempeño; ya que, la implementación de sistemas no ayuda en mucho y es necesario obtener una mejor organización en el municipio. El porcentaje siguiente indica que casi nunca porque no perciben que los usuarios se retiran satisfechos; mientras que el mismo porcentaje indica que siempre porque tratan de detectar los errores y resolver para así brindar un mejor servicio. Los resultados nos demuestran que no hay mejoría en el desempeño laboral.

7 ¿Piensa usted que la atención que brinda al usuario es la correcta?

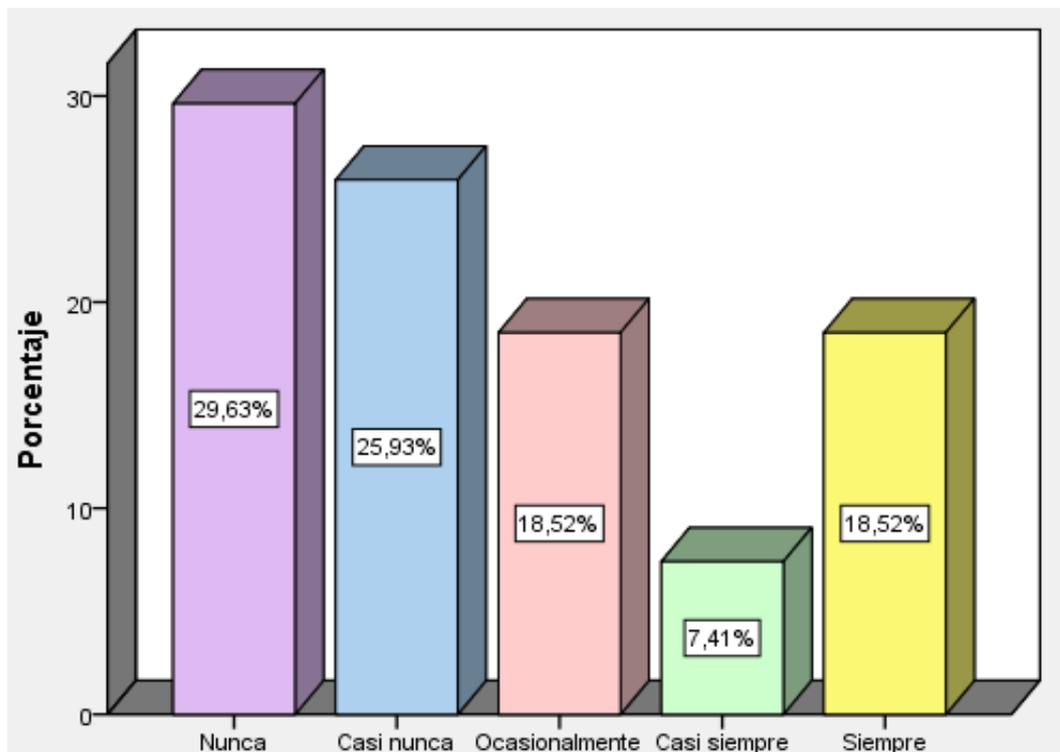
Tabla 7: Atención brindada

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	8	29,6
	Casi nunca	7	25,9
	Ocasionalmente	5	18,5
	Casi siempre	2	7,4
	Siempre	5	18,5
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 7: Atención brindada



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Se observa que la mayor parte de los colaboradores indican que nunca porque el usuario queda insatisfecho ya que ellos buscan agilidad en el trámite y solución inmediata, seguida por los que respondieron que casi nunca la atención brindada es la correcta, y continuando con los que dijeron siempre porque siente que en cada consulta da una respuesta favorable al usuario. Los resultados indican que la atención al usuario no es la correcta.

8 ¿Consulta usted si el usuario después de su servicio se siente satisfecho?

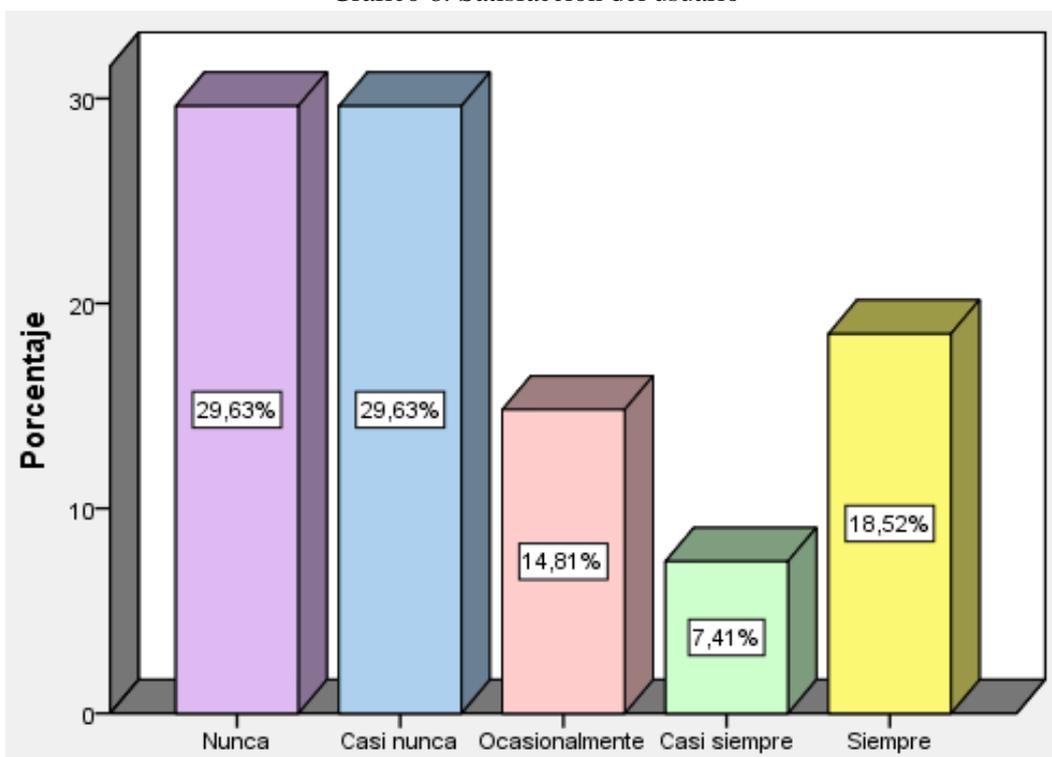
Tabla 8: Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	8	29,6
	Casi nunca	8	29,6
	Ocasionalmente	4	14,8
	Casi siempre	2	7,4
	Siempre	5	18,5
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 8: Satisfacción del usuario



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Con un mismo porcentaje que al sumarle equivale al mayor porcentaje de los encuestados indica nunca y casi nunca los servidores públicos consultan si el usuario se siente satisfecho con el servicio recibido porque no existe un sistema para conocer el nivel de satisfacción; mientras que el porcentaje medio indica que siempre, porque al finalizar la consulta pregunta si esta todo claro y si le puede ayudar en algo más. Los resultados indican que no consultan al usuario.

9 ¿Reconocen cuando su servicio es eficiente?

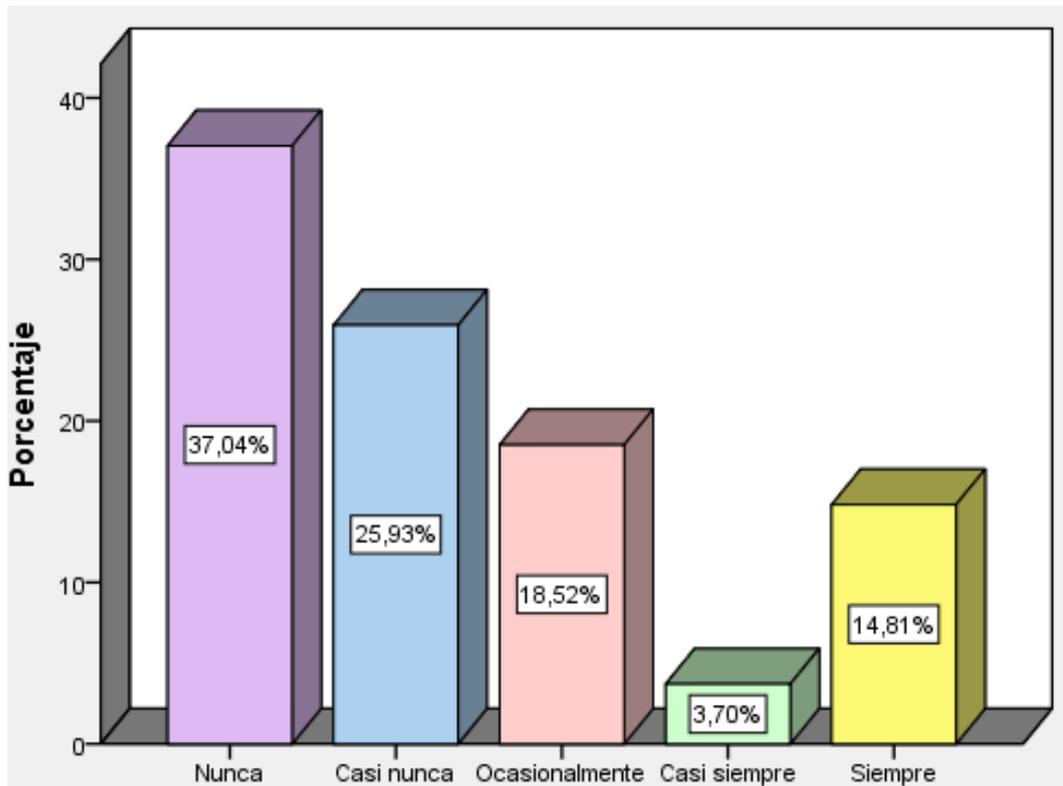
Tabla 9: Servicio eficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	10	37,0
	Casi nunca	7	25,9
	Ocasionalmente	5	18,5
	Casi siempre	1	3,7
	Siempre	4	14,8
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 9: Servicio eficiente



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayor parte de los colaboradores indica que nunca porque el usuario necesita que los tramites sean más ágiles, de esta manera el colaborador percibe que el servicio brindado es eficiente, un porcentaje menor de la cuarta parte manifiesta que siempre ya que percibe un estado de ánimo favorable de parte del usuario. Los resultados nos demuestran que el servidor no reconoce si su servicio es eficiente.

10 ¿Le toma mucho tiempo resolver un problema?

