



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**

INSTITUTO DE POSTGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TÍTULO:

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SALINAS**

AUTORA:

ING. CECILIA ARACELI DE LA CRUZ ROCAFUERTE

TUTOR:

LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MGT.

LA LIBERTAD, ECUADOR

JULIO DE 2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “**Clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas**”, elaborado por la señora **Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte**, del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez Mgt.

PROFESOR TUTOR

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte** con cédula de identidad número 0911327351, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte', is written over a horizontal dotted line.

Ing. Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Herman Zuñiga Muñoz, Mgr.

COORDINADOR DEL PROGRAMA



Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgr.

DOCENTE TUTOR



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgr.

DOCENTE ESPECIALISTA 1



Ing. Carola Alejandro Lindao, Mgr

DOCENTE ESPECIALISTA



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.

SECRETARIO GENERAL UPSE

DEDICATORIA

Primeramente, a DIOS porque siempre me ha estado iluminando mis pasos y darme fortaleza, sabiduría y permitirme llegar a culminar mi carrera.

A mis Padres Félix De La Cruz De la Cruz (+), Teresa Rocafuerte Laínez, hermanos, sobrinos y a toda mi familia que han sido pilar fundamental, con su paciencia y amor impulsándome conseguir este logro.

A mi sobrina Mariuxi Alexandra De La Cruz De La Cruz, no está físicamente, pero vive en mi corazón, como ejemplo de superación, a pesar de los obstáculos y adversidades que tuvo en su vida, nunca se rindió y consiguió cumplir cada uno de sus sueños.

A mis amigos de esta Maestría, quienes me brindaron su amistad sincera y apoyo incondicional.

Ing. Cecilia De La Cruz Rocafuerte

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen María por estar a mi lado siempre, que, con su Bendición, me han dado la oportunidad de terminar mi carrera y apoyarme en los momentos de debilidad.

Al culminar esta etapa académica de cuarto nivel, expreso mis sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), por ser la fuente del saber de los futuros Profesionales de la Provincia de Santa Elena y del Ecuador; a las Autoridades, Personal Administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), especialmente al Instituto de Postgrado-UPSE, a los Docentes de la Maestría en Gestión de Talento Humano, quienes impartieron sus conocimientos, enseñanzas y experiencias para formarnos como Profesionales, al Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc, Tutor, que con su paciencia y conocimientos supo guiarme durante todo el desarrollo del trabajo de investigación.

A toda mi familia por brindarme su amor, comprensión, paciencia, apoyo, y por ser mi pilar fundamental para alcanzar esta meta.

Y a todas las personas que de una y otra forma me orientaron en la realización del presente trabajo de titulación.

Ing. Cecilia De La Cruz Rocafuerte

INDICE

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Justificación.....	4
Objetivos de la Investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
MARCO CONCEPTUAL.....	6
Clima Laboral.....	6
Relaciones laborales	6
Modelo de desarrollo de clima laboral	6
Entorno organizacional.....	7
Calidad de servicio	8
Satisfacción del usuario.....	8
Calidad de atención	8
MARCO METODOLÓGICO.....	9
Tipo y diseño de la Investigación.....	9

Población y muestra	9
Técnicas e instrumentos	11
Procesamiento	11
ANÁLISIS DE RESULTADOS	12
Análisis de encuestas al personal de ventanilla.....	12
Análisis de encuestas a usuarios.....	15
ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO	18
Título	18
Diagnóstico.....	18
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	19
Pronóstico.....	19
Fundamentación	19
Desarrollo o cuerpo del texto	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	28
Anexo 1. Operacionalización de las variables.....	29
Anexo 2: Carta de compromiso.....	30
Anexo 3: Cuestionario de encuesta	31
Anexo 4: Certificado de antiplagio	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra 1	10
Tabla 2: Muestra 2	11
Tabla 3: Plan de acción.....	21



CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS

Autor:

Ing. Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte

Tutor:

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

RESUMEN

El clima laboral dentro de las empresas tiene mucho que ver con la calidad de los servicios prestados. Es difícil prestar un buen servicio si dentro de la institución existen hostilidades entre colaboradores, todo lo contrario, esto generaría un ambiente inadecuado y como efecto inmediato una mala atención hacia el usuario. En el presente estudio, mediante la revisión bibliográfica se puede constatar como el clima laboral afecta de manera directa a la calidad de los servicios que se les presta a los usuarios. El objetivo es analizar el clima laboral mediante un diagnóstico de la situación actual que fortalezca la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y fortalecer la calidad de sus servicios, para esto es necesario señalar como se puede mejorar el clima laboral e indicar la calidad de servicios que se les brinda a los usuarios. De igual manera cuenta con la investigación de campo realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, mediante la cual se pudo identificar ciertas inconformidades por parte del cliente interno y externo al momento de asistir por algún servicio y la realidad del clima laboral dentro de las instalaciones. Por tal razón se concluye que el clima laboral es indispensable para brindar un buen servicio y se recomienda mantener un ambiente adecuado que permita el correcto funcionamiento de todos los colaboradores.

Palabras claves: Clima laboral – calidad – cliente interno – cliente externo.



WORK CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE IN THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF SALINAS

Author:

Ing. Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte

Advisor:

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

ABSTRACT

The work environment within companies has a lot to do with the quality of the services provided. A good service cannot be provided if within the institution there are hostilities between collaborators, on the contrary, this would generate an inadequate environment and, as an immediate effect, poor attention to the user. In the present study, through the bibliographic review, it can be verified how the work environment directly affects the quality of the services provided to users. The objective is to analyze the work environment through a diagnosis of the current situation that strengthens the quality of service in the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Salinas and strengthen the quality of its services, for this it is necessary to point out how the work environment can be improved. and indicate the quality of services provided to users. In the same way, it has the field investigation carried out in the Decentralized Autonomous Government of Salinas, through which it was possible to identify certain disagreements on the part of the internal and external client when attending for a service and the reality of the work environment within the facilities. For this reason, it is concluded that the work environment is essential to provide a good service and it is recommended to maintain an adequate environment that allows the correct functioning of all collaborators.

Keywords: Work environment - quality - internal customer - external customer.

INTRODUCCIÓN

El estudio del clima organizacional se remonta entre los años 1927 y 1939, efectuado por Elton Mayo, este estudio se llevó a cabo en las factorías Hawthorne, perteneciente a Western Electric. Este estudio estuvo centrado en las relaciones interpersonales, condiciones laborales, compromiso de los trabajadores con la empresa, satisfacción de los empleados entre otros aspectos.

