



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

**TEMA:**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A  
LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017**

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

**AUTOR:**

**Lucía Belén Zambrano Gonzabay**

**LA LIBERTAD ECUADOR**

**2019**



# **CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON SANTA ELENA, AÑO 2017**

**AUTOR:**

Zambrano Gonzabay Lucía Belén

**TUTOR:**

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. Esta investigación se realizó en primera instancia en base a estudios bibliográficos que presentan diferentes definiciones, teorías y criterios con relación al tema investigado, además se desarrolló mediante el tipo de investigación descriptiva – correlacional, permitiendo la observación de los escenarios reales del tema a investigar, los datos obtenidos de los resultados en la aplicación de los distintos instrumentos y técnicas de investigación nos permitió realizar un análisis de la relación que existe entre las dos variables. Con los resultados obtenidos se logró comprobar que existen deficiencias en diferentes procesos administrativos, porque no existe un control permanente dentro de los puestos de trabajo que permitan mejorar el desempeño laboral de los funcionarios, por ende, se propone implementar un plan de mejora para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena que permita ofrecer una mejor atención a los usuarios de esta institución, y de esta manera lograr la satisfacción.

**Palabras claves:** calidad, servicio, satisfacción, usuarios.



# **QUALITY OF SERVICE AND ITS INFLUENCE ON THE USER SATISFACTION AT SANTA ELENA GAD, YEAR 2017**

**AUTOR:**

Zambrano Gonzabay Lucía Belén

**TUTOR:**

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.

## **Abstract**

The main objective of this article is to analyze the quality of service and its influence on the satisfaction Santa Elena GAD users. It was based on bibliographic studies that present different definitions, theories and criteria in relation to the topic investigated, It was also developed through the type of descriptive-correlational research, allowing the observation of the actual scenarios of the subject to be investigated, the data obtained from the results in the application of the different instruments and techniques of research allowed us to carry out an analysis of the relationship between the two variables. The results allowed to verify that exists deficiencies in different administrative processes, because there is no permanent control within the jobs in order to improve the work performance of the officials. For this reason, the proposal is to implement an improvement plan for Santa Elena GAD to offer a better attention to the users of this institution, and achieve their satisfaction.

**Keywords:** quality, service, satisfaction, users.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación “**CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por LUCÍA BELÉN ZAMBRANO GONZABAY, egresado 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, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**ING. ARTURO BENAVIDES RODRÍGUEZ, PhD.**

**PROFESOR GUÍA**


## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por **Zambrano Gonzabay Lucia Belén** 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 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** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente,**



---

**ZAMBRANO GONZABAY LUCIA BELÉN**  
**C.C: 2400315616**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme salud, vida y sabiduría para cumplir mis objetivos propuestos.

A mi familia por brindarme las fuerzas necesarias y su apoyo incondicional para superarme cada día.

A los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, mi más grande agradecimiento por brindarme su ayuda en toda la información que me ayudó como base fundamental en la investigación, por la dedicación de su tiempo en el periodo de sus actividades diarias a la realización de las diferentes actividades que fueron de apoyo para la adquisición de información.

A mis compañeros de estudio quienes siempre estuvieron a disposición en apoyo mutuo en la realización de la investigación.

A los profesores que desde el comienzo de mis estudios cada uno contribuyó con cada paso hacia la meta final.

Lucía Belén Zambrano Gonzabay

## **DEDICATORIA**

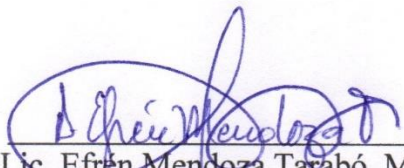
A Dios por darme la bendición de cada día, por la salud que me ha brindado, por guiarme hacia buenos caminos permitiéndome ser más fuerte, dándome valor, constancia, perseverancia ante las diferentes circunstancias de la vida, ayudándome a alcanzar las metas propuestas.

A mi madre por ser la razón de mi esfuerzo por seguir adelante. Gracias a su dedicación, motivación en cada día, por enseñarme valores, principios y por todo lo que soy ahora.

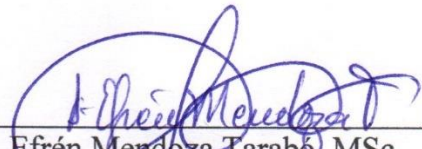
A mi tía quien es como una segunda madre para mí, a sus hijos que junto con mi madre son mi familia y mi apoyo incondicional en mi vida.

Lucía Belén Zambrano Gonzabay

**TRIBUNAL DE GRADO**



Lic. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
**DECANO (e) DE FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



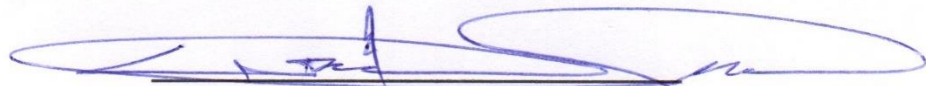
Lic. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
**DIRECTOR (e) DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.  
**DOCENTE TUTOR**



Ing. William Núñez De La Cruz MSc.  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL (E)**



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión de la literatura.....	9
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos .....	23
1.2.1 Calidad de servicio .....	23
1.2.1.1 Comunicación .....	24
1.2.1.1.1 Capacidad de respuesta .....	27
1.2.1.1.2 Empatía .....	28
1.2.1.1.3 Relaciones interpersonales .....	29
1.2.1.1.4 Orientación al cliente .....	30
1.2.1.2 Comportamiento.....	32
1.2.1.2.1 Cortesía .....	34
1.2.1.2.2 Asertividad .....	35
1.2.1.2.3 Actitud.....	36
1.2.1.3 Empleados.....	38
1.2.1.3.1 Responsabilidad.....	39
1.2.1.3.2 Compromiso .....	40
1.2.1.3.3 Eficiencia.....	41
1.2.2 Satisfacción al usuario.....	42
1.2.2.1 Buzón de Sugerencias.....	44
1.2.2.1.1 Quejas .....	45
1.2.2.1.2 Reclamación .....	47
1.2.2.1.3 Sugerencia .....	48
1.2.2.2 Mejora continua.....	48
1.2.2.2.1 Competencia.....	50
1.2.2.2.2 Evaluación de desempeño .....	51

1.2.2.2.3 Formación .....	52
1.2.2.2.4 Motivación .....	54
1.2.2.3 Valor percibido.....	55
1.2.2.3.1 Clientes satisfechos.....	56
1.2.2.3.2 Imagen corporativa .....	57
1.2.2.3.3 Relaciones públicas .....	58
1.3 Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.....	60
1.3.1 Fundamentos filosóficos.....	60
1.3.2 Fundamentos Sociales .....	61
1.3.3 Fundamentos Psicológicos .....	62
1.3.4 Fundamentos legales .....	63
CAPÍTULO II.....	72
MATERIALES Y MÉTODOS.....	72
2.1 Tipos de investigación.....	72
2.2 Métodos de investigación .....	73
2.3 Diseño de muestreo .....	74
2.4 Diseño de recolección de datos.....	77
CAPÍTULO III .....	80
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	80
3.1 Análisis de los resultados de observación .....	80
3.2 Análisis de los resultados de entrevista.....	82
3.2.1 Resultados de la entrevista aplicada al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.....	82
3.2.2 Resultados de la entrevista aplicada a los jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena .....	85
3.3 Análisis de resultados de las Encuesta .....	89
3.3.1 Encuestas a los funcionarios .....	89
3.3.2 Encuestas a la ciudadanía .....	106
3.4 Limitaciones.....	119
3.5 Resultados.....	119

CAPÍTULO IV .....	125
PROPUESTA .....	125
4.1 Nombre de la propuesta.....	125
4.1.1 Objetivo de la propuesta .....	125
4.1.2. Estructura de la propuesta.....	126
CONCLUSIONES .....	136
RECOMENDACIONES .....	137
Bibliografía.....	138
ANEXOS.....	143

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 Población.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 2 Fórmula para el tamaño de la muestra.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 3 Género empleados .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 4 Edad empleados.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabla 5 Comunicación empleados.....</b>	<b>91</b>
<b>Tabla 6 Empatía.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 7 Relaciones interpersonales .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabla 8 Orientación al cliente.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla 9 Cortesía .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabla 10 Asertividad.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 11 Responsabilidades .....</b>	<b>97</b>
<b>Tabla 12 Compromiso empleados .....</b>	<b>98</b>
<b>Tabla 13 Quejas en la institución .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabla 14 Sugerencias .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabla 15 Evaluación de desempeño.....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 16 Atención personalizada .....</b>	<b>108</b>
<b>Tabla 17 Orientación al Cliente.....</b>	<b>109</b>
<b>Tabla 18 Cortesía ciudadanía.....</b>	<b>110</b>
<b>Tabla 19 Asertividad.....</b>	<b>111</b>
<b>Tabla 20 Responsabilidad.....</b>	<b>112</b>
<b>Tabla 21 Eficiencia empleados .....</b>	<b>113</b>
<b>Tabla 22 Quejas .....</b>	<b>114</b>
<b>Tabla 23 Mejora del servicio .....</b>	<b>115</b>
<b>Tabla 24 Formación.....</b>	<b>116</b>
<b>Tabla 25 Clientes satisfechos .....</b>	<b>117</b>
<b>Tabla 26 Imagen corporativa .....</b>	<b>118</b>
<b>Tabla 27 Resumen de procesamiento de casos.....</b>	<b>122</b>
<b>Tabla 28 Tabla de contingencia.....</b>	<b>123</b>
<b>Tabla 29 Pruebas de chi-cuadrado.....</b>	<b>124</b>
<b>Tabla 30 Plan de acción .....</b>	<b>135</b>

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1</b>	<b>Características de la comunicación eficaz</b>	26
<b>Gráfico 2</b>	<b>Empleados</b>	89
<b>Gráfico 3</b>	<b>Edad empleados</b>	90
<b>Gráfico 4</b>	<b>Comunicación empleados</b>	91
<b>Gráfico 5</b>	<b>Atención</b>	92
<b>Gráfico 6</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	93
<b>Gráfico 7</b>	<b>Orientación al Cliente</b>	94
<b>Gráfico 8</b>	<b>Cortesía</b>	95
<b>Gráfico 9</b>	<b>Asertividad</b>	96
<b>Gráfico 10</b>	<b>Responsabilidades</b>	97
<b>Gráfico 11</b>	<b>Compromiso</b>	98
<b>Gráfico 12</b>	<b>Quejas</b>	99
<b>Gráfico 13</b>	<b>Sugerencias a empleados</b>	100
<b>Gráfico 14</b>	<b>Evaluación de desempeño</b>	101
<b>Gráfico 15</b>	<b>Formación de los empleados</b>	102
<b>Gráfico 16</b>	<b>Motivación de los empleados</b>	103
<b>Gráfico 17</b>	<b>Clientes Satisfechos</b>	104
<b>Gráfico 18</b>	<b>Relaciones personales</b>	105
<b>Gráfico 19</b>	<b>Género ciudadanía</b>	106
<b>Gráfico 20</b>	<b>Edad ciudadanía</b>	107
<b>Gráfico 21</b>	<b>Atención personalizada</b>	108
<b>Gráfico 22</b>	<b>Orientación al cliente</b>	109
<b>Gráfico 23</b>	<b>Normas de cortesía</b>	110
<b>Gráfico 24</b>	<b>Opiniones</b>	111
<b>Gráfico 25</b>	<b>Responsabilidades empleados</b>	112
<b>Gráfico 26</b>	<b>Eficiencia empleados</b>	113
<b>Gráfico 27</b>	<b>Quejas</b>	114
<b>Gráfico 28</b>	<b>Mejora del servicio</b>	115
<b>Gráfico 29</b>	<b>Capacitación</b>	116
<b>Gráfico 30</b>	<b>Trámites</b>	117
<b>Gráfico 31</b>	<b>Actitud</b>	118
<b>Gráfico 32</b>	<b>Modelo de la propuesta</b>	126

## INTRODUCCIÓN

El término “calidad” ha estado inmerso en los procesos administrativos de toda institución, es un término globalizado muy importante dentro de las empresas. A lo largo del tiempo se ha podido conocer y aprender que cada cosa, sujeto o actividad, posee características innatas que lo distinguen como algo único dándole valor de calidad, este concepto se lo traslada al producto o servicio que busca satisfacer de mejor forma las necesidades.

La satisfacción al cliente ha pasado a ser un requisito indispensable en el mundo de los negocios; en la actualidad en las instituciones que avizoran satisfacer las necesidades de los clientes, es indispensable que a lo interno de la institución se posean manuales, planes de acción, planes de capacitaciones, modelos de indicadores que permitan medir la calidad de servicio y mantener la confiabilidad y fidelidad hacia la empresa, para nuestro caso, las instituciones públicas deben tener una buena gestión con un personal competente que represente su imagen corporativa en la atención y satisfacción con los usuarios.

Según Catalina Victory (1999) en su trabajo de investigación “Gobiernos municipales y desarrollo local de Iberoamérica” especifica que Latinoamérica adoptó como modelo un municipio hispano sin mayores innovaciones, aplicando medidas externas no muy alineadas a la realidad regional. El municipio Latinoamericano no está consolidado; con la descentralización se han reforzado los aspectos administrativos, pero el nivel de

competitividad no se ha dado de manera efectiva, así como tampoco se han manejado con los recursos financieros adecuados. Con la democratización se han formado mecanismos de participación ciudadana y comunitaria, pero con insuficiente capacidad de respuesta a las necesidades de la población.

Las instituciones públicas municipales en el País brindan diferentes tipos de servicios los cuales se manejan diariamente para hacer cualquier tipo de trámite. La conducta, principios, y valores de los funcionarios públicos, es relevante para todo usuario, las personas dentro de la institución deben mantener un compromiso con el cumplimiento de normas que regulan sus procedimientos al momento de atender a un usuario, Catuto Rodríguez en su trabajo de investigación "Incidencia del diseño de un código de ética para el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena" (2016) señala que, la ética profesional como pilar de las características de un servidor público, lo compromete a tener responsabilidad con la sociedad y prestar el mejor servicio, motivo por el cual toda persona que se desenvuelve en estas instituciones, tiene como obligación constante superación para brindar un servicio de calidad.

Como planteamiento de problema se puede señalar que, a través de las distintas prácticas, descubrimientos y con el progreso de la civilización, se ha percibido la importancia de realizar trabajos de calidad a nivel mundial, con los cambios en la sociedad como la globalización es imprescindible el desarrollo y evolución de este concepto, así como también aplicación en las distintas instituciones. En Latinoamérica las instituciones públicas brindan diversos servicios a favor de la sociedad por lo que

constantemente están relacionándose con ellos siendo de gran importancia que los mismos cuenten con la capacitación necesaria para atenderlos.

En el país las entidades municipales se manejan por política, por ello, las actividades laborales son poco productivas, existen ciertos problemas a la adaptación de puestos permanentes por lo que deben estar en constante capacitaciones que permitan ejercer una buena función, el desarrollo de una ciudad depende en gran parte de las entidades municipales y es importante que las personas que forman parte del equipo de la misma cuenten con los conocimientos, capacidades y habilidades dependiendo del área en la que se desempeñen, para que en conjunto con esto se permita obtener una excelente calidad de servicio y por ende permita crear una buena impresión al usuario.

Para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, es importante generar confianza a los ciudadanos brindando servicios de forma efectiva utilizando las herramientas, recursos humanos y económicos adecuados, además implementando una mejora continua a los procesos, también es significativo que los trabajadores mantengan una buena actitud, trato amable con el usuario, manteniendo sus principios valores y sobre todo ética profesional.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena existe una ineficiente comunicación, falta de capacitación al personal, los trámites realizados suelen tener demoras en sus procesos por lo que se evidencia inconformidad por parte de los usuarios, la inexistencia de un seguimiento propio a los usuarios, no permite



conocer por parte de la institución gubernamental las necesidades de los ciudadanos que le ayudarían a la toma de decisiones para mejorar sus procesos, es por eso que es sustancial conocer como la calidad de servicio brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, influye en la satisfacción a los usuarios, conociendo la importancia del buen trato al cliente y el compromiso con la sociedad de los entes municipales para con los ciudadanos.

De acuerdo a las consideraciones anteriores es necesaria la siguiente formulación del problema: ¿Permite el análisis de la calidad del servicio establecer su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?

Por consiguiente, se sistematiza el problema de la siguiente manera:

- ❖ ¿Cómo influye el comportamiento de los servidores públicos en la calidad de servicio hacia los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?
- ❖ ¿Cómo afecta el insuficiente conocimiento de normativas de atención por parte del personal en la satisfacción a los usuarios?
- ❖ ¿De qué manera la identificación de factores que influyen en la calidad de servicio permite establecer acciones de mejora?

- ❖ ¿Cómo mejoraría la satisfacción a los usuarios con la implementación de un plan de mejora en la atención a los usuarios para el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Santa Elena?

De acuerdo al problema planteado y la sistematización se define el objetivo general: Analizar la calidad de servicio mediante un trabajo de campo que identifique la influencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado se detallan a continuación, los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Establecer cómo influye el comportamiento del servidor público en la atención brindada a los usuarios del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena.
- ❖ Determinar en qué medida afecta el insuficiente conocimiento de normativas de atención por parte del personal en la satisfacción a los usuarios
- ❖ Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio para establecer acciones de mejora
- ❖ Elaborar un plan de mejora en atención a los usuarios dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena

Por lo antes mencionado, se puede señalar que la justificación en el presente trabajo de investigación, es realizado con la finalidad de conocer los distintos indicadores que

afectan en la buena calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, donde intervienen: la alta dirección, clientes internos y externos. Con el tiempo el manejo de las instituciones presenta mejoras e innovaciones que impulsan a cambios en la administración, tomando en consideración que la ciudadanía siempre espera ser atendido con un servicio de calidad. Esta investigación aporta al conocimiento actual de las diferentes inquietudes o las diferentes anormalidades que se presentan diariamente al momento de brindar los diferentes servicios, lo cual aportará para el mejoramiento del mismo y a la confiabilidad de la ciudadanía en el servicio público.

Mediante el estudio del comportamiento de los funcionarios y la ciudadanía en general se establecerá cada una de las perspectivas, permitiendo así analizar y contextualizar mejor la situación actual, conocer los distintos factores que influyen en la calidad de servicio para determinar acciones de mejora a favor del Gobierno Autónomo de Santa Elena.

Con el estudio de la gestión administrativa actual se busca determinar los distintos factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, con el que se pretende corregir las distintas deficiencias que se presenten, mejorando el desenvolvimiento de los empleados, certificando una mejor formación que los haga sentirse más comprometidos con los objetivos de la institución.

El propósito de este trabajo, es dar solución a las distintas falencias que se encuentren en el desarrollo de las distintas actividades de la institución contribuyendo a mejorar la calidad de servicio, generando satisfacción de los usuarios por el servicio brindado. Este estudio pretende contribuir como aporte para la mejora de la calidad de servicio a los usuarios, debido a que centrará el estudio en la prestación de servicio como un factor importante para la institución permitiendo a los empleados ser partícipes en la mejora continua, dejando de lado diferencias, aportando más al trabajo en equipo para mejorar su desempeño.

Al realizarse la investigación directamente a los involucrados los cuales son la institución y ciudadanía en general, se obtendrá información verídica que nos permita analizar mejor el caso, recalcando que los resultados finales contribuirán de manera positiva en el municipio, que mediante el enfoque investigativo correlacional permitirá medir el grado de correlación entre la variable independiente “calidad de servicio” y su influencia en la variable dependiente “satisfacción a los usuarios”, para determinar de qué manera la calidad de servicio está influenciando en la satisfacción a los usuarios y, a su vez elaborar estrategias que contribuirán a la mejora continua, procurando el adecuado desempeño del colaborador y optimizando la prestación de servicios.

Con relación al trabajo de investigación que se plantea, se procede a establecer la siguiente hipótesis: La calidad de servicio influye en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

Las variables que intervienen en el siguiente trabajo de investigación, son las siguientes:

- ❖ Variable independiente: Calidad de servicio
- ❖ Variable dependiente: Satisfacción a los usuarios

Esta investigación tiene distintos capítulos donde se describirán los puntos más importantes a analizar, en el siguiente mapeo:

Capítulo I: En este capítulo se desarrolla el marco teórico donde se detallarán conceptualizaciones que sustenten la idea principal de la investigación haciendo énfasis en la calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios los cuales servirán de fundamento para el análisis de la situación actual, la problemática existente y la propuesta a realizar.

Capitulo II: Este capítulo contiene los distintos tipos y métodos de investigación, las técnicas de recolección de datos que servirán para analizar e identificar hechos relevantes referente al tema propuesto.

Capítulo III: Con las respectivas técnicas de investigación utilizada se detallan y analizan los resultados obtenidos al final de la investigación, se presenta la comprobación de hipótesis confirmando la correlación de las variables, procediendo al desarrollo de la solución de la problemática existente mediante la propuesta que permitirá mejorar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de la literatura

La sociedad por naturaleza se ha dividido en varios grupos, con diferentes, costumbres, necesidades, valores, por ende, podemos decir que las entidades municipales, cumplen una función muy importante en está, la cual es facilitar servicios a la comunidad de acuerdo a las necesidades planteadas en cada cantón, para esto es necesario que los cumpla con debidas políticas de calidad que garanticen un servicio digno de todo ciudadano.

#### a) UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Cárdenas Granda (2013) de la Facultad de ciencias humanas y de la educación, en su Tesis: “Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al balcón de servicios municipales de la administración centro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Parroquia Centro histórico provincia de Pichincha” para la obtención de título de Licenciada en ciencias de la educación.

**Problema General** ¿Cómo influye la Resolución de Trámites, en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la Administración Centro

del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha?

### **Objetivo General**

Determinar la influencia de la Resolución de Trámites en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

### **Metodología**

La metodología aplicada fue de tipo cuali-cuantitativo, exploratoria, descriptiva.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Encuestas.

### **Conclusiones**

- ✓ Debido a la implementación del nuevo sistema informático catastral y la falta de capacitación en el proceso del mismo y la serie de pasos innecesarios y repetitivos que se deben seguir en el manejo de los archivos catastrales, provocó el desinterés de las labores encomendadas.
- ✓ Por el exceso de trámites solicitados por parte del usuario da lugar al represamiento de los mismos lo que repercute en el desempeño laboral del personal del Balcón de Servicios.

- ✓ No existe comunicación entre compañeros y más aún entre dependencias internas lo que provoca retrasos y descoordinación en la resolución de los trámites.
- ✓ En la actualidad se ha perdido la práctica de valores y formas de convivencia lo que está causando malestar, aislamiento a personas embarazadas, discapacitadas y de la tercera edad.

### **Recomendaciones**

- ✓ El personal que labora en el Balcón de servicios Centro necesita capacitarse en el manejo de los nuevos procesos informáticos catastrales, así como en temas de Atención al cliente, normas internas, etc. Lo que permitirá retomar el interés por el cumplimiento de las labores encomendadas y el crecimiento tanto para el funcionario en el ámbito personal, para la institución que necesita tener su buena imagen y en especial para el usuario quien más espera un buen trato y atención como ellos se merecen.
- ✓ Al existir exceso de trámites solicitados por los usuarios y para evitar el represamiento de los mismos es necesario una capacitación urgente en el manejo del nuevo sistema informático catastral, formas o maneras de aprender a coordinar, en busca de nuevas estrategias que le permitan agilizar la resolución de los trámites.
- ✓ Promover reuniones permanentes del personal del Balcón de Servicios con el de las otras dependencias a fin de compartir criterios acordes a las funciones de



cada unidad, lo que permitirá involucramos más en el ámbito general y no solo personal.

- ✓ Retomar la práctica de valores. Estos requieren de armonía, es decir, amistad y fraternidad entre los integrantes, superando resentimientos, odios y rencores, la honestidad como esa capacidad de comportarse de acuerdo a los establecido en la sociedad, la Solidaridad percibida como la unión y la colaboración mutua entre quienes protagonizan y comparten esos ambientes de éxito común, la amistad como una desinteresada y noble forma de expresar y recibir afecto en el entorno empresarial y la bondad consistente en hacer el bien de la manera más amable, generosa y firme; son los que en cierto modo podrían considerarse como lo que nos llevarían sin duda alguna de manera eficiente y segura al anhelado éxito empresarial.
- ✓ Realizar reuniones permanentes jefes y personal operativo a fin de que se escuchen criterio puesto que el personal operativo es el que está inmerso en los problemas diarios, de esta manera se tomarán correctivos de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Aplicar la Guía Interna de Trámites lo que permitirá un mejor desenvolvimiento en la resolución de los requerimientos solicitados por los usuarios.

b) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA, ANDAHUAYLAS PERÚ.

Inca Allcchuamán (2015) de la Facultad de ciencias de la empresa en su Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de

Pacucha, Andahuaylas 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

### **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 la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015.

### **Metodología**

La metodología aplicada fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional – transeccional.

### **Instrumentos de recolección de datos**

La encuesta y la observación. Este estudio se realizó a través de la aplicación de encuestas con una muestra de 339 usuarios entre 25 a 44 años

### **Conclusiones**

- ✓ Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, 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 satisfacción a los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

- ✓ Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, 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 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.
- ✓ Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción a los usuarios, 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 relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

- ✓ Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios, 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 las competencias personales y la satisfacción de los usuarios del mismo modo, luego de someterse al coeficiente al Spearman arroja una correlación de 0.566, lo que significa que hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

### **Recomendaciones**

- ✓ Realizar una convocatoria multisectorial anualmente en cada comunidad que conforma el distrito de Pacucha; donde se pueda escuchar las necesidades prioritarias de los usuarios y así priorizar las necesidades principales que aquejan a los usuarios, ya que en los resultados de la investigación reflejan que los trabajadores no están preparados y desconocen las necesidades prioritarias

de la población; también se tiene que instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer y sugerir sus necesidades primordiales.