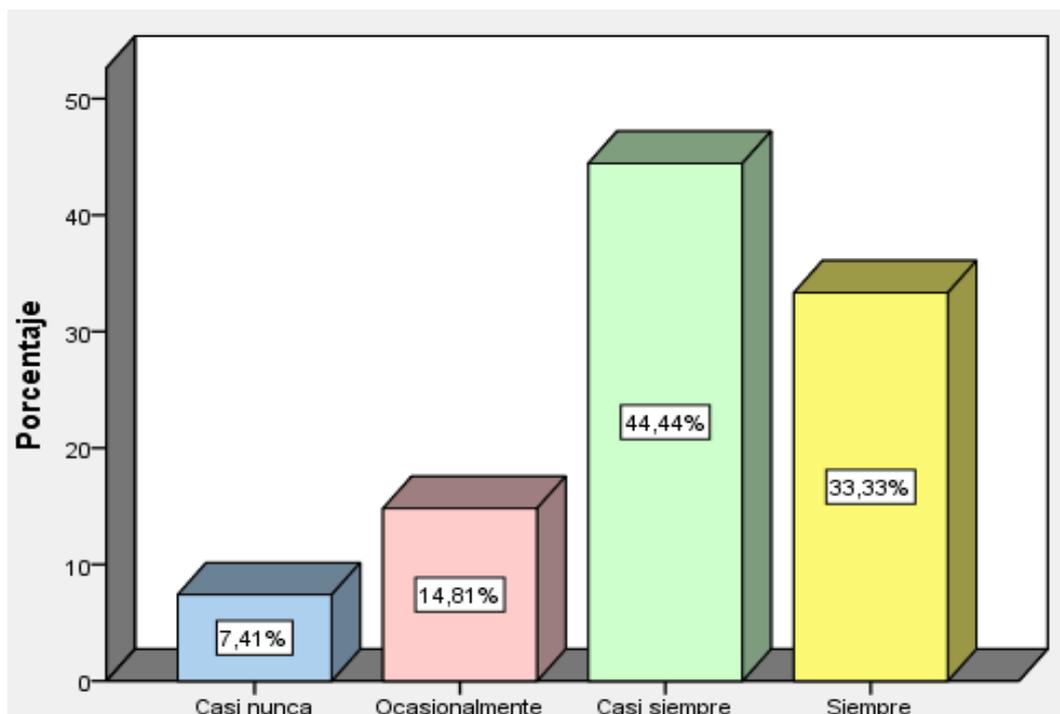
Tabla 10: Resolución del problema

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	2	7,1
	Ocasionalmente	4	14,3
	Casi siempre	12	42,9
	Siempre	9	32,1
	Total	27	96,4
Perdidos	Sistema	1	3,6
Total		28	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 10: Resolución del problema



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayor parte de los servidores encuestados manifestaron que casi siempre les toma mucho tiempo resolver un problema debido a que el trámite es amplio con un porcentaje seguido indican que casi siempre porque hay problemas que tienen solución inmediata y otros que son complejos mientras que el porcentaje menor indican que casi nunca. Los resultados nos indican que les toma mucho tiempo resolver un problema.

11 ¿Ayuda al usuario de manera rápida?

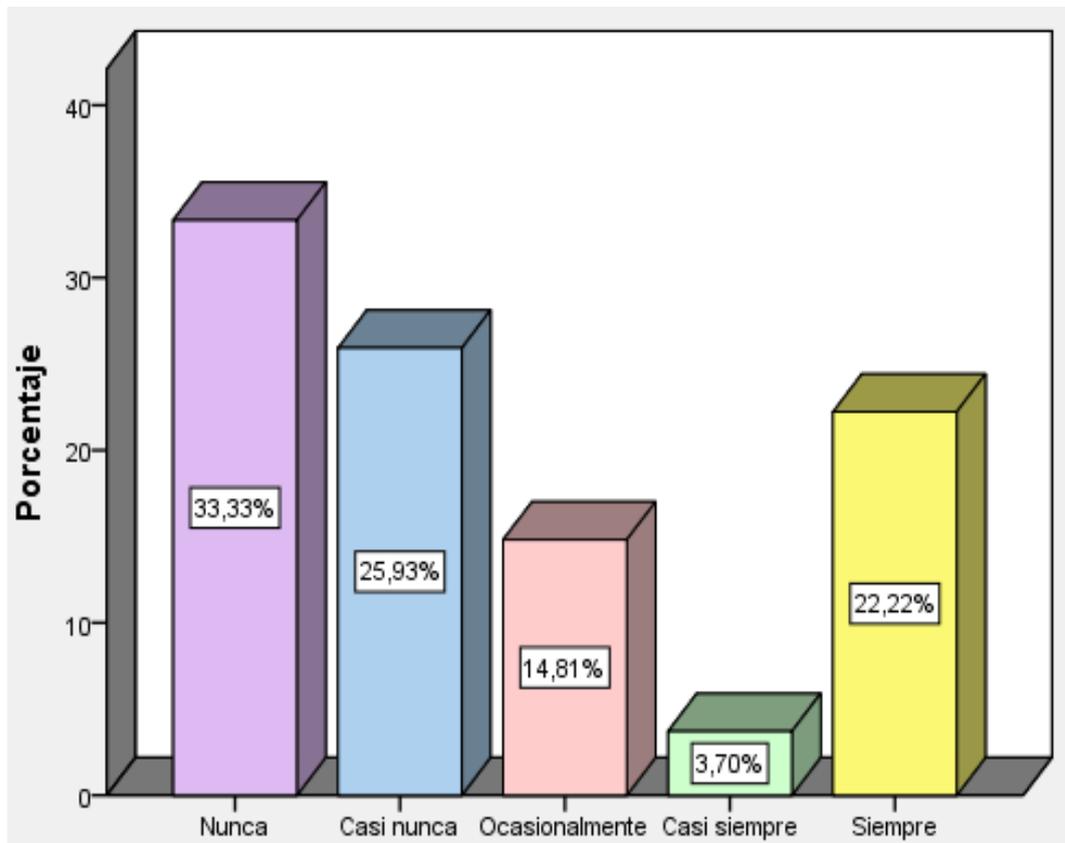
Tabla 11: Ayuda al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	9	33,3
	Casi nunca	7	25,9
	Ocasionalmente	4	14,8
	Casi siempre	1	3,7
	Siempre	6	22,2
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 11: Ayuda al usuario



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La tercera parte indica que nunca y la cuarta parte del porcentaje indica casi nunca debido a que los procesos son amplios y no puede en algunos casos dar solución inmediata mientras que el porcentaje medio manifiesta que siempre. Los resultados indican que el colaborador no ayuda de manera rápida al usuario.

12 ¿Es adecuada su habilidad de resolver los problemas de los usuarios?

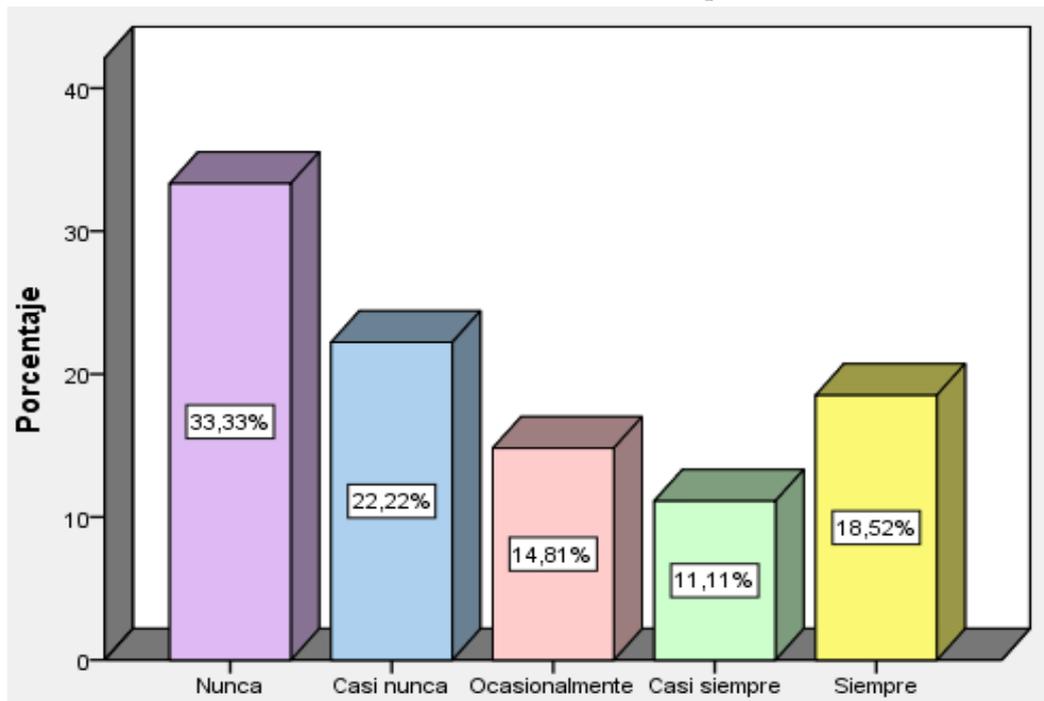
Tabla 12: Habilidad de resolver los problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	9	33,3
	Casi nunca	6	22,2
	Ocasionalmente	4	14,8
	Casi siempre	3	11,1
	Siempre	5	18,5
	Total	27	100,0

Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 12: Habilidad de resolver los problemas



Fuente: Servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayor parte de los encuestados manifestaron con la tercera parte del porcentaje que nunca ha sido adecuada la habilidad para resolver problemas porque no están correctamente organizados. El siguiente porcentaje indica que casi nunca; mientras que el porcentaje del siempre revela que si es adecuada la habilidad. Los resultados manifiestan que no es adecuada la habilidad de los colaboradores para resolver problemas de los usuarios.

3.3 Análisis de los resultados de las encuestas efectuadas a los usuarios del Municipio de Santa Elena.

1 ¿Cumple sus expectativas el servicio recibido?