Años más tardes se empezaron a realizar varias investigaciones en las que se relaciona el clima laboral con el ambiente laboral y el trabajador, así como el nivel de productividad. En el año de 1939, Lewin en su investigación realiza la conexión entre ambiente laboral y el trabajador, Argyris en 1958 ya afirma que, mientras haya un buen clima laboral la productividad será mejor, y Stringer en el año de 1968 habla sobre la organización y estructura empresarial como responsables del ambiente laboral.

La investigación de Calderón, citado de Salazar (2018) estudia la relación que existe entre el clima de la organización y su relación con la atención que se le brinda al público, enfocándose en dos aspectos importantes que son; el bienestar humano y la calidad en el servicio. La misma determinó que el ambiente que existe dentro de la empresa influye en gran manera sobre la calidad de la atención que se les brinda a los usuarios.

Pajuelo (2018), de la Universidad de Huánuco, estudió la relación existente entre ambiente laboral y calidad de servicios en instituciones públicas, dando como resultado que la relación es significativa y positiva, cuando el ambiente laboral es agradable y los funcionarios brindan un servicio de calidad. Lo antes mencionado por el autor, es de vital importancia para el estudio que se va a realizar, debido a que del clima laboral depende el desempeño de los servidores públicos y también la calidad del servicio que ellos brinden en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Planteamiento del problema

El clima laboral se refiere al entorno humano y físico en el que se realiza o desarrollan las diferentes actividades que tiene relación con el trabajo diario, por lo tanto, si dentro de las empresas u organizaciones existe un clima laboral aceptable y de cordialidad entre los trabajadores (cliente interno) esto provocará que dé como resultado una buena productividad y por ende se podrán cumplir con los objetivos trazados por la organización.

En el contexto global se puede evidenciar que en algunas empresas se considera al factor humano de poco interés, lo cual va dejando a un lado su talento, en ocasiones las personas no podrán desenvolverse de la mejor manera en las actividades encomendadas por este motivo, por lo consiguiente no se logrará cumplir a cabalidad con las metas propuestas por la organización, existiendo conflictos tanto internos como externos.

En Ecuador dentro de las organizaciones, los trabajadores tienen cargas laborales y también existe falta de comunicación organizacional, esto es durante largos períodos de tiempo que en cierta forma hoy lo conocemos como mal ambiente o clima laboral.

En las instituciones del sector público, se hace más evidente la atención al cliente, debido a la variedad de usuarios que acuden a diario por realizar uno o varios trámites, que para ellos son de resolución inmediata.

El desempeño y el clima laboral tiene una buena relación para poder medir el desempeño de cada uno de los miembros que conforman la organización, a su vez se debe analizar las diferentes capacidades, potencialidades, cualidades y destrezas de cada uno de los trabajadores donde ayudará a que exista una buena comunicación entre todos y esto no afecte en su totalidad al entorno organizacional de la empresa y puedan lograr con los objetivos propuestos.

En el presente trabajo se evidencia la necesidad de poder realizar y canalizar la investigación sobre el clima laboral y la calidad de servicio en la Provincia de Santa Elena específicamente en el Cantón Salinas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, donde puede existir ausencia de capacitaciones sobre el tema objeto de este estudio y también del trabajo en equipo, posiblemente esto ha creado con el tiempo un clima laboral no deseado, ciertos elementos se encuentren bajo estrés por este motivo lo cual ocasiona que se reduzca su capacidad de trabajo y brindar un pésimo servicio a los clientes externos o usuarios del sistema que lleva el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Otro punto relevante para considerar son las relaciones interpersonales entre los jefes directos y los colaboradores, más la toma de decisiones que deben ser igualitarias a todo nivel, debido a que no se puede beneficiar a grupos específicos discriminando a otros, esto también generará descontento entre los colaboradores de la empresa.

La investigación se realizará en las ventanillas de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. En la que se evaluará el tipo de atención que reciben los usuarios cuando se acercan a solicitar algún servicio municipal.

Formulación del Problema

¿En qué medida el clima organizacional afecta a la calidad del servicio prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

Justificación

En este caso y mediante la investigación de conceptos y definiciones se pudo comprender como un clima laboral mal aplicado va a afectar en la prestación de servicios. Así mismo se analizará los factores tanto internos como externos que podrían afectar para que no se concrete un clima laboral idóneo y aceptable, y por tal razón se preste un servicio que es percibido como defectuoso por los usuarios o clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Se realizó la investigación que corresponde a la metodología, es decir, teórica donde se revisó conceptos contemporáneos sobre la calidad de servicio, clima laboral, atención al cliente, entre otros factores que podrían influir, de igual forma y por otra parte, se consideró la teoría de cuáles serían las causas que afectan la prestación de servicio. Se indicó cuáles son los métodos por ejecutar para poder mejorar el clima laboral y la atención hacia el usuario para satisfacer las necesidades de los ciudadanos que asisten en busca de ser atendidos de manera correcta.

Mediante la justificación práctica se podrán ver los resultados que permitirán identificar cuáles son los factores que influyen en la prestación de un servicio de mala calidad y que el clima laboral no se desarrolle correctamente. Bajo este panorama y posteriormente conociendo los resultados de la investigación obtenida mediante la herramienta aplicada cuantitativa con el formulario forms, de manera virtual, se podrá realizar y determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Con estos datos se propondrá la elaboración y aplicación de un plan de acción para mejorar el clima laboral y la calidad de los servicios que se les brinda a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, lo cual da relevancia al presente trabajo de investigación, debido a que se dará paso a nuevos temas para futuros estudios relacionados a partir de los resultados.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el clima laboral mediante un diagnóstico de la situación actual que fortalezca la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual referente al clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- Determinar las características de los niveles de clima laboral en el Municipio de Salinas.
- Diseñar un plan de acción del clima laboral que aporte a la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Idea a defender

El clima laboral adecuado contribuirá a mejorar la calidad del servicio a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

MARCO CONCEPTUAL

Clima Laboral

Suárez (2014), manifiesta que un gran lugar para poder trabajar de manera amena es aquel en donde los jefes confían en las personas con las que trabajan y los trabajadores confían en sus jefes. Así mismo debe existir orgullo por parte de los jefes hacia sus colaboradores y brindarles la confianza necesaria para que se desarrollen correctamente.

Se conoce como clima laboral al conjunto de condiciones que se den en el área de trabajo, estas son concebidas por los trabajadores quienes según el tipo de condiciones que ellos distinguen, definirán si el clima laboral es el adecuado o no.