- ✓ Se tiene que proveer de los materiales apropiados a los trabajadores de la Municipalidad (compra de nuevos equipos); ya que se pudo observar que aún se está trabajando con máquinas antiguas, que no están funcionando correctamente la cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar correctamente en el puesto que se les asignó.
- ✓ Realizar una instrucción y orientación psicológica anual a los trabajadores de la Municipalidad en temas de (trato cortés amable, respetuoso, tolerante con la petición de los usuarios a pesar que no tengan la razón); ya que los usuarios se quejan de la mala atención que recibieron, además de ello se tiene que socializar la visión, misión, objetivos y políticas institucionales para que los trabajadores estén comprometidos a lograrlos y esto mejore la calidad de servicio a través del trato cortés a los usuarios.
- ✓ Las personas que ocupan el cargo necesariamente tienen que contar con la experiencia suficiente (se tiene que seleccionar al personal), para el desempeño correcto en su área respectiva, por otro lado, la preparación psicológica de cada uno para que así se pueda solucionar los conflictos posibles que pueda ocurrir con los usuarios al momento de la prestación de servicios. Porque se observó que hay personal que no cuenta con suficiente experiencia porque no se realizar una selección adecuada; ya que ocupan cargos de confianza.

c) UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

Catuto Rodríguez (2016) de la Facultad de ciencias administrativas en su tesis: “Incidencia del diseño de un código de ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2015”, para la obtención de título de Licenciado en administración pública.

**Problema general** ¿Cómo incide el código de ética de principios y valores en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena año 2015?

**Objetivo general**

Evaluar la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante en el diseño de un Código de Ética.

**Metodología**

La metodología aplicada fue cuali-cuantitativa, considerando investigación de campo y bibliográfica.

**Instrumentos de recolección de datos**

Entrevistas y encuestas.

Esta investigación se la realizo mediante, encuestas y entrevistas con una muestra de 183 personas.

### **Conclusiones**

- ✓ Se evaluó la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos comprometidos a ejercer con responsabilidad su cargo, mediante la aplicación adecuada de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena
- ✓ Se identificó la incidencia de la cultura organizacional en el comportamiento de los servidores públicos para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante entrevistas a los funcionarios de la institución que presta servicio a la comunidad.
- ✓ Se comprobó el efecto que producirá la implementación de un código de ética para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, Por los resultados obtenidos sobre la importancia del código de ética, que revelan 74% opino que casi siempre mejora y en segundo lugar con el 31% opinaron que siempre cree que el diseño de código de ética optimizará la formación y desarrollo personal de los servidores.

## **Recomendaciones**

- ✓ Se debe promover la aplicación de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante una socialización constantes en cada una de las reuniones de trabajo, recordarlos con carteles en cada uno de los departamentos, las normas y principios de Código de Ética, difundirlos en las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.
  - ✓ Se debe implementar un código de ética para el mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, porque contribuye a la imagen corporativa de una institución pública, con colaboradores comprometidos en su actitud profesional integrada con honestidad, eficacia y eficiencia.
  - ✓ Es necesario una capacitación continua por medio de talleres, conferencias y charlas con el objetivo de promover la formación en el desarrollo de competencias y habilidades en el desempeño laboral, el cambio de aptitud de los servidores, el compromiso corporativo para una imagen institucional que ofrece un servicio de calidad y calidez.
- d) UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

Vásquez Farfán (2016) de la Facultad de ciencias administrativas en su tesis: “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”, para la obtención del título de licenciada en administración pública.

### **Problema General**

¿Cómo influyen las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado 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 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 fue de tipo exploratoria, descriptiva considerando la investigación de campo y documental.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario, Guía de entrevista y ficha de observación.

## **Conclusiones**

- ✓ La hipótesis del estudio “Las normas de atención se relacionan con la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad” fue comprobada a través de la Chi cuadrada, por lo que a continuación se detallan las conclusiones a las que se llegó luego del análisis de la información recopilada.
- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, debería brindar cursos de capacitación a sus colaboradores. Hay un 90%, 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 y el departamento de Talento Humano es quien debería de implementar estos programas de capacitación.
- ✓ Según las encuestas realizadas a los usuarios se obtiene que este tipo de evaluaciones no se realizan de una manera frecuente para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, ni para conocer sus necesidades; adicional a esto, no hay un indicador para conocer cuán satisfechos se encuentran los usuarios y los colaboradores en la institución.
- ✓ En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, se obtiene, mediante la encuesta, que los servidores en un 13% mencionaron

que no cuentan con las herramientas necesarias para poder atender a los usuarios y un 92% indica que no existe una medición de los indicadores de excelencia en los procesos realizados, esto incide en la atención que brindan y la percepción que tienen los usuarios del servicio; sin embargo, no existe una herramienta para medir estos indicadores.

### **Recomendaciones**

- ✓ Se debe realizar el respectivo acuerdo con los directivos para implementar estas estrategias y poderlas aplicar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.
- ✓ Se debe de dar los cursos de capacitación a todo el personal, y con mayor énfasis al personal de atención al usuario, para que tengan los conocimientos y las técnicas adecuadas para poder brindar una atención de calidad que satisfaga al usuario en sus requerimientos.
- ✓ Se propone también que todos los colaboradores, dependiendo de los perfiles educativos, se los reasigne a los puestos de trabajo adecuado, donde podrán tener un desempeño labora eficaz, aplicando los conocimientos y las enseñanzas idóneas con respecto al cargo a desempeñar.
- ✓ Se sugiere que se incorpore un sistema informático donde se pueda medir, la satisfacción del usuario por el servicio recibido, y también otro para medir los ausentismos del personal del GAD, por lo que en las entrevistas mencionaron

que no se lleva un control de los permisos y ausencias y este ausentismo afecta al servicio que se brinda a los usuarios.

## **1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1 Calidad de servicio**

El concepto moderno de calidad, es el de autocontrol, el cual básicamente consiste en el diseño de sistemas de calidad, cuyos protagonistas principales son los procesos y las que los operan, no solamente producen la calidad, sino que también se auto controlan en las personas Siguiendo este criterio, el objetivo del sistema de gestión de calidad es el de diseñar procesos auto controlables y entrenar o capacitar a las personas, de tal manera que tengan la posibilidad de alcanzar los resultados planificados, diciendo entonces que la persona trabaja en estado de autocontrol, posee el suficiente empoderamiento y se le puede responsabilizar de los resultados. (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016).

Calidad es igual a la satisfacción total de los clientes, un servicio excelente de alta calidad, es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, es decir, que la calidad depende de las percepciones de los clientes. Esta visión de la calidad ha llevado a la conceptualización de la que se conoce como ecuación de calidad, que se representa y expresa de la siguiente forma: calidad, prestación y expectativas ( $C = P \leftrightarrow E$ ). (Alcaide , 2015).

La calidad puede ser tan compleja o tan simple como se quiera, como una filosofía, un conjunto de estrategias, un modelo de hacer negocios orientado a la mejora continua, que no sólo se refiere al producto o servicio final, sino que es una revolución de aspectos organizacionales y gerenciales, donde todo el personal debe estar involucrado con los objetivos de la calidad de la empresa. (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera, 2014).

La calidad de servicio refleja la forma en que las personas perciben un servicio comparado con sus expectativas, si un servicio cumple con sus expectativas o las sobrepasa tendrá una opinión positiva en relación al servicio prestado y éste es uno de los mayores objetivos de las organizaciones, para ello, es necesario que tanto la dirección como el personal trabajen en conjunto de tal manera que la calidad se pueda controlar y mejorar, tomando en cuenta que para lograrla se debe crear procesos que deben ser cumplidos, desde la alta dirección hasta los empleados, mediante capacitaciones, gestiones de administración, permitiendo el empoderamiento que contribuye a tomar decisiones en momentos necesarios para la institución. La calidad como concepto no solo enmarca al resultado final obtenido, sino a todo el proceso que conlleva brindar un servicio, cada procedimiento involucra generar cambios para cumplir con los objetivos de calidad en la empresa.

#### **1.2.1.1 Comunicación**

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los

funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Dentro de las organizaciones existe un ansia insaciable de los empleados por conocer el mayor número de información; así que cuanto mayor es la comunicación, la sensación de ansiedad disminuye y se pierde menos tiempo. Además, se evitan los ruidos (chismes, cuentos, tergiversaciones por conocer los cuentos incompletos, etc.); todos estos se conocen como rumor. Por esto es preciso que en las comunicaciones dentro de la organización de demos un espacio para poder hablar más delante sobre ellos, pues mal llevados pueden llegar a tener consecuencias funestas para una empresa. (De Castro, 2016).

La comunicación entendida como interacción entre personas y, en un nivel superior, como motor de conocimiento, implica dar un paso adelante para concebir la comunicación no solo como un instrumento, sino como una estrategia que impregne toda la actividad de la empresa. Esto implica cambiar la manera como entendemos las organizaciones y considerar a las personas no como simples recursos (en el caso de los trabajadores) o como clientes, en el caso de la población general, sino como el elemento central de la estrategia corporativa. (Morató, 2016).

La comunicación efectiva se produce cuando en el mismo momento, el lenguaje verbal y corporal son coherentes, es decir, las palabras y la actitud son apropiadas y la respuesta de los destinatarios del mensaje es la esperada. La comunicación efectiva ha de ser directa y clara, manteniendo el respeto al interlocutor y la autenticidad del mensaje, en cada situación determinada hay que conocer: Que se quiere decir, que

mensaje se va a transmitir, a quien se va a transmitir, cuál es el mejor momento para hacerlo y de qué manera se va a lograr que el mensaje sea claro y se comprenda. (Carvajal, Ormeño, & Valverde, 2015)



**Fuente:** Carvajal, Ormeño, Valverde (2015).

#### **Gráfico 1 Características de la comunicación eficaz**

En la comunicación intervienen distintos factores, la persona que reciba el mensaje no solo tomará en cuenta las palabras dichas por parte del que da el mensaje, sino también la forma en que habla, como se comporta, sus distintos movimientos, gestos que al final le darán una perspectiva u opinión sobre el mensaje recibido. La comunicación en las organizaciones forma parte esencial para el logro del trabajo en equipo, cuando existe buena comunicación entre la alta dirección, clientes internos y externos se puede medir

con mayor facilidad el cumplimiento de los objetivos o las mejoras que se podrían realizar.

#### **1.2.1.1.1 Capacidad de respuesta**

“Las empresas deben mostrar una actitud de ayuda y el ofrecimiento de un servicio rápido”. (Arenal Laza, 2016).

Capacidad de respuesta significa, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido, contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los clientes, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes, enviar de inmediato la información solicitada por los clientes, conceder las entrevistas en el plazo más breve posible, mantener suficiente personal a disposición de los clientes, y similares. (Alcaide , 2015).

La capacidad de respuesta es la agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes. (Cot Díaz & Miralles Bellver, 2014).

La capacidad de respuesta a los usuarios es esperar y recibir respuestas eficientes y efectivas a sus necesidades, obtener la información oportuna, verídica y ayuda necesaria en un tiempo estimado, por lo tanto, es importante tener personal suficiente para adecuarse, al tiempo y las necesidades de los usuarios cuando realizan trámites en esta institución.



### **1.2.1.1.2 Empatía**

Los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que los escuchen. Las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos”. (Arenal Laza, 2016).

Empatía es la habilidad social para percibir y comprender lo que otra persona siente e incluso piensa. Supone ponerse en el lugar del otro para comprender su punto de vista. Las personas con mayor capacidad para la empatía suelen ser las que tienen un gran autoestima y asertividad, tienen la habilidad de captar información de otras a través de su lenguaje no verbal y con ello saber lo que sienten. Como las emociones y sentimientos son un reflejo del pensamiento, son capaces deducir lo que esa persona está pensando. (Carvajal, Ormeño, & Valverde, 2015).

La palabra comunicación deriva de “común”, lo que dos o más personas comparten, en el caso que ocupan el mensaje a transmitir y recibir por ellos. Atendiendo a esto, se entiende la empatía como la capacidad de ponerse en el lugar del otro, la capacidad de recibir y comprender las vivencias de otras personas. En el proceso de comunicación, ponerse en el lugar del otro es una capacidad fundamental para poder comprender el mensaje que transmite el emisor, ya que, como se ha podido observar, existen varios factores en la transmisión del mensaje a tener en cuenta. Desde la inteligencia emocional, se hace mención a la empatía desde la conciencia misma de la persona, como la facultad sobre la que se rige la empatía, puesto que, cuanto más abiertas se

encuentren las personas a sus propias emociones, mayores serán sus destrezas en la comprensión de los sentimientos de los demás. La clave, pues, que permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad de captar los mensajes no verbales (el tono de voz, los gestos, la expresión facial, etc. (Montaño Sobrino, 2016).

Para poder tener empatía se necesita generar confianza, es decir, escuchar primero que es lo que el usuario tiene que decir con respecto a sus necesidades, sin interrupciones, es importante tomar en cuenta los gestos, tono de voz y comportamiento. Para reaccionar de la manera más oportuna a la solución de sus requerimientos. El empleado debe comprender al usuario, es decir, ponerse en su lugar para entender lo que piensa, y poder establecer una solución adecuada con respecto a sus necesidades.

#### **1.2.1.1.3 Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son todas aquellas relaciones que existen entre dos o más personas ya sean relaciones amistosas o amorosas. Son relaciones donde llegan a conocerse más íntimamente y se dan a conocer en realidad quien son en verdad. (López Salcido, 2014).

Se considera también que aumenta el desempeño laboral el alentar la participación, colaboración e interacción social, es decir fomentar buenas relaciones interpersonales, los beneficios derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo jefes o

supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. (Chiavenato, 2013).

Puede afirmarse que la persona posee una estructura abierta a la alteridad (cambios), esto es lo que hace posible el encuentro interpersonal, dicho de otra forma, este es el fundamento filosófico de las relaciones interpersonales, es decir, encuentro y relación con un tú es lo que constituye como un humano y le abre la posibilidad de crecer como persona. Las relaciones interpersonales pueden ser constructivas o destructivas, si manipula o es manipulado, si se deja someter o somete a los demás, si permite que la ayuden y ayuda a los demás, etc. (Torres Contreras , 2017).

Las relaciones interpersonales son un espacio donde las personas pueden interactuar y conocerse mejor, permitiendo generar confianza, amistad, reconocimientos, algo muy importante para sentir comodidad e inclusión en el trabajo, cuando se forma una relación constructiva, el trabajo en equipo no será un problema porque existirá apoyo mutuo entre todos lo cual les permitirá complementar su desarrollo profesional. La participación de los empleados estimula el desempeño de mismos, es por esto que es importante fomentar la interacción, pedir la colaboración necesaria de forma cotidiana para que el empleado se sienta parte de la institución y mejore en su desenvolvimiento.

#### **1.2.1.1.4 Orientación al cliente**

Los trabajos que implican atención directa al cliente integran el componente técnico propio del trabajo desempeñado con un componente humano derivado del trato directo

con personas. Una correcta atención al cliente debe combinar ambos: saber hacer y saber estar. (Arenal Laza, 2017).

El concepto básico de la orientación al cliente, se compone de los siguientes cinco elementos:

- a) Generación permanente de información sobre las necesidades, deseos y expectativas actuales y futuras de los clientes.
- b) Diseminación de la información sobre las necesidades, deseos y expectativas actuales y futuras de los clientes.
- c) Alta capacidad de respuesta al contenido de la información sobre los clientes (trabajar siempre cerca del cliente).
- d) Creación de un valor superior para el cliente (toda la organización trabaja para satisfacer todas sus necesidades, deseos y expectativas).
- e) Coordinación interfuncional para orientar a toda la organización hacia un objetivo común: el cliente.

El resultado final de la orientación cliente es un mayor valor para los clientes, lo que debe sustentarse necesariamente, en más altos niveles de calidad. (Alcaide , 2014).

El concepto de orientación al cliente supone situar al cliente y/o ciudadano en el centro del proceso comunicativo. El gran reto que tienen hoy en día todas las organizaciones, sean públicas o privadas, es conseguir que el cliente o ciudadano en el caso de las administraciones se sienta satisfecho y que sus necesidades estén cubiertas, máxime si

vamos a una sociedad de servicios basada en una nueva dinámica social y económica donde diariamente se producen nuevos retos y cambios, desde la llegada de las nuevas tecnologías hasta que el impacto de nuevas normativas, globalización, clientes y usuarios con más opciones donde elegir e incluso mejor informados y conocedores de sus derechos. (Villa, 2014).

Con la globalización estamos en constantes cambios, las instituciones deben estar informadas sobre las necesidades actuales de los clientes, dotar de información a los mismos, además de formar a sus empleados para conocer, atender, orientar, solucionar los distintos requerimientos del cliente, sin importar si está dentro del área del trabajo, puesto que, un usuario siempre va a esperar una respuesta o una orientación en los distintos trámites que desee realizar, complementando el objetivo de brindar calidad en servicio y mantener satisfechos a los usuarios.

### **1.2.1.2 Comportamiento**

El comportamiento es una manera de realizar acciones dependiendo de las circunstancias. El efecto que tiene una información o una comunicación puede ser totalmente diferente, dependiendo del contexto en que es usada. Cuando se emite un mensaje, el comportamiento del receptor variará dependiendo del tono de voz, la expresión facial, las palabras y la manera en que se ha comunicado el mensaje, y, por tanto, de la interpretación que se haga. Nuestro comportamiento depende de la forma en que percibimos la comunicación, pues siempre hay una interpretación personal de

las situaciones que se producen. Por tanto, el comportamiento de los demás hacia nosotros dependerá de cómo nos perciben en cada momento. (Fernández Verde & Fernandez Rico, 2017).

Estas están vinculadas a logros y resultados que un individuo debería obtener, así como también a las diferentes habilidades que un líder debería tener para influenciar en otros, liderarlos y apoyarlos. (Ricardo, 2016).

Para un buen comportamiento es importante saber que dices y qué haces. Debes ser comedido y no servir de estímulo para la discusión, un comportamiento negativo puede provocar frustración en el usuario y alentar una respuesta agresiva. (Villa, 2014).

El comportamiento es la forma en que reacciona una persona dependiendo de las circunstancias, no solo involucra la forma de ser, una persona puede tratar de ser amable, pero con sus gestos demostrar lo contrario, para tener un buen comportamiento con el usuario, es necesario tener el tono de voz adecuado, las expresiones adecuadas y las palabras indicadas al momento de comunicar el mensaje, el usuario tendrá en cuenta e interpretará el mensaje dependiendo de cómo perciba su atención. El líder de un equipo en toda institución debe ser una persona capaz de influenciar, y apoyar a los demás, no solo ejercer una fuerza de autoridad, porque solo crearía una distancia entre el empleado y él, lo que le impedirá mantener una buena comunicación. Por tal razón el comportamiento debe ser adecuado por parte de todos los que involucran la institución.

#### **1.2.1.2.1 Cortesía**

En cualquier tipo de comunicación y expresamente en la orientada al cliente el lenguaje debe ser cortés, ya que este tipo de lenguaje facilita el respeto, el afecto y el compañerismo. Si el lenguaje que se utiliza es demasiado formal, se percibe como distante, mientras que, si se utiliza un lenguaje formal de manera normal, se percibe de manera positiva. (Villanueva López, 2015).

El concepto de cortesía significa, por ejemplo, que los clientes reciben un trato cortés por parte de todo el personal de la empresa, incluyendo el personal de seguridad, telefonistas, recepcionistas, entregadores, mensajeros, empleados, directivos, sin importar el nivel de estrés al que estén sometidos, el personal no reacciona negativamente ante un cliente disgustado, en la empresa se respetan las propiedades de los clientes (documentos, información, etcétera), el personal que establece contacto con los clientes mantiene una apariencia pulcra, agradable y similares. (Alcaide , 2015).

Una atención cortés hacia el cliente requiere amabilidad, respeto, atención y diferencia hacia él. La cortesía es el bien hacer de las cosas. (Cot Díaz & Miralles Bellver, 2014).

Las personas siempre necesitan mantener confianza en la comunicación, un lenguaje cortés siempre es el primer paso para mantener una buena relación empleado/usuario, la forma de hablar no debe ser demasiado formal porque el usuario puede crear una distancia, y no le generará confianza necesaria para poder generar una buena comunicación. Es importante conocer que el personal siempre debe mostrar un buen

comportamiento con el usuario, sin importar en la situación en la que se encuentren, el empleado debe mostrar cordura y dar siempre respuestas de forma agradable.

#### **1.2.1.2.2 Asertividad**

Es una habilidad social en donde se respetan las opiniones y convicciones de los demás, son claramente diferentes. Una persona asertiva expresa sus sentimientos y opiniones con respeto, permitiendo que la otra persona opine sobre ellas, defendiendo su punto de vista, una persona asertiva se siente libre para manifestar lo que siente y quiere, no tiene problemas para comunicarse con personas de distinto nivel, manteniéndose siempre directo y franco, es una persona que mantiene una posición activa frente a la vida. (Villanueva López, 2015).

Es una habilidad social que capacita al individuo a expresar sentimientos y opiniones de manera honesta y adecuada, en el momento oportuno y respetando los derechos de las otras personas. Para el desarrollo de esta habilidad, el individuo debe conocerse muy bien a sí mismo, de este modo, le permitirá escuchar y responder a las necesidades expresadas por otros individuos sin descuidar sus propios intereses. (Montaño Sobrino, 2016).

La asertividad es la forma de decir no sin dañar la relación. Se debe escuchar atentamente y, si es necesario, emplear la expresión negativa (no) se debe hacer argumentándolo y asegurarse que se ha comprendido la negación. (Díaz Fernández, 2014)



Es importante conservar la relación empleado – usuario, en caso de que se deba defender una idea se debe hacer con respeto, es decir dando paso a la opinión oportuna de la otra en cuanto a un tema en específico, cada quien mantiene su postura ante su ideología o percepción de algo, sin embargo, entiende la de la otra persona. Independientemente de quien tiene la razón hay reglas que no siempre se pueden cambiar pero que a veces al usuario se le hace difícil comprender, es por esto que la asertividad es un tema importante porque muestra como un individuo puede manejar ciertos conflictos sin dejar de ver por sus propios intereses, es decir respetar sin dar completamente la razón a la otra parte.

#### **1.2.1.2.3 Actitud**

Los clientes siempre esperan por parte de quien les atiende una actitud favorable que demuestre respeto, cortesía, amabilidad y, en general. Una atención de calidad, la actitud es la disposición de ánimo que muestran los empleados hacia sus clientes. (Carrasco Fernandez, 2017).

La actitud es el estado de ánimo (positivo o negativo) con que se afronta cualquier actividad, se caracteriza por aparecer de manera inconsciente. Sin embargo, se puede intentar comportar de manera adecuada, con un tono de voz pertinente, una buena expresión corporal y un vocabulario adaptado al usuario. Es decir, con una actitud positiva que sea percibida como tal por el usuario, la actitud al contrario de lo que se

piensa en general, es modificable y adaptable si se pone la voluntad suficiente para ello. (Villa, 2014).

Abordar las actitudes dentro del contexto organizacional hoy en día es trascendental, ya que la gestión de actitudes proactivas y constructivas permiten afrontar obstáculos y contratiempos de una forma más objetiva y flexible, y esto permite caminar en dirección hacia el logro de objetivos y metas tanto individuales, como grupales e institucionales. Así, en este andar y con una buena actitud es posible impactar de manera positiva en procesos clave de las organizaciones como la productividad, calidad en el servicio, clima laboral y seguridad laboral, entre otros. No en vano se dice que “ver el vaso medio lleno puede marcar la diferencia”. (Aguillón Ramírez, Berrón Castañón, Peña Moreno, & Treviño Elizondo, 2015).

La actitud son todas las cualidades que muestra el empleado hacia el usuario, es la disposición de forma positiva que tiene para atenderlo, es necesario que el empleado separe la vida personal de la laboral, la actitud es algo que se puede manejar independientemente de la forma en la que se encuentre el empleado, por lo tanto, es necesario adaptarlo de forma adecuada para el usuario. Es importante no solamente mantener una actitud positiva con el usuario, si no en todas las actividades laborales, involucrando cada procedimiento, esto permite que las tareas sean realizadas de forma adecuada y con mayor productividad aumentado así el desempeño laboral.

### **1.2.1.3 Empleados**

Todo trabajador ha de ser formado al inicio de una nueva actividad laboral, pues su formación inicial es demasiado general. Cuando llegamos a una empresa y nos incorporamos como trabajadores, debemos conocerla y ponernos al día de cuantas actividades y prácticas se desarrollan en ella. El aspecto humano también es importante. Cuando uno comienza a prestar sus servicios en una empresa necesita relacionarse y entablar contacto personal con el resto de empleados con lo que, probablemente, habrá de cooperar. (Lacalle, 2016).

Los empleados y trabajadores de cualquier ente de negocios representan el recurso más importante con que cuenta la empresa, ya que son la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades y competencias sean usadas en beneficio de la organización; sin ellos, la empresa no tendría vida y su operación sería casi imposible. La actitud y los valores del director empresarial se orientarán en lograr, mediante su dirección, lo que los empleados esperan obtener de la empresa, es decir, satisfacción en el trabajo, un salario adecuado al puesto que desempeñan, así como seguridad hacia su futuro. (García Peña, 2017).

Es importante reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa, no como un coste, que es necesario ajustar cada vez que la empresa no marcha bien. Los trabajadores de la empresa son la mejor inversión de la misma, porque ellos son los que deben materializar los objetivos de la compañía. Las personas deben ser tomadas en

cuenta de la misma manera que la compra de ese equipamiento nuevo, que va a permitir mejorar a la empresa; como una inversión, que se debe amortizar y mantener de cara al largo plazo. Tratar a los empleados como clientes supone apostar por una estabilidad laboral y un constante proceso de formación. Supone reconocerle al empleado su valor y su posición dentro de la empresa. La aplicación de este concepto del cliente interno permite aumentar la identificación y compromiso del empleado con el proyecto y la filosofía de la empresa. (Aparicio Pérez, 2017).

El empleado es un activo importante en toda organización, es la parte fundamental que definirá el desenvolvimiento de las actividades organizacionales, por ende, es necesario darle la importancia necesaria desde el momento que se integra a la empresa, guiándolo y estableciendo contacto personal con los demás.

#### **1.2.1.3.1 Responsabilidad**

La gente necesita sobresalir como individuos, ser claramente responsables por la realización de tareas importantes, y ser medidos en base a su rendimiento personal en vez de solo por el equipo. (Tracy, 2015).