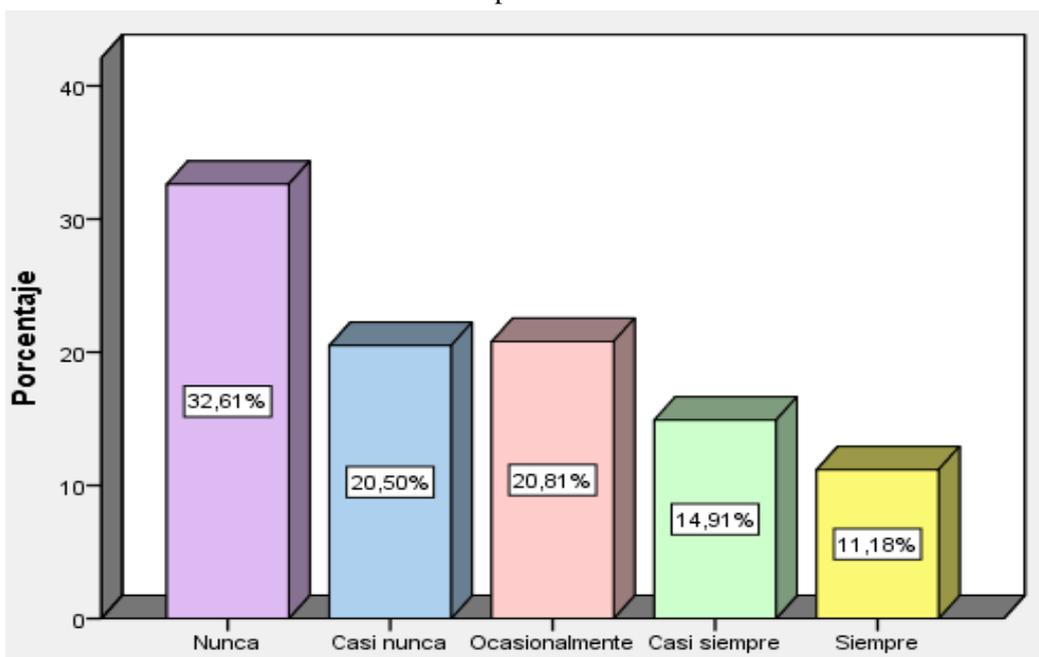
Tabla 13: Expectativas del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	105	32,6
	Casi nunca	66	20,5
	Ocasionalmente	67	20,8
	Casi siempre	48	14,9
	Siempre	36	11,2
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 13: Expectativas del servicio



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Menos de la tercera parte manifiesta que no cumple con sus expectativas el servicio recibido ya que el usuario tiene la expectativa de un buen trato y solución inmediata y de eso carece; mientras que el porcentaje medio indica ocasionalmente debido a que el trato es indiferente si resuelven el problema de manera rápida y un porcentaje menor menciona que casi siempre porque solo piden información. Los resultados nos demuestran que no cumple sus expectativas el servicio recibido.

2 ¿Es adecuado el ambiente en el que recibe atención?

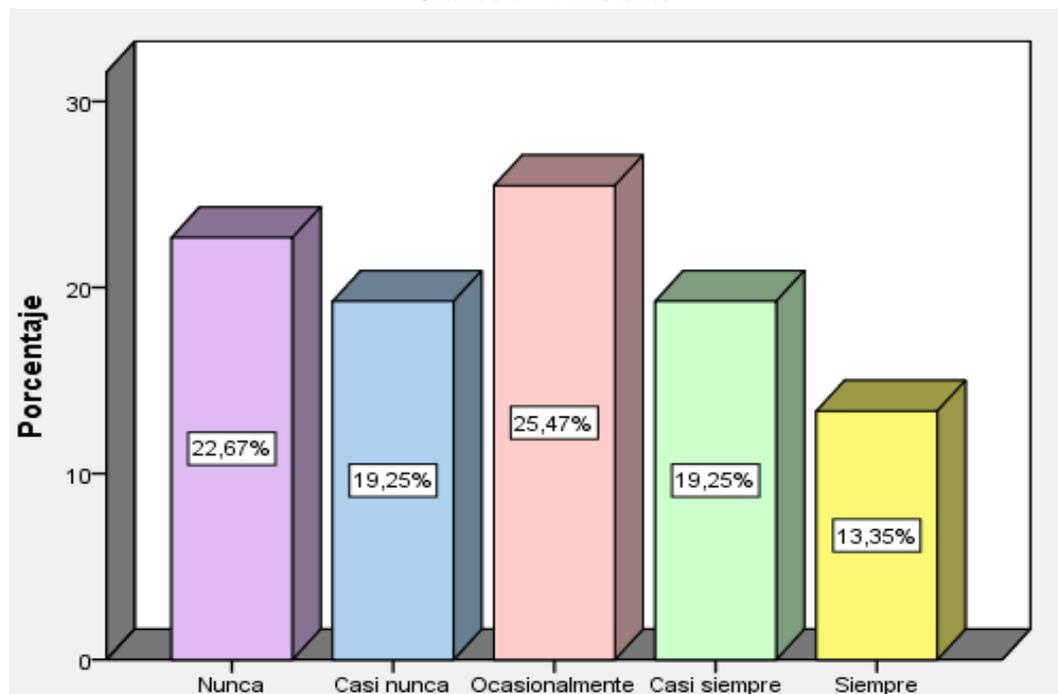
Tabla 14: Ambiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	73	22,7
	Casi nunca	62	19,3
	Ocasionalmente	82	25,5
	Casi siempre	62	19,3
	Siempre	43	13,4
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 14: Ambiente



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El total mayor de los usuarios encuestados indica que ocasionalmente el ambiente es adecuado ya que se puede proporcionar información por ventanilla; pero el porcentaje medio supo manifestar que no es adecuado porque es incómodo estar parado y alzando la voz ya que existen obstáculos de comunicación como el ruido y el vidrio que separa al usuario del servidor público. Los resultados indican que no es adecuado el ambiente en el que reciben atención.

3 ¿Es amigable la persona que lo atiende?

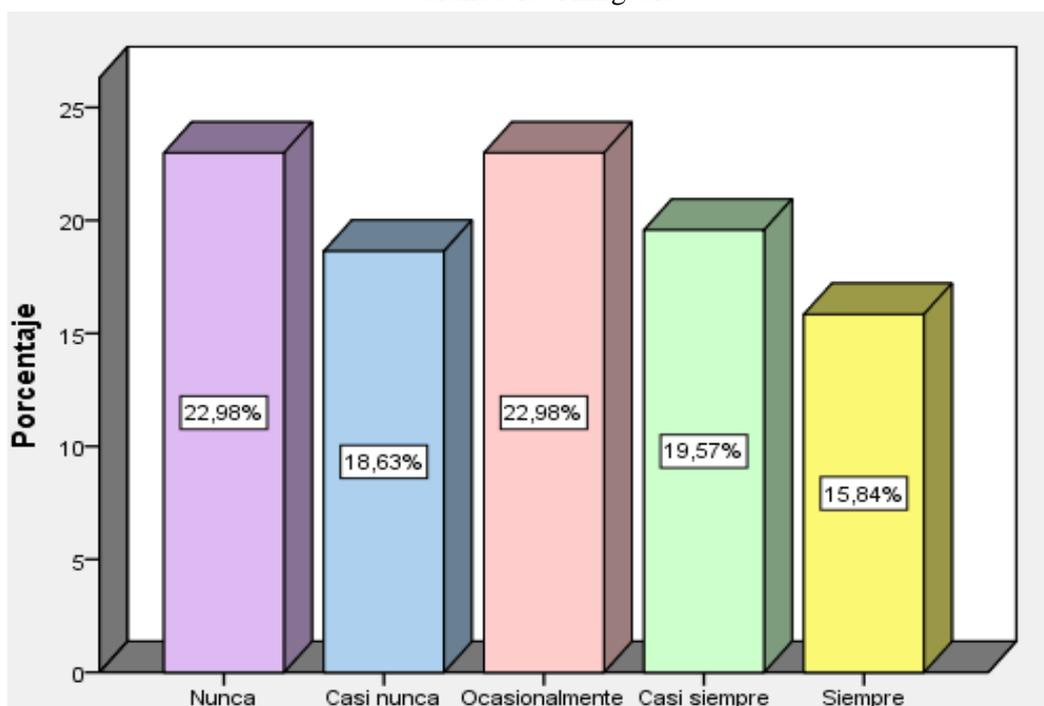
Tabla 15: Amigable

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	74	23,0
	Casi nunca	60	18,6
	Ocasionalmente	74	23,0
	Casi siempre	63	19,6
	Siempre	51	15,8
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 15: Amigable



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Existe un porcentaje igual entre nunca y ocasionalmente porque el servidor público a la hora de atender al usuario no muestra su mejor actitud; ya sea por el trabajo acumulado, el estrés, o no se siente cómodo; continuando con el porcentaje que indica que el servidor público casi siempre es amigable porque consideran que el usuario es primero y los problemas personales son indiscutiblemente aparte. Los resultados demuestran que la persona que atiende no es amable.

4 ¿Se muestra motivado el servidor público al atender su caso?

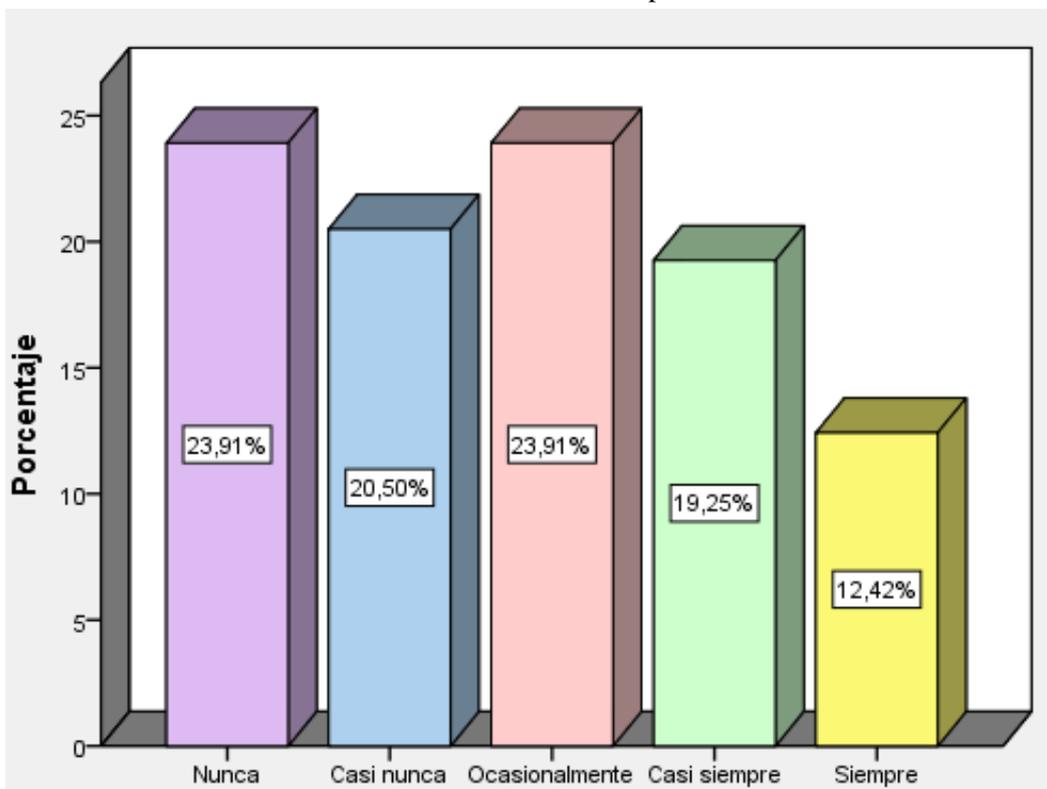
Tabla 16: Motivación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	77	23,9
	Casi nunca	66	20,5
	Ocasionalmente	77	23,9
	Casi siempre	62	19,3
	Siempre	40	12,4
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 16: Motivación del personal



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

En base a los resultados, se muestra un mismo porcentaje entre nunca y ocasionalmente en que el servidor público no se siente motivado u ocasionalmente lo está por desmotivación o problemas personales. El porcentaje medio dice casi siempre porque el usuario percibe que trata de ayudar. Los resultados indican que el colaborador no se siente motivado al atender el caso.