Relaciones laborales

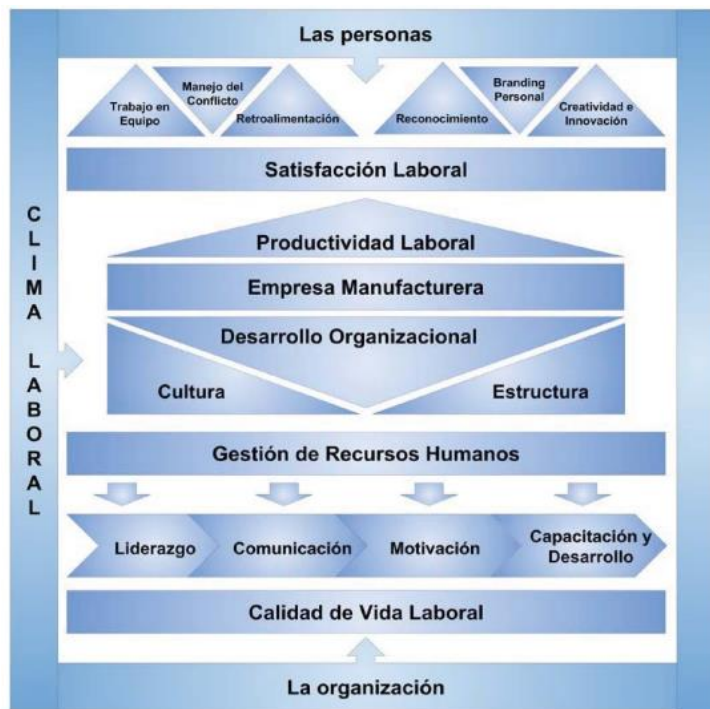
Según el autor Herrera (2017) menciona que las relaciones laborales son basadas generalmente en las relaciones interpersonales, lo que nos lleva a convivir a diario con personas de nuestra organización muchas veces más tiempo que en nuestro hogar.

Por lo tanto, es necesario que estas relaciones sean de cordialidad y de buen llevar para que el resultado sea favorable para la institución donde no existan problemas.

Modelo de desarrollo de clima laboral

Para Contreras (2018), la correcta gestión del talento humano vinculada a un modelo de clima laboral, junto a las capacidades y habilidades no solo van a ser aprovechadas por la empresa, sino que aportarán al cumplimiento de los objetivos. La autora reafirma que, al mostrar una imagen humanista, la organización le dará la importancia de formar parte de ella, haciendo que sus trabajadores se sientan más comprometidos y mejorando el nivel de productividad. Bajo este parámetro, propone el siguiente modelo de desarrollo de clima laboral.

Figura 1: Modelo de desarrollo de clima laboral



Fuente: (Contreras, 2018)

Entorno organizacional

Mintzberg, citado en Valle et al., (2017), dentro de sus aportes, manifiesta que las actividades humanas dentro del entorno organizacional, originan dos requerimientos elementales y adversos: La división de trabajo entre las diversas actividades a realizar, y la coordinación para ejecutar las mismas actividades a desarrollarse internamente en la organización.

El mencionado autor, Mintzberg, propone desarrollar una metodología de trabajo en la cual todos los integrantes de una institución logren una consistencia laboral interna que de paso a la armonía, confraternidad, buenas relaciones interpersonales entre todos los colaboradores. Sin dejar de tomar en cuenta que para esto es necesario consolidar y lograr una consistencia de carácter institucional, que deberá estar basada en su antigüedad o tiempo de permanencia en ella, el ambiente en el que se desarrollan sus funciones, tareas y actividades, sistemas técnicos, infraestructura, ergonomía etc.

Calidad de servicio

Los autores Alberca y Valentín, (2017), definen a la calidad que ha tomado cierto protagonismo, a pesar de que se cree que solo está relacionada a procesos industriales. Sin embargo, su uso va más allá y alcanza varias actividades, tales como de distribución o servicios.

Se podría definir entonces la calidad como un conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes. Para poder medir la calidad de servicio.

Satisfacción del usuario

Para el autor Canzio (2019), la satisfacción se define por los términos de cumplimientos, es decir que el usuario debe estar complacido por los servicios recibidos y la capacidad de respuesta.

Para toda empresa, el objetivo principal es lograr la satisfacción de sus usuarios, por tal motivo, la satisfacción es considerada como un medidor de calidad, mientras más alto es el nivel de satisfacción, mejor es la calidad de los servicios brindados.

Calidad de atención

Peralta (2019) señala que la calidad de la atención es definida según la percepción del usuario acerca del servicio o producto que ha recibido. Esta percepción puede darse en base a las expectativas que el cliente se hace acerca de lo que espera recibir.

Los usuarios o clientes externos que acuden y se acercan a las instalaciones específicamente a las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas., pretenden y esperan encontrar una excelente guía que los induzca y ayude a resolver sus inconvenientes en ese momento y su expectativa es que esta respuesta o acción a seguir sea ágil y eficaz. Este escenario es el ideal para ellos.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y diseño de la Investigación

Para la realización de la investigación “Clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas”, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, se basó en recopilar datos fidedignos con la aplicación de encuestas, toda la información requerida se obtuvo de los usuarios y trabajadores que se encuentran implicados en el proceso de estudio mostrando la realidad de la problemática.

El diseño de la investigación es de carácter cuantitativo donde se obtuvieron y se demostraron con datos descriptivos realizados a través de las encuestas a los usuarios y a todo el personal de ventanilla para poder cumplir con los objetivos propuestos.

Población y muestra

Población 1 – Personal que labora en el área de ventanilla

Para el autor (Punta, 2017) la población es definida “como un conjunto de individuos o elementos sobre los cuales las observaciones serán hechas y este grupo es finito o infinito”.

La población estuvo dividida en dos grupos: el personal que labora dentro de las instalaciones en el área de ventanillas de atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas que son 21 trabajadores y los usuarios que asisten a la institución aplicando el muestreo probabilístico.

Población 2 – Usuarios

Los usuarios que ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas son 300 personas al día, en el cual requieren de atención al servicio al cliente por el personal administrativo de la institución.

Muestra 1

Una muestra es un segmento o subconjunto finito e importante de la población (López, 2014). Para la realización de las respectivas encuestas al personal de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas no se utilizó fórmula debido a que es un número de personas pequeño por lo tanto se consideró a todos los 21 trabajadores (muestreo censal) para obtener mejores resultados.