La responsabilidad de los servidores públicos, si bien es necesario entenderla como la tipificación de conductas sancionables, como regla de causalidad y como juicio, ello no es suficiente. La responsabilidad de los servidores públicos deberá abarcar ambos sentidos; el pasivo y el activo. Este segundo requiere de servidores públicos con capacidad plena, lo que conlleva a ciertos derechos y garantías para el desempeño de

sus cargos. Además, será necesaria la existencia de principios que conduzcan la actuación de los servidores públicos hacia el interés público, de modo que realmente puedan ser responsables de las consecuencias de sus actuaciones. (Fierro, 2017).

La responsabilidad social, es la capacidad de una empresa, de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo. (Garcia De Oteyza, 2014).

La responsabilidad aporta a que el personal aumente su rendimiento laboral debido que se centrará en destacar por sus actividades lo que le llevará a sentirse motivado, además, implica un compromiso que el empleado genera con el cumplimiento de sus actividades que lo inducen a garantizar mejor el desempeño de su trabajo y ser responsables de las diferentes circunstancias que puedan suceder. También es importante la responsabilidad que la institución como tal tiene con las personas, con los clientes internos y externos, es decir satisfacer las expectativas de ambos, manteniendo a sus empleados motivados y dando servicios de calidad a la ciudadanía.

#### **1.2.1.3.2 Compromiso**

El compromiso es consigo mismo, para dar lo mejor de sí, esforzarse en lograr en objetivo del mensaje a transmitir a pesar de cualquier circunstancia. Asimismo, el compromiso con los clientes que merecen nuestro respeto y, sobre todo, la obligación de tener siempre en mente dejar algo positivo. (Palomo Martínez, 2014).

El compromiso del trabajo con su empresa es el motor principal de sus actividades porque ello le lleva a aportar lo máximo posible y además les permite permanecer en la misma empresa durante largo tiempo. (Fernández López, 2017).

El compromiso organizacional puede verse desde dos perspectivas, como un estado de bienestar en el que el trabajador tiene altos niveles de satisfacción por las actividades que realizar dentro de su trabajo; y como un proceso, en el cual se va generando una vinculación sumamente estrecha entre el trabajador y la organización donde se producen emociones positivas por las funciones que desempeña el empleado. (Aguillón Ramírez, Berrún Castañón, Peña Moreno, & Treviño Elizondo, 2015)

Cuando un empleado se siente comprometido es porque está satisfecho con su trabajo, dicho de otra forma, ve su trabajo como una actividad que le gusta hacer, esto genera que se sienta direccionado y vinculado con la organización desempeñándose mejor en sus actividades.

#### **1.2.1.3.3 Eficiencia**

La eficiencia mide el grado del cumplimiento de los objetivos perseguidos por la organización. (Cruz Del Valle, 2017).

Eficiencia es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad

social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente. (Sabogal Bernal, 2016).

La eficiencia es un término orientado a los medios utilizados para alcanzar los objetivos. Una empresa mejora su eficiencia cuando alcanza los mismos resultados utilizando menos recursos, consigue mejores resultados. La eficiencia hace referencia a la relación entre entradas (o inputs) y salidas (u outputs). Los buenos directores de empresas deben alcanzar, para asegurar el éxito de sus empresas. (Iborra Juan, Dasi Coscollar, Dolz Dolz, & Ferrer Ortega, 2014).

La eficiencia es el buen desempeño del empleado utilizando los recursos administrativos y financieros disponibles para el logro de los objetivos perseguidos por la institución.

### **1.2.2 Satisfacción al usuario**

Un concepto de satisfacción al cliente o usuario es posible encontrarla en la norma “Sistemas de gestión de la calidad que la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se

registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (Arenal Laza, 2017).

Los clientes/usuarios cada vez son más exigentes, por lo que un buen servicio de atención al cliente creará una relación de confianza entre empresa y consumidor, también conllevará un mayor nivel de seguridad en relación con el producto o servicio, si un cliente tiene una percepción sobre un producto o servicio, su modificación no será cuestión de poco tiempo. Se necesita un esfuerzo continuado por parte de la empresa para que el propio cliente presente algún grado de satisfacción. También hay que tener en cuenta que un cliente con un cierto grado de satisfacción con los productos o servicios de la empresa estará dispuesto a ser más flexible con los errores recibidos en la atención. (Díaz Fernández, 2014).

La satisfacción del cliente es la evaluación que hace el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas. De lo contrario, el cliente quedará insatisfecho. Para que esta definición de satisfacción del cliente se active en la empresa hay que entender el proceso humano que percibe el cliente para satisfacer sus necesidades. Si se entiende este proceso humano, podremos gestionar la satisfacción al cliente. (Tarodo Pisonero, 2014).

La satisfacción al cliente es la manera en la que se siente el usuario después de recibir un servicio, es la forma como evalúa todo el procedimiento que llevó a realizar dicha actividad y cuál fue el resultado final que obtuvo, el nivel de satisfacción dependerá de



acuerdo a sus necesidades y expectativas. Con las exigencias cada vez mayores de los clientes también se eleva el compromiso de brindar una mejor atención para crear un vínculo entre empleado y usuario, si el cliente al final recibe lo que esperaba, tal vez tolere distintos errores cometidos en la atención.

### **1.2.2.1 Buzón de Sugerencias**

Es un método sencillo y económico, consiste en ubicar un buzón en un lugar de la empresa con un letrero que lo identifique y formularios en papel donde los clientes puedan anotar comentarios, sugerencias y quejas, una desventaja es la baja tasa de participación que alcanza, el cliente que tiene que estar muy satisfecho o muy insatisfecho para que acuda al buzón a dejar su anotación. (Arenal Laza, 2016).

El buzón de sugerencias es una muy buena opción para mejorar la comunicación, consiste en la colocación de un buzón de sugerencias. Su cliente podrá, de este modo, dejar mensajes, sugerencias y/o contestar un breve cuestionario de intereses que serán de mucha utilidad. Mediante un buzón, la empresa podrá preguntar por sus servicios, sus productos, la atención que brinda, recibir quejas y especialmente “escuchar” lo que sus clientes quieren decirle. (García Casermeiro, 2014).

El buzón de sugerencias es donde el cliente indica propuestas de mejora que aprecia tras su visita a la empresa y que son estudiadas para detectar posibles procedimientos inadecuados llevados a cabo por la empresa o incorporar mejoras en la gestión comercial de la misma. (Checa Hinojo , 2014).

Conocer las falencias que podrían realizarse en las instituciones no es malo, esto ayuda a que los procesos, actitudes, comunicación o distintos factores puedan mejorar permitiendo satisfacer mejor las necesidades de los usuarios, un buzón de sugerencia permite seguir el comportamiento de los usuarios y la forma en la que se sienten con respecto a dicho servicio, cuando se lleva un control sobre ellos se permite aplicar mejoras en el servicio que se está brindando.

#### **1.2.2.1.1 Quejas**

Cuando se recibe la queja de un cliente, lo que la empresa está recibiendo es la expresión de que hay algo que éste no le gusta, que está insatisfecho con la empresa o institución que está ofreciendo el servicio o producto. No obstante, es un error ver éstas siempre como algo negativo para la empresa, sino que son también una oportunidad para mejorar. Puede existir un número mayor de clientes insatisfechos que el número de los que realmente se quejan a la propia empresa porque no todos lo hacen. (Gago Muñiz , 2016).

Es aquel acto que realiza el cliente, de manera escrita u oral, cuando no le han satisfecho sus necesidades el producto o servicio que le ha ofrecido la empresa. (Tarodo Pisonero, 2014).

Las quejas se clasifican en:

Aquellas en que el cliente se queja pero que no tiene justificación.

Aquella en que el cliente se queja y la justificación es real. En este caso es necesario pedirle disculpas.

Aquellas en que el cliente se queja por un matriz que induce a error.

Coloquialmente “quejarse” es una acción subjetiva del individuo hacia una situación o planteamiento determinado. La sustantivación de esta acción, por tanto, “la queja” supone la manifestación del hecho o circunstancia con la cual no se está de acuerdo. De ahí, que se pueda definir el concepto queja, en el entorno del consumo, como una comunicación con muestra o manifestación de inconformidad por parte del consumidor o usuario. Este concepto posee cierto carácter de informalidad y subjetividad, por lo que, en la mayoría de los casos, queda como solo eso, una mera manifestación de desacuerdo con un hecho planteado. (Checa Hinojo , 2014).

La queja es algo más informal de parte del usuario, debido a que este muestra de forma clara y directa que no le gusta algo del servicio recibido, este tema se refiere más al comportamiento del empleado hacia el usuario, una queja implica la insatisfacción del usuario, no siempre las quejas son válidas para la institución y hay que saber identificarlas para saber en qué momento actuar para tratar de remediar las distintas falencias que produjeron la queja, para la empresa es importante conocerlas porque le permite mejorar o cambiar esas distintas situaciones que influyen de forma negativa en la satisfacción a los usuarios.

### **1.2.2.1.2 Reclamación**

Una reclamación, como ya adelantábamos, procede también de una insatisfacción del cliente, pero en este caso se presenta de una manera más formal y además se puede pedir una compensación por parte de la empresa. (Gago Muñoz , 2016).

Es aquel acto que realiza el cliente, de manera escrita, cuando le ha perjudicado directamente el producto o servicio que le ha prestado la empresa, por lo que exige una compensación. (Tarodo Pisonero, 2014).

Según la Real Academia Española de la Lengua, reclamar proviene del latín reclamare, de la raíz clamare, que significa gritar, llamar. Así, entre las múltiples acepciones de la palabra se encuentra la de “Clamar o llamar con repetición o mucha instancia”, pero quizás la que más se adapta al estudio de este campo del consumo es la definición de “Pedir o exigir con derecho o con instancia algo” como por ejemplo reclamar el precio de un trabajo realizado o sencillamente reclamar atención sobre lo que se pretende enunciar. (Checa Hinojo , 2014).

La reclamación es más formal debido a que es un derecho que el usuario debe recibir, por ejemplo, la demora de un trámite. El usuario tiene el derecho de tener listo algún documento en el tiempo previsto y necesario, sin embargo, si este no se cumple, tiene el derecho necesario de reclamar por aquel servicio.

### **1.2.2.1.3 Sugerencia**

Es aquel acto que realiza el cliente, de manera escrita u oral, para proponer que se mejore alguno de los servicios que presta la empresa. (Tarodo Pisonero, 2014).

Se trata de una especie de recomendación realizada por parte de un cliente a un empleado o empresa para que mejore algún servicio o producto. (Salinas López, 2015).

Se entiende por sugerencia la propuesta planteada en aras a la modificación o mejora en el funcionamiento de una unidad o la forma de prestación de un servicio. (Editorial CEP, 2017).

Una sugerencia puede ser más sutil, algo con lo que el usuario no esta tan satisfecho, pero piensa que puede mejorar, es una forma en la que el usuario interviene de forma directa expresando de qué forma puede cambiar alguna actividad.

### **1.2.2.2 Mejora continua**

La administración de la calidad total requiere un proceso infinito de mejora continua que comprende personas, equipo proveedores, materiales y procedimientos. La base de esta filosofía es que cada aspecto de una operación puede ser mejorado. La meta final es la perfección, la cual nunca se alcanza, pero siempre se busca. (Render Heizer , 2016).

Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación. (Arenal Laza, 2017).

Un sistema de gestión de calidad tiene la característica de ser flexible, en el sentido de que puede y debe ser mejorado continuamente; éste deber ser un compromiso colectivo en todas las áreas. La excelencia que puede alcanzarse mediante un proceso de mejora continua; está incluye todos los campos; las capacidades del personal, las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad, en los procesos, etc., cualquier cosa que sea susceptible de mejora de calidad del producto o servicio, lo que equivale a la satisfacción del consumidor en relación con el cumplimiento de sus requisitos. (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera , 2014).

La mejora continua es importante en cualquier institución, un sistema de medición de evaluación y seguimiento a los usuarios ayudaría a conocer más sus inquietudes, ayudando también a familiarizarse para conocer sus necesidades y expectativas lo que permitirá implementar estrategias que ayuden a mejorar el servicio. Cuando se conoce las distintas falencias en las actividades se hace más fácil el desarrollo de soluciones que permitan mejorar el servicio. Para implementar cambios es importante la formación de todo el personal que conforma la empresa, actualizaciones en conocimientos y la aplicación de nuevas tecnologías que conlleven a una mejor administración en las actividades.

### **1.2.2.2.1 Competencia**

Dado que el cliente de hoy en día está muy preparado y dispone de acceso inmediato a la información que necesita sobre el producto o servicio, espera encontrarse con un interlocutor capacitado y que aporte valor añadido a lo que el fácilmente puede obtener por su cuenta. Busca un experto en el producto o servicio y con capacidad de actuación y competencias en materia de toma de decisiones y de resolución de problemas. (Álvarez, 2016).

La organización del futuro se creará en torno a las personas, debería hacer mayor énfasis en las “competencias” de las personas y menos de “los puestos de trabajo”. Aunque no quiere decir que el análisis del puesto de trabajo no sea importante, las competencias se definen como características subyacentes a las personas relacionadas con el éxito en el puesto de trabajo. (Ricardo, 2016).

Competencia es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no son suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. (González, Olivares , González , & Ramos, 2014).

La competencia no solo abarca temas de conocimientos o actitudes, está engloba toda la productividad que un empleado puede realizar al desempeñar su cargo, la competencia son las cualidades que un empleado tiene al momento de brindar un

servicio, el empleado debe estar formado para ayudar al usuario a encontrar soluciones adecuadas a sus problemas, inquietudes o trámites a realizar.

#### **1.2.2.2.2 Evaluación de desempeño**

Las personas esperan que se les diga cómo están haciendo las cosas. Además, un buen sistema de evaluación del desempeño combinado con administración por objetivos será un excelente motivador de los colaboradores. Usualmente se vincula con temas económicos a través de un subsistema. (Alles M. , 2015).

La Evaluación del Desempeño. ED (Performance appraisal, PA) es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo de trabajo. Es un procedimiento continuo, sistemático, y en cascada, de expresión a juicio acerca del personal de una empresa en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales. (Ricardo, 2016).

Medir el desempeño empresarial u organizacional es medir (evaluar) esa “capacidad”. Asimismo, se precisa, se evalúa esa “capacidad de la organización” que armoniza, se subraya, “los resultados individuales, grupales y de la propia organización”. Esa conceptualización tiene una implicación práctica importante, así como metodológica, al comprender los resultados o el desempeño tanto individual como grupal (brigada,



taller, área, departamento, etc.) y de la organización en su conjunto (donde están los objetivos estratégicos). (Cuesta Santos & Valencia Rodríguez , 2014).

La evaluación de desempeño implica evaluar no solo el desempeño individual de los empleados si no grupales, de la alta dirección y de la institución en general, permitiendo analizar todo el procedimiento de la institución y mejorando el desempeño institucional de manera que englobe a todos para mejores resultados. Para los empleados es importante conocer o saber en qué aspectos están fallando y como podrían mejorar, mediante la evaluación de desempeño, pueden conocer sus propios errores que les permita mejorar su atención al usuario, además aumenta la motivación del empleado por esperar mejorar cada vez.

#### **1.2.2.2.3 Formación**

Cada vez que en las empresas se plantea el tema de la formación, lo que está en juego es la forma de difundir conocimientos, promover su aplicación práctica en pos de la obtención de resultados concretos y generar los cambios necesarios para enfrentar los retos del mercado. Uno de los aspectos a tener en cuenta desde el área de formación es que uno de los objetivos a alcanzar es que cada uno de los colaboradores, de todos los niveles, desde el número 1, realice mejor sus tareas y alcance sus objetivos. Todas las organizaciones necesitan que las personas alcancen la excelencia en sus puestos de trabajo. En algunos casos, será necesario contar con individuos que tengan las capacidades necesarias para realizar no solo las tareas inherentes a su propio puesto de

trabajo, sino también a otros, ante la eventual necesidad de reemplazos. (Alles M. , 2015).

La formación es un elemento esencial del desarrollo de los RRHH y un medio para asegurar el adecuado suministro de talento humano a la organización. La finalidad de la formación será conseguir adoptar los comportamientos y aptitudes de acuerdo con los cambios organizacionales, aportando entrenamiento para las nuevas funciones, ayuda en los nuevos procesos. La formación comprende además la que se deriva del puesto de trabajo, las ayudas intelectuales y prácticas que hacen que en el trabajo diario sea posible una mayor calidad, mayor cantidad y menor coste del producto o servicio. (Fernández López, 2017).

El término formación es un tema que abarca más que la capacitación porque es un concepto más amplio, abarca muchos temas. Formar a una persona es lograr que genere una mayor aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo, es lograr que su perfil se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y competencias requeridos para el puesto que ocupa. La formación debe ser siempre en relación con el puesto de acuerdo con los planes de la organización, su visión, misión y valores. (Alles M. A., 2014).

Mediante la formación no solo se mejoran los conocimientos del empleado, sino las habilidades y competencias del mismo, una de las principales características de la formación es tener al personal totalmente formado para poder desempeñar otras funciones que no solo involucren su área de conocimiento. De esta forma la

presentación de posibles ausencias en el trabajo no impedirá el desarrollo normal de las distintas actividades.

#### **1.2.2.2.4 Motivación**

Muchos directivos piensan que la única motivación es el dinero. No se niega su valor para todas personas. Sin embargo, no ofrece una motivación duradera, ya que la motivación basada únicamente en el dinero cae frente a otra propuesta basada en mayor cantidad de dinero, una correcta motivación de empleados debe contemplar los aspectos remunerativos, cuidando la equidad interna y externa, y debe ofrecer, al mismo tiempo, programas de desarrollo. (Alles M. , 2015).

La motivación personal de los empleados es fundamental para el buen desarrollo de sus tareas, pero si hablamos de la persona o personas encargadas de la atención al cliente tiene mayor relevancia. Debemos distinguir dos variantes importantes para una buena motivación de los trabajadores: Las medidas de conciliación e igualdad y la concienciación de las empresas ante las situaciones personales de sus trabajadores. (Díaz Fernández, 2014).

La motivación es una necesidad o deseo que activa y dirige nuestro comportamiento hacia la consecución de un objetivo. Forman parte de la motivación los factores que provocan y mantienen una conducta concreta. (Tarrío, 2016).

La motivación no tiene que ver únicamente con algo económico, por ejemplo, las integraciones son parte importante para los empleados, algo que les permite socializar con los demás logrando crear un mejor vínculo entre todos, lo cual permitirá el desarrollo del trabajo en equipo. Otra forma de motivación hace referencia al trato igualitario donde se ven atendidas todas las necesidades por igual, y la importancia de la conciencia de las diferentes situaciones personales que puedan presentarse a los empleados.

### **1.2.2.3 Valor percibido**

Es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió, este lo percibe el cliente no la empresa, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente y depende del estado de ánimo y de sus razonamientos. (Arenal Laza, 2017)

Valor percibido se refiere a la comparación que realiza entre calidad y precio. (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2015).

El valor percibido es la evaluación general del cliente sobre la utilidad de nuestro producto con base en las percepciones de lo que recibe (calidad, satisfacción beneficios), que deben superar lo que entrega (costos monetarios y no monetarios). A partir de esto, puede ocurrir tres situaciones: Percepción inferior a la expectativa,

percepción igual a la expectativa o percepción superior a la expectativa. (Schnarch Kirberg, 2016).

El valor percibido es la percepción del usuario del resultado final del servicio recibido, es decir la forma positiva o negativa con la que recibe dicho trámite, cuando un cliente entra en la empresa, la percepción de ésta dependerá de una serie de aspectos como la atención que recibe, la calidad del servicio, la limpieza y organización de la institución. Estas características se organizarán como un todo en el cliente, que elaborará una imagen determinada de la empresa.

#### **1.2.2.3.1 Clientes satisfechos**

Perciben el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidencia de sus expectativas. Si se quiere elevar el nivel de satisfacción de estos clientes se debe planificar e implantar servicios especiales que puedan ser percibidos por ellos como un plus que esperaban recibir. (Escudero Aragón, 2015).

Un cliente satisfecho es aquel que se le ha ofrecido un servicio de calidad tal y como venía demandando. (Salinas López, 2015).

Tener a los clientes como parte de la compañía no sólo le genera a ésta importantes ideas para mejorar productos y servicios, sino que también representa una impactante reducción de costos para muchas áreas. Los clientes no siempre expresan lo que quieren, así que proporcionarles lo que quieren puede ser más difícil de lo que se cree,

la satisfacción del cliente es dar lo que quieren para hacerlos felices “Recibí lo que pedí estoy satisfecho con el resultado”. (Soraia, 2017).

Generalmente un cliente no siempre dice lo que quiere recibir por lo que hay que tomar en cuenta cada proceso que se pueda mejorar para tratar de mantenerlo satisfecho, un cliente satisfecho es quien iguala sus expectativas con el servicio recibido, el nivel de satisfacción de los mismos depende del grado de importancia que se le dé al plus en el servicio. La satisfacción del cliente depende de la percepción y la expectativa que tenga el usuario sobre el servicio, es decir si las recibe tal y como lo imagina.

#### **1.2.2.3.2 Imagen corporativa**

La imagen corporativa es la percepción que las personas tienen de una organización. Esta percepción es fruto de los elementos identitarios construidos por la organización (símbolos, cultura, hechos y comunicación) y del entorno social. Las organizaciones no están cerradas, interaccionan constantemente con otras organizaciones, con clientes, administraciones públicas, medios de comunicación, con los ciudadanos en general. La imagen, pues, se confecciona a partir de la identidad comunicada por la organización, la percepción que tiene la sociedad de dicha organización y experiencia personal. (Morató Bullido, 2016).

Cuando hablamos de imagen corporativa de una empresa, nos referimos a la concepción psicológica que tenemos hacia una entidad en concreto; es decir si una

empresa nos parece buena, mala o si tiene una correcta atención al cliente”. (Escudero Aragón, 2015).

Una característica más de la imagen corporativa es que esta es dinámica, no estática, no “fotográfica”. En ese sentido, esta es más una historia en video que acontece en el tiempo, cuya trama tiene mucho que ver con la atención y gestión que se haga de la trasmisión de identidad corporativa, a fin de producir percepciones favorables para su empresa en los diferentes públicos. Las condiciones de la propia empresa y del entorno son cambiantes, por tanto, las comunicaciones, acciones y conductas de la empresa tienden a modificarse, lo cual influye de manera evidente en la formación de las imágenes en las mentes de las personas que tienen contacto directo o indirecto con la empresa. (Guarneros Pérez, 2014).

La imagen corporativa es como un historial de acontecimientos positivos y negativos de toda institución, es como la carta de presentación que está muestra a la sociedad, refleja la percepción que tienen las personas en general de toda la institución, que opinión tienen sobre ella ya sea positiva o negativa.

#### **1.2.2.3.3 Relaciones públicas**

Las relaciones públicas se refieren a la forma en que las organizaciones pueden aprovechar la comunicación de forma estratégica para llegar a sus públicos, tanto internos como externos, el propósito es establecer y/o mantener relaciones de confianza

y de interés mutuo entre las organizaciones y sus públicos o, al menos, evitar un clima de desconfianza entre las partes. (Aced, 2013).

Las relaciones públicas llevan la preocupación por el conflicto, con la intención de que no se produzca o de resolverlo si se presenta; además de la generación de confianza, el objeto de las relaciones públicas es la interacción intragrupal e intergrupala, o dicho en términos organizativos, entre la organización y sus públicos. Las relaciones públicas están directamente conectados al sistema de relaciones de la organización, en torno al cual coexisten microsistemas personales de redes de comunicación, determina por medio de la investigación las necesidades de comunicación para todas las áreas, incrementa las relaciones entre la organización y sus públicos, para facilitar el alcance de los objetivos mediante un mayor conocimiento y familiarización. (Aguadero Fernández, 2013).

Las relaciones públicas, que son estrategias que se utilizan en las empresas para gestionar la comunicación entre la organización y el público al que se quiere dirigir, de forma que se mantenga una imagen positiva se desarrolla a través de estrategias perfectamente planificadas como son las encuestas y las entrevistas, que se realizan con el objetivo de saber qué imagen tiene el público de la empresa y se planifica la nueva imagen que se quiere conseguir. (Fernández Verde & Fernandez Rico, 2017).

Las relaciones publicas establecen generar confianza entre su público interno como externo para mantener cierto vínculo con ellos de forma positiva, al tener un mayor



vínculo con el público la institución tiene la posibilidad de conocer mejor que imagen tienen sobre ellos y proyectar una mejor imagen para la institución implementando estrategias con las falencias encontradas. Las relaciones públicas utilizan la comunicación como un medio para establecer un vínculo entre institución y el público que permite alcanzar mejor los objetivos de la empresa.

### **1.3 Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales**

#### **1.3.1 Fundamentos filosóficos**

Mantener la calidad de un servicio es una actividad interminable, pues involucra estar al tanto de cualquier deficiencia que pueda existir, si es posible detectarlas antes de que ocurran para evitarlas, con los cambios que suscitan con el tiempo también es importante la aplicación de mejoras continuas en el servicio brindado. Edwar Deming señala que: “La calidad es la prevención y la mejora continua”

La calidad de servicio implica que el personal que la conforma esté debidamente formada y capacitada para atender de forma eficiente las necesidades de los usuarios, por ende, es importante señalar a uno los principales participantes en el desarrollo de calidad Edward Deming, el cual estableció uno de los aspectos fundamentales en este tema que son los 14 principios (pilares fundamentales) en la calidad.

Entre los 14 principios de Deming (1982) en el punto 6 “implantar la formación” manifiesta que:

“La formación debe ser reconstruida totalmente. La dirección necesita formación para aprender todo lo relacionado con la compañía, desde los materiales en recepción hasta el cliente. Uno de los problemas centrales consiste en la necesidad de valorar la variación. La dirección debe comprender y actuar sobre los problemas que privan al trabajador de producción de la posibilidad de realizar su trabajo con satisfacción”.