5 ¿Es suficiente, el tiempo que dura su consulta con el servidor público?

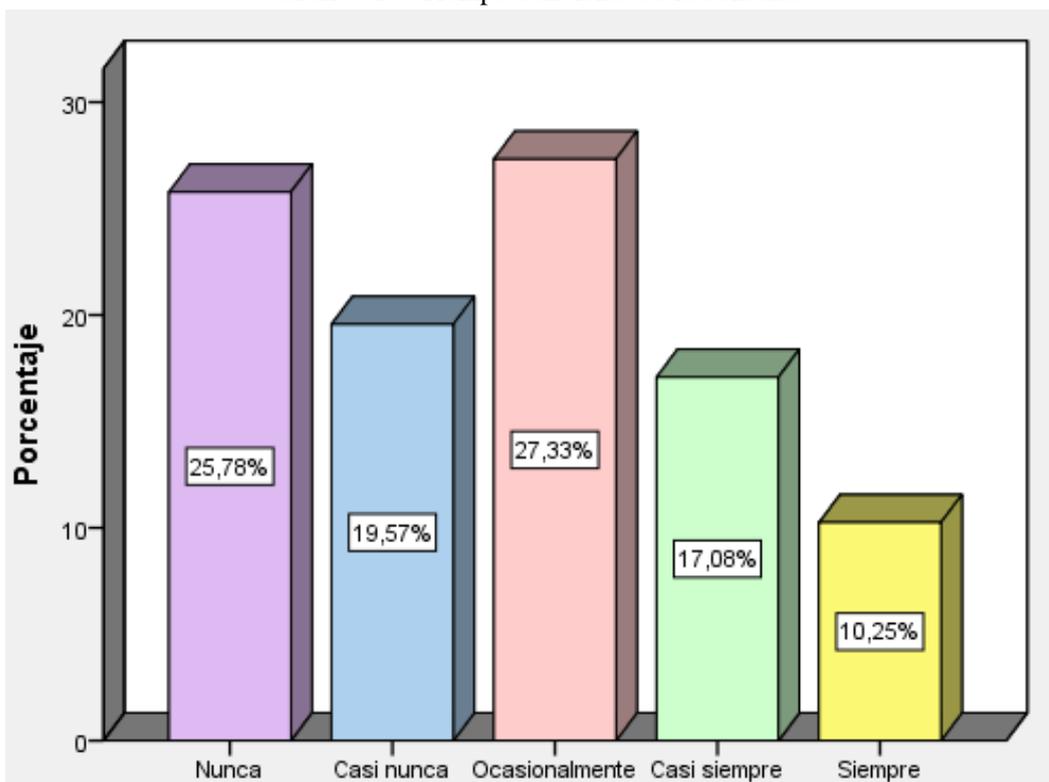
Tabla 17: Tiempo suficiente de la consulta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	83	25,8
Casi nunca	63	19,6
Ocasionalmente	88	27,3
Casi siempre	55	17,1
Siempre	33	10,2
Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 17: Tiempo suficiente de la consulta



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El menor porcentaje muestra que siempre mientras que el mayor porcentaje indica que ocasionalmente porque el tiempo que dura su consulta es menos de 5 minutos y no se tiene una respuesta concreta. El porcentaje medio manifiesta casi siempre porque a veces los problemas no son tan amplios y la duda o problema se aclara de inmediato. Los resultados indican que el tiempo de consulta no es suficiente.

6 ¿Hace lo posible el colaborador por resolver su problema?

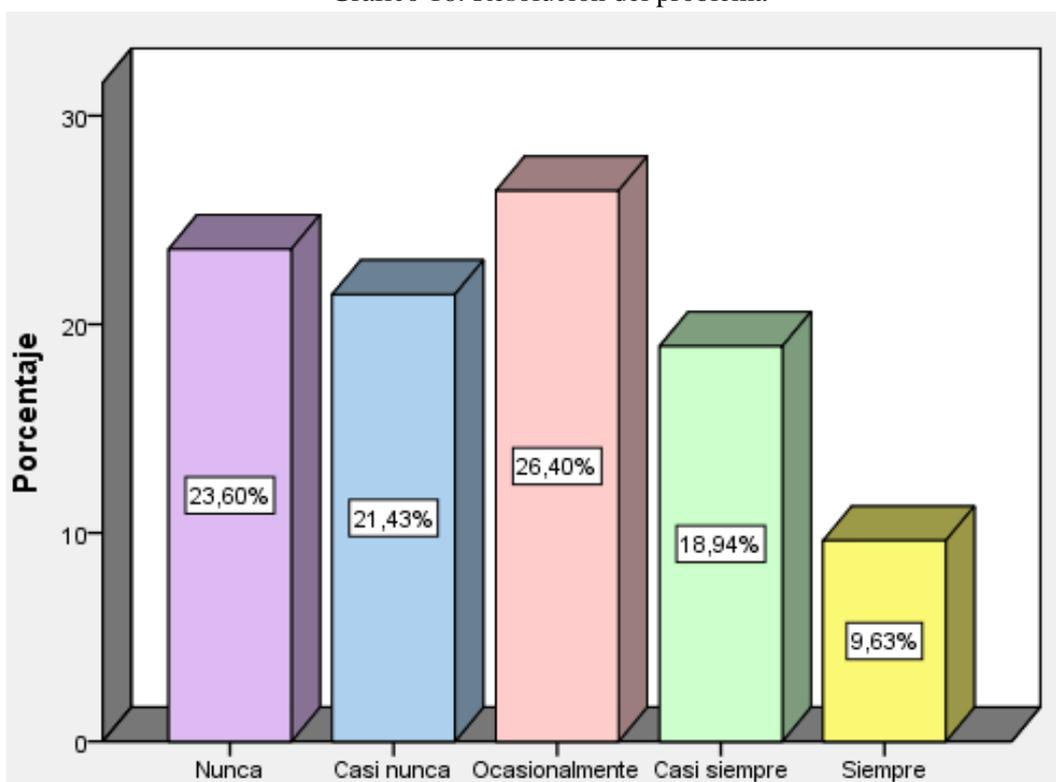
Tabla 18: Resolución del problema

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	76	23,6
Casi nunca	69	21,4
Ocasionalmente	85	26,4
Casi siempre	61	18,9
Siempre	31	9,6
Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 18: Resolución del problema



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El mayor porcentaje indica que ocasionalmente porque el usuario debe asistir frecuentemente para que den solución al trámite, continuando con el casi nunca porque el usuario receipta el problema pero no hace nada al respecto. Los resultados nos demuestran que el servidor público no hace lo posible por resolver el problema del usuario.

7 ¿Hubo un trato amable y cordial por parte del colaborador?

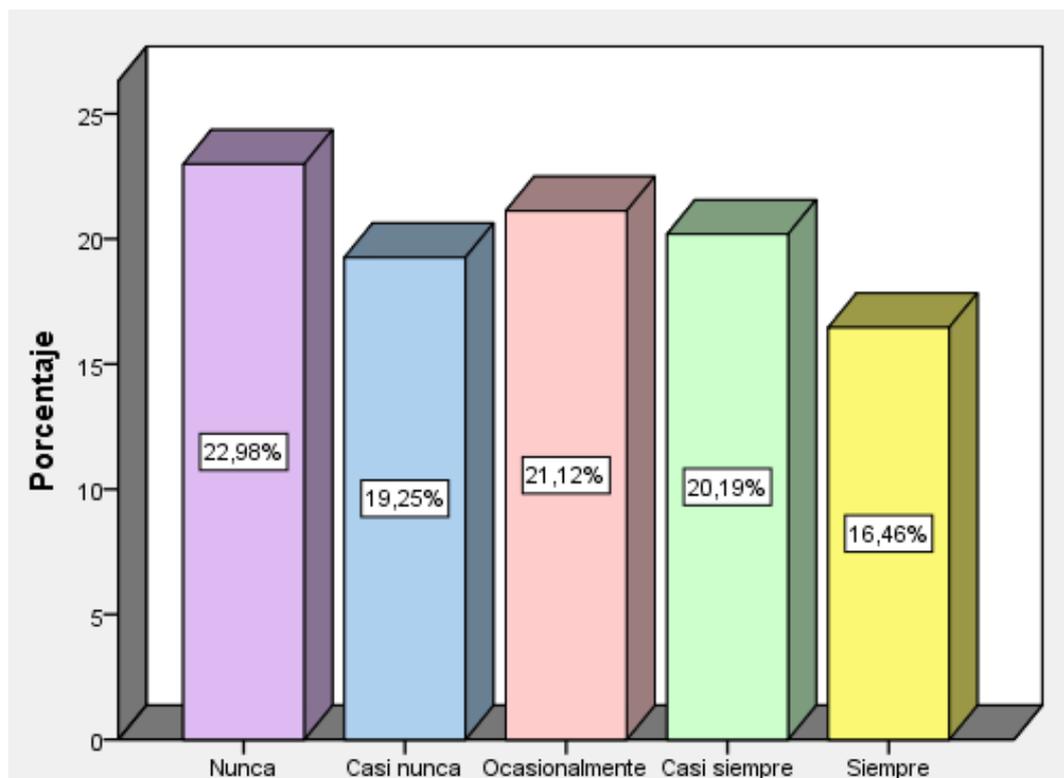
Tabla 19: Trato del colaborador

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	74	23,0
Casi nunca	62	19,3
Ocasionalmente	68	21,1
Casi siempre	65	20,2
Siempre	53	16,5
Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 19: Trato del colaborador



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Según la información estadística que antecede, la mayor parte de los usuarios encuestados indican que nunca porque el servidor no sabe atender al usuario; mientras que el siguiente porcentaje indica que casi siempre porque el trato del usuario es indiferente, es decir, no es grosero ni amable. Los resultados nos demuestran que no existe un trato amable ni cordial por parte del servidor público.

8 ¿Muestra respeto en escuchar su caso el servidor público?