Tabla 1: Muestra 1

Institución	Trabajadores
GAD Salinas (Personal de ventanillas)	21 trabajadores.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Elaborado por: Cecilia De La Cruz Rocafuerte.

Muestra 2

Para el estudio se aplicó la fórmula de población finita de Allan Wester donde se detalla a continuación:

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

n: tamaño de la muestra.

N: población total.

o: desviación estándar de la población.

Z: nivel de confianza.

e: margen de error.

$$n = (1.96)^2(0.5)^2(300) / (0.05)^2(300-1) + (1.96)^2(0.5)^2$$

$$n = (3.8416) (0.25) (300) / (0.0025) (299) + (3.8416) (0.25)$$

$$n = 288.12 / 1.7079$$

n= 168.6984015

n= 169

A través de la fórmula aplicada se determinó que la muestra para la realización de las encuestas a los usuarios fue de 169 usuarios.

Tabla 2: Muestra 2

Usuarios (Universo)	Muestra
Usuarios del GAD de Salinas (300 usuarios al día)	169 usuarios.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Elaborado por: Cecilia De La Cruz Rocafuerte.

Técnicas e instrumentos

Encuestas

Según (Medeiros, 2019) menciona que la encuesta “Es una técnica de investigación que se realiza para la obtención de datos o información sobre características u opiniones de un grupo de personas”.

Se realizó un cuestionario estructurado con 10 preguntas cerradas con escala de Likert realizando las respectivas encuestas al personal de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y 10 preguntas para los usuarios para conocer el nivel de satisfacción.

Procesamiento

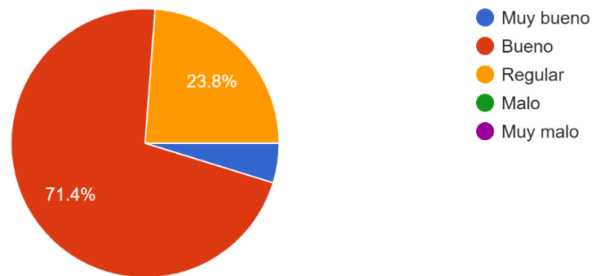
Para el procesamiento de los datos de las encuestas se realizaron a través de Google Forms, es decir de manera virtual que nos dio como resultado las respectivas tablas y gráficos y análisis con el fin de demostrar cuál es la problemática existente en el clima laboral de la organización y darle una solución. Las alternativas resultantes serán consideradas como la posible solución.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de encuestas al personal de ventanilla.

1. ¿Cómo califica el clima laboral dentro de las instalaciones?

Gráfico 1: Clima laboral

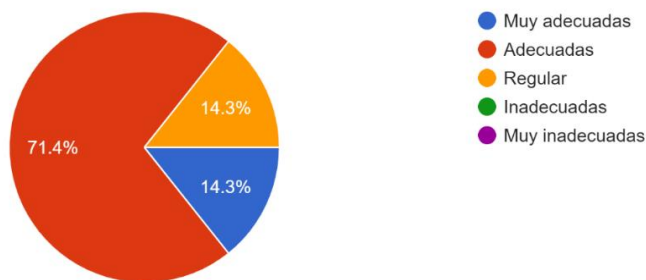


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

El 5% de los encuestados manifiesta estar en un ambiente laboral muy bueno, un 71% señala que es bueno y un 24% indica que regular. Hay que considerar que este porcentaje puede disminuir como crecer, depende de cómo busquen solucionar sus necesidades.

2. ¿Siente que las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo son las adecuadas?

Gráfico 2: Relaciones laborales

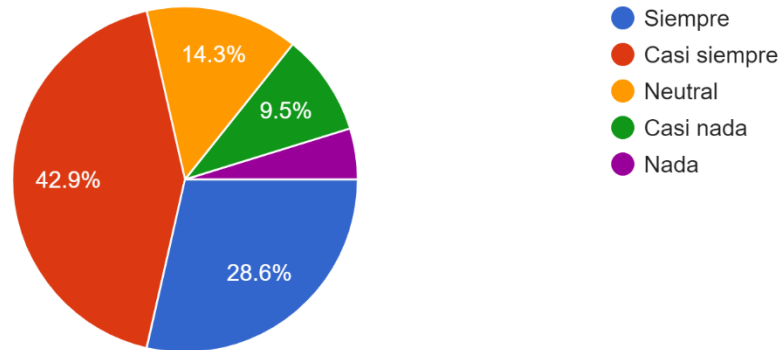


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

En la siguiente pregunta, concerniente a las relaciones con los compañeros de trabajo, el 14% manifiesta sentirse muy bien con ellos, un 72% afirma estar cómodos con su presencia, un 14% dice que regular. El último porcentaje debe ser supervisado ya que, bajo cualquier detonante podría ocasionar un ambiente laboral no adecuado o lo que sería peor aún, una mala prestación de servicios.

3. ¿Considera usted que el ambiente laboral incide en el trato a los usuarios?

Gráfico 3: Ambiente laboral

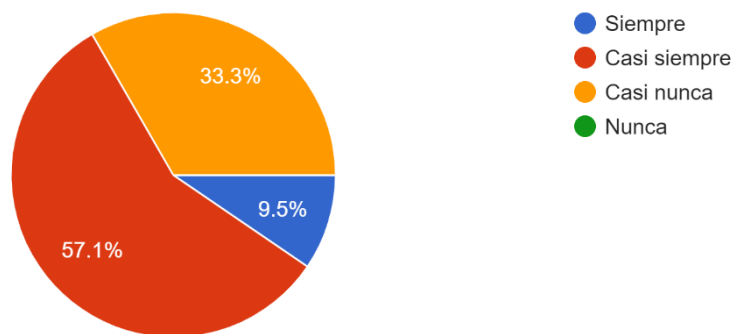


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

De igual manera, el 28.6% consideró que siempre incide el ambiente laboral con el trato hacia los usuarios, un 42.9% indica que casi siempre, un 14.3% se mantuvo neutral. Un 9.5% manifestó que casi no sucede esto y un 4.8% que nunca ocurre. Por lo tanto, es necesario que dentro de la institución se genera un clima laboral idóneo para todos.

4. ¿Existe una correcta planificación estratégica dentro de su institución?