La capacidad de respuesta también es un elemento importante para lograr la satisfacción a los usuarios, se trata de responder ante cualquier problema que esté o no dentro de las funciones de un servidor, además la agilidad en la resolución de conflictos que tiene los empleados en los departamentos el momento que existe demora en los trámites, Crosby (1979) manifiesta que “La calidad no se mide solo en la prestación de servicios, sino también en la capacidad de responder ante cualquier dificultad”.

### **1.3.2 Fundamentos Sociales**

Los servidores públicos tienen un conjunto de actividades dinámicas (trámites de legalización de terreno, coactiva, planificación, matriculación de vehículos, registro de propiedad y mercantil) por ende la institución necesita lograr que los recursos que brinda esta entidad municipal tengan eficiencia y eficacia al momento de brindar una calidad de servicio excelencia a la ciudadanía cuando visita diariamente a la institución.

La investigación está vinculada con aspectos sociales debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena espera brindar una buena

atención a la ciudadanía aportando un cambio positivo en la sociedad, para lograr este cambio se necesita trabajar en la gestión por competencias y procesos que ayuden a lograr la satisfacción de los clientes que son la ciudadanía que radica en este cantón.

### **1.3.3 Fundamentos Psicológicos**

El servicio brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena está vinculado con lo psicológico debido a que la psicología laboral influye en el personal de la institución mediante la motivación y superación profesional, lo cual les permite cumplir con los objetivos de la institución brindando servicios de calidad a la ciudadanía, además, cumpliendo eficientemente con cada uno de los procesos respectivos en sus funciones diarias.

También es importante conocer que los comportamientos de los funcionarios, influirá en la reacción que tengan los usuarios en respuesta a un servicio brindado, por ende, quiere decir que es importante que se capacite al personal en principios y valores para el adecuado desempeño de sus labores y al mismo tiempo puedan generar reciprocidad por parte de los usuarios.

## **1.3.4 Fundamentos legales**

### **1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **Sección segunda – Administración Pública**

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio de colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

#### **Sección tercera – Servidoras y servidores públicos**

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneraciones y cesación de funciones de sus servidores.

#### **Sección tercera - Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** El estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de

labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Sera nula toda estipulación en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

**1.3.4.2** (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización, 2010)

### **Título I – Principios generales**

**Art. 3.-** Principios. - El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los siguientes principios:

- a) Unidad. - Los distintos niveles de gobierno tienen la obligación de observar la unidad del ordenamiento jurídico, la unidad territorial, la unidad económica y la unidad en la igualdad de trato, como expresión de la soberanía del pueblo ecuatoriano.

La igualdad de trabajo implica que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades, en el marco del respeto a los principios de interculturalidad y plurinacionalidad, equidad de género, generacional, los usos y costumbres.

### **Capítulo III**

#### **Sección Primera – Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones**

Art. 54.- Funciones. – Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes:

- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

#### **Sección cuarta – Gobierno y Democracia digital**

Art. 363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías.

Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.

### **Sección segunda – Procedimientos Administrativos**

**Art. 382.-** Principios. - Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los gobiernos autónomos descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, inmediación, buena fe y confianza legítima.

Para facilitar la formulación de solicitudes, recursos o reclamos, las administraciones de los gobiernos autónomos descentralizados deberán implementar formularios de fácil comprensión y cumplimiento, por áreas de servicio de cada dependencia.

**Art. 383.-** Potestad resolutoria. - Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan sus veces en la estructura organizacional de los gobiernos autónomos descentralizados, en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, peticiones, reclamos y recursos de los administrados, excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponda a la máxima autoridad administrativa.

Los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados que estén encargados de la sustanciación de los procedimientos administrativos serán responsables directos de su tramitación y adoptaran las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad o retraso en la tramitación de procedimientos.

**1.3.4.3** (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010)

## **Título I**

### **Del servicio público - Principios, ámbito y disposiciones fundamentales**

**Art. 1.** – Principios. – La presente ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promueven la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

## **Título III**

### **Del régimen interno de administración del talento humano**

#### **De los deberes, derechos y prohibiciones**

Art 22.- Deberes de las o los servidores públicos.



Son deberes de las y los servidores públicos, los siguientes:

- g) 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 ya administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia rindiendo cuentas a su gestión.

### **De la formación y capacitación**

**Art. 71.-** Programas de formación y capacitación. – Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, es Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores públicos y en la obligación de hacer seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y capacitación continuas del Servicio Público.

### **Del subsistema de evaluación del desempeño**

**Art. 76.-** Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas.

## **Titulo VI**

### **De la carrera del servicio público**

#### **Generalidades**

**Art. 81.-** Estabilidad de las y los servidores públicos. - se establece dentro del sector público, la carrera del servicio público, con el fin de obtener eficiencia en la función pública, mediante la implantación del sistema de méritos y oposición que garantice la estabilidad de los servidores idóneos, Conforme lo dispuesto en la Constitución de la República, el régimen de libre nombramiento y remoción tendrá carácter excepcional.

**Art. 82.-** La carrera del servicio público. - es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral, sobre la base del sistema de méritos.

La carrera del servicio público garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, comportamientos,

capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales, sin discriminación a las personas con discapacidad mediante procesos de evaluación e incentivos económicos para cumplir con el rol social de atender con eficiencia y oportunidad las necesidades sociales para el desarrollo del Buen Vivir como responsabilidad del Estado.

#### **1.3.4.4 (Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, 2017)**

Las intervenciones emblemáticas propuestas para el tercer eje del Plan Nacional de desarrollo buscan la promoción de una sociedad más activa y participativa, fomentan la articulación entre lo público, lo público no estatal y lo privado, así como el fortalecimiento de la gestión pública a fin de promover un Estado cercano más incluyente, que brinde servicios de calidad con calidez.

**Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.**

#### **Intervenciones emblemáticas para el eje 3 – Calidad y calidez en los servicios**

Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de sus derechos, así como las necesidades y expectativas ciudadanas, En este período se procurará no solo la ampliación, sino la mejora de la calidad y calidez de los servicios que presta el Estado en todos sus niveles,

con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad con la sociedad civil.

**Lineamientos de articulación para la gestión territorial y gobernanza multinivel.**

e) Consolidación de modelos de gestión descentralizada y desconcentrada, con pertinencia territorial

e.5 “Elaborar y actualizar de manera integral los modelos de prestación de servicios públicos respecto a estándares, tipologías y modalidades; para garantizar la calidad, accesibilidad, intersectorialidad, pertinencia cultural y territorial, con especial atención en el área rural”

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 Tipos de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se usaron los siguientes tipos de investigación: descriptivo – correlacional, con hipótesis, mediante enfoques cualitativo y cuantitativo.

La investigación descriptiva permitió conocer las situaciones reales de la institución, mediante la indagación de aspectos trascendentales que intervienen en la problemática, estableciendo si existe relación entre las dos variables para comprobar la hipótesis planteada en la investigación.

El enfoque cualitativo fue un aporte significativo de la investigación debido a que nos permitió estudiar los hechos producidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, conociendo la perspectiva de las personas que forman parte de los procesos que se realizan, lo cual se realizó mediante entrevistas a las personas que forman parte de los procesos de la institución.

Mediante la investigación cuantitativa se pudo conocer, analizar y comprender las distintas opiniones de las personas encuestadas, los mismos que son los usuarios que hacen uso de los diferentes servicios que presta el Municipio del cantón Santa Elena,

en base a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas y el análisis estadístico se procedió a medir el grado de correlación entre las variables a fin de comprobar la hipótesis.

También se empleó la investigación bibliográfica con el fin de conocer información necesaria y verídica que aportan al desarrollo de la investigación mediante la indagación de temas relacionados a la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios, por medio de libros, artículos o tesis que permitan analizar mejor la información, comparar y complementar el tema de investigación y la propuesta a realizar.

Por último, se realizó la investigación de campo mediante levantamiento de información, lo cual fue un procedimiento importante, debido a que se obtuvo información que implicó directamente a los involucrados con el objeto de estudio, permitiendo de esta forma diagnosticar la situación real del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena que demuestren que existen deficiencias en el servicio brindado a los usuarios en la institución.

## **2.2 Métodos de investigación**

Los métodos de investigación que se usaron para el desarrollo de esta investigación fueron: el método inductivo, deductivo y analítico.

El método deductivo permitió conocer los diferentes problemas que se presentaron en entidades con propósitos similares o iguales, con la intención de conocer situaciones

reales y las influencias problemáticas que se suscitaron en ellas. También se conocieron y analizaron ciertos indicadores que establecieron soluciones a este tipo de problemáticas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción al cliente.

Usando el método inductivo se pudo medir a través de encuestas a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena la influencia que tiene la calidad de servicio brindada por los funcionarios hacia los ciudadanos y cómo influye ésta a la satisfacción de los mismos. La observación hecha directamente en el campo, permitió conocer situaciones actuales reales que sucedían en este medio para poder emitir conclusiones validas acerca de los diferentes escenarios.

Mediante el método de análisis se indagó distintos datos de información en donde interviene, Misión, Visión y objetivos de la institución, directivos, jefes departamentales, empleados y la ciudadanía en general con el objetivo de analizar y profundizar en estudio de la influencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción a los usuarios los cual nos sirvió para comprender analizar el problema que se presenta.

### **2.3 Diseño de muestreo**

**Población.** – La población total para esta investigación fue de 218717, y estuvo constituida por alcalde, jefes departamentales, personal y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena. La información fue obtenida de la base de datos en talento humano del municipio y datos estadísticos establecidos por el Gobierno Ecuatoriano.

**Población para entrevistas.** – La población destinada para entrevistas estuvo constituida por 1 alcalde y 6 jefes departamentales de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

**Población para encuestas.** – Entre la población de la provincia de Santa Elena se consideraron personas entre 18 a 64 años que reciben estos servicios, permitiendo conocer su criterio a través de este tipo de encuestas.

**Tabla 1 Población**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
Alcalde	1	Entrevista
Jefes departamentales	6	Entrevista
Personal	544	Encuesta
Usuarios	218166	Encuesta
Total	218717	

*Fuente: Base de datos GAD Municipio Cantón Santa Elena*

*Elaborado por: Lucía Zambrano Gonzabay*

### **Tipos de muestreo**

El método que se utilizó para la selección de la muestra es el aleatorio simple para los usuarios y el no probabilístico, por conveniencia a los empleados.



## Tamaño de la muestra

Para el procedimiento de la recolección de información a través de encuestas por parte de la ciudadanía y el conocimiento del número de instrumentos que se aplicaron después de haber escogido las personas que aportaron con la investigación, se utilizó la fórmula de muestreo simple aleatorio.

Al tener una población finita se procede a realizar la siguiente fórmula.

Se escogió la suma total de la población de ciudadanía destinada a encuestas.

**Tabla 2 Fórmula para el tamaño de la muestra**

	Descripción	
n =	Tamaño de muestra	?
N =	Población	218166
Z =	Nivel de confiabilidad	95% (1.96)
P =	Probabilidad de ocurrencia	0,50
Q =	Probabilidad de no ocurrencia	0,50
E =	Error máximo	5% (0,05)

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(218166)}{(0.05)^2 (218166 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(218166)}{(0.0025)(218166) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{209526,63}{545,42 + 0.9604}$$

$$n = \frac{209526,63}{546,38}$$

$$n = 383$$

Las encuestas que se realizaron a los usuarios de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena fueron en total 383.

Para las encuestas que se realizaron al personal, se escogió realizar el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia a un total de 50 empleados por accesibilidad y conveniencia del investigador.

## **2.4 Diseño de recolección de datos**

En el siguiente trabajo investigativo se utilizaron diferentes técnicas para recolectar la información necesaria como son: entrevista, encuesta y observación.

## **Técnicas de investigación**

Observación. – La observación es una técnica utilizada en la investigación con el fin de distinguir lo conceptual de lo real, mediante esta técnica se pudo analizar, identificar y evaluar distintos factores que ayudan de manera directa a conocer la problemática del objeto de estudio, a través de esta se pudo constatar el movimiento diario en los diferentes servicios que se brinda a la ciudadanía, la calidad de servicio y la atención brindada

Entrevista. – Esta técnica permitió conocer y tener acercamiento con los distintos directivos de esta entidad, este instrumento se aplicó al alcalde y los jefes departamentales que tenían conocimientos oportunos acerca de la problemática investigada, esta entrevista se realizó a través de preguntas antes planteadas (guía de entrevista) derivadas de las variables que ayudaron a descifrar la idea para obtener información efectiva, pertinente donde los entrevistados brindaron su opinión clara y concisa.

Encuesta. – la encuesta es muy común realizarlas en cualquier tipo de investigación debido a que permite conocer las opiniones de un determinado grupo de personas que sirve como fuente primaria para obtener información. Mediante esta técnica se analizó desde el punto de vista de los empleados y ciudadanos lo cual permitió conocer el contexto real de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción que logra en

los usuarios. Para efecto de esta técnica se formuló una serie de preguntas escogidas que den impacto y garanticen que las respuestas ayuden al tema investigado.

### **Instrumentos de la investigación**

Guía de entrevista. – Antes de realizar la entrevista se debe tener claro el objeto de estudio, el fin de la investigación que se va hacer, elaborar una lista de indicadores imprescindibles que nos ayudaran a plasmar una guía de preguntas que sean de gran utilidad para conocer y analizar la situación real de los directivos con relación a la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios.

Cuestionario de encuesta. – este instrumento permite tener un acercamiento con la ciudadanía que se favorece de estos servicios y los empleados que conforman la entidad, la cual se aplica mediante preguntas cerradas, sencillas pero convenientes que tienen una fácil comprensión permitiendo ser aplicadas a cualquier persona

Ficha de observación. – La ficha de observación es un instrumento que permite tener una guía mediante la clasificación de los principales indicadores, los cuales permitieron observar aspectos relevantes que sucedían en entorno real de la institución, en los cuales se tuvo como temas de conocimientos importantes la infraestructura, comodidad, atención, valores por cada parte involucrada en este sistema.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de los resultados de observación**

La observación se realizó en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena en la que se verificaron distintas áreas pertinentes y apropiadas para la investigación.

Entre los principales tipos de atención que se brindan a la ciudadanía dentro de las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena se encuentran: recaudación, rentas, catastro, financiero, desarrollo urbano y secretaría general.

#### **Calidad de servicio**

#### **Comunicación**

El lenguaje verbal y corporal de los funcionarios es bueno de modo que pueden iniciar un diálogo amablemente, sin embargo, existe un deficiente manejo al momento de atender las inquietudes de los usuarios debido a que si se presentan inconvenientes el funcionario no actúa de manera adecuada, impidiendo que exista empatía hacia los usuarios. Ocasionalmente no hay una inducción correcta sobre los pasos que debe

realizar el usuario en los distintos trámites, por lo que muchas veces el usuario se siente confundido y tiene que acudir a varios departamentos antes de que se pueda atender su requerimiento.

### **Comportamiento**

El saludo hacia los usuarios ocasionalmente es cortés, el funcionario tiene una buena actitud, demostrando respeto y amabilidad al momento de atender al usuario, en caso de negación de una solicitud el funcionario ocasionalmente explica las razones sobre las causas, procurando que el usuario entienda, sin embargo, esto no se da siempre.

### **Empleados**

Durante la atención al usuario la mayoría de veces no se presentan interrupciones por lo que se puede mantener un dialogo tranquilo, sin embargo, no existe una preocupación por las diferentes necesidades de los usuarios, más allá de que forme parte de sus funciones.

### **Buzón de sugerencias**

Existe un deficiente conocimiento por parte de los funcionarios en cuanto a las necesidades de los usuarios, debido a que en muchas ocasiones los trámites tardan más de 1 hora, esta situación ocasiona la inconformidad de los usuarios, por lo que no existe agilidad para realizar los trámites dentro de la institución.

## **Mejora continua**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena no cuenta directamente con un sistema de evaluación y seguimiento a los usuarios, esto ocasiona que no exista conocimiento de las diferentes inconformidades que presentan los usuarios.

## **Valor percibido**

La mayor parte del tiempo las solicitudes de los usuarios son atendidas, aunque se presentan diferentes contratiempos; los funcionarios buscan atender las diferentes necesidades, sin embargo, el usuario no siempre percibe que el funcionario otorgue valor agregado a su servicio o que tenga la respuesta eficiente a sus necesidades, el usuario no siempre percibe que el empleado desarrolle un trabajo adecuado.

## **3.2 Análisis de los resultados de entrevista**

### **3.2.1 Resultados de la entrevista aplicada al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.**

#### **1. ¿Considera usted que los empleados están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva y de respuesta rápida?**

Mediante la información proporcionada, se pudo determinar que el servicio brindado a la ciudadanía se trata de realizarlo de manera efectiva, sin embargo, no siempre se puede cumplir con las expectativas de los usuarios, la respuesta

rápida de los trámites depende del departamento y el tipo de procedimiento que tenga que realizar, ciertos trámites tardan más tiempo del que se estima, situación que provoca que los usuarios se sientan inconformes.

**2. ¿Cada qué tiempo se realiza un análisis de puesto de trabajo?**

El departamento de talento humano es el encargado de estas actividades, sin embargo, mediante la delegación de funciones, los jefes departamentales deben realizar un seguimiento a los empleados a su cargo en el desempeño de sus funciones.

**3. ¿Existe trabajo en equipo y buena comunicación en los diferentes departamentos de la institución?**

En lo referente a la comunicación y trabajo en equipo se pudo constatar que aunque traten de establecer una relación profesional con los demás, existe el ámbito político, lo que hace que esta sea un poco complicada, además de otros factores que impiden que la administración se maneje de manera adecuada, esta es la principal razón para que se haya provocado una división desde la administración, sin embargo, se recalcó que las personas que están unidas aún al equipo están trabajando en ayuda para la comunidad.

**4. ¿Existen algunas políticas o normas que regulen y controlen la calidad de servicio que ofrece y la satisfacción a los usuarios?**

Las normas o políticas que regulen la calidad de servicio que deben brindar y la satisfacción al cliente están a cargo del departamento de Talento Humano.



**5. ¿Con que frecuencia se realizan seguimientos a los empleados para constatar el servicio que brindan en los diferentes departamentos?**

Se realizan reuniones con los directivos, para conocer las diferentes circunstancias en las distintas actividades y poder mantener un control

**6. ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección para mantener calidad de servicio y satisfacción al cliente?**

El compromiso con la calidad de servicio es una responsabilidad con el pueblo lo cual lo convierte en un proceso muy importante en la institución.

**7. ¿Han existido quejas por parte de los usuarios por los servicios ofrecidos?**

Sí existen quejas por parte de los usuarios, a veces por ciertos descuidos por parte de ellos mismos en el atraso de sus pagos, los intereses o perdidas de terrenos se vuelven circunstancias en contra del municipio, también por la existencia de demoras en los trámites.

**8. ¿Cada que tiempo se brinda capacitación a los funcionarios?**

No existen capacitaciones constantes, pero si hay al menos 4 veces por año.

**9. ¿Cree usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer distintos factores que podrían estar fallando en la institución?**

Para finalizar se especificó que, sí es importante conocer algún estudio que permita estar al tanto de actuales anomalías que se podrían estar presentando para poder aplicar correctivos y mejoras, siempre es bueno un cambio positivo para cualquier organización.

### **3.2.2 Resultados de la entrevista aplicada a los jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena**

- 1. ¿Considera usted que los empleados de su departamento están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva y de respuesta rápida?**

Según la información proporcionada por los diferentes jefes departamentales, se pudo deducir que en ciertos departamentos se brinda satisfacción al usuario la mayor parte del tiempo, pero existen ciertos inconvenientes en algunos departamentos en los cuales son un poco más complicados los trámites, por cuanto el COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización) determina los tiempos para realizar los trámites, mientras sigan estas reglas no pueden hacer nada en lo referente a agilizar trámites y siempre están presente este tipo de inconvenientes.

- 2. ¿Considera que los empleados de su departamento mantienen un trato y una atención personalizada con los ciudadanos?**

Mediante la información obtenida, se pudo analizar que en los diferentes departamentos se trata de mantener una atención personalizada con el usuario, sin embargo, en algunos departamentos está relación funcionario- usuario no siempre es fluida, debido a que en algunos trámites existe conflicto con los usuarios, provocando que no siempre haya una buena relación.

**3. ¿Existe trabajo en equipo y buena comunicación en el departamento a su cargo?**

Como jefes departamentales siempre buscan la tranquilidad y trabajo en equipo de los empleados, pero siempre se van a enfrentar a distintas dificultades como en toda organización las cuales deben corregir, de esta manera se puede aportar a la mejora continua.

**4. ¿Existen algunas políticas o normas que regulen y controlen la calidad de servicio brindada y la satisfacción de los usuarios?**

Según la información proporcionada por los jefes departamentales se comentó que ellos principalmente se rigen por la constitución de la República del Ecuador que establece los derechos de los usuarios, y personas en general, que como municipio están obligados a cautelar el cumplimiento de sus derechos y no violación de estos.

**5. ¿Con que frecuencia en su departamento se realizan seguimientos a los empleados en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía?**

Respecto a la información obtenida, la mayoría de los jefes departamentales mencionó que ellos ocasionalmente tienen reuniones para comunicar los diferentes acontecimientos sucedidos en el departamento, pero que a veces por falta de tiempo en las distintas actividades se les hace imposible realizarla, por ende, se deduce que

el seguimiento a los funcionarios no es constante y se realiza máximo una vez al mes.

**6. ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección para mantener calidad de servicio y satisfacción al usuario?**

La información obtenida refleja que el nivel de compromiso es alto porque el municipio se nutre de los contribuyentes, por lo que más allá de un compromiso de la alta dirección, es un derecho para el ciudadano recibir un servicio de calidad.

**7. ¿Han existido quejas en su departamento por parte de los usuarios por los servicios ofrecidos?**

Se trata de hacer un trabajo en el cual, la ciudadanía se sienta cómoda y puedan recibir un buen trato, sin embargo, aún no se cumplen las expectativas de los usuarios en cuanto al servicio prestado por lo que normalmente si existen personas que suelen manifestar su descontento con el servicio.

**8. ¿Con que frecuencia hay capacitación a los empleados?**

Mediante la información obtenida se pudo constatar que no hay capacitaciones constantes ni las necesarias debido a distintos factores considerando que las personas que prestan estos servicios son alrededor de 70 o más, lo cual impide para el departamento de talento humano hacerlas de manera adecuada, pero que se trata de hacer al menos unas 2 o 3 veces al año.

**9. ¿Cree usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer los distintos factores que podrían estar fallando en la institución**

Respecto a esta pregunta los jefes departamentales comentaron que les parece interesante un estudio relacionado a este tema, debido a que siempre es importante un cambio en cualquier institución, y además sería interesante conocer los distintos indicadores que aportarían una mejora en el correcto funcionamiento, sobre todo en una institución que esta para servir a la ciudadanía.

### 3.3 Análisis de resultados de las Encuesta

#### 3.3.1 Encuestas a los funcionarios

Variable independiente Calidad de servicio

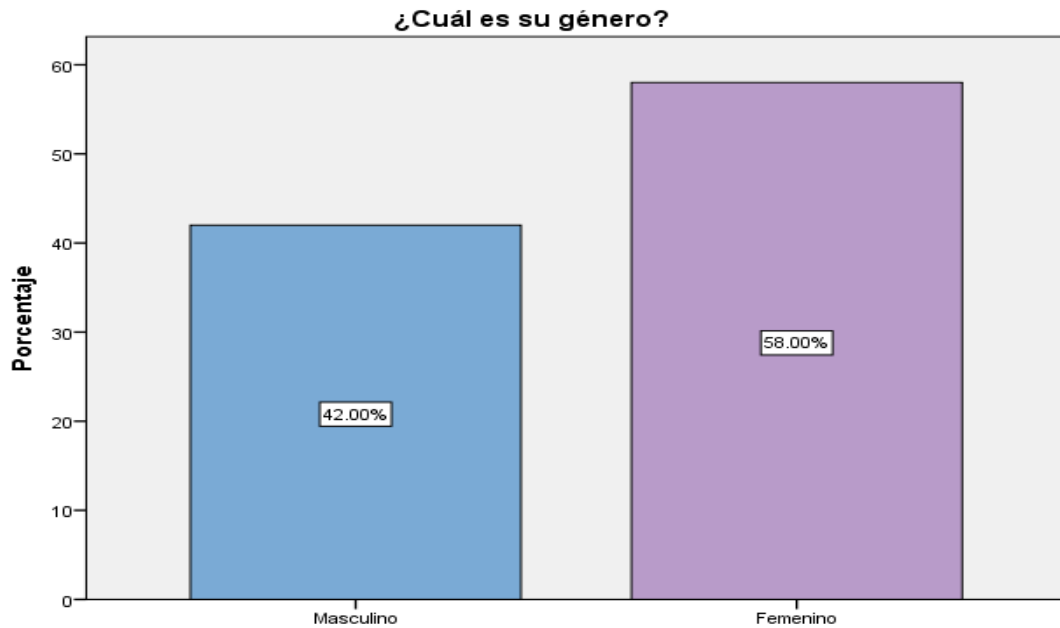
Tabla 3 Género empleados

¿Cuál es su género?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	21	42.0	42.0	42.0
Válidos Femenino	29	58.0	58.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 2 Empleados



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Gran parte de funcionarios encuestados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena para este trabajo de investigación, está conformado por el género femenino.