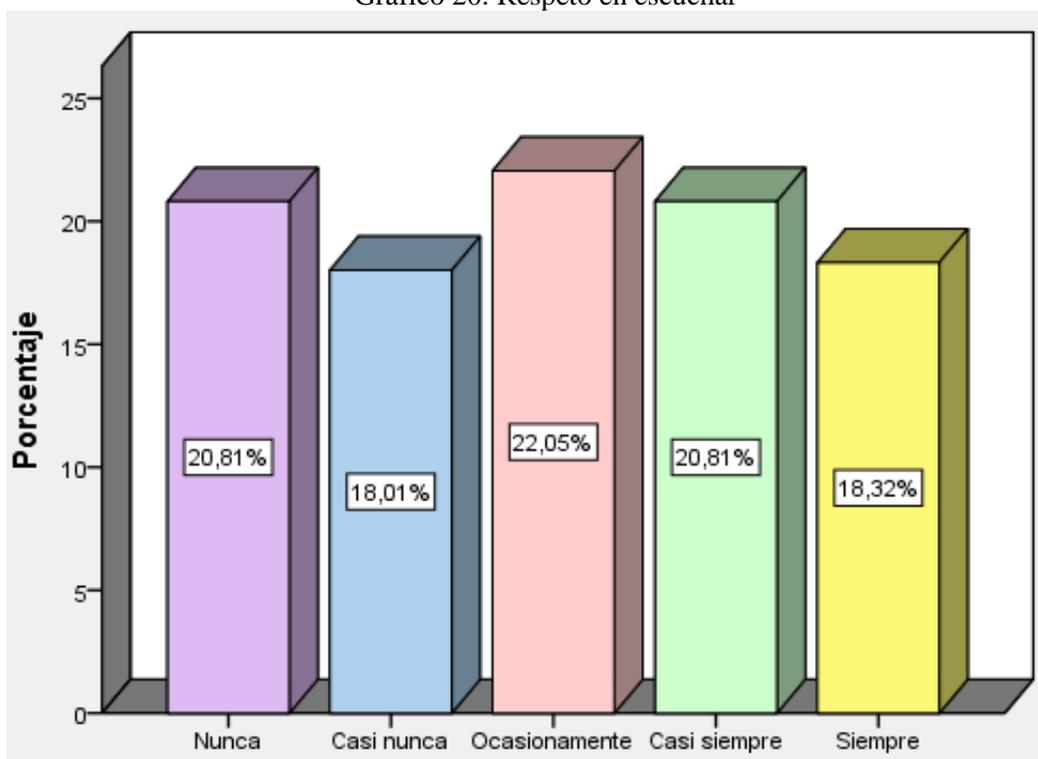
Tabla 20: Respeto en escuchar

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	67	20,8
	Casi nunca	58	18,0
	Ocasionalmente	71	22,0
	Casi siempre	67	20,8
	Siempre	59	18,3
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 20: Respeto en escuchar



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El mayor porcentaje refleja ocasionalmente el colaborador muestra respeto en escuchar porque no mantiene contacto visual con el usuario y no percibe si está escuchando lo que dice; mientras que el siguiente porcentaje indica que casi siempre porque escucha pero no da solución. Los resultados manifiestan que el colaborador no demuestra respeto en escuchar el caso.

9 ¿Muestra comprensión de su problema el servidor público?

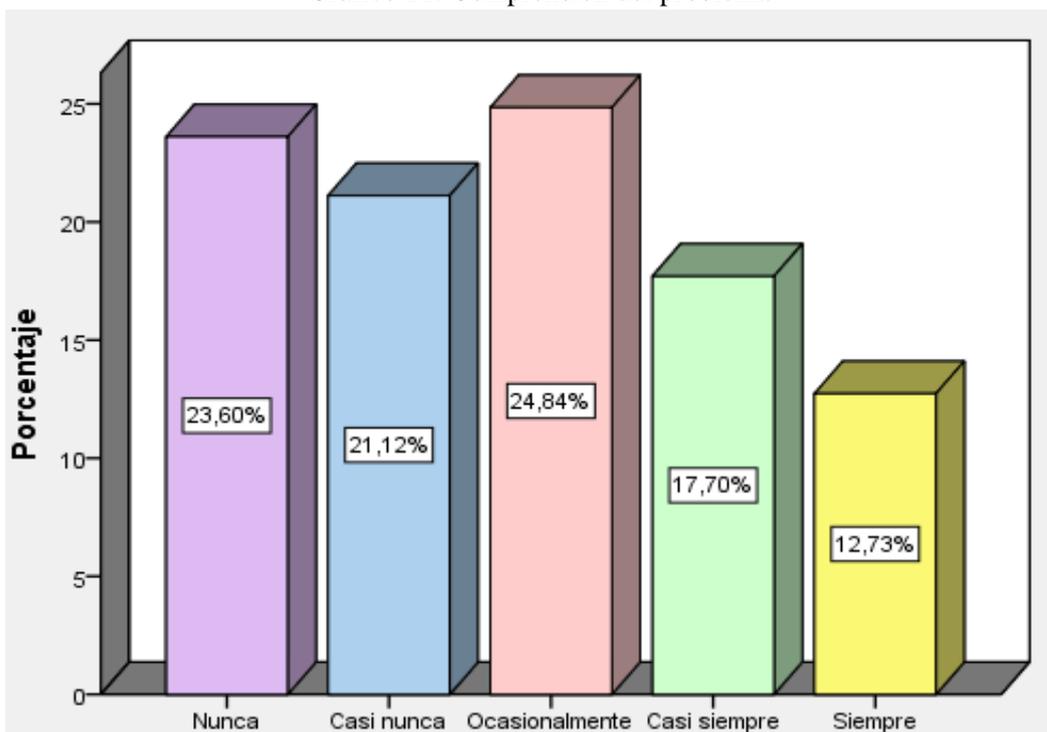
Tabla 21: Comprensión del problema

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	76	23,6
	Casi nunca	68	21,1
	Ocasionalmente	80	24,8
	Casi siempre	57	17,7
	Siempre	41	12,7
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 21: Comprensión del problema



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

En base a los resultados el porcentaje mayor de los usuarios encuestados indica que ocasionalmente muestra comprensión de su problema, un porcentaje menor al anterior manifiesta que nunca muestran comprensión de problemas porque de un departamento envían a otro para que den solución; es decir, no están bien organizados. Los resultados demuestran que el servidor no muestra comprensión del problema.

10 ¿Existe interés por parte del servidor público?

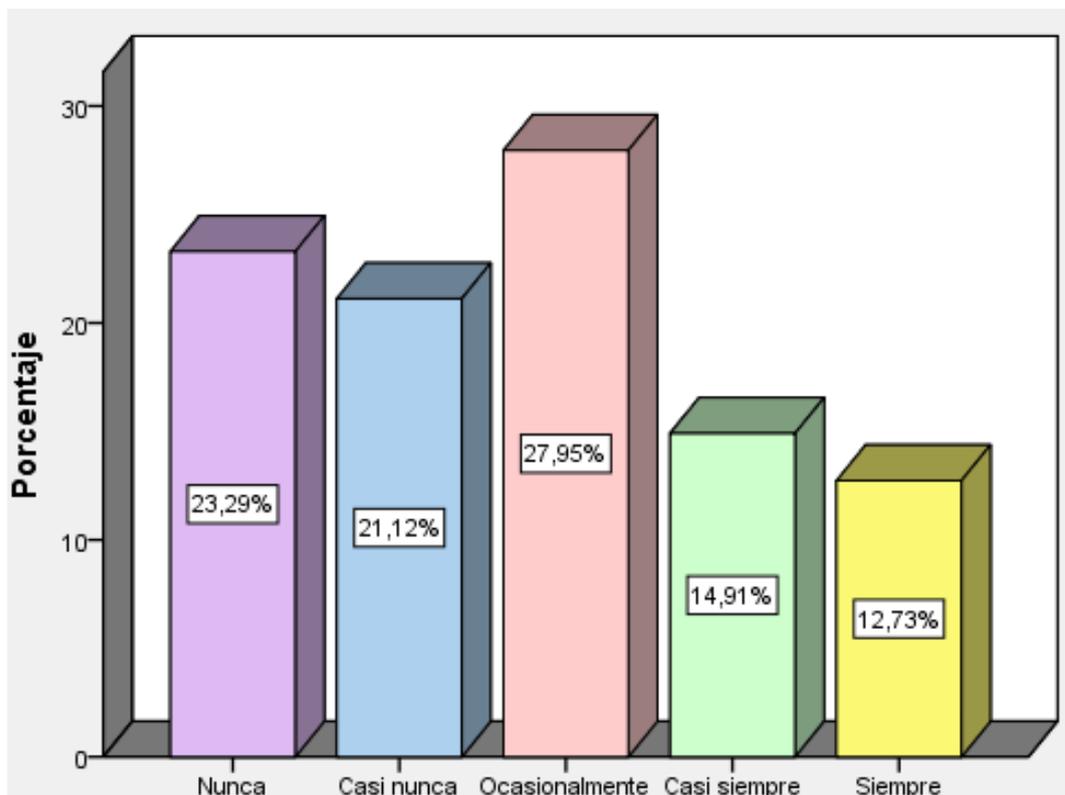
Tabla 22: Interés

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	75	23,3
	Casi nunca	68	21,1
	Ocasionalmente	90	28,0
	Casi siempre	48	14,9
	Siempre	41	12,7
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 22: Interés



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayoría de los usuarios encuestados indican que ocasionalmente el servidor público muestra interés; y un porcentaje menor manifiesta que nunca muestra interés ya que si no pueden resolver ellos el problema envían a otro departamento y ellos no hacen nada más. Los resultados demuestran que no existe interés por parte del servidor público en resolver el problema.

11 ¿Brinda información oportuna y precisa el servidor público?

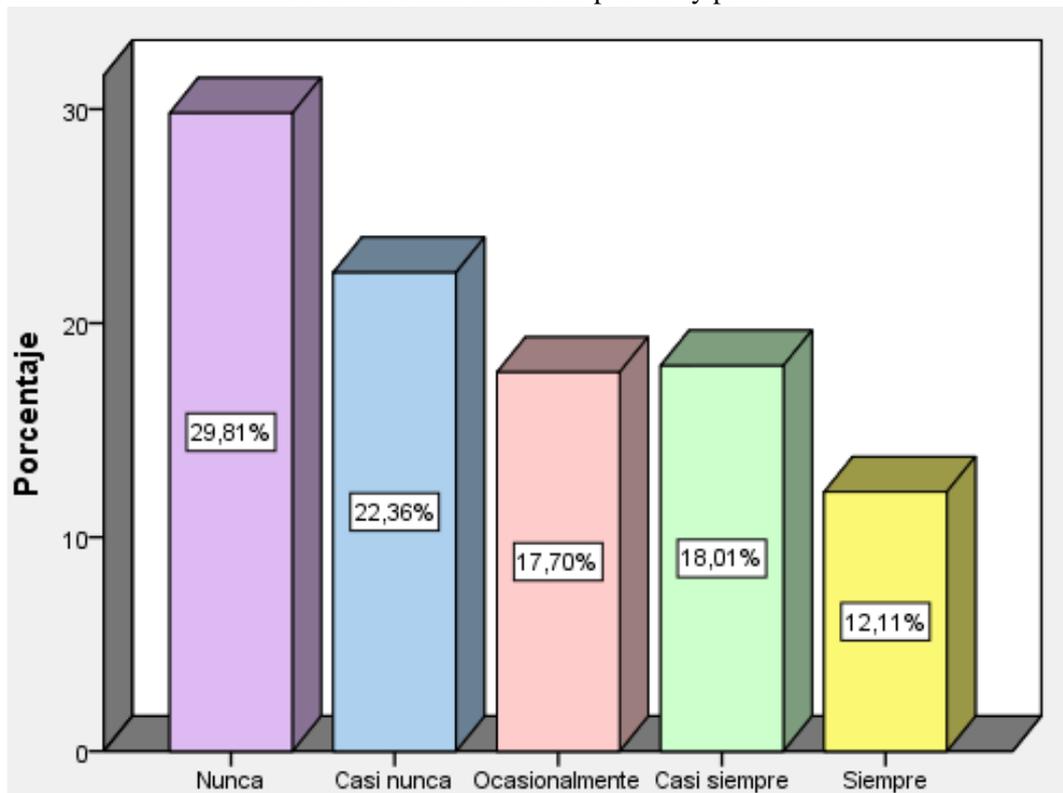
Tabla 23: Información oportuna y precisa

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	96	29,8
	Casi nunca	72	22,4
	Ocasionalmente	57	17,7
	Casi siempre	58	18,0
	Siempre	39	12,1
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 23: Información oportuna y precisa



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

La mayoría de los usuarios indican que nunca brindan información oportuna ni precisa debido a que no están bien organizados y no saben qué hacer frente a una problemática que se presente, mientras que un porcentaje menor indica que casi siempre ya que la información básica es fácil de brindar. Los resultados indican que el colaborador no brinda información oportuna ni precisa.