Gráfico 4: Planificación estratégica

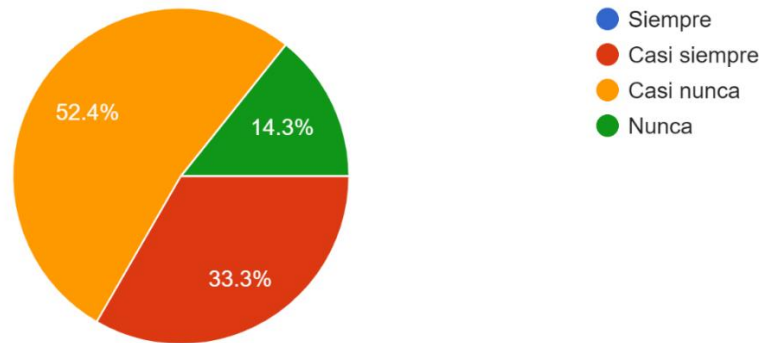


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Un 57,1% manifiesta que casi siempre suele existir la debida planificación, un 9,5% afirma que siempre la hay mientras que un 33% señala que casi nunca existen planificaciones estratégicas en el Municipio de Salinas.

5. ¿Existen constantes capacitaciones para el crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores?

Gráfico 5: Constantes capacitaciones

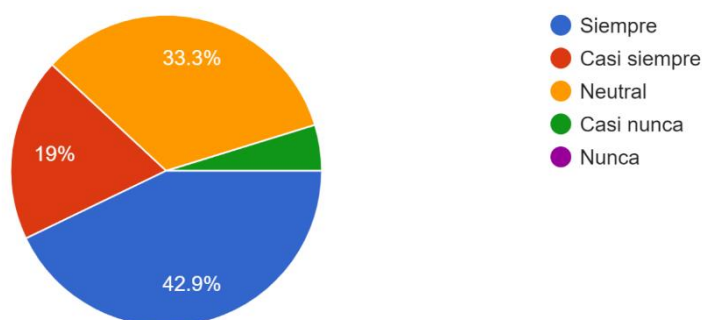


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Un 14.3% asegura que nunca han recibido algún tipo de capacitación que les permita crecer profesionalmente. Un 52.4% afirma que casi nunca y un 33.3% dice que casi siempre reciben capacitaciones. Queda claro que el GAD de Salinas debe implementar circuitos de capacitación para todos sus empleados.

6. ¿Existe una buena comunicación con los superiores?

Gráfico 6: Comunicación



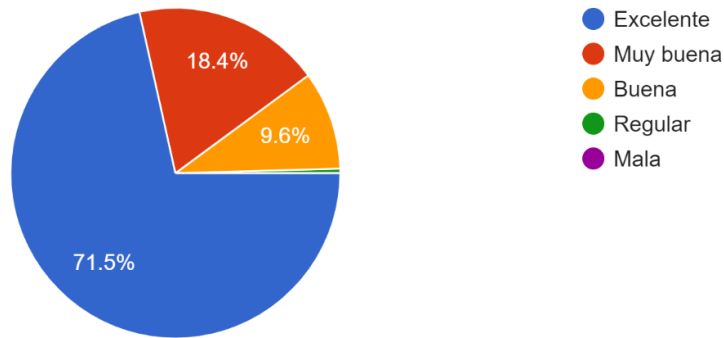
Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Un 42.9% asegura que siempre ha existido una buena comunicación con sus superiores, un 19% indica que casi siempre se ha dado. Un 33.3% prefiere mantenerse neutral en este tema y un 4.8% indica que nunca ha existido una buena comunicación.

Análisis de encuestas a usuarios

1. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de ventanilla?

Gráfico 7: Atención recibida

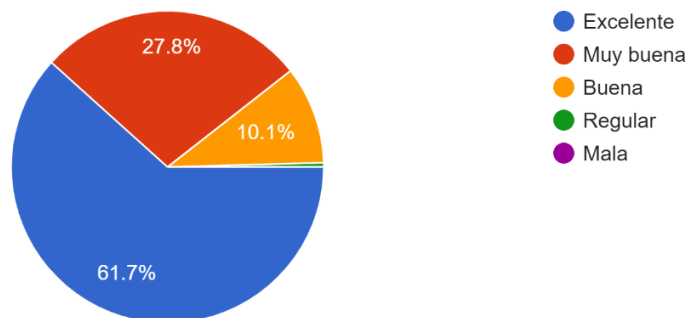


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

El 71.5% de los usuarios manifiesta que han recibido una excelente atención en ventanilla, un 18.4% señala que la atención fue muy buena, un 9.6% asegura que la atención fue simplemente buena y un 0.4% indicaron que recibieron un trato regular.

2. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del servidor que la atendió?

Gráfico 8: Capacidad de respuesta

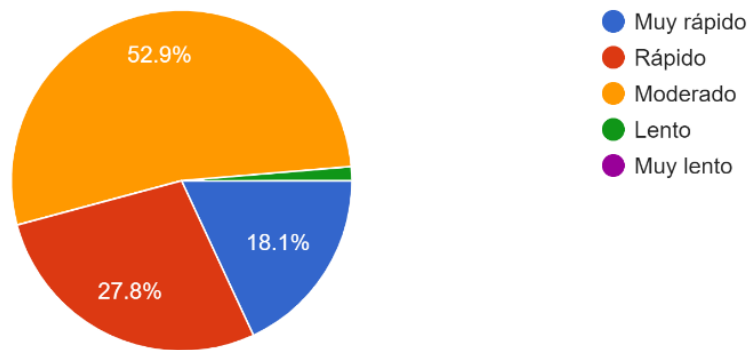


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Con respecto a la capacidad de respuesta un 61.7% indicó que fue excelente, un 27.8% señala que fue muy buena, un 10.1% dice que fue buena y un 0.4% manifiesta que fue regular.

3. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?

Gráfico 9: Tiempo de espera

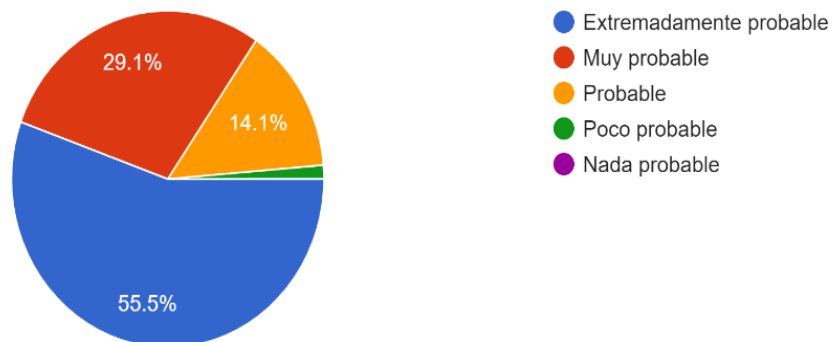


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

El personal de atención al público se ubica como un personal muy receptivo y presto a atender las necesidades de los usuarios. Según las encuestas un 18.1% del personal se muestra extremadamente receptivos y atiende muy rápido, un 27.8% atiende de manera inmediata, una gran diferencia de un 52.9% que manifiesta una atención moderada y un 1.3% que indica que fueron atendidos de manera lenta.

4. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende nuestros servicios?

Gráfico 10: Probabilidad de que recomiende los servicios

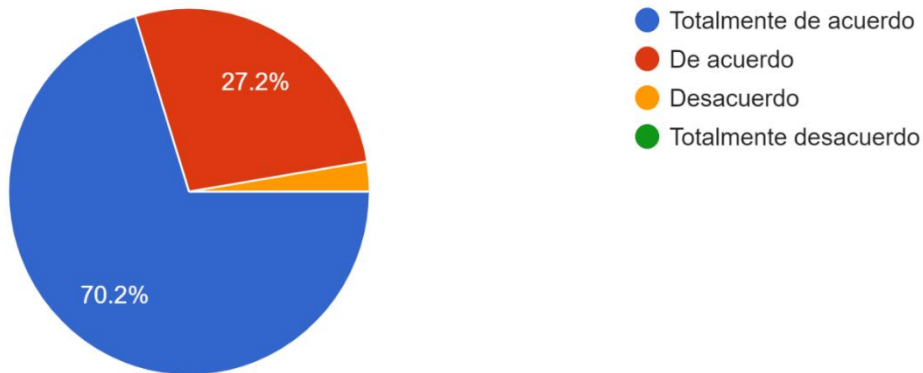


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Un 55.5% indicó que es extremadamente probable recomendar nuestros servicios, esto acompañado de un 29.1% que aseguró que era muy probable recomendar los servicios prestados por el Municipio de Salinas. Un 14.1% así mismo manifestó que era probable y un 1.3% que esto era poco probable.

5. ¿Nuestros servicios superaron sus expectativas?

Gráfico 11: Servicios superaron expectativas

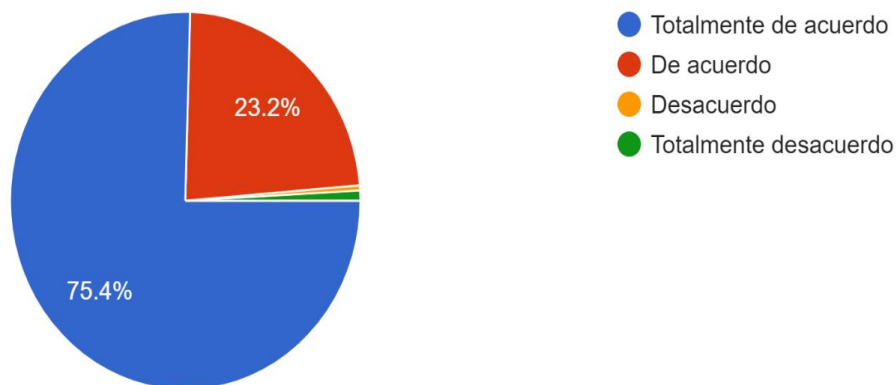


Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

Un 70.2% de los encuestados afirma haber cumplido sus expectativas de manera excelente, un 27.2% lo hizo de manera muy buena y otro 2.6% simplemente logró sus expectativas de manera buena. Esto afirma que los usuarios si logran completar los procesos requeridos dentro de las instalaciones del Municipio.

6. ¿El servicio requerido en el Municipio resolvió sus necesidades?

Gráfico 12: Servicio requerido



Fuente: Encuesta al personal de ventanilla GAD Municipal de Salinas

El 75.4% resolvió sus necesidades, un 23.2% en parte, un 0.4% logró resolver lo requerido de manera insatisfactoria y un 0.9% no resolvió su requerimiento. Esto quiere decir que en algo no está cumpliendo a cabalidad el cabildo.

ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO

Título

“Clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas”.

Diagnóstico

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas en la actualidad atiende entre 750 y 900 personas a diario. Usuarios que se acercan a ventanillas a requerir algún servicio, a ingresar documentos, a pagar impuestos entre otros.

La satisfacción de los usuarios no siempre es la esperada, existen ciertos elementos que interfieren para lograr el objetivo de los servidores del Municipio de Salinas. Más allá de la satisfacción de los usuarios también hay que conocer el nivel de conformidad de los trabajadores y que está infiriendo para que ellos no estén brindando los servicios de manera adecuada.

Otro aspecto importante por conocer es la comunicación organizacional que existe y en qué nivel se está ejecutando. También es saber tener en cuenta si las instalaciones de infraestructura presta las comodidades necesarias para el usuario (cliente externo) y los trabajadores (cliente interno).

Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de acción para mejorar el clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Objetivos específicos

- Mejorar el nivel de calidad y la satisfacción en el servicio que reciben los usuarios (cliente externo).
- Mitigar las posibles causas identificadas con la metodología cuantitativa de la investigación que pueden incidir en la mala prestación de servicios.

Pronóstico

Se pretende dar cumplimiento a los objetivos planteados en el caso de estudio y cumplir con el nivel de satisfacción de los usuarios lo cual permitirá conocer la calidad de servicios que están recibiendo.

Esta investigación brindará aporte científico que permitirá formular nuevos conceptos y direccionarnos para una buena toma de decisiones que mitiguen la problemática planteada.

La estrecha relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio a los usuarios está basada en los resultados de las encuestas, dando fundamentación al caso de estudio y a la presente propuesta, sin dejar de prestar atención a otras variables que deben ser analizadas en futuras investigaciones a partir de la presente.

Fundamentación

El presente estudio pretende mostrar la real experiencia que viven a diario los usuarios que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salina a solicitar cualquiera de los servicios que esta organización ofrece. De igual manera se pretende dar al servidor público mediante las acciones correctivas un clima laboral que le permita sentirse en un área que le permita desempeñarse a plenitud trasladando ese sentimiento de bienestar hacia las personas que acuden por varios motivos al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

En este caso aplicaremos una herramienta virtual de dos encuestas, la primera realizada al personal que labora para el Municipio del Cantón Salinas (cliente interno), esto para conocer el clima laboral, el trato, el tipo de comunicación y saber si realmente se siente satisfecho y a gusto dentro de las instalaciones donde acude a diario. La segunda encuesta en este caso estará dirigida a los usuarios, (cliente externo) en este contexto utilizaremos la metodología o la escala de Likert para las dos encuestas, lo cual permitirá medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a las instalaciones en busca de algún tipo de servicio.