## Edad

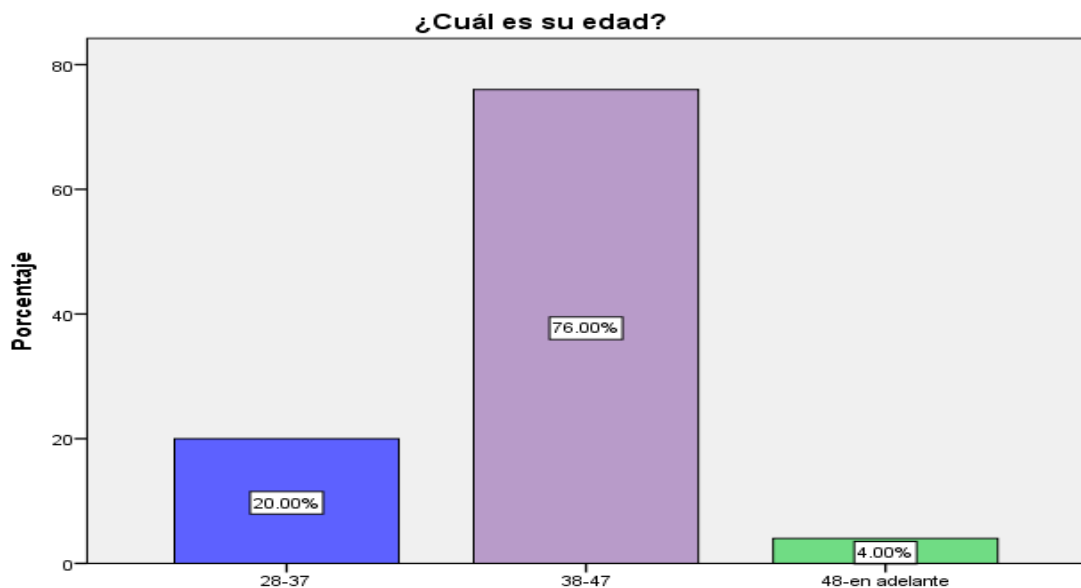
Tabla 4 Edad empleados

¿Cuál es su edad?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
28-37	10	20.0	20.0	20.0
38-47	38	76.0	76.0	96.0
48-en adelante	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 3 Edad empleados



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** En cuanto a las edades se consideraron personas de 18 – 64 años de edad, pues en ese rango se encuentra quienes colaboran con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, habiendo un mayor número de personas que tienen entre 38 a 47 años.

## Comunicación

Tabla 5 Comunicación empleados

¿Considera usted que el servicio que brinda la institución hacia los usuarios es de respuesta rápida para solucionar los problemas?

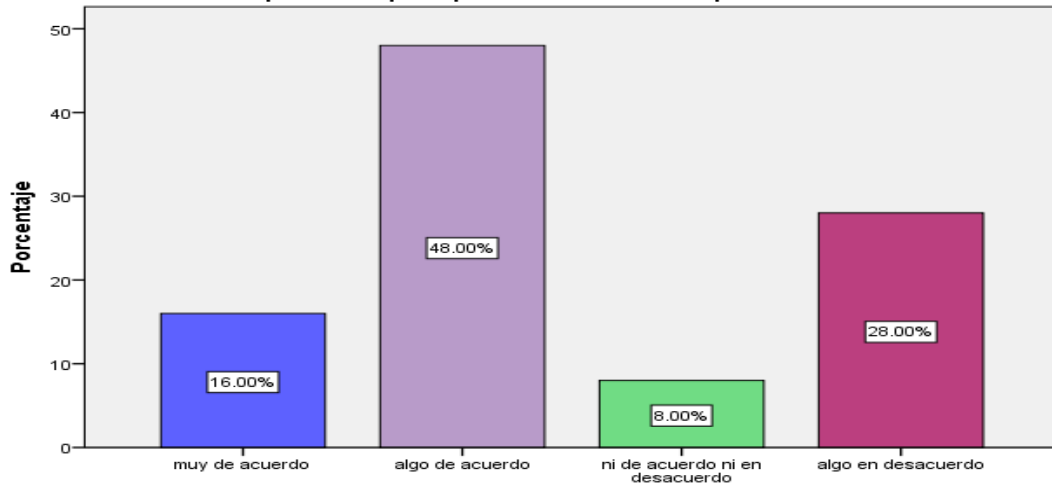
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	8	16.0	16.0	16.0
algo de acuerdo	24	48.0	48.0	64.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0	8.0	72.0
algo en desacuerdo	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 4 Comunicación empleados

¿Considera Usted que el servicio que brinda la institución hacia los usuarios es de respuesta rápida para solucionar los problemas?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Los funcionarios encuestados mencionaron que están algo de acuerdo en su gran mayoría en que el servicio que brinda la institución hacia los usuarios en la solución de problemas es de respuesta rápida, en cambio una menor cantidad indica que no están de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que aún hay que mejorar los procesos en la resolución de problemas.



## Empatía

Tabla 6 Empatía

¿Considera que la institución mantiene un trato y atención personalizado con el usuario?

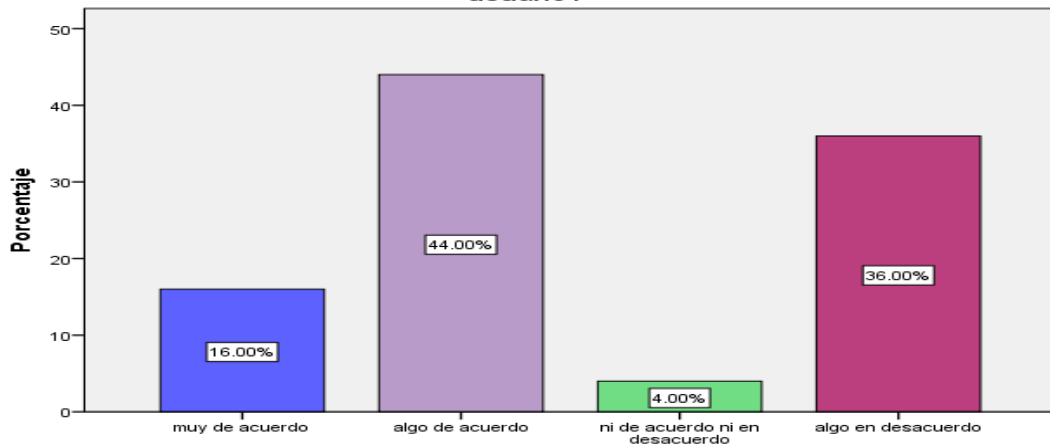
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	8	16.0	16.0	16.0
algo de acuerdo	22	44.0	44.0	60.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	64.0
algo en desacuerdo	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 5 Atención

¿Considera que la institución mantiene un trato y atención personalizado con el usuario?



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Los funcionarios encuestados manifestaron en su gran mayoría que están algo de acuerdo en que la institución mantiene un trato y una atención personalizada con el usuario, mientras que en mínimo porcentaje indican estar muy acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que aún se debe mejorar en el trato personalizado hacia los usuarios.

## Relaciones Interpersonales

Tabla 7 Relaciones interpersonales

¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros en su puesto de trabajo?

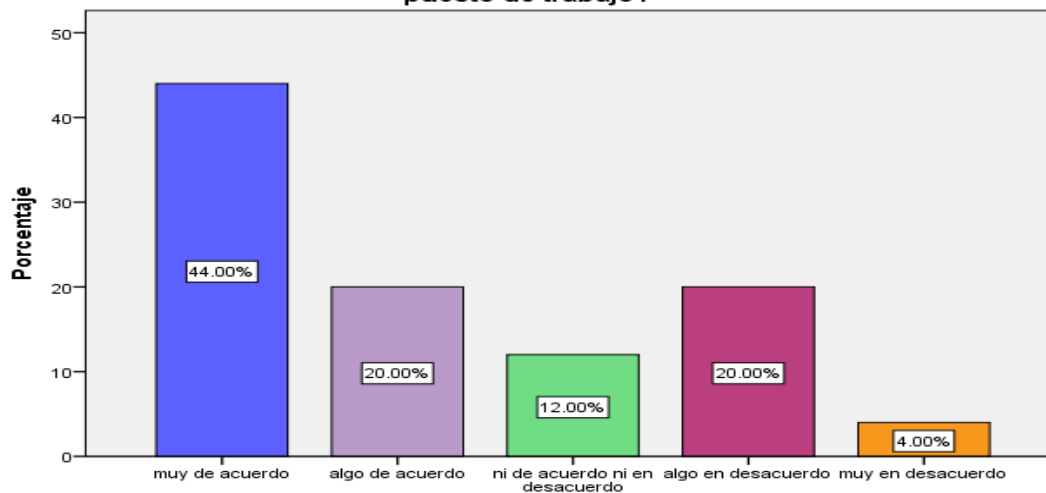
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	22	44.0	44.0	44.0
algo de acuerdo	10	20.0	20.0	64.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	76.0
algo en desacuerdo	10	20.0	20.0	96.0
muy en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 6 Relaciones Interpersonales

¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros en su puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** En cuanto a la comunicación la mayoría de los funcionarios supieron manifestar que están muy de acuerdo con que mantienen una buena comunicación en su puesto de trabajo, además en menor porcentaje afirman estar algo de acuerdo y algo en desacuerdo, por ende, la relación entre los empleados es buena, sin embargo, aún falta mejorar.

## Orientación al cliente

**Tabla 8 Orientación al cliente**

¿Usted considera que la institución implementa estrategias para dar una mejor atención al cliente?

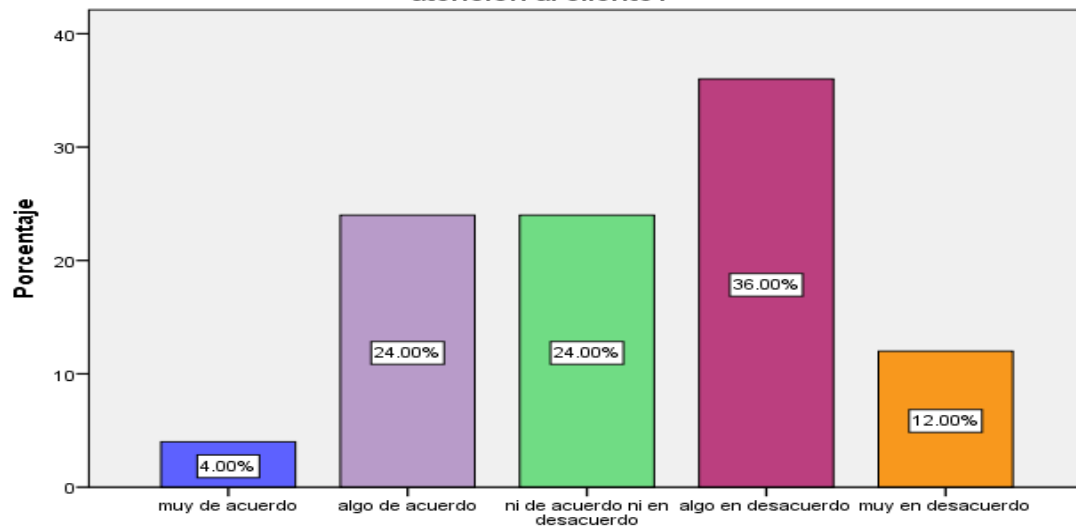
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	2	4.0	4.0	4.0
algo de acuerdo	12	24.0	24.0	28.0
ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	12	24.0	24.0	52.0
algo en desacuerdo	18	36.0	36.0	88.0
muy en desacuerdo	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 7 Orientación al Cliente**

¿Usted considera que la institución implementa estrategias para dar una mejor atención al cliente?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los encuestados indicaron que están algo en desacuerdo respecto a que la institución implemente estrategias para dar una mejor atención al cliente, debido a que la mayoría no observa que se realice alguna.

## Comportamiento

Cortesía

Tabla 9 Cortesía

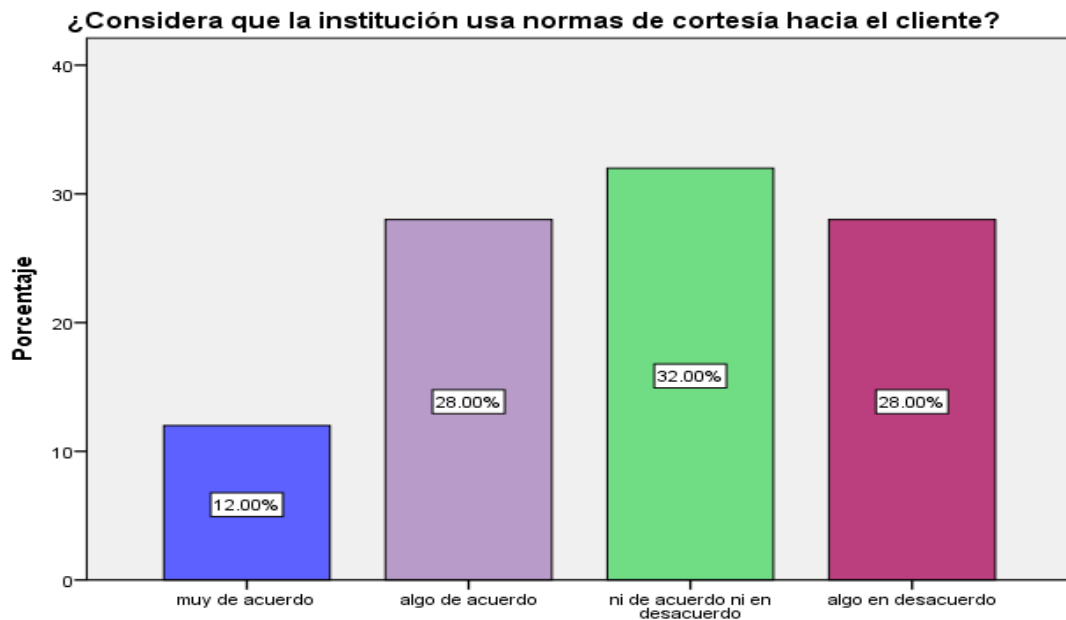
¿Considera que la institución usa normas de cortesía hacia el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	6	12.0	12.0	12.0
algo de acuerdo	14	28.0	28.0	40.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32.0	32.0	72.0
algo en desacuerdo	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 8 Cortesía



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de funcionarios encuestados indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que la institución use normas de cortesía hacia el usuario, debido a que la gran parte no tiene conocimientos de este tema.

## Asertividad

Tabla 10 Asertividad

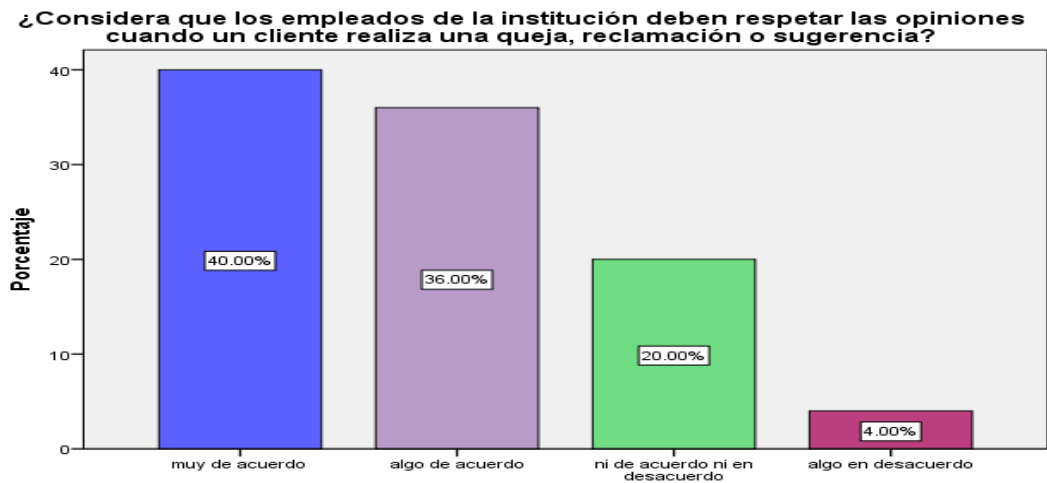
¿Considera que los empleados de la institución deben respetar las opiniones cuando un cliente realiza una queja, reclamación o sugerencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	20	40.0	40.0	40.0
algo de acuerdo	18	36.0	36.0	76.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.0	20.0	96.0
algo en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 9 Asertividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los funcionarios encuestados indicaron que están muy de acuerdo con que el respetar las opiniones de los usuarios, cuando realizan una queja, reclamación o sugerencia, debido a que esto les podría ayudar a mejorar en su ambiente de trabajo, y los distintos procedimientos que realizan.

## Empleados

### Responsabilidades

Tabla 11 Responsabilidades

¿Considera que sus responsabilidades están bien definidas para realizar un trabajo idóneo?

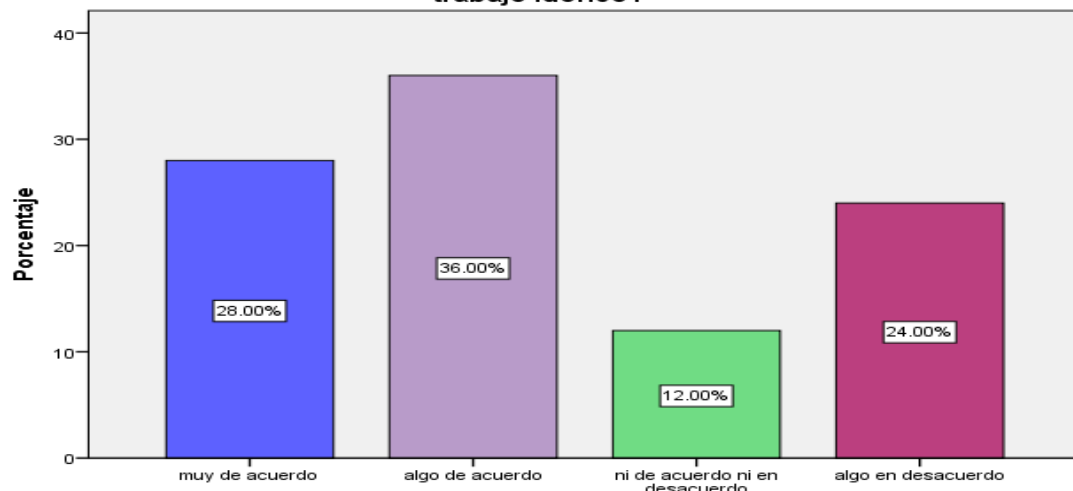
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	14	28.0	28.0	28.0
algo de acuerdo	18	36.0	36.0	64.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	76.0
algo en desacuerdo	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 10 Responsabilidades

¿Considera que sus responsabilidades están bien definidas para realizar un trabajo idóneo?



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los funcionarios encuestados manifestaron que están algo de acuerdo en que sus responsabilidades están bien definidas para realizar un trabajo idóneo, debido a que aún falta establecer de manera más eficiente las responsabilidades y funciones que los ayuden a realizar un trabajo adecuado.

## Compromiso

Tabla 12 Compromiso empleados

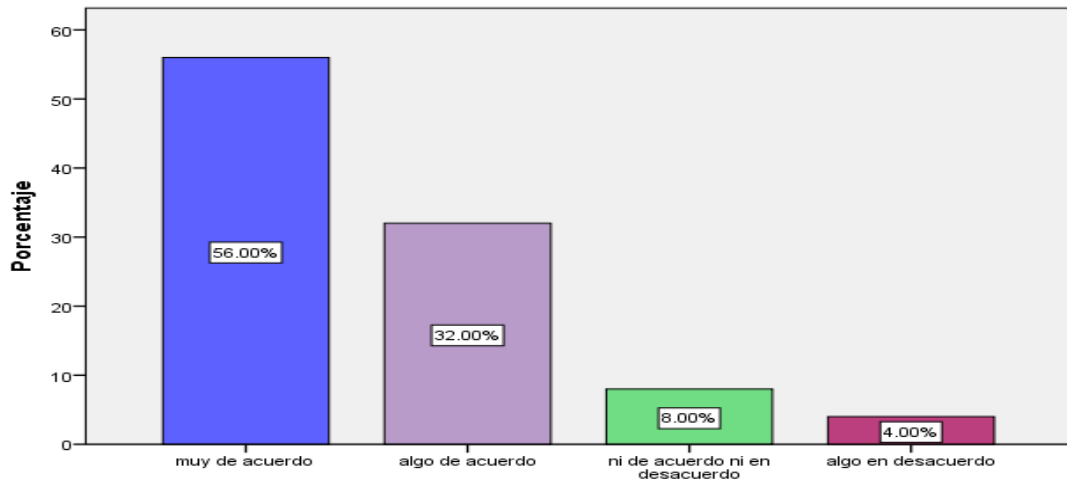
¿Usted se siente comprometido y tiene sentido de pertinencia con los objetivos de la institución?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	28	56.0	56.0	56.0
algo de acuerdo	16	32.0	32.0	88.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0	8.0	96.0
algo en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 11 Compromiso

¿Usted se siente comprometido y tiene sentido de pertinencia con los objetivos de la institución?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los encuestados manifiesta que está muy de acuerdo en que está comprometido y tiene sentido de pertinencia con los objetivos de la institución, lo que significa que, con el impulso, motivación, y capacitaciones puede mejorar en cuanto a su desempeño.

**Variable dependiente: Satisfacción a los usuarios**

**Buzón de sugerencias**

**Quejas**

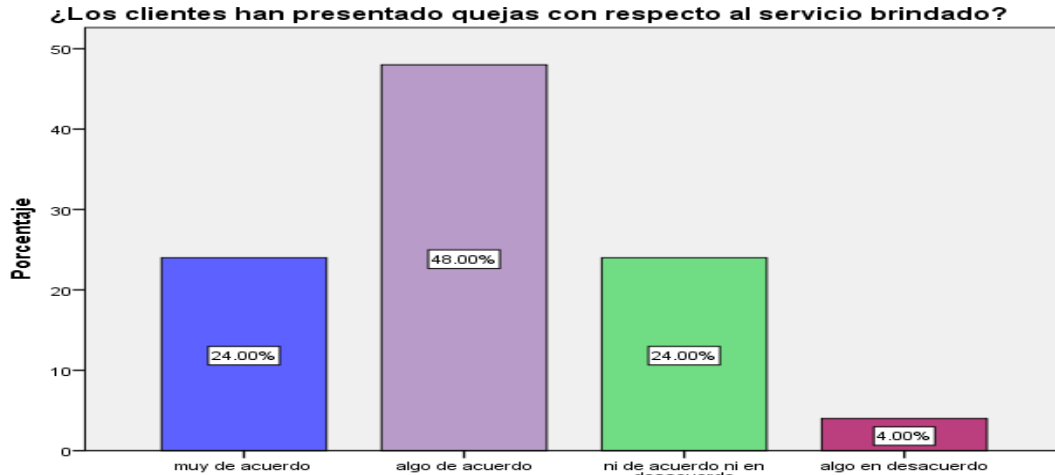
**Tabla 13 Quejas en la institución**

¿Los clientes han presentado quejas con respecto al servicio brindado?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
muy de acuerdo	12	24.0	24.0	24.0
algo de acuerdo	24	48.0	48.0	72.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24.0	24.0	96.0
algo en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 12 Quejas**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los funcionarios encuestados indico que está algo de acuerdo con que los usuarios presentan quejas respecto al servicio brindado, mientras que un mínimo porcentaje indico que esta algo en desacuerdo, por lo tanto, se entiende que generalmente si existen quejas por parte de los usuarios.



## Sugerencias

Tabla 14 Sugerencias

¿Considera usted que las sugerencias que realizan los clientes son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?

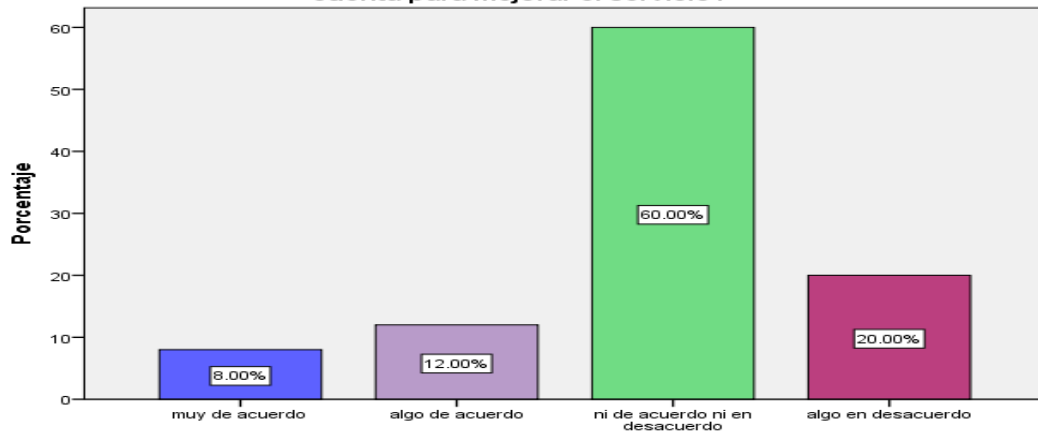
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	4	8.0	8.0	8.0
algo de acuerdo	6	12.0	12.0	20.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	60.0	60.0	80.0
algo en desacuerdo	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 13 Sugerencias a empleados

¿Considera usted que las sugerencias que realizan los clientes son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los funcionarios encuestados mencionaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que las sugerencias sean tomadas en cuenta para mejorar el servicio brindado, mientras que un mínimo porcentaje está muy de acuerdo, por ende, se entiende que las sugerencias no siempre son tomadas en cuenta para mejorar el servicio

## Mejora continua

### Evaluación de desempeño

Tabla 15 Evaluación de desempeño

¿Considera usted que la evaluación de desempeño mejora las destrezas y su desempeño en el puesto del trabajo?

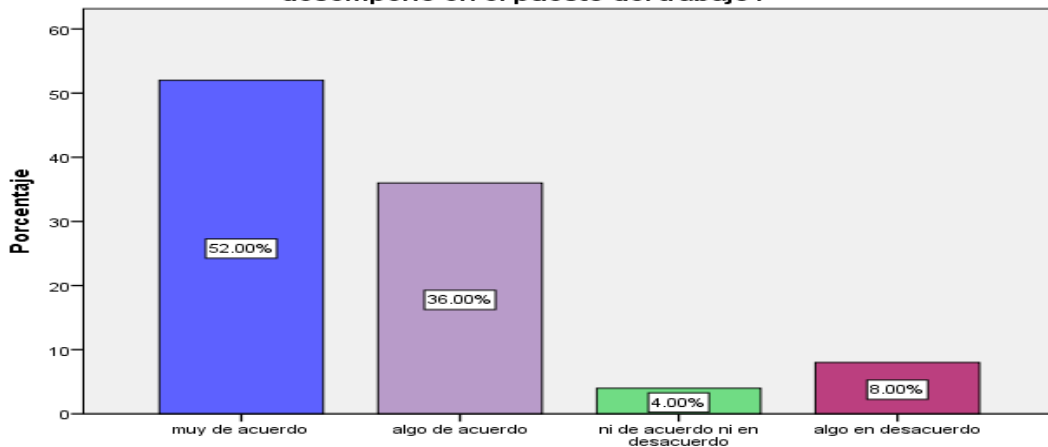
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	26	52.0	52.0	52.0
algo de acuerdo	18	36.0	36.0	88.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	92.0
algo en desacuerdo	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 14** Evaluación de desempeño

¿Considera usted que la evaluación de desempeño mejora las destrezas y su desempeño en el puesto del trabajo?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los funcionarios encuestados mencionó que están muy de acuerdo que la evaluación de desempeño mejora las destrezas y su desempeño en el puesto de trabajo, por lo tanto, se entiende que mediante la evaluación de desempeño los empleados aumentarían su nivel de compromiso con la institución.