12 ¿Es solucionado su problema de manera inmediata?

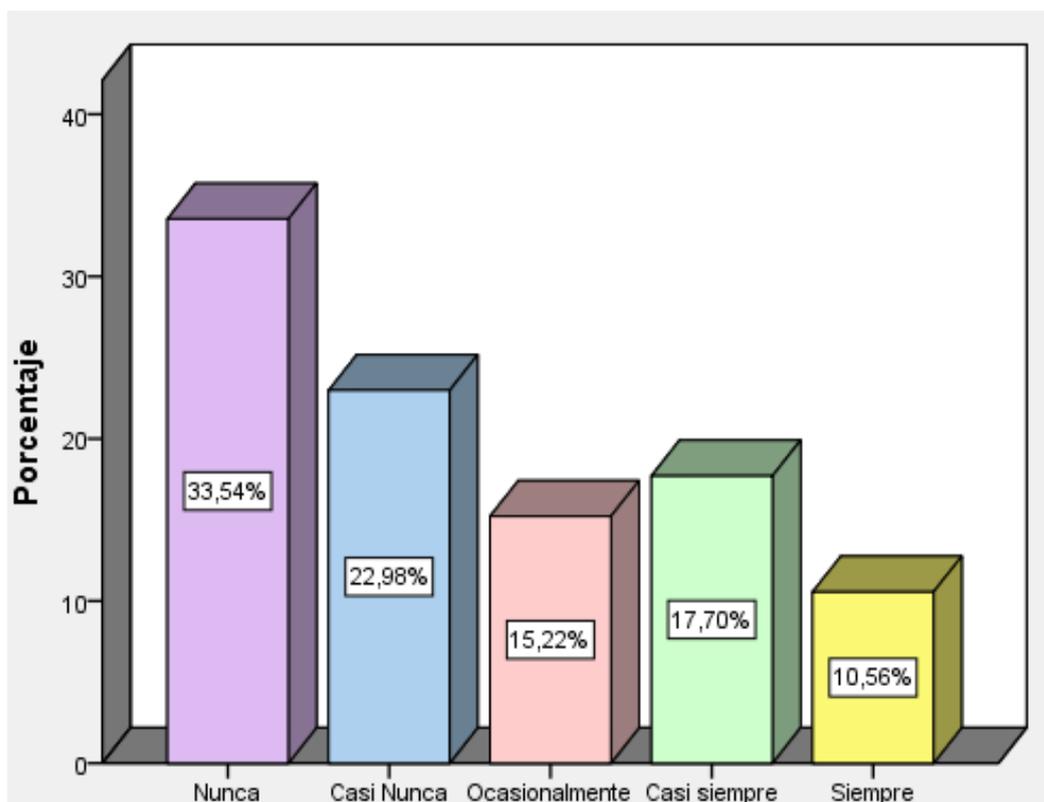
Tabla 24: Solución de manera inmediata

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	108	33,5
	Casi Nunca	74	23,0
	Ocasionalmente	49	15,2
	Casi siempre	57	17,7
	Siempre	34	10,6
	Total	322	100,0

Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

Gráfico 24: Solución de manera inmediata



Fuente: Usuarios del Gad Municipal del Cantón Santa Elena

Elaborado: Dennise Estefanía Cordero León

El porcentaje mayor indica que nunca porque pasan meses para dar solución y si este usuario va a menudo al municipio en busca de respuesta se le atiende de lo contrario no se recibe respuesta alguna; mientras que el porcentaje medio manifiesta que casi siempre. Los resultados indican que el problema del usuario no es solucionado de manera inmediata.

3.4 Análisis de los resultados de la ficha de observación.

Existen 4 fases de las cuales se observó lo siguiente:

En cuanto al saludo, el colaborador no siempre es amable, una vez en ventanilla el servidor público saluda con un Buenos Días; otra parte del personal en atención al usuario solo asientan la cabeza en señal de aceptación del saludo.

El colaborador no se identifica por su nombre ni cargo con el usuario, éste simplemente relata su inconveniente.

El servicio que brinda no es el adecuado, el usuario al exponer su caso el colaborador escucha mientras esta en otra actividad del usuario anterior no presta el debido interés, en muchos casos el colaborador requiere que repita el caso, donde capta el problema pero no brinda una respuesta concreta ni clara, al término de la consulta no pregunta si le puede ayudar en algo más.

En la despedida el usuario dice gracias y el colaborador solo asienta la cabeza y responde de nada.

3.5 Limitaciones.

En el desarrollo de mi trabajo de titulación, el Ing. Dionicio Gonzabay como Alcalde del Municipio de Santa Elena no pudo brindarme un espacio para realizar la entrevista debido a sus múltiples responsabilidades.

También la escasa colaboración de los jefes departamentales en relación a las entrevistas, las cuales se realizó a asistentes.

3.6 Resultados.

En base a los resultados obtenidos, se evidenció que dentro del Municipio de Santa Elena existe una mala calidad del servicio. Por ende, no existe plena satisfacción del usuario; puesto que, los servidores públicos no tienen la experiencia necesaria ni el conocimiento adecuado sobre atención al público, indicando en la primera pregunta del cuestionario dirigido a los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena con un 32,61% de los usuarios encuestados donde indica nunca cumplir con las expectativas, 20,50% casi nunca, y un 20,81% indicando ocasionalmente, lo cual se considera como un conglomerado de personas que no se sienten satisfechas con el servicio que brindan, mientras que el 14,91 % y el 11,18% manifiestan correspondientemente casi siempre y siempre.

En sí, la calidad del servicio contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

En cuanto a las tareas científicas se evidenció lo siguiente:

En la segunda pregunta del cuestionario aplicado a los servidores públicos, el 40,74% indican que nunca, junto al 22,22% de los colaboradores encuestados con un casi nunca, que hacen un total de 62,96% manifestando que no existe una buena cultura laboral, ya que los valores y cultura no son los idóneas, mientras el 11,11% indica ocasionalmente, un 14,81% casi siempre y el porcentaje restante de 11,11% supo decir que siempre.

Otro punto a resaltar, es el desempeño por parte de los servidores reflejado en la pregunta tres del cuestionario aplicado a los servidores públicos donde manifestaron

que nunca se sienten motivados con un 40,74%, porque cumplen su trabajo por la remuneración más no porque se siente motivado. El 22,22% indica casi nunca y el 14,81% ocasionalmente se siente motivado, haciendo un total de 77,77% que refleja a la mayoría no sentirse motivado en su trabajo por consecuencia no tiene un buen desempeño laboral, por otro lado indica un mismo porcentaje de 11,11% correspondiente a casi siempre y siempre.

Del mismo modo, los resultados de la quinta pregunta dirigida a los servidores públicos reflejan con un 33,33% que no siente mejoría con su desempeño; ya que, la implementación de sistemas no ayuda en mucho y es necesario obtener una mejor organización en el municipio, y el 22,22% indica que casi nunca porque el usuario en repetidas ocasiones se retira insatisfecho por la atención brindada, mientras que el 11,11% indica que ocasionalmente, un 3,70% casi siempre, y siempre con un 29,63% ya que siempre el colaborador trata de dar lo mejor en su desempeño laboral.

3.7 Propuesta.

3.7.1 Nombre de la Propuesta.

Plan de mejoramiento en relación a la calidad del servicio dirigido al Municipio de Santa Elena.

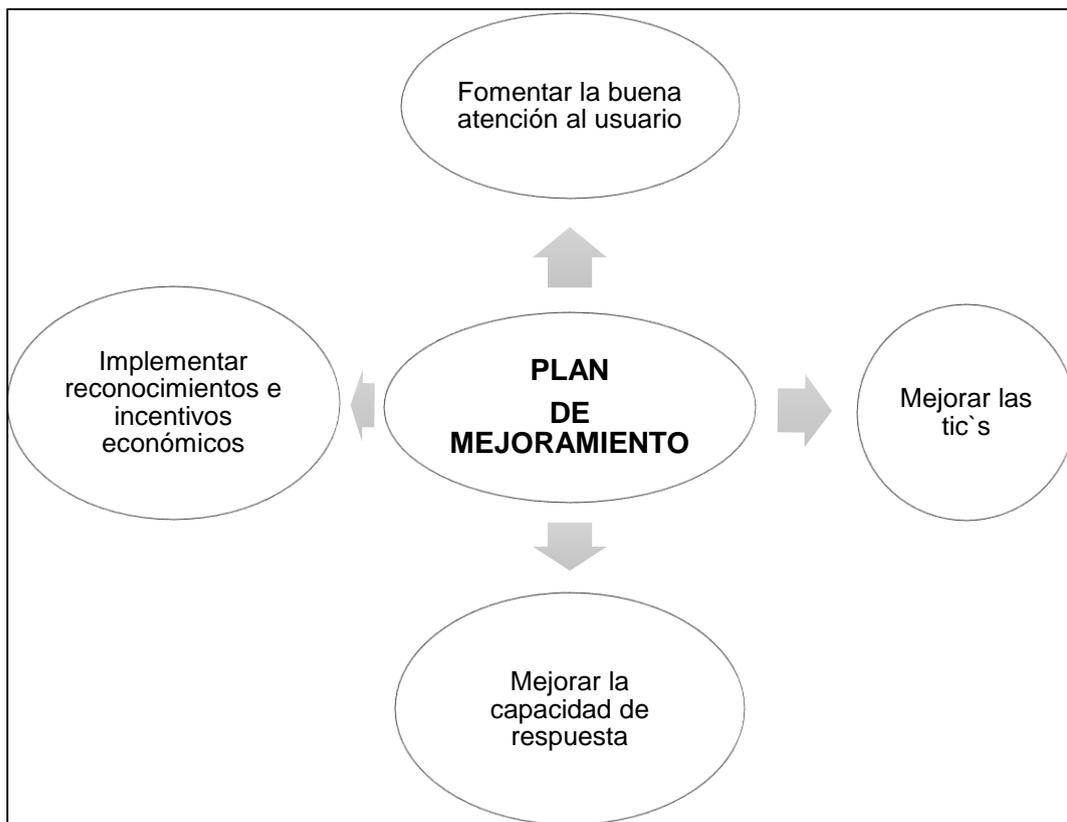
3.7.2 Objetivo de la propuesta.