Desarrollo o cuerpo del texto

Se propone diseñar un plan de acción direccionado al clima laboral con el fin de que aporte a la calidad de servicio y mejorar las expectativas de los usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Se evidenció en la encuesta dirigida al cliente interno y externo que se afianza la necesidad de la aplicación de un plan de acción, lo cual da relevancia a la propuesta de la investigación desarrollada en campo.

Plan de acción para mejorar el clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Para desarrollar el presente plan de acción debemos saber que es una herramienta generalmente formada por las actividades a ejecutarse en un lapso de tiempo, con el fin de lograr los objetivos planteados, también es considerado como un documento de alta relevancia en la planificación estratégica para la distribución y organización del trabajo de forma eficiente.

En base a estos conceptos se procede a canalizar los resultados obtenidos mediante las encuestas de acuerdo con cada dimensión con sus respectivos indicadores.

Adicionalmente describiremos en las siguientes partes el plan de acción:

- Descripción de objetivo.
- Tareas y actividades para el alcance del objetivo.
- Designar responsables de las tareas.
- Los recursos necesarios para completar las tareas.
- Determinar las fechas de inicio y fin por cada actividad.
- Medidas para evaluar el progreso del plan

Tabla 3: Plan de acción

Dimensiones-Problemas	Actividad-Tarea	Responsable	Fecha	Como va a controlar
Relaciones laborales	Capacitar sobre el tema.	Departamento de Talento Humano.	Jul a Dic	Plan de capacitación.
Modelos de desarrollo del clima laboral.	Modelar el clima laboral con reuniones frecuentes de todo el personal. (Modelo de Contreras, 2018).	Departamento Estratégico.	Jul a Dic	Lista de verificación de evento.
Entorno organizacional.	Mejorar mediante eventos internos. (deportivos, sociales y culturales).	Departamento de Talento Humano.	Jul a Dic	Lista de verificación de evento.
Satisfacción del usuario.	Retroalimentar con encuestas in situ (Post servicios).	Departamento de Talento Humano.	Jul a Dic	Lista de verificación de evento.
Calidad de servicios.	Retroalimentar con encuestas in situ (Post servicios).	Departamento de Talento Humano.	Jul a Dic	Lista de verificación de evento.
Calidad de atención.	Retroalimentar con encuestas in situ. (Post servicios).	Departamento de Talento Humano.	Jul a Dic	Plan de capacitación.

Elaborado por: Cecilia De la Cruz Rocafuerte

Con lo anteriormente mencionado preparado, analizaremos interior y exteriormente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas., para identificar qué es lo necesario para cumplir las tareas. A partir de esa información designar responsables y recursos los cuales podrán sufrir cambios y modificaciones con el fin de asegurar que estén listos en las fechas planificadas.

Todo proceso o proyecto puede presentar resistencia a manera de obstáculo lo que ocasionará cambios de última hora, será entonces necesario diseñar el plan de acción con una ligera flexibilidad, además de poder medir sus resultados constantemente para ajustar cualquier situación que se quiera salir de control.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Al analizar el clima laboral y la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y según los resultados derivados de la presente investigación se concluye en que si existe una gestión que deja inconformidades tanto en los clientes internos como externos.
- Una vez realizado el diagnóstico a la forma de llevar el clima laboral actual en la organización, se determina que es evidente y necesario reforzarlo y consolidarlo para lograr una mejora aceptable por los usuarios.
- Luego de determinar las respectivas características dentro de cada uno de los niveles del Municipio de Salinas los resultados establecieron que estos responden a factores internos con la comunicación organizacional, la capacitación sobre el tema, entre otras variables que apuntan hacia un clima laboral aceptable.
- En cuanto al diseño de un plan de acción para el mejoramiento hacia la atención de los clientes internos y externos basado en el clima laboral se concluye que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas no está exento de aplicar esta herramienta.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable fortalecer la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, con la finalidad de mantenerse en el margen de aceptación de los usuarios, sin dejar de tomar en cuenta el buen desempeño de sus colaboradores.
- Se debe diagnosticar de manera constante los procesos que impliquen al colaborador interno y al cliente externo o usuario con el fin de establecer una política de estandarización para todos los departamentos.
- Los niveles de clima laboral en el Municipio de Salinas se enfatizan debido a la posible falta de comunicación organizacional, es recomendable mitigar este tema con más capacitaciones, a su vez delegando las actividades y tareas concernientes, que se presentan en el plan de acción.
- Aplicar de manera inmediata el plan de acción acompañado con la asignación de los recursos necesarios para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

REFERENCIAS

- Agudelo Ruben, P. P. (2020). *Repositorio Digital de la Universidad de Manizales*.
Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1118872/11-clima-organizacional-y-percepcion.pdf>
- Alicia, F. (07 de diciembre de 2020). *Ciencia Latina*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166/212>
- Amasifuentes, M. (2018). *Repositorio Digital de la Universidad de San Martín*.
Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3094>
- Canzio, C. (2019). *Repositorio Digital de la Universidad San Ignacio de Loyola*.
Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Contreras, N. (2018). Desarrollo Organizacional. *Las ciencias sociales y la agenda nacional*, 1 - 23.
- Ermenegilda Alberca, C. v. (2017). *Repositorio Digital de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franny, S. (2018). *Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3678/TESIS-MAESTRIA-CS-2018-SILVERA%20MALPARTIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galicia Silvia, G. M. (2017). *Repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

- García, D. (2020). *Alicia*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_10d4b855e0b08ae60c9bbce285a1a297/Description
- INTEC. (2021). *INTEC*. Obtenido de <https://www.intec.edu.do/oferta-academica/postgrado/articulos-de-postgrado/intec-postgrado-por-que-es-necesario-y-como-elegir-el-mas-indicado-2>
- Jesus Sotelo, E. F. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio. *RIDE*, 28.
- López, P. L. (2014). *Muestra y población muestra*. Zero.
- Medeiros, J. (2019). Redacción científica: práctica de resúmenes. *Reseñas*.
- Pecho et al., B. G. (2017). *Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali*. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4083>
- Punta, U. D. (2017). *Módulo Matemático III*. Population and Muestra.
- QuestionPro. (2022). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra/>
- Rus, E. (10 de diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20de%20campo%20recolecciona,la%20correlacional%20o%20la%20mixta.>
- Salazar, J. (Noviembre de 2018). *Repositorio Digital de la UESS*. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>
- Segura, J. (2016). *Repositorio de la Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4155>
- Suárez, O. C. (2014). *Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3644>