## Formación

Tabla 16 Formación

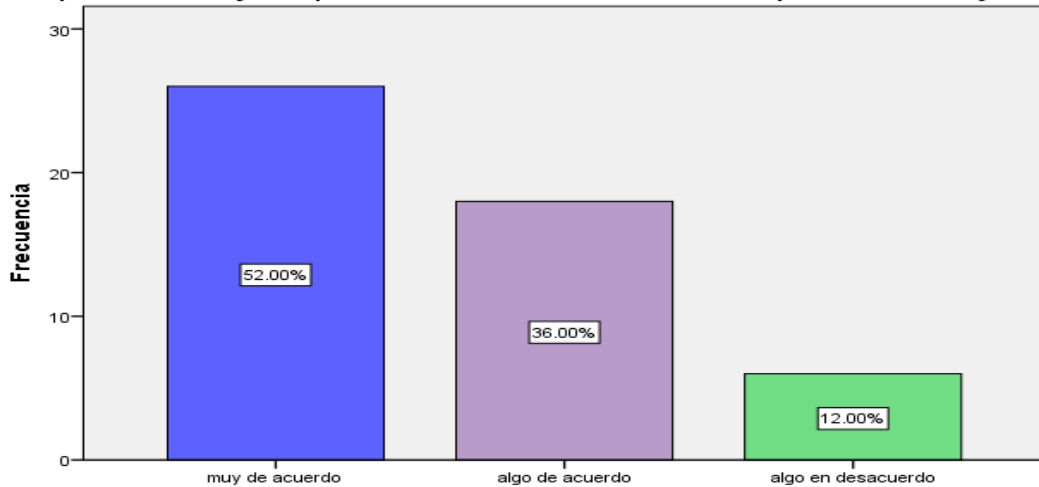
¿Considera usted que al implementar políticas de mejoras continua tendrá mayor responsabilidad y compromiso con sus actividades en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	26	52.0	52.0	52.0
algo de acuerdo	18	36.0	36.0	88.0
algo en desacuerdo	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena  
**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 15 Formación de los empleados

¿Considera usted que al implementar políticas de mejoras continua tendrá mayor responsabilidad y compromiso con sus actividades en su puesto de trabajo?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena  
**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de funcionarios encuestados mencionó que efectivamente está muy de acuerdo que con la implementación de políticas de mejora continua tendrá mayor responsabilidad y compromiso con sus actividades en su puesto de trabajo, por lo tanto, se afirma la importancia de la aplicación de políticas de mejora continua

## Motivación

Tabla 17 Motivación

¿Usted cree que se debería realizar actividades de integración en la institución?

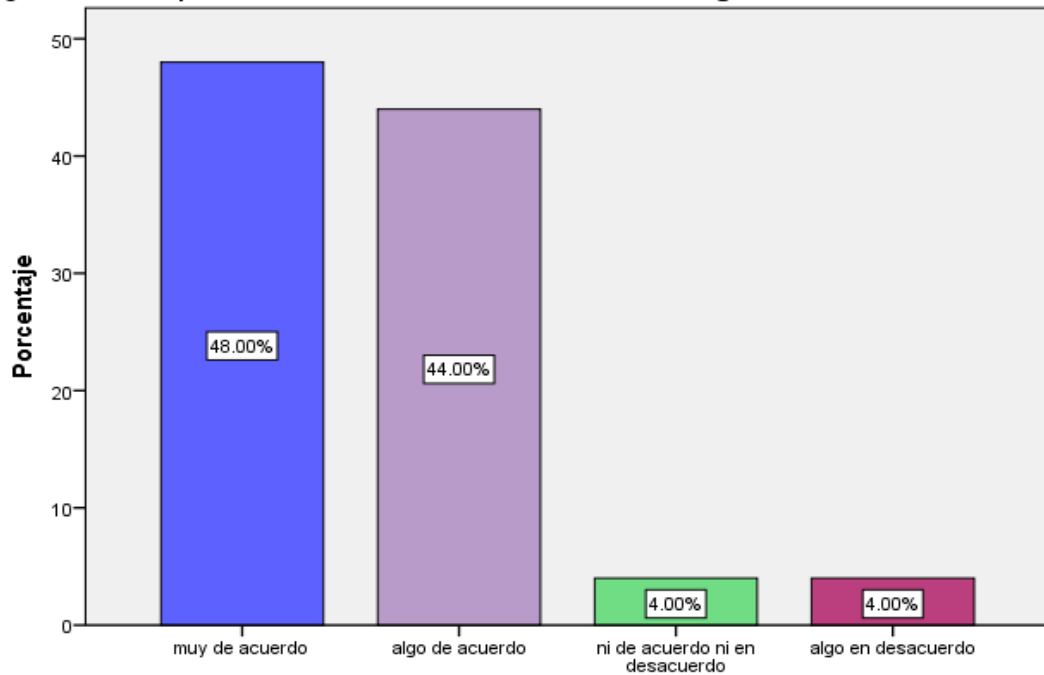
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	24	48.0	48.0	48.0
algo de acuerdo	22	44.0	44.0	92.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	96.0
algo en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 16 Motivación de los empleados

¿Usted cree que se debería realizar actividades de integración en la institución?



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los funcionarios indicaron que se encuentran muy de acuerdo y algo de acuerdo en que deberían realizarse actividades de integración para mejorar la relación entre los compañeros de trabajo.

## Valor percibido

### Cientes satisfechos

Tabla 18 Clientes satisfechos

¿Usted considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?

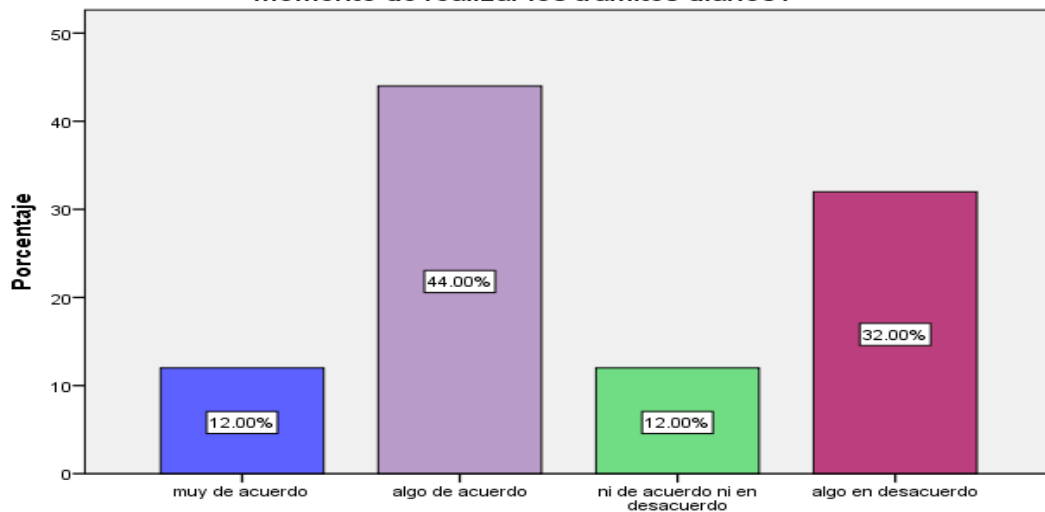
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	6	12.0	12.0	12.0
algo de acuerdo	22	44.0	44.0	56.0
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	68.0
algo en desacuerdo	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 17 Clientes Satisfechos

¿Usted considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los encuestados respondió que estaba algo de acuerdo con que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio brindado seguido de un porcentaje considerable que indica que esta algo en desacuerdo por lo tanto se entiende que el funcionario considera que los usuarios no están totalmente satisfechos con servicio brindado.

Relaciones Públicas  
**Tabla 19 Relaciones Públicas**

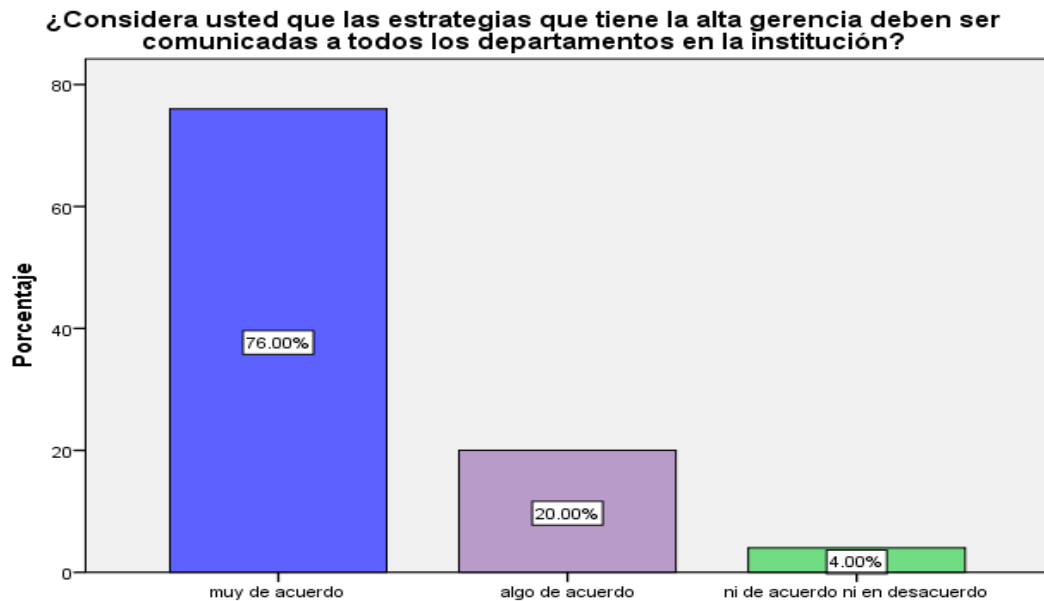
**¿Considera usted que las estrategias que tiene la alta gerencia deben ser comunicadas a todos los departamentos en la institución?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy de acuerdo	38	76.0	76.0	76.0
algo de acuerdo	10	20.0	20.0	96.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 18 Relaciones personales**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los funcionarios indicaron que están muy de acuerdo con que las estrategias que tiene la alta gerencia deben ser comunicados a todos los departamentos de la institución debido a que esto les permitirá sentirse más motivado y desarrollar mejor un trabajo en equipo.

### 3.3.2 Encuestas a la ciudadanía

Variable independiente Calidad de servicio

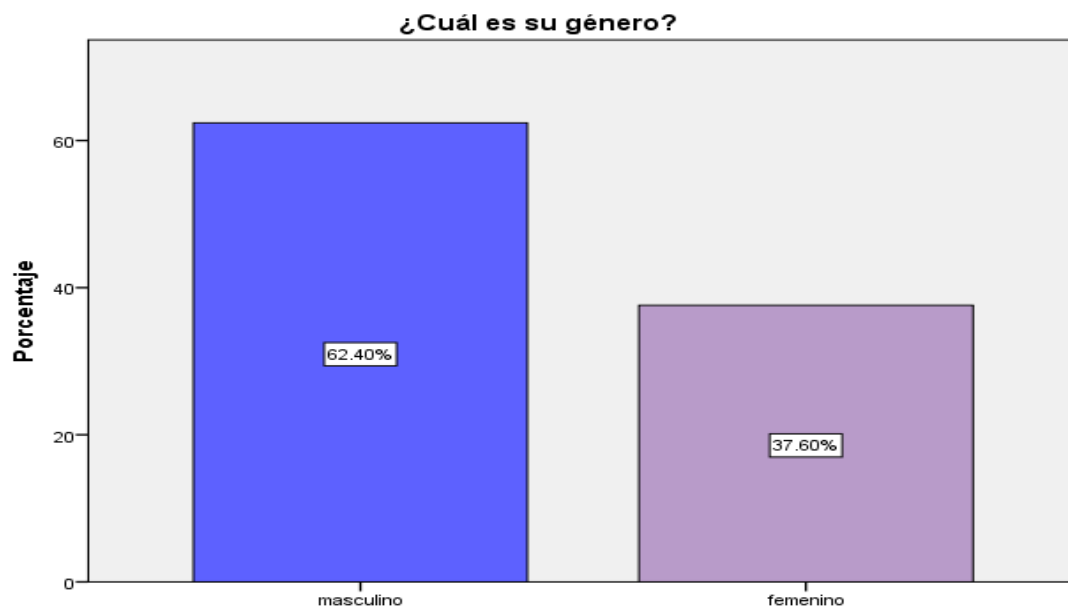
Tabla 20 Género

¿Cuál es su género?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
masculino	239	62.4	62.4	62.4
Válidos femenino	144	37.6	37.6	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 19 Género ciudadanía



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Los resultados obtenidos en las encuestas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, refleja que la mayor parte estuvo conformada por el género masculino y en menor porcentaje por el género femenino.

## Edad

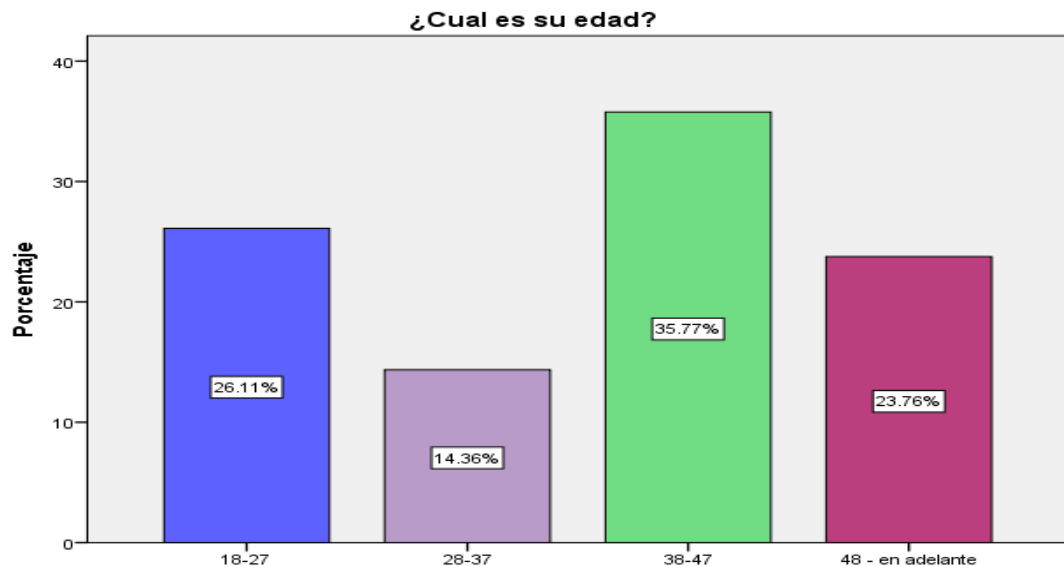
Tabla 21 Edad

¿Cuál es su edad?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-27	100	26.1	26.1	26.1
28-37	55	14.4	14.4	40.5
Válidos 38-47	137	35.8	35.8	76.2
48 - en adelante	91	23.8	23.8	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 20 Edad ciudadanía



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** En cuanto a las edades se consideraron personas de 18 – 64 años de edad, pues en ese rango se encuentra quienes están legalmente aptos para realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, habiendo un mayor número de personas que tienen entre 38 a 47 años.



## Atención personalizada

Tabla 16 Atención personalizada

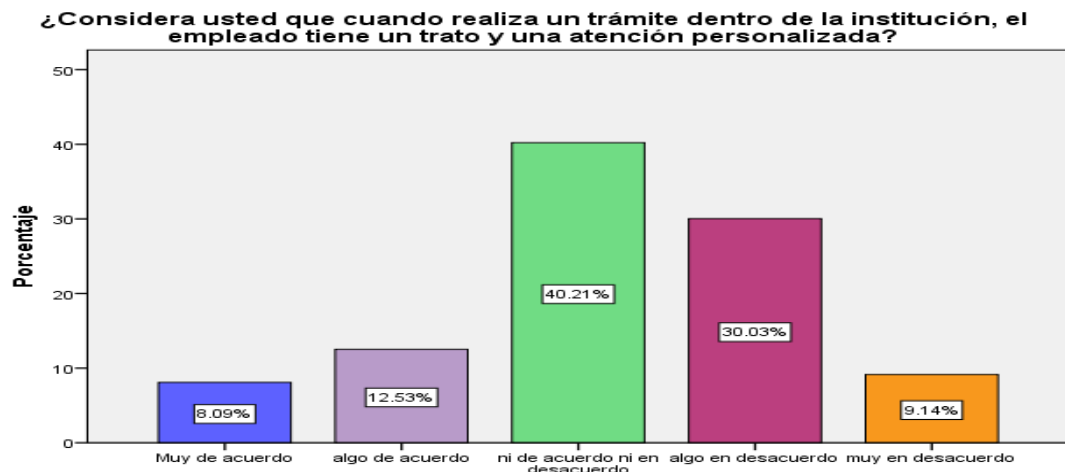
¿Considera usted que cuando realiza un trámite dentro de la institución, el empleado tiene un trato y una atención personalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	31	8.1	8.1	8.1
algo de acuerdo	48	12.5	12.5	20.6
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	40.2	40.2	60.8
algo en desacuerdo	115	30.0	30.0	90.9
muy en desacuerdo	35	9.1	9.1	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 21 Atención personalizada



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Gran parte de la población encuestada indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que el empleado tiene un trato y una atención personalizada seguido de un porcentaje considerable que está algo en desacuerdo, mientras tanto un mínimo porcentaje está muy de acuerdo, por lo tanto, se entiende que el trato que se le da al usuario no siempre es personalizado y no cubre sus expectativas de satisfacción.

## Orientación al cliente

Tabla 17 Orientación al Cliente

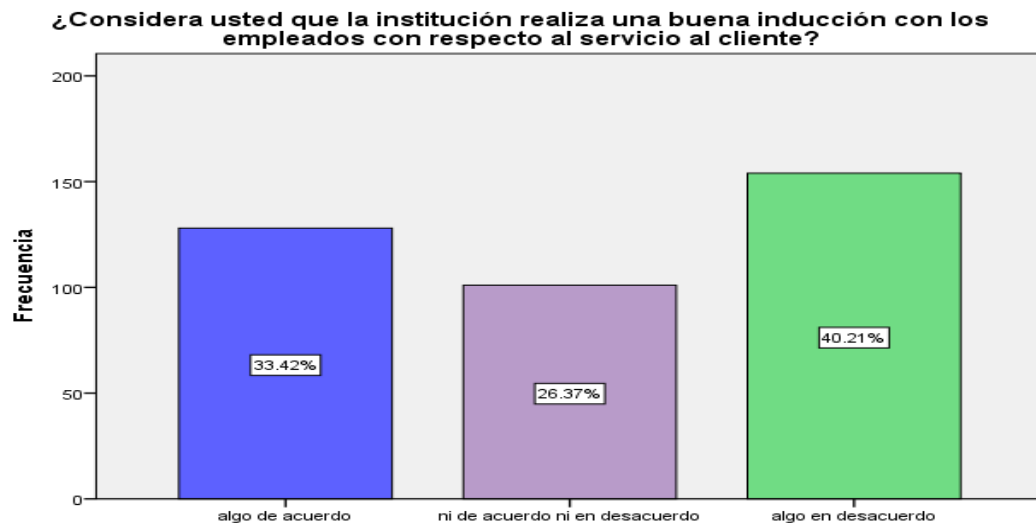
¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algo de acuerdo	128	33.4	33.4	33.4
ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26.4	26.4	59.8
algo en desacuerdo	154	40.2	40.2	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 22 Orientación al cliente



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de las personas encuestadas mencionaron que están algo en desacuerdo con que la institución realice una buena inducción con los empleados respecto al servicio al cliente, debido a que ocasionalmente no le dan información necesaria al realizar sus trámites, o son confundidos en cuanto a los pasos que deben realizar.

## Cortesía

**Tabla 18 Cortesía ciudadanía**

¿Considera usted que recibe un trato cortés de parte de los empleados de cada departamento que visita?

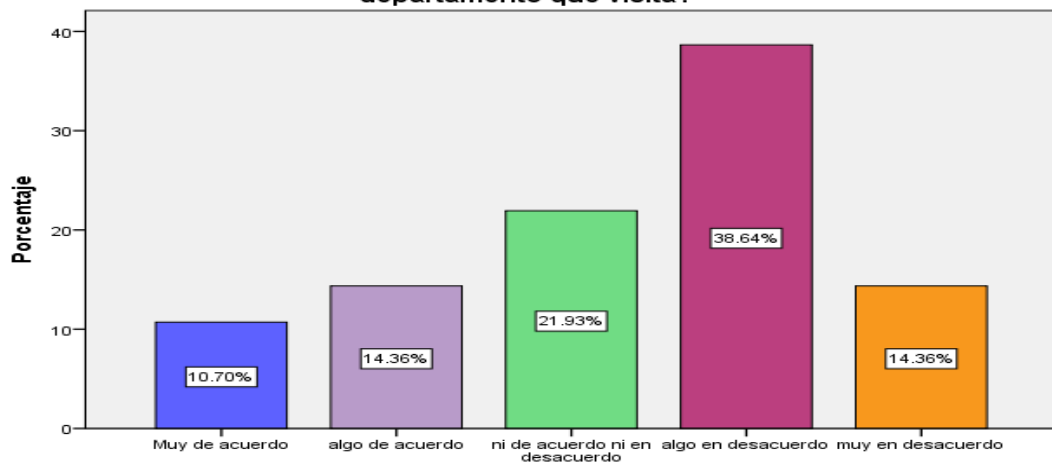
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	41	10.7	10.7	10.7
algo de acuerdo	55	14.4	14.4	25.1
ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	21.9	21.9	47.0
algo en desacuerdo	148	38.6	38.6	85.6
muy en desacuerdo	55	14.4	14.4	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 23 Normas de cortesía**

¿Considera usted que recibe un trato cortés de parte de los empleados de cada departamento que visita?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Gran parte de las personas encuestadas mencionaron que están algo en desacuerdo con respecto a que se les da un trato cortés en los departamentos que ha visitado, debido a que muchas veces cuando se presenta un inconveniente suelen responder de forma no adecuada al usuario.

## Asertividad

Tabla 19 Asertividad

¿Considera usted que son acogidas sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia?

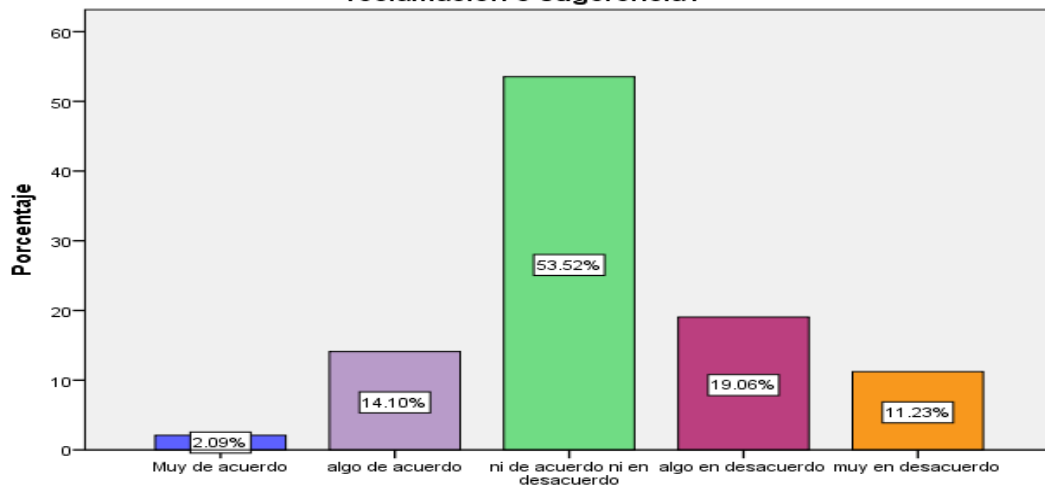
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	2.1	2.1	2.1
algo de acuerdo	54	14.1	14.1	16.2
Válidos ni de acuerdo ni en desacuerdo	205	53.5	53.5	69.7
algo en desacuerdo	73	19.1	19.1	88.8
muy en desacuerdo	43	11.2	11.2	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 24 Opiniones

¿Considera usted que son acogidas sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia?



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Gran parte de las personas encuestadas indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo que tomen en cuenta sus opiniones, mientras que un mínimo porcentaje dijo que está muy de acuerdo, por ende, no siempre se acogen de forma adecuada las opiniones de los usuarios.

## Responsabilidad

Tabla 20 Responsabilidad

¿Considera que los empleados cumplen con las responsabilidades y realizan un trabajo idóneo?