Brindar al personal del Municipio de Santa Elena, un Plan de mejoramiento de calidad de servicio, con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario.

3.7.3 Estructura de la propuesta.

Plan de mejoramiento en relación a la calidad del servicio dirigido al Municipio de Santa Elena, con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Gráfico 25: Estructura de la propuesta



Fuente: Modelo del Plan de mejoramiento

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

3.7.3.1 Fomentar la buena atención al usuario.

Considerando que la calidad del servicio contribuye en la satisfacción del usuario en el Municipio de Santa Elena, se recomienda al Alcalde, Vicealcalde, Concejales y Directivos del Municipio mencionado, determinar normas y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio con el objetivo de obtener la satisfacción completa de los usuarios.

Hacer énfasis en las normas y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio, y lograr una cultura de calidad, direccionada a los habitantes del Cantón Santa Elena y a establecer que el tema sobre calidad es importante hoy en día en la administración pública.

Se propone brindar capacitaciones sobre atención al usuario, en temas importantes como el saludo, la amabilidad, las diferentes respuestas positivas que se puede dar a los usuarios cuando no se pueda resolver un problema, como atender los diferentes tipos de usuarios, de esta manera el personal actuará de una manera eficiente y el usuario tendrá una perspectiva diferente.

3.7.3.2 Mejorar las Tics.

Mejorar la tecnología en relación a la información, implementado nuevas Tics (Tecnologías de Información y Comunicación), para que los usuarios tengan la perspectiva de un trámite ágil.

3.7.3.3 Mejorar la capacidad de respuesta.

Tener una mejor organización en relación a procesos y trámites, para ello es necesario revisar y actuar de acuerdo al estatuto orgánico del Gad Municipal del

Cantón Santa Elena, de esta manera estará más claro los pasos a resolver para las futuras problemáticas de los usuarios.

Establecer con sus colaboradores un horario de capacitación sobre temas de capacidad de respuesta, para asumir de manera correcta cualquier problemática que se presente en el Municipio de Santa Elena, con el fin de dar una respuesta clara, adecuada y oportuna.

3.7.3.4 Implementar reconocimientos e incentivos económicos.

Es necesario dar incentivos económicos aparte del sueldo como bonos por mejor empleado del mes, días libres remunerados; también se debe recompensar con una felicitación personalmente al empleado que demostró un mejor desempeño, por medio de una mención por ser el mejor trabajador del municipio. Este sería el motor para que los colaboradores del municipio se encuentren motivados en su lugar de trabajo; ya que, el trabajador por lograr tener el incentivo aumentará su desempeño y mostrará mayor interés en sus actividades.

Cuadro 3: Plan de mejora para la buena atención al usuario.

Nombre propuesto: Fomentar la buena atención al usuario.						
Objetivo: Fortalecer la buena atención para lograr la satisfacción del usuario.						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Adquirir más conocimiento sobre atención al usuario.	Gestionar capacitación sobre atención al usuario.	Conocimiento sobre atención al usuario	Folletos	Alcalde y jefes departamentales	3 semanas	150,00
Detectar errores y mejorar mediante las capacitaciones.	Capacitaciones participativas	Mejorar y corregir errores	Participación de los trabajadores y material didáctico.	Alcalde y jefes departamentales	1 mes	200,00
Analizar y efectuar cambios	Reuniones departamentales	Mejora continua	Dialogo y buena comunicación	Jefes departamentales	3 meses	0,00
Mejorar el desempeño y lograr una mayor eficiencia.	Evaluar los resultados y analizar los procesos	Desempeño y eficiencia	Encuestas sobre el desempeño	Jefe del departamento de talento humano	5 meses	250,00
Presupuesto del plan						600,00

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

Cuadro 4: Plan de mejora de las Tics.

Nombre propuesto: Mejorar las Tics.						
Objetivo: Mejorar las tecnologías de información y comunicación del Municipio de Santa Elena.						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Mejorar los sistemas informáticos	Taller relacionado a herramientas informáticas	Mejora de herramientas tecnológicas	Capacitador, Equipos informáticos	Jefe del dpto. de talento humano	1 mes	1000,00
Fortalecer la comunicación	Taller sobre comunicación asertiva	Mejora en la comunicación	Folletos, Material digital	Alcalde y Jefe del dpto. de talento humano	2 semana	200,00
Fomentar el uso debido de las Tics.	Prácticas	Mejorar el rendimiento	Asesor, equipos informáticos	Alcalde y jefes de cada departamento	3 semanas	750,00
Presupuesto del plan						1.950,00

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

Cuadro 5: Plan de mejora de la capacidad de respuesta.

Nombre propuesto: Mejorar la capacidad de respuesta						
Objetivo: Mejorar la organización de los procesos del personal del Municipio de Santa Elena.						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Actuar de acuerdo a lo establecido por el estatuto orgánico de gestión organizacional.	Revisar detalladamente los procesos del gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.	Mejora en la capacidad de respuesta a los usuarios	Material digital y físico	Alcalde y jefes departamentales	3 meses	100,00
Realizar procesos de reclutamiento y selección del personal	Analizar los currículum vitae y analizar la experiencia profesional	Capacidad de desempeño	Curriculum vitae	Departamento de Talento Humano	2 meses	
Desarrollar las competencias del personal	Talleres de formación profesional	Mejorar habilidades y destrezas del personal	Asesor, Material digital	Departamento de Talento Humano	2 meses	600,00
Organizar los procesos	Manipular correctamente los sistemas informáticos y eliminar procesos innecesarios	Brindar una respuesta rápida y oportuna	Sistemas informáticos.	Jefes de cada departamento	2 meses	600,00
Presupuesto del plan						1,300, 00

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

Cuadro 6: Plan de mejora de reconocimientos e incentivos económicos.

Nombre propuesto: Implementar reconocimientos e incentivos económicos.						
Objetivo: Motivar al personal del Municipio de Santa Elena mediante reconocimientos e incentivos económicos para obtener un mejor desempeño laboral.						
Estrategias	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto
Motivar al personal mediante reconocimientos	Reconocer el excelente desempeño del colaborador en público.	Motivación al personal	Mención de mejor empleado del mes.	Alcalde	Cada mes	
Innovar el proceso de incentivos al personal	Talleres sobre como incentivar al personal	Incentivos al personal	Folletos	Alcalde	3 semanas	500,00
Motivar la relación interpersonal de los trabajadores.	Integrar a los colaboradores para fortalecer el compañerismo.	Motivación entre trabajadores	Viajes, olimpiadas.	Departamento de Talento Humano	Cada seis meses	200,00
Motivación mediante estímulos	Dar apoyo moral al personal.	Actitud positiva	Reuniones donde el jefe suba la moral al personal.	Alcalde y jefes departamentales	Cada mes	
Presupuesto del plan						700,00

Fuente: Modelo plan de mejora

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

3.8 Análisis del costo beneficio del Proyecto.

Considerando que el plan de mejora permite buscar la calidad y calidez del servicio del Municipio de Santa Elena, éste debe proyectarse en base al respectivo presupuesto para su debida realización.

El costo de este proyecto fue establecido en base a cada acción que se pretende llevar a cabo, donde los costos de las capacitaciones y talleres fueron consultados a capacitadores profesionales y cada taller está valorado, incluyendo el material y las herramientas necesarias.

Además, para las prácticas de las nuevas Tics que se plantea en la propuesta se realizaron una estimación en cuanto a un servicio similar. De esta manera se proyecta que la realización del Plan de Mejora tendría un presupuesto de \$ 4.550,00

3.8.1 Presupuesto total del proyecto.

Cuadro 7: Presupuesto del Plan de Mejora.

Nº	Proyecto	Presupuesto
1	Plan de mejora para la buena atención al usuario	600,00
2	Plan de mejora de las Tics	1.950,00
3	Plan de mejora de la capacidad de respuesta	1,300,00
4	Plan de mejora de reconocimientos e incentivos económicos	700,00
Presupuesto Total del Plan de Mejora		4.550,00

Fuente: Modelo del Plan de Mejora

Elaborado por: Dennise Estefanía Cordero León

3.8.2 Beneficios.

El presente plan de mejoramiento fue elaborado beneficiosamente para todos los colaboradores del de Santa Elena, con el fin de conseguir un servicio de calidad y la tan anhelada satisfacción del usuario.

Con la propuesta en marcha se pretende satisfacer al usuario en cuanto al servicio brindado, y con ayuda de las estrategias planteadas será más fácil lograr obtener y brindar un servicio de calidad, de esta manera la institución gana prestigio y los usuarios tendrán una buena perspectiva del servicio, beneficiando tanto a los usuarios como a los colaboradores del Municipio de Santa Elena.

Personal:

- 1 Brindar un servicio de calidad.
- 2 Desarrollo de sus competencias.
- 3 Mayor compañerismo.
- 4 Logro de una buena cultura organizacional.
- 5 Mejora el proceso informático.
- 6 Mejora de la comunicación.
- 7 Mejora del servicio brindado.
- 8 Motivación del personal.
- 9 Mejor desempeño laboral.

Usuarios:

- 1 Recibir un buen trato.
- 2 Mayor interés por resolver el problema.
- 3 Solución inmediata.
- 4 Solución Factible.
- 5 Servicio óptimo.
- 6 Satisfacción con el servicio recibido.

Conclusiones.

1. El Municipio de Santa Elena no cuenta con una correcta cultura organizacional. Ante esto se puede decir que las actitudes, hábitos y formas de trato con el colaborador y usuario no son las idóneas, por ende el usuario no percibe satisfacción en el servicio.

2. El nivel de motivación de los colaboradores del Municipio de Santa Elena es bajo, indicando con un 40,74% de los colaboradores encuestados, no se sienten motivados en su trabajo, debido a que no son motivados emocionalmente.

3. El desempeño de los colaboradores no satisface completamente la necesidad de los usuarios, debido a una mala organización.

4. Finalmente, la aplicación de un plan estratégico orientará de manera eficiente al Municipio de Santa Elena, haciendo énfasis en la mejoría de calidad de servicio y lograr completamente la satisfacción de los usuarios.

Recomendaciones.

1. El Municipio de Santa Elena debe implementar un proceso continuo para conocer el grado de satisfacción de sus usuarios, utilizando encuestas y dando solución a las quejas encontradas en el buzón de quejas y sugerencias.

2. El personal del Municipio de Santa Elena debe ser motivado económicamente con bonos y pagos por horas extras, para que de esta manera transmitan al usuario la importancia que le dan por resolver su problema.