- Valentina Jaramillo, I. M. (2019). *Repositorio de la Universidad Católica de Manizales*. Obtenido de <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2449/1/Valentin%20Ram%C3%ADrez%20Jaramillo.pdf>
- Valle et al., P. T. (31 de 05 de 2017). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4776/477653290007/>
- Vera, N. (2018). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Vicaña, M. (2019). *Repositorio Digital de la Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3248>
- Villajuan, L. (2019). *Repositorio Institucional UNSA*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11202>
- Villalba, R. (2016). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24901>
- Yachas, E. (2017). *Repositorio Digital de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué medida el clima organizacional afecta a la calidad del servicio prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?	Objetivo General Analizar el clima laboral mediante un diagnóstico de la situación actual que fortalezca la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	El clima laboral adecuado contribuirá a mejorar la calidad del servicio a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas.	Independiente X. Clima Laboral	X1. Relaciones Laborales	X1.1. Comunicación X1.2. Control	Tipo de Investigación: Descriptivo
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación actual referente al clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. Determinar las características de los niveles de clima laboral en el Municipio de Salinas. Diseñar un plan de acción del clima laboral que aporte a la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. 		X2. Modelos de desarrollo de clima laboral.	X2.1. Planificación Estratégica. X2.2. Planificación Operativa.		
			Dependiente Y. Calidad de Servicio.	X3. Entorno Organizacional.	X3.1. Capacitación y desarrollo X3.2. Condiciones laborales.	Diseño de investigación: Cuantitativo
				Y1. Satisfacción del usuario.	Y1.1. Capacidad de respuesta. Y1.2. Eficiencia del servidor público.	
				Y2. Calidad de servicios.	Y2.1. Disposición de resolver los problemas del usuario. Y2.2. Compromiso Institucional.	
				Y3. Calidad de atención.	Y3.1. Agilidad en la atención. Y3.2. Buen trato.	

Elaborado por: Cecilia de la Cruz Rocafuerte

Anexo 2: Carta de compromiso

CARTA DE COMPROMISO:

Yo Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de control de tutoría del Trabajo de Titulación de la modalidad Examen de carácter complejo.

Socializado previamente con el Docente Tutor, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Académico, tomar las decisiones pertinentes.

Para constancia de lo actuado firman:



TUTOR

Lic Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.



MAESTRANTE

**Ing. Cecilia Araceli De La Cruz
Rocafuerte**

Anexo 3: Cuestionario de encuesta

**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**ENCUESTA DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE ATENCIÓN A LOS
USUARIOS, PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL EN EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS**

Encuesta 1: Clima Laboral: Estimado Amigo(a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas que se relacionan con el clima laboral que se practica en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la encuesta.

1. ¿Cómo califica el clima laboral dentro de las instalaciones?

Muy Bueno:

Bueno:

Regular:

Malo:

Muy malo:

2. ¿Siente que las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo son las adecuadas?

Muy adecuadas:

Adecuadas:

Regular:

Inadecuadas:

Muy inadecuadas:

3. ¿Considera usted que las condiciones laborales influyen en el trato a los usuarios?

Siempre:

Casi Siempre:

Neutral:

Casi Nada:

Nada:

- 4. ¿Brinda un trato adecuado a sus usuarios?**
 - Siempre:
 - Casi siempre:
 - Rara vez:
 - Muy rara vez:
 - Nunca:

- 5. ¿Qué factores considera importante para desarrollar el correcto modelo de un clima laboral apropiado?**
 - Relaciones Interpersonales:
 - Capacitación:
 - Trato de los jefes:
 - Comunicación Interna:

- 6. ¿Existe una correcta planificación estratégica dentro de su institución?**
 - Siempre:
 - Casi Siempre:
 - Casi Nunca:
 - Nunca:

- 7. ¿Existen constantes capacitaciones para el crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores?**
 - Siempre:
 - Casi Siempre:
 - Casi Nunca:
 - Nunca:

- 8. ¿Su jefe Directo realiza los respectivos controles?**
 - Siempre:
 - Casi siempre:
 - Casi nunca:
 - Nunca:

- 9. ¿Existe una buena comunicación con los superiores?**
 - Siempre:
 - Casi Siempre:
 - Neutral:
 - Casi nunca:
 - Nunca:



10. ¿Siente que las condiciones laborales son las adecuadas para seguir laborando en dicha institución?

Muy bien:

Bien:

Regular:

Mal:

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**ENCUESTA DIRIGIDO A LOS USUARIOS, PARA EVALUAR LA
CALIDAD DE SERVICIO QUE PROPORCIONA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS**

Encuesta 2: Calidad del Servicio: Estimado Amigo(a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. Su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su amplia colaboración en el desarrollo de la encuesta.

1. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de ventanilla?

Excelente:

Muy buena:

Buena:

Regular:

Mala:

2. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del servidor que la atendió?

Excelente:

Muy buena:

Buena:

Regular:

Mala:

3. ¿Cómo califica el trato recibido?

Excelente:

Muy buena:

Buena:

Regular:

Mala:

4. ¿Cómo califica la eficiencia del servidor?

Excelente:

Muy buena:

Buena:

Regular:

Mala:

5. ¿Cuáles son las características que más le gusta de los servicios recibidos?

La atención:

La asistencia:

La comunicación:

La cordialidad:

La agilidad:

6. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?

Muy rápido:

Rápido:

Moderado:

Lento:

Muy lento:

7. ¿Cómo calificaría los servicios recibidos en los siguientes aspectos?

• **Calidad:** Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy mala ____

• **Atención al cliente:** Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy mala ____

• **Rapidez:** Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy mala ____

• **Información:** Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy mala ____

• **Servicios en línea:** Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy mala ____

8. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende nuestros servicios?

Extremadamente probable:

Muy probable:

Probable:

Poco probable:

Nada probable:

9. ¿Nuestros servicios superaron sus expectativas?

Totalmente de acuerdo:

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo



10. ¿El servicio requerido en el Municipio resolvió sus necesidades?

Totalmente de acuerdo:

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

Anexo 4: Certificado de antiplagio

La Libertad, 20 de julio de 2022

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

001 - Julio - 2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado ““CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS”, elaborado por la estudiante Cecilia Araceli De La Cruz Rocafuerte, egresada del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo ejecutado, se encuentra con 1% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

C.I. 1802298669

DOCENTE TUTOR