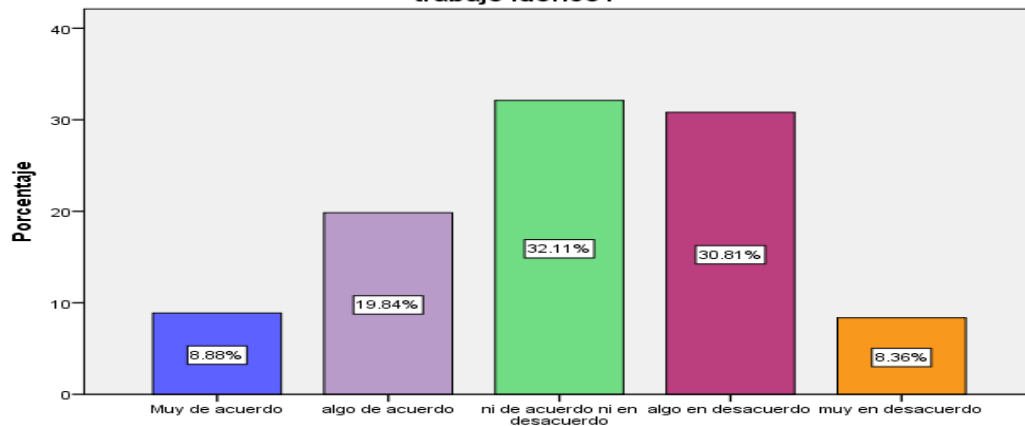
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	34	8.9	8.9	8.9
algo de acuerdo	76	19.8	19.8	28.7
ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	32.1	32.1	60.8
algo en desacuerdo	118	30.8	30.8	91.6
muy en desacuerdo	32	8.4	8.4	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 25 Responsabilidades empleados

¿Considera que los empleados cumplen con las responsabilidades y realizan un trabajo idóneo?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de los usuarios encuestados respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que los empleados cumplan con las responsabilidades y realicen un trabajo idóneo seguido de un porcentaje considerable que esta algo en desacuerdo, mientras que un mínimo porcentaje está muy de acuerdo, por lo tanto, se establece que los usuarios no perciben totalmente un trabajo idóneo por los funcionarios.

## Eficiencia

Tabla 21 Eficiencia empleados

¿Considera usted que los empleados deben recibir estímulos por su buen desempeño?

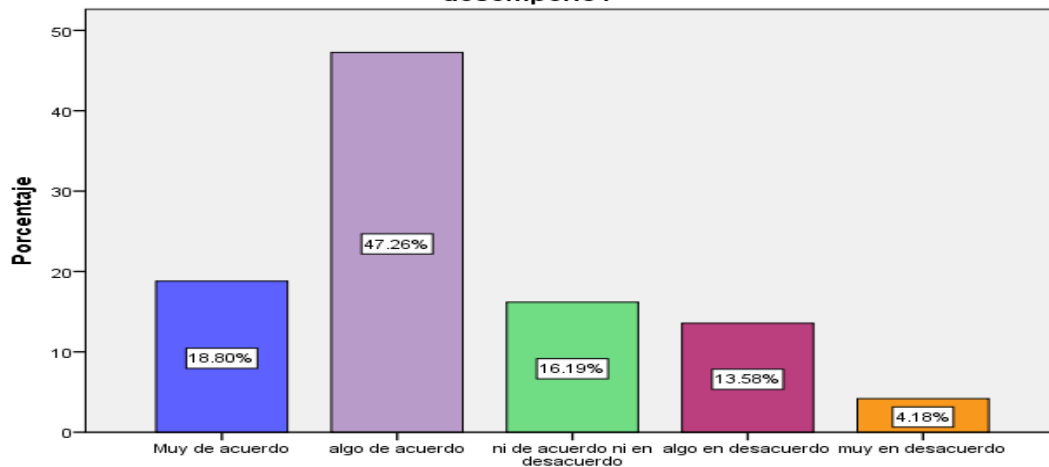
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	72	18.8	18.8	18.8
algo de acuerdo	181	47.3	47.3	66.1
ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	16.2	16.2	82.2
algo en desacuerdo	52	13.6	13.6	95.8
muy en desacuerdo	16	4.2	4.2	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 26 Eficiencia empleados

¿Considera usted que los empleados deben recibir estímulos por su buen desempeño?



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de las personas encuestadas indicaron que está algo de acuerdo, con que los empleados deben recibir estímulos, y en un mínimo porcentaje indicaron estar muy en desacuerdo, por lo tanto, se define que los estímulos podrían ser necesarios para realizar un buen desempeño.

**Quejas**  
**Tabla 22 Quejas**

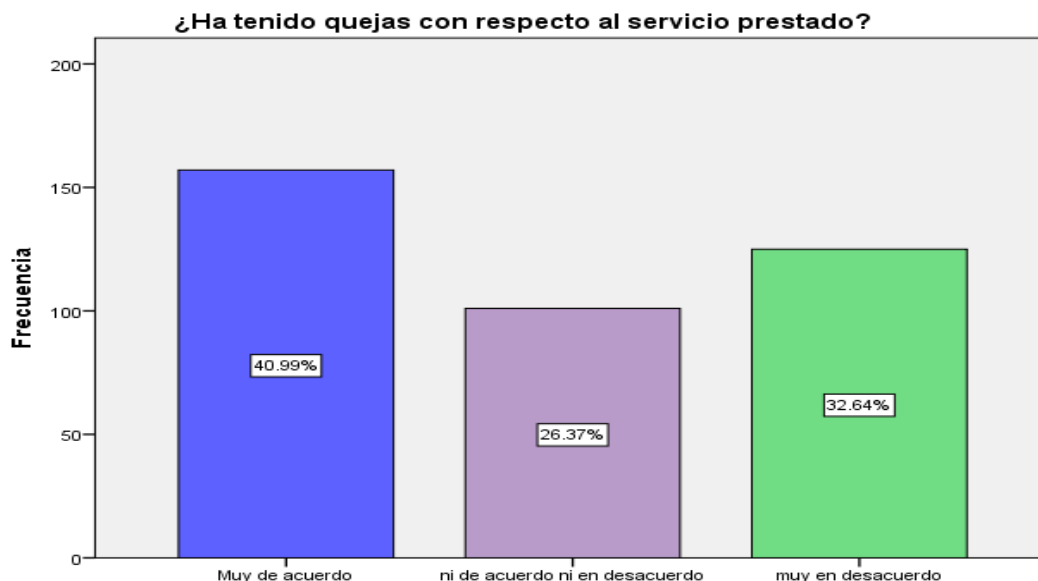
**¿Ha tenido quejas con respecto al servicio prestado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	157	41.0	41.0	41.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26.4	26.4	67.4
Válidos muy en desacuerdo	125	32.6	32.6	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 27 Quejas**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de personas encuestadas indicó que está muy de acuerdo con que ha tenido quejas respecto al servicio prestado en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

## Sugerencias

Tabla 23 Mejora del servicio

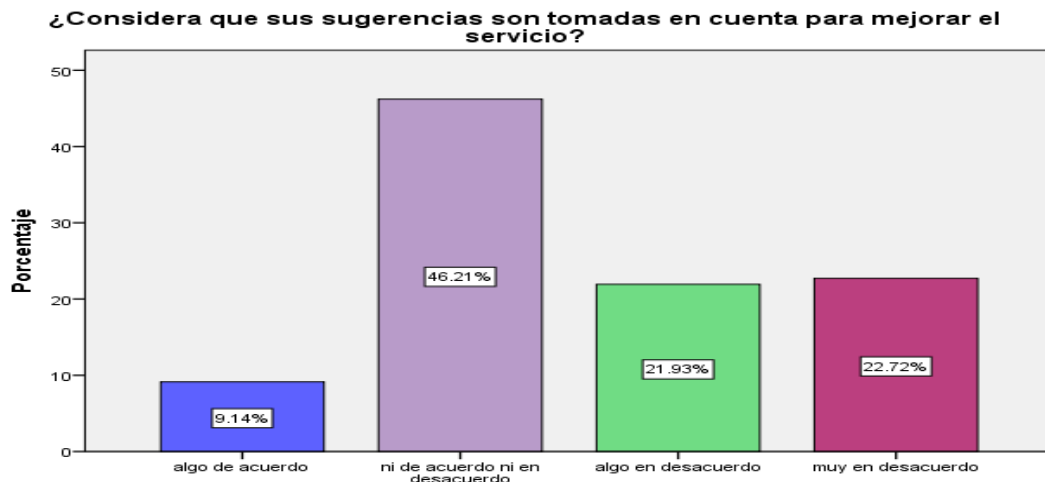
¿Considera que sus sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algo de acuerdo	35	9.1	9.1	9.1
ni de acuerdo ni en desacuerdo	177	46.2	46.2	55.4
Válidos algo en desacuerdo	84	21.9	21.9	77.3
muy en desacuerdo	87	22.7	22.7	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 28 Mejora del servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

Elaborado por: Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayoría de personas encuestadas indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que sus sugerencias sean tomadas en cuenta para mejorar el servicio, seguido de un porcentaje considerable que se encuentra algo en desacuerdo y muy en desacuerdo, mientras que un mínimo porcentaje se encuentra algo de acuerdo, por lo tanto, se establece que no son totalmente acogidas las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio.



## Formación

Tabla 24 Formación

**¿Usted considera que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor?**

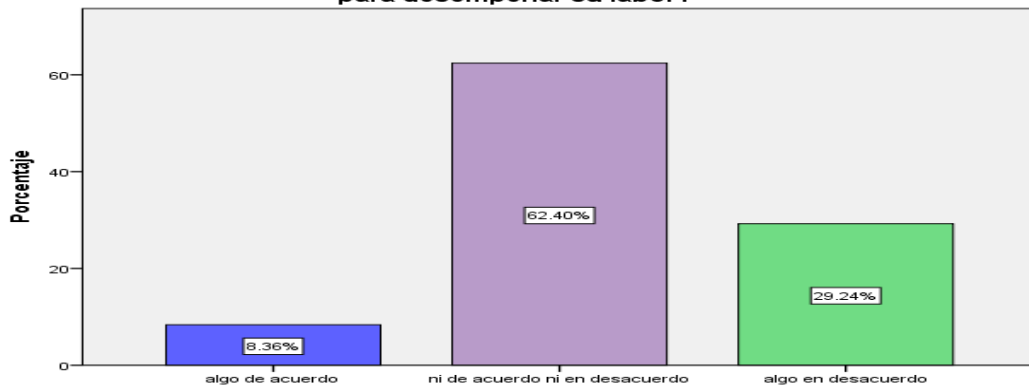
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algo de acuerdo	32	8.4	8.4	8.4
ni de acuerdo ni en desacuerdo	239	62.4	62.4	70.8
Válidos desacuerdo	112	29.2	29.2	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Gráfico 29 Capacitación**

**¿Usted considera que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de los usuarios encuestados indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor, seguido de un porcentaje considerable que indica estar algo en desacuerdo, mientras que un mínimo porcentaje está algo de acuerdo, por lo tanto, se puede deducir que gran parte de los usuarios aun perciben que el personal necesita estar más capacitado para desempeñar su labor.

## Cientes satisfechos

Tabla 25 Clientes satisfechos

¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?

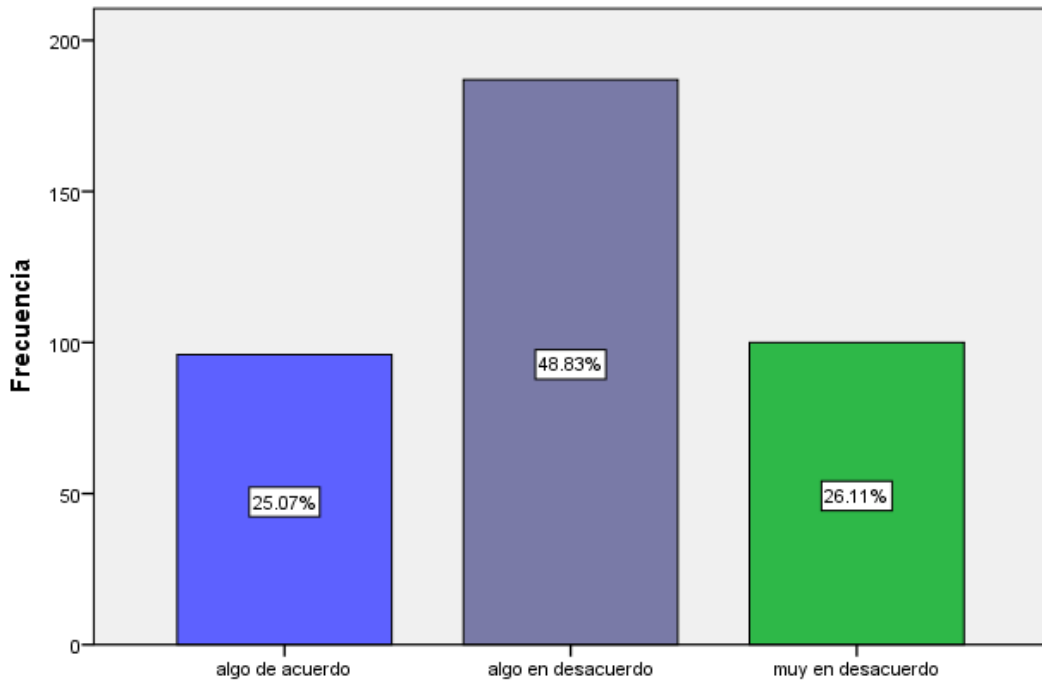
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	algo de acuerdo	96	25.1	25.1
	algo en desacuerdo	187	48.8	73.9
	muy en desacuerdo	100	26.1	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 30 Trámites

¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** La mayor parte de personas encuestados indicaron que están algo en desacuerdo y no se sienten tan satisfechos con la atención brindada al momento de realizar sus trámites.

## Imagen corporativa

Tabla 26 Imagen corporativa

¿Usted considera que se actúa con ética y transparencia en cada departamento de la institución?

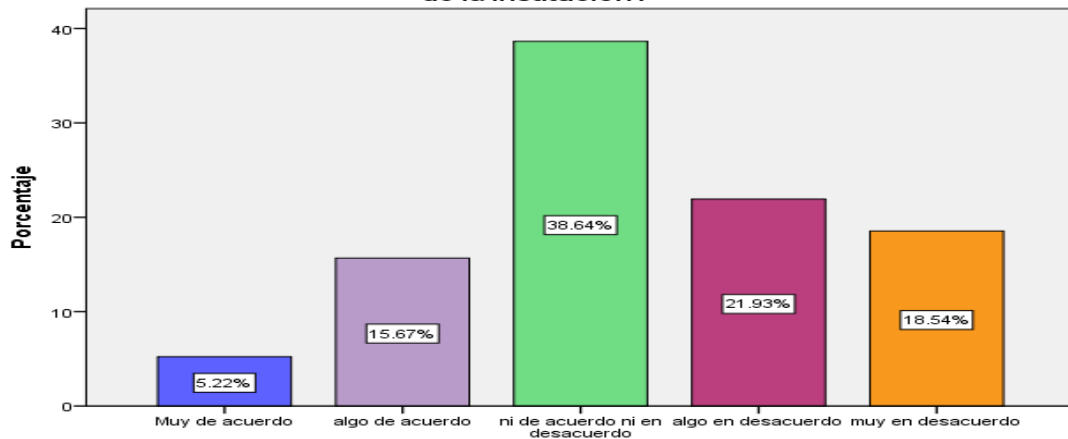
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	20	5.2	5.2	5.2
algo de acuerdo	60	15.7	15.7	20.9
ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	148	38.6	38.6	59.5
algo en desacuerdo	84	21.9	21.9	81.5
muy en desacuerdo	71	18.5	18.5	100.0
Total	383	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

Gráfico 31 Actitud

¿Usted considera que se actúa con ética y transparencia en cada departamento de la institución?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Santa Elena

**Elaborado por:** Lucia Belén Zambrano Gonzabay

**Análisis:** Gran parte de los usuarios encuestados indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se actúe con ética y transparencia en cada departamento de la institución, mientras que un mínimo porcentaje se encuentra muy de acuerdo, lo que indica que los usuarios aun no perciben totalmente que haya transparencia en los distintos procedimientos de la institución.

### **3.4 Limitaciones**

En la presente investigación en el proceso de recolección de información en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, se presentaron algunas limitaciones, comenzando desde la alcaldía y la colaboración de los jefes departamentales por varios motivos, por su falta de tiempo y los compromisos laborales que tienen no hubo la colaboración pertinente.

En proceso de la realización de las encuestas a la ciudadanía existieron contratiempos en algunos casos por la falta de tiempo de los usuarios.

Para el desarrollo del marco teórico se presentaron distintos inconvenientes debido a que hubo contratiempos en la búsqueda de información actual en libros electrónicos y físicos.

### **3.5 Resultados**

La recolección de información realizada en la institución permitió identificar los principales indicadores que afectan a la calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, donde la información obtenida permitirá elaborar estrategias que mejoren el desempeño de los trabajadores y por consiguiente la atención los usuarios.

**Entrevista:** Existe un problema en la alta gerencia debido a que no todos los departamentos mantienen una buena comunicación, provocando que no exista trabajo

en equipo. La comunicación entre funcionarios y usuarios varía según el tipo de complicación del trámite, la jefatura de catastros y avalúos es la que más complicaciones tiene con el desarrollo de una buena comunicación con el usuario, debido a que frecuentemente se presentan conflictos que generan contratiempos y complicaciones en la resolución de trámites.

**Encuestas:** Mediante los resultados obtenidos se pudo determinar:

- ✓ La institución no cuenta con un sistema propio de seguimiento a los usuarios, lo que no les permite tener mayor conocimiento sobre la percepción del usuario acerca del servicio y sus distintas inconformidades, por lo tanto, no se trabaja en estrategias para mejorar la atención al usuario.
- ✓ Los funcionarios no cuentan con capacitaciones constantes provocando que no estén totalmente formados para desempeñar su labor, existiendo una deficiente capacidad en resolución de problemáticas que se presentan, creando así una barrera en ciertas ocasiones entre funcionario y empleado.
- ✓ No existe una inducción adecuada hacia el usuario, debido a que existen confusiones y demoras en los distintos procedimientos administrativos ocasionando una de las mayores inconformidades de los usuarios que es la demora de sus trámites.

### **3.5.1 Comprobación de la Hipótesis**

Las técnicas de investigación y metodología requieren una comprobación de la correlación de la variable dependiente e independiente

### **3.5.2 Descripción de la Hipótesis**

La hipótesis que se planteó en este trabajo de investigación es “La calidad de servicio influye en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena”. Se pretende comprobar que las variables dependientes satisfacción de los usuarios se correlaciona con la calidad de servicio.

#### **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**

La calidad de servicio no influye en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizada del Cantón Santa Elena.

#### **Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)**

La calidad de servicio si influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### **3.5.3 Procedimiento de cálculo de la hipótesis**

El software que se utilizó para la comprobación de la hipótesis con respecto a las preguntas planteadas en los instrumentos de recolección de información es el programa estadístico SPSS, teniendo los siguientes resultados.

**Tabla 27 Resumen de procesamiento de casos**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente? * ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	383	100.0%	0	0.0%	383	100.0%

Fuente: Programa SPSS

## Tabla de contingencia

Tabla 28 Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente? \* ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?

			¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?			Total
			algo de acuerdo	algo en desacuerdo	muy en desacuerdo	
¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?	algo de acuerdo	Recuento	33	61	41	135
		% dentro de ¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?	24.4%	45.2%	30.4%	100.0%
		% dentro de ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	34.4%	32.6%	41.0%	35.2%
		% del total	8.6%	15.9%	10.7%	35.2%
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	32	45	31	108
		% dentro de ¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?	29.6%	41.7%	28.7%	100.0%
		% dentro de ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	33.3%	24.1%	31.0%	28.2%
		% del total	8.4%	11.7%	8.1%	28.2%
	algo en desacuerdo	Recuento	31	81	28	140
		% dentro de ¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?	22.1%	57.9%	20.0%	100.0%
		% dentro de ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	32.3%	43.3%	28.0%	36.6%
		% del total	8.1%	21.1%	7.3%	36.6%
Total	Recuento	96	187	100	383	
	% dentro de ¿Considera usted que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?	25.1%	48.8%	26.1%	100.0%	
	% dentro de ¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	25.1%	48.8%	26.1%	100.0%	



**Tabla 29 Pruebas de chi-cuadrado**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.453 <sup>a</sup>	4	.004
Razón de verosimilitudes	8.481	4	.075
Asociación lineal por lineal	.183	1	.669
N de casos válidos	383		

a. 0 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .077.

**Fuente:** Programa SPSS

### **Interpretación**

La prueba del chi cuadrado, en su método asintótico representado en su nivel de significancia, tiene según la investigación 383 casos validos que fueron los datos ingresados sobre la ciudadanía donde el 50% de las casillas tiene una frecuencia inferior a 5 y se presenta en la casilla una frecuencia mínima esperada a 0,004 lo que significa que cumple los requisitos.

En la investigación existe una relación estadística significativa entre las variables independiente y dependiente según los resultados del Chi cuadrado con 4 grados de libertad de 8.453 y un valor de significancia asintótica (bilateral) 0,04, porcentaje inferior a la probabilidad de 0,05, por el valor de significancia o valor critico observado es  $0,004 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir la “La calidad de servicio influye en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Nombre de la propuesta**

Plan para mejorar la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena

##### **4.1.1 Objetivo de la propuesta**

Proveer al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, un Plan de mejora en la atención a los usuarios, con la finalidad de aumentar la satisfacción en los mismos.

##### **Justificación**

En el proceso de investigación la presente propuesta se realiza en base a los resultados obtenidos en la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, utilizando el modelo de la calidad total de Westinghouse en su libro Principios de la calidad total que enmarca aspectos sobre la calidad de servicio con respecto a la satisfacción al usuario en las organizaciones, el cual tiene como propósito elaborar estrategias que permitan mejorar los niveles de eficiencia y eficacia

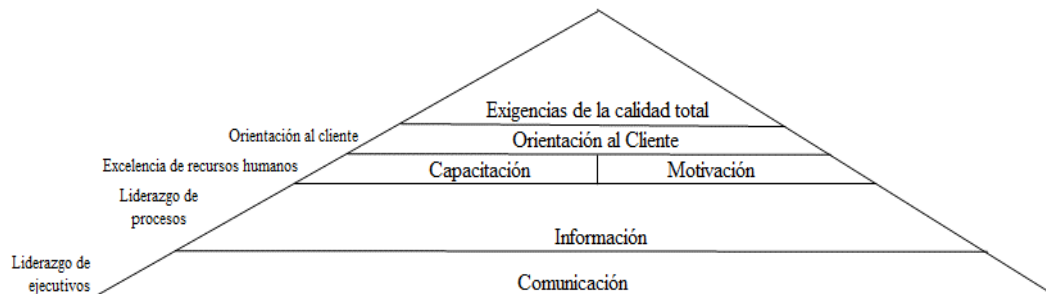
en la calidad de servicio en los procesos administrativos de los departamentos de la institución de estudio.

En la actualidad aunque el GAD de Santa Elena ha mejorado su infraestructura, existen contratiempos en la solución de los diversos trámites, procesos, consultas que se convierten en inconformidades a diario con respecto a los usuarios que diariamente visitan las instalaciones, haciendo énfasis en que ellos pagan sus impuestos anualmente para recibir una atención personalizada, cortés y de manera eficiente es aquí donde nace el problema por lo tanto, es necesario solucionar este inconveniente a través de alternativas de solución con la finalidad de optimizar los procesos administrativos y aumentar el nivel de satisfacción en la atención al cliente.

#### 4.1.2. Estructura de la propuesta

Plan para mejorar la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena

**Gráfico 32 Modelo de la propuesta**



**Fuente:** Vincent K. Omachonu & Joel E. Ross (2014)  
Modelo de la calidad Total de Westinghouse

## **Contenido de la propuesta**

### **1.- Comunicación**

La comunicación es un proceso muy importante dentro de la atención al usuario, y en el GAD de Santa Elena no es la excepción, por cuanto se han identificado algunos problemas en el proceso de comunicación, para solucionar esta situación, es necesario que se produzca una comunicación efectiva entre el funcionario y usuario, ante esta situación, es imprescindible y necesario ejecutar las siguientes estrategias

### **Estrategia**

#### **1) Taller de Comunicación verbal**

Este taller tendrá varios puntos relevantes para mejorar la atención con el usuario tales como:

- Servicio ágil
- Asesoramiento al ciudadano en trámites por departamento
- Empatía entre funcionario y ciudadano
- Credibilidad en la comunicación
- Accesibilidad en los trámites
- Tolerancia al cambio

#### **Tiempo:**

Cada 4 meses

**Duración:**

3 capacitaciones (6 horas por día)

**Beneficiarios**

Jefes departamentales y funcionarios

**2.- Información**

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, en los resultados de la investigación mencionaron sus inconformidades con respecto a la información e inducción hacia el cliente.

**Estrategia****Taller de información sobre la atención al Cliente**

Los siguientes temas dentro del taller de atención del cliente

- ✓ Manejo de conflictos con clientes
- ✓ Mejora en recepción y resolución de trámites administrativos
- ✓ Procesos de inducción en atención al cliente
- ✓ Dinámicas grupales donde se presenten casos prácticos de las quejas en el buzón de sugerencias
- ✓ Fomentar el compañerismo entre funcionarios

**Tiempo**

Cada 5 meses

**Duración**

2 veces (8 horas por día)

**Beneficiarios**

Jefes departamentales y funcionarios

**3.- Capacitación**

Unos de los referentes para la mejora continua de la calidad de servicio en las instituciones es la capacitación que es el proceso donde cada institución sea esta pública o privada debe realizar para enseñar, preparar y actualizar los conocimientos a todos los funcionarios que conforman la empresa. Este proceso tiene la finalidad de aumentar los niveles de desempeño laboral y evaluaciones de desempeño que se realizan anualmente en la empresa.

**Estrategia****1) Capacitación sobre los canales de atención a la ciudadanía**

Esta capacitación tendrá temas importantes tales como:

- Atención Presencial

- Atención Virtual
- Atención por llamada telefónica
- Códigos de ética de los funcionarios

## **2) Capacitación sobre cortesía**

Lograr la excelencia en la calidad de servicio por parte del GAD es una tarea que debe empezar en capacitar a los funcionarios que diariamente atienden en la entidad, los mismos que deben atender aplicando normas de cortesía y etiqueta social, para llegar a esta situación la capacitación se debe fundamentar en las siguientes áreas: modales, manejo de conflictos entre funcionarios, presentación de la imagen personal y el comportamiento en la atención a la ciudadanía

### **Estrategia**

#### **1) Taller sobre normas de protocolo y etiqueta social empresarial**

Este taller tendrá varios temas para mejorar la atención a los usuarios

- ✓ Normas en atención al cliente
- ✓ Protocolo en las presentaciones y saludos
- ✓ Modales, control y manejo de estrés
- ✓ Expresiones gestuales y corporales
- ✓ Casos prácticos en los departamentos
- ✓ Presentación de la imagen personal

**Tiempo**

Se desarrollará cada 6 meses

**Duración**

2 veces (8 horas por día)

**Beneficiarios**

Jefes departamentales y funcionarios del área administrativa

**4.- Motivación**

La motivación se refleja en el entorno laboral, es el estado de ánimo, comportamiento y actitudes que una persona refleja con respecto a las relaciones con otros empleados, si un empleado está motivado en su puesto de trabajo mantendrá una conducta positiva en la atención al cliente por ende el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena debe tomar medidas para mejorar y estimular el comportamiento de sus funcionarios para aumentar los niveles de atención al cliente y reducir las quejas por parte de la ciudadanía.