3. Contar con una mejor organización en los procesos y trámites para satisfacer al usuario de manera rápida siendo eficiente y eficaz.

4. Se debería implementar de manera inmediata el plan de mejoramiento para de esta manera mejorar la calidad de servicio y obtener la tan anhelada satisfacción del usuario.

Bibliografía

- Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Organica de Servicio Público*. Quito.
- Avellón, B. (2015). La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis. *Universidad de Valladolid*. España.
- Cabezas, B. (2014). Gestión y Administración Pública. *Expectativas, motivación y satisfacción de los estudiantes de gap*. Barcelona.
- Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Paraninfo.
- Chand, S. (2018). *Cómo crear una cultura organizacional poderosa*. Madrid: Whitaker House.
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de malacatán san marcos. Quetzaltenango.
- Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral. Guayaquil, Ecuador.
- Condor, B. (2017). Universidad Nacional del Centro del Perú. *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio iron gym huancayo-2013*. Huancayo.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La*. Diaz de Santos.
- Falcones, G. (2014). Universidad de Guayaquil. *Estudio Descriptivo De La Cultura Organizacional De Los Colaboradores De La Unidad De Negocio De Supply Chain Guayaquil De Nestle Ecuador*. Guayaquil, Ecuador.
- González, M. (2014). *“Estrés Y Desempeño Laboral” Estudio*. Quetzaltenango.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo loayza,lima, enero del 2015. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú.
- Ibeas, C. (2013). Universidad Politécnica de Cartagena. *Plan de mejora en al organización y planificación de la empresa dedicada a las tecnologías de la información*.

- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*, 62, 63. Andahuaylas, Perú.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Perú.
- López, R. (2015). Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*.
- Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente*.
- Minaya, J. (2017). Capacidad de respuesta del personal. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Lima, Perú.
- Moreno, J. (2012). Universidad de Piura. *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce*. Piura.
- Napolitano, G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Babelcube.
- Palma, J. (2017). Universidad de Granada. *Emoción, Percepción y Acción*. Granada.
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*, 97, 98. Andahuaylas, Perú.
- Ramírez, V. (2016). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. *Universidad César Vallejo*, 45. Yurimaguas, Perú.
- Redhead, R. (2015). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima, Perú.
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Quetzaltenango.
- Senplades. (2017). *Plan del Buen Vivir*. Quito.
- Tracy, B. (2015). *Motivación*. México: Grupo Nelson.
- Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio*. Colombia: ECOE.

Vásquez, E. (2016). Universidad Estatal Península de Santa Elena. *Estudio de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, año 2015*, 67- 69. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.

Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar*. Argentina: Editorial Brujas.

ANEXOS

Anexo N°1.- Fotos



Parte frontal del municipio de Santa Elena.



Parte interna del Municipio de Santa Elena – Sala de Espera



Parte interna del Municipio de Santa Elena



Pasillo del Municipio de Santa Elena



Entrevista al Director del Dpto. Talento Humano.



Entrevista a las asistente del Dpto de Tesorería.



Encuesta al personal.



Encuesta al personal.



Encuesta al personal.



Encuesta al usuario.



Encuesta al usuario.

Anexo N°2.- Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores
La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.	¿Cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena?	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la calidad del servicio del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, mediante técnicas adecuadas, para lograr la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Tareas científicas</p>	La calidad del servicio contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	Percepción	<p>Cultura organizacional</p> <p>Motivación</p> <p>Desempeño</p> <p>Atención correcta</p>

		<p>-Establecer la incidencia de la cultura organizacional del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, en la satisfacción de los usuarios.</p> <p>-Determinar la incidencia de la motivación del personal del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, en la satisfacción de los usuarios.</p> <p>-Analizar el desempeño del personal del</p>		Expectativas	<p>Eficiencia</p> <p>Capacidad de respuesta</p>
--	--	---	--	--------------	---

		Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, en la satisfacción de los usuarios.				
--	--	---	--	--	--	--

Elaborado por: Dennise Cordero

Anexo N°3: Instrumentos de recolección de la información: Entrevista a los directivos.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Se solicita responder con sinceridad las siguientes preguntas.

- 1 ¿Cuáles son los valores morales del personal del Gad Municipal de Santa Elena?
- 2 ¿Cuál es la actitud del personal al realizar su trabajo?
- 3 ¿De qué manera usted motiva a sus colaboradores?
- 4 ¿Cómo piensa usted que el personal debería ser motivado para que realice bien su trabajo?
- 5 ¿Cómo mide el desempeño de sus colaboradores?
- 6 ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que exista un mejor desempeño laboral?
- 7 ¿Cómo percibe usted la atención al usuario?
- 8 ¿Cuántas veces al año han sido capacitados sobre la atención al usuario los trabajadores del Gad Municipal de Santa Elena?
- 9 ¿Cómo mide la eficiencia del personal del Gad al resolver los problemas que presentan los usuarios?
- 10 ¿De qué manera satisface al usuario con el servicio que brinda el Gad Municipal de Santa Elena?
- 11 ¿Cómo muestra interés el personal por resolver de manera oportuna y rápida los problemas o inquietudes de los usuarios?
- 12 ¿Qué competencias tiene el servidor público para satisfacer las necesidades que tiene el usuario?

Anexo N°4: Instrumentos de recolección de la información: Encuesta al personal



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Sexo: F__ M__

Instrucciones: Marque con una **X** según su opinión sabiendo que:

Nunca 1	Casi nunca 2	Ocasionalmente 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	---------------------	-------------------	--------------

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Ocasional mente	Casi siempre	Siempre
Variable independiente: Calidad del servicio					
Indicador: Cultura Organizacional					
1. ¿Es cómodo el ambiente laboral en el que trabaja?					
2. ¿Son idóneos los valores y cultura de sus compañeros?					
Indicador: Motivación					
3. ¿Se siente motivado en su trabajo?					
4. ¿Le agrada su puesto de trabajo?					
Indicador: Desempeño					
5. ¿Siente que su desempeño laboral ayuda a los usuarios?					
6. ¿Siente una mejoría en su desempeño laboral?					
Variable dependiente: Satisfacción del cliente					
Indicador: Atención correcta					
7. ¿Piensa usted que la atención que brinda al usuario es la correcta?					
8. ¿Consulta usted si el usuario después de su servicio se siente satisfecho?					
Indicador: Eficiencia					
9. ¿Reconocen cuando su servicio es eficiente?					
10. ¿Le toma mucho tiempo resolver un problema?					
Indicador: Capacidad de respuesta					
11. ¿Ayuda al usuario de manera rápida?					
12. ¿Es adecuada su habilidad de resolver los problemas de los usuarios?					

¡Muchas Gracias Por Su Atención que tenga un excelente día!

Anexo N°5: Instrumentos de recolección de la información: Encuesta a los usuarios.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Sexo: F__ M__

Instrucciones: Marque con una **X** según su opinión sabiendo que:

Nunca 1	Casi nunca 2	Ocasionalmente 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	---------------------	-------------------	--------------

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Ocasional mente	Casi siempre	Siempre
Variable independiente: Calidad del servicio					
Indicador: Cultura Organizacional					
1. ¿Cumple sus expectativas el servicio recibido?					
2. ¿Es adecuado el ambiente en el que recibe atención?					
Indicador: Motivación					
3. ¿Es amigable la persona que lo atiende?					
4. ¿Se muestra motivado el servidor público al atender su caso?					
Indicador: Desempeño					
5. ¿Es suficiente, el tiempo que dura su consulta con el servidor público?					
6. ¿Hace lo posible el colaborador por resolver su problema?					
Variable dependiente: Satisfacción del cliente					
Indicador: Atención correcta					
7. ¿Hubo un trato amable y cordial por parte del colaborador?					
8. ¿Muestra respeto en escuchar su caso el servidor público?					
Indicador: Eficiencia					
9. ¿Muestra comprensión de su problema el servidor público?					
10. ¿Existe interés por parte del servidor público?					
Indicador: Capacidad de respuesta					
11. ¿Brinda información oportuna y precisa el servidor público?					
12. ¿Es solucionado su problema de manera inmediata?					

¡Muchas Gracias Por Su Atención que tenga un excelente día!

Anexo N°6: Instrumentos de recolección de la información: Ficha de observación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



FICHA DE OBSERVACIÓN		CUMPLE		
La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena.		SI	NO	N/A
Saludo	El servidor público saluda al usuario de manera amable con unos ¡Buenos días! ¡En qué le puedo ayudar!			
Identificación	Se identifica por su nombre y su cargo en la entidad pública			
Servicio	Presta atención al usuario			
	Muestra interés por ayudar al usuario.			
	Muestra entendimiento del problema o solicitud.			
	Brinda información clara y precisa.			
	Pregunta si le puede ayudar en algo más.			
Despedida	El servidor público se despide con amabilidad y una frase de cortesía como ¡Es un placer ayudarle!			
Observaciones:				

Anexo N°7: Presupuesto**PRESUPUESTO**

RECURSOS	Institucionales:			
	Humanos: 000.00			
	Materiales: 760.00			
	Técnicos: 1.200.00			
Total				\$1.960
RECURSOS HUMANOS				
N°	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador		0	0
1	Tutor		0	0
Total				0
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
400	Impresiones	\$0.10	\$40.00	
1200	Horas de internet	\$0.60	\$720.00	
Total			\$760.00	
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS				
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Equipos	\$1000.00	\$1.000.00	
1	Teléfono y Comunicación	\$200.00	\$ 200.00	
Subtotal			\$1.200.00	
Total			\$1.960.00	

Anexo N°8: Carta aval


Santa Elena

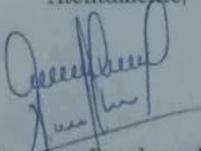
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
La Capital del mar y la tierra

Santa Elena, 20 de septiembre del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio de la Srta. **DENNISE ESTEFANÍA CORDERO LEÓN**, Con C.I. 2450125097, estudiante egresada de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,




Ing. Francisco Panchana Rodriguez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SANTA ELENA

Katy

 SantaElenaGAD
 @SantaElenaGAD

Dirección: Av. 18 de Agosto y calle 10 de Agosto
Teléfono: 2946 808 - 294 0374
Santa Elena, Ecuador

Anexo N°9: Filosofía del Municipio de Santa Elena.

MISIÓN

Nuestro Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, es administrador, gestor, facilitador y regulador de bienes y servicios públicos permanentes, de calidad, con eficiencia, cobertura y acceso, mediante procesos, programas y proyectos inclusivos, participativos, transparentes para la sociedad, aplicando la solidaridad, el respeto, la responsabilidad y equidad.

VISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el 2019 será una institución con capacidad administrativa, operativa y financiera, sólida e innovadora, generadora del desarrollo sostenible y sustentable del cantón, para los ciudadanos e inversionistas locales, nacionales y extranjeros, aplicando la gestión por resultados con transparencia, solidaridad, justicia y probidad.

Anexo N°10: Organigrama.