## **Estrategia**

### **Integraciones entre funcionarios del área administrativa:**

Esta estrategia busca fortalecer el compromiso y sentido de pertinencia entre los colaboradores y jefes departamentales las actividades a realizar son:

- ✓ Realizar integraciones cada tres meses como eventos sociales entre departamentos
- ✓ Reconocimiento al empleado por su buen desempeño laboral
- ✓ Realizar focus group
- ✓ Talleres de normas de comunicación dentro de la empresa

## **Tiempo**

Cada 3 meses

## **Duración**

4 veces (4 horas por día)

## **Beneficiarios**

Jefes departamentales- funcionarios del área administrativa

## **5.- Orientación al cliente**

En las instituciones la mejora continua en la actualidad es la piedra angular en la administración del talento humano y tiene como finalidad aumentar y optimizar los procesos de la institución para mejorar la calidad de servicio, entre los indicadores que se necesitan para la mejora continua está la orientación al cliente que involucra tener al ciudadano en el centro del proceso comunicativo con el objetivo de cubrir las necesidades del mismo.

### **Estrategia**

Taller para incrementar los patrones comunes para las acciones de mejora de los funcionarios

Este taller tendrá aspectos tales como:

- Aprendizaje organizacional promoviendo la ruta y mapa de talentos
- Orientación al ciudadano
- Métodos de resolución de problemas.
- Compresión hacia el cliente

### **Tiempo:**

Cada 4 meses

**Duración:**

3 veces (4 horas)

**Beneficiarios**

Jefes departamentales y funcionarios administrativos

Tabla 30 Plan de acción

Plan de acción							
Propuesta	Acciones	Indicadores	Responsables	Tiempo	Duración	Recursos	Presupuesto
<b>Comunicación</b>	Talleres Focus group	Aumentar los índices de comunicación Desarrollo de políticas de comunicación	jefes departamentales funcionarios	<b>Cada 4 meses</b>	3 veces (6 horas por día)	Asesor Materiales didácticos y tecnológicos	<b>\$2650,50</b>
<b>Información</b>	Talleres de capacitación	Niveles de calidad de servicio	Jefes departamentales Funcionarios	<b>Cada 5 meses</b>	2 veces (8 horas por días)	Asesor Materiales didácticos y tecnológicos	<b>\$1767</b>
<b>Capacitación</b>	Capacitación Talleres Conferencias	Aumentar los niveles de evaluación de desempeño y promover los niveles de etiqueta social	jefes departamentales funcionarios	<b>Cada 6 meses</b>	2 veces (8 horas por día)	Asesor Materiales didácticos y tecnológicos	<b>\$1767</b>
<b>Motivación</b>	Integración Actividades recreacionales	Aumentar el sentido de pertinencia	jefes departamentales funcionarios	<b>Cada 3 meses</b>	4 veces (4 horas por día)	Materiales didácticos y tecnológicos	<b>\$3534</b>
<b>Orientación al cliente</b>	Talleres Orientación al ciudadano Métodos de resolución de problemas	Mejorar los niveles de desempeño laboral y satisfacción al usuario	jefes departamentales funcionarios	<b>Cada 4 meses</b>	3 veces (4 horas)	Asesor Materiales didácticos y tecnológicos	<b>\$2650,50</b>

## CONCLUSIONES

- ✓ No existe una adecuada percepción por parte de los usuarios con respecto al rendimiento de los funcionarios en sus actividades diarias. Las capacitaciones que existen no son constantes, impidiendo que los empleados no estén constantemente actualizando sus conocimientos en especial en temas que ayuden a mejorar la atención al usuario.
- ✓ Mediante el estudio realizado se determinó que gran parte de los empleados no tienen conocimiento sobre normas de cortesía hacia el usuario, impidiendo que no siempre se interactúe de forma adecuada, además que parte de los usuarios no percibe una atención personalizada y en ocasiones no existe empatía en el desarrollo de conflictos en algunos departamentos.
- ✓ Entre los principales factores que influyen en calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Santa Elena, está la inadecuada inducción hacia los usuarios, debido a que no existe la información necesaria, ni la adecuada de los diferentes trámites que se deban realizar, otro de los factores que influyen es la demora en la atención a los usuarios, se refleja a la vista la incomodidad por parte de los usuarios e incluso se crean conflictos en la espera a ser atendidos.
- ✓ El plan de mejora en atención al usuario permitirá mejorar la calidad de servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios mediante programas que ayuden en

la comunicación, formación, motivación, mejora continua en algunos procesos claves que ayuden al desarrollo de la institución.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Se debe implementar capacitaciones que ayuden a los empleados a manejar de forma adecuada el desarrollo de sus actividades, como mantener la empatía en la actitud del funcionario al momento de atender al usuario, brindando confianza, respeto en las opiniones, escuchar sin interrupciones antes de emitir algún juicio, esto mejorara la relación entre funcionario y usuario permitiendo una mejor percepción del comportamiento de los servidores en los usuarios.
- ✓ Es necesario que se implementen talleres de formación en temas de normas de protocolo para presentaciones, saludos, modales, expresiones gestuales y corporales que ayuden a mejorar la comunicación con el usuario.
- ✓ Es necesario que se mejoren los procesos de inducción al usuario para mantener orden y la comodidad del mismo, procurando que los tramites se desarrollen de forma eficiente y evitando posibles demoras en los procesos, lo cual es una de las principales inconformidades en el servicio brindado.
- ✓ Implementar un plan de mejoramiento en la atención al usuario que permita el desarrollo y crecimiento profesional dentro de la institución aportando en la mejora continua en la calidad de servicio

## **Bibliografía**

- Aced, C. (2013). *Relaciones Públicas 2.0*. Barcelona: Editorial UOC.
- Aguadero Fernández, F. (2013). *Relaciones Públicas y comunicación*. México D.F.: LID Editorial Mexicana.
- Aguillón Ramírez, Á. A., Berrún Castañón, L. N., Peña Moreno, J. A., & Treviño Elizondo, F. A. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones*. México D.F: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Alcaide, J. (2014). *Curso Esic de emprendimiento y gestión empresarial*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de los clientes*. Madrid: Esic editorial.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2014). *5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez, M. (2016). *Customer Experience*. Barcelona : Profit Editorial I., S.L.
- Aparicio Pérez, S. (2017). *Trabaja inteligente (mente): Estrategias de Inteligencia Emocional para convertirte en el líder que siempre quisiste ser*. Madrid: Mestas Ediciones, 2017.
- Arenal Laza, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. San Millán: Editorial Tutor Formacion.
- Arenal Laza, C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. San Millán: Tutor Formación.
- Cárdenas Granda, R. M. (2013). *repositirio uta*. Obtenido de [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5668/1/TESIS%20FINAL%20SR A.%20ROSA%20CARDENAS%5B1%5D.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5668/1/TESIS%20FINAL%20SR%20A.%20ROSA%20CARDENAS%5B1%5D.pdf)
- Carrasco Fernandez, S. (2017). *Servicios de atención comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Valverde, A. (2015). *Atención al cliente*. Madrid: Editex S.A.
- Catuto Rodríguez, K. M. (2016). *Incidencia del diseño de un código de ética para el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, año*

2015. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena:  
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3237/1/UPSE-TAP-2015-0073.pdf>
- Checa Hinojo , E. (2014). *MF0245\_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Antequera: IC Editorial.
- Chiavenato. (2013). *Administración de recursos humanos 5ta edición*. Mexico: MC Graw Hill.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización. (11 de 10 de 2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización*. Obtenido de oas.org:  
[http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Cot Díaz, C., & Miralles Bellver, L. (2014). *Servicios básicos de floristería y atención al público*. España: IC Editorial.
- Crosby , P. (1979). *La calidad es gratis*. Florida.
- Cruz Del Valle, E. (2017). *Preguntas Tipo Test de Exámenes de Informática. Volumen II*. Malaga: Lulu.com.
- Cuesta Santos, A., & Valencia Rodríguez , M. (2014). *Indicadores de Gestión Humana y del conocimiento en la empresa*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De Castro, A. (2016). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Madrid: Editorial Verbum.
- Deming, E. (1982). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz Fernández, M. J. (2014). *Atención básica al cliente*. Madrid: editorial CEP S.L.
- Editorial CEP. (2017). *Cuerpo Auxiliar (C2). Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Temario. Vol. I*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Escudero Aragón, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos UF0345*. San Millán: Editorial tutor formacion.



- Fernández Verde, D., & Fernandez Rico, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición 2017*. Madrid: Ediciones Paraninfo. S.A.
- Fierro, A. E. (2017). *Responsabilidad de los servidores públicos: Del castigo a la confianza*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gago Muñiz, M. (2016). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario*. Madrid: EDITORIAL CEP S.L.
- García Casermeiro, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMT0110*. Antequera: IC Editorial.
- García De Oteyza, M. O. (2014). *Capítulo 4. Las diferencias entre acción social y responsabilidad social de la empresa»: EN Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- García Peña, F. F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. México D.F.: IMCP, 2017.
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. M. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos*. México D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Guarneros Pérez, I. (2014). *Más competitivas que pequeñas*. México D.F.: Grupo editorial patria.
- Iborra Juan, M., Dasi Coscollar, A., Dolz Dolz, C., & Ferrer Ortega, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A., 2014.
- Inca Allcahuamán, M. (2015). Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos (Ed.2016)*. Madrid: Editex.
- Ley Orgánica del Servidor Público. (06 de 10 de 2010). *educacionsuperior.gob.ec*. Obtenido de *educacionsuperior.gob.ec*: <http://www.industrias.gob.ec/wp->

content/uploads/2015/09/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf

- López Salcido, B. (2014). *El proceso dos décadas de mi existencia*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Marcelino Aranda , M., & Ramírez Herrera, D. (2014). *Administración de la calidad; nuevas perspectivas*. México, D.F.: Grupo editorial patria S.A DE C.V.
- Marcelino Aranda, M., & Ramírez Herrera , D. (2014). *Administración de la calidad* . México D.F: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Montaño Sobrino, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Andalucía: ic editorial.
- Morató Bullido, J. (2016). *La comunicación corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Morató, J. (2016). *La comunicación corporativa*. Barcelona: Editorial UOC (Obesta U O C Publishing, SL).
- Ojeda, M. Á., & Grandío Pérez, M. (2013). *Estrategias de comunicación en redes sociales*. México: Editorial GEDISA.
- Omachonu, V., & Ross, J. (2014). *Principios de calidad total*. México D.F : Editorial Trillas, S.A.
- Palomo Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Plan Nacional de Desarrollo Toda unda Vida. (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 Toda una Vida*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 Toda una Vida: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Render Heizer , B. J. (2016). *Principios de Administración de operaciones*. México: Distrito Federal.
- Ricardo, M. (2016). *Talento Humano en los sistemas de Gestión Segunda Edición*. Bogotá: Incotec.
- Sabogal Bernal, E. (2016). *Cartilla laboral 2016*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Salinas López, C. (2015). *UF0688 - Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.

- Schnarch Kirberg, A. (2016). *Marketing de fidelización*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Soraia, E. (2017). *Customer Experience*. México: Alfa omega Grupo Editor.
- Tarodo Pisonero, C. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. Madrid: RA- MA, S.A.
- Tarrío, J. M. (2016). *Filosofía 4º ESO 2016*.  
<https://books.google.com.ec/books?id=VdAODAAAQBAJ&pg=PA72&dq=motivacion+concepto+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiakM76nMXeAhVH4VMKHSIQCrYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=motivacion%20concepto%202016&f=false>.
- Torres Contreras , M. E. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. Ciudad de México: Editorial Parmenia.
- Tracy, B. (2015). *Motivación*. México D.F.: Grupo Nelson.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. Á. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. México: Ecoe Ediciones.
- Vásquez Farfán, É. P. (2016). *repositorio upse*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3244/1/UPSE-TAP-2015-0017.pdf>
- Victory, C. (10 de 1999). *Gobierno municipales y desarrollo local en Iberoamérica*. Obtenido de [https://www.cidob.org/es/:https://www.cidob.org/es/articulos/revista\\_cidob\\_d\\_afers\\_internacionales/gobiernos\\_municipales\\_y\\_desarrollo\\_local\\_en\\_iberamerica](https://www.cidob.org/es/:https://www.cidob.org/es/articulos/revista_cidob_d_afers_internacionales/gobiernos_municipales_y_desarrollo_local_en_iberamerica)
- Villa, J. P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.
- Villanueva López, R. (2015). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo*. Málaga: IC Editorial.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia variable independiente

TEMA	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
<b>CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017</b>	<p>¿Permite el análisis de la calidad del servicio establecer su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?</p> <p><b>Sistematización del problema</b></p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la calidad de servicio mediante un trabajo de campo que identifique la incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.</p>	<p>La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Comunicación</p>	Capacidad de respuesta	
		Relaciones Interpersonales					
	Empatía						
	Orientación al cliente						
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p>¿Cómo influye el comportamiento de los servidores públicos en la calidad de servicio hacia los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?</p> <p>¿Cómo afecta el insuficiente conocimiento de normativas de atención por parte del personal en la satisfacción a los usuarios?</p> <p>¿De qué manera la identificación de factores que influyen en la calidad de servicio permite establecer acciones de mejora?</p> <p>¿Como mejoraría la atención a los usuarios con la implementación de un modelo de indicadores de calidad de servicio para el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Santa Elena?</p>			<p>Establecer cómo influye el comportamiento del servidor público en la atención brindada a los usuarios del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena.</p>	<p>Comportamiento</p>	Cortesía
					<p>Determinar en qué medida afecta el insuficiente conocimiento de normativas de atención por parte del personal en la satisfacción a los usuarios</p>		Asertividad
					<p>Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio para establecer acciones de mejora</p>		Actitud
	<p>Elaborar un plan de mejora en atención al usuario dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena</p>					<p>Empleados</p>	Responsabilidad
							Compromiso
							Participación

## Anexo 2: Matriz de consistencia variable dependiente

TEMA	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores		
<p>CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017</p>	<p>¿Permite el análisis de la calidad del servicio establecer su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la calidad de servicio mediante un trabajo de campo que identifique la incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.</p>	<p>La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.</p>	<p>Satisfacción al usuario</p>	<p>Buzón de sugerencias</p>	Quejas		
		Reclamaciones						
		Sugerencias						
	<p><b>Sistematización del problema</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>			<p>Establecer cómo influye el comportamiento del servidor público en la atención brindada a los usuarios del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena.</p> <p>Determinar en qué medida afecta el insuficiente conocimiento de normativas de atención por parte del personal en la satisfacción a los usuarios</p> <p>Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio para establecer acciones de mejora</p> <p>Elaborar un plan de mejora en atención al usuario dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena</p>	<p>Mejora Continua</p>	Competencia	
							Evolución de desempeño	
							Formación	
							Motivación	
							<p>Valor percibido</p>	Clientes Satisfechos
								Imagen corporativa
	Relaciones públicas							

### Anexo 3: Operacionalización de la variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICAORES	ITEM	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena	Calidad de servicio	El concepto moderno de calidad, es el de autocontrol, el cual básicamente consiste diseño de sistemas de calidad, cuyos protagonistas principales, los procesos y las que los operan, no solamente producen la calidad, sino que también se auto controlan en las personas	Comunicación	Capacidad de respuesta	¿Considera Ud. que el servicio que brinda a los ciudadanos es de respuesta rápida para solucionar los problemas?	ENTREVISTAS
				Empatía	¿Considera Ud. que cuando realiza un trámite el empleado tiene un trato y una atención personalizada?	
				Relaciones interpersonales	¿Considera que existe trabajo en equipo y buena comunicación en el departamento a su cargo?	
				Orientación al cliente	¿Ud. considera que la institución implementa indicadores para dar una mejor atención al cliente?	
			Comportamiento	Cortesía	¿Considera Ud. que recibe un trato cortes de parte de los empleados de cada departamento que visita?	FICHA DE OBSERVACIÓN
				Asertividad	¿Considera Ud. que se respetan sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia?	
			Empleado	Responsabilidad	¿En la Alcaldía existen controles para los empleados en la calidad de servicio que se brinda en cada departamento?	ENCUESTA
				Compromiso	¿Cuál es el compromiso de la alta dirección para mantener calidad de servicio y satisfacción al cliente?	
				Eficiencia	¿Considera Ud. que los empleados deben recibir estímulos por su buen desempeño?	

#### Anexo 4: Operacionalización de la variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICAORES	ITEM	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.	Satisfacción a los usuarios	La satisfacción del cliente es la evaluación que hace el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas.	Buzón de sugerencias	Quejas	¿Los clientes han presentado quejas con respecto al servicio brindado?	ENTREVISTAS
				Sugerencias	¿Considera Ud. que las sugerencias que realizan los clientes son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?	
			Mejora Continua	Evaluación de desempeño	¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño mejora las destrezas y su desempeño en el puesto del trabajo?	
				Formación	¿Con que frecuencia hay capacitación a los empleados?	FICHA DE OBSERVACIÓN
				Motivación	¿Ud. cree que se debería realizar actividades de integración en la institución?	
			Valor percibido	Clientes Satisfechos	¿Ud. considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?	ENCUESTA
				Relaciones Públicas	¿Considera Ud. que las estrategias que tiene la alta gerencia deben ser comunicada a todos los departamentos en la institución?	



**Anexo 5: Formato de la entrevista alcalde**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017**

**Objetivo:** Obtener información relevante para conocer la situación actual de la organización en el ámbito de la calidad del servicio y satisfacción a los usuarios

**Comunicación**

**Capacidad de respuesta**

1.- ¿Considera usted que los empleados están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva y de respuesta rápida?

.....  
.....

**Empatía**

2.- ¿Cada qué tiempo se realiza un análisis de puesto de trabajo?

.....  
.....  
.....

**Relaciones interpersonales**

3.- ¿Existe trabajo en equipo y buena comunicación en los diferentes departamentos de la institución?

.....  
.....  
.....

**Orientación al cliente**

4.- ¿Existen algunas políticas o normas que regulen y controlen la calidad de servicio que ofrece y la satisfacción a los usuarios?

.....  
.....  
.....

**Empleados**

**Responsabilidad**

5.- ¿Con que frecuencia se realizan seguimientos a los empleados para constatar el servicio que brindan en los diferentes departamentos?

.....  
.....  
.....

**Compromiso**

6.- ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección para mantener calidad de servicio y satisfacción al cliente?

.....  
.....  
.....

**Buzón de sugerencias**

**Quejas**

7.- ¿Han existido quejas por parte de los usuarios por los servicios ofrecidos?

.....  
.....  
.....

**Mejora continua**

**Formación**

8.- ¿Cada que tiempo se brinda capacitación a los empleados?

.....  
.....

**Valor percibido**

**Clientes satisfechos**

9.- ¿Cree usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer distintos factores que podrían estar fallando en la institución?

.....  
.....  
.....

**Anexo 6: Formato entrevista jefes departamentales.**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2017**

**Objetivo: Obtener información relevante para conocer la situación actual de la organización en el ámbito de la calidad del servicio y satisfacción a los usuarios**

**Comunicación**

**Capacidad de respuesta**

1.- ¿Considera usted que los empleados de su departamento están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva y de respuesta rápida?

.....  
.....

**Empatía**

2.- ¿Considera que los empleados de su departamento mantienen un trato y una atención personalizada con todos los ciudadanos?

.....  
.....  
.....

**Relaciones interpersonales**

3.- ¿Existe trabajo en equipo y buena comunicación en el departamento a su cargo?

.....  
.....

**Orientación al cliente**

4.- ¿Existen algunas políticas o normas que regulen y controlen la calidad de servicio brindada y la satisfacción de los usuarios?

.....  
.....  
.....

**Empleados**

**Responsabilidad**

5.- ¿Con que frecuencia en su departamento realiza seguimientos a los empleados en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía?

.....  
.....  
.....

**Compromiso**

6.- ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección para mantener calidad de servicio y satisfacción al cliente?

.....  
.....  
.....

**Buzón de sugerencias**

**Quejas**

7.- ¿Han existido quejas en su departamento por parte de los usuarios por los servicios ofrecidos?

.....  
.....

**Mejora continua**

**Formación**

8.- ¿Con que tiempo hay capacitación a los empleados?

.....  
.....

**Valor percibido**

**Clientes satisfechos**

9. ¿Cree usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer distintos factores que podrían estar fallando en la institución?

.....  
.....



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Anexo 7: Formato encuesta a funcionarios**

**ENCUESTA A FUNCIONARIOS**

**Objetivo:** Conocer el nivel de calidad de servicio mediante el estudio del desempeño laboral de los funcionarios para analizar su efecto en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

**Instrucciones:** Marque con Una X su apreciación acerca de la pregunta planteada.

**Género:** Masculino  Femenino

**Edad:**

18 – 27 \_\_\_\_\_ 28 – 37 \_\_\_\_\_ 38 – 47 \_\_\_\_\_ 48 – en adelante \_\_\_\_\_

Nivel de instrucción: Primaria  Secundaria  Superior

Aspectos:

1	2	3	4	5
MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO

N <sup>i</sup>	ASPECTOS	1	2	3	4	5
<b>V. I. CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>COMUNICACIÓN</b>						
1	¿Considera Ud. que el servicio que brinda la institución hacia los usuarios es de respuesta rápida para solucionar los problemas?					
2	¿Considera que la institución mantiene un trato y atención personalizado con el usuario?					
3	¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros en su puesto de trabajo?					
4	¿Ud. considera que la institución implementa estrategias para dar una mejor atención al cliente?					
<b>COMPORTAMIENTO</b>						
5	¿Considera que la institución usa normas de cortesía hacia el cliente?					
6	¿Considera que los empleados de la institución deben respetar las opiniones cuando un cliente realiza una queja, reclamación o sugerencia?					
<b>EMPLEADOS</b>						
7	¿Considera que sus responsabilidades están bien definidas para realizar un trabajo idóneo?					
8	¿Ud. se siente comprometido y tiene sentido de pertinencia con los objetivos de la institución?					

<b>SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS (Y)</b>						
<b>BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>						
9	¿Los clientes han presentado quejas con respecto al servicio brindado?					
10	¿Considera Ud. que las sugerencias que realizan los clientes son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?					
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
11	¿Considera Ud. que la evaluación de desempeño mejora las destrezas y su desempeño en el puesto del trabajo?					
12	¿Considera Ud. que al implementar políticas de mejoras continua tendrá mayor responsabilidad y compromiso con sus actividades en su puesto de trabajo?					
13	¿Ud. cree que se debería realizar actividades de integración en la institución?					
<b>VALOR PERCIBIDO</b>						
14	¿Ud. considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?					
15	¿Considera Ud. que las estrategias que tiene la alta gerencia deben ser comunicadas a todos los departamentos en la institución?					

## Anexo 8: Formato encuesta a usuarios



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



### ENCUESTA A USUARIOS

**Objetivo:** Conocer el nivel satisfacción de los usuarios mediante el estudio la calidad de servicio que perciben los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

**Instrucciones:** Marque con Una X su apreciación acerca de la pregunta planteada.

Genero:

Masculino  Femenino

Edad

18 – 27  38 – 47   
28 – 37  48 – en adelante

Aspectos:

1	2	3	4	5
MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO

N	ASPECTOS					
	V. I. CALIDAD DE SERVICIO					
		1	2	3	4	5
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	¿Considera usted que cuando realiza un trámite dentro de la institución, el empleado tiene un trato y una atención personalizada?					
2	¿Considera Ud. que la institución realiza una buena inducción con los empleados con respecto al servicio al cliente?					
	<b>COMPORTAMIENTO</b>					
3	¿Considera Ud. que recibe un trato cortés de parte de los empleados de cada departamento que visita?					
4	¿Considera Ud. que son acogidas sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia?					
	<b>EMPLEADOS</b>					
5	¿Considera que los empleados cumplen con las responsabilidades y realizan un trabajo idóneo?					
6	¿Considera Ud. que los empleados deben recibir estímulos por su buen desempeño?					

	<b>SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS (Y)</b>				
	<b>BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>				
7	¿Ha tenido quejas con respecto al servicio prestado?				
8	¿Considera que sus sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?				
	<b>MEJORA CONTINUA</b>				
9	¿Ud. considera que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor?				
	<b>VALOR PERCIBIDO</b>				
10	¿Se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites diarios?				
11	¿Ud. considera que se actúa con ética y transparencia en cada departamento de la institución?				



**Anexo 9: Presupuesto**

<b>RECURSOS</b>	<b>INSTITUCIONALES</b>			
	HUMANOS		\$90	
	MATERIALES		\$333,50	
	TÉCNICO		\$585	
<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>No.</b>	<b>Denominación</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>TOTAL</b>
1	Investigador	90		\$90
	Total			\$90
<b>RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS</b>				
<b>No.</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>TOTAL</b>	
	Resmas	\$3,50	\$3,50	
	Tinta	\$30	\$30	
	Movilización	\$200	\$200	
	Alimentación	\$100	\$100	
	TOTAL		\$333,50	
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS Y TÉCNICOS</b>				
<b>No.</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>TOTAL</b>	
	Laptop	\$500	\$500	
	Impresiones	\$25	\$25	
	Internet	\$50	\$50	
	Energía eléctrica	\$10	\$10	
	TOTAL		\$585	
<b>TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>				
<b>1</b>	Plan de gestión de propuesta	\$12369	\$12369	
	Subtotal		\$1008,50	
	TOTAL		\$13377,5	

**Anexo 10: Fotografías de recolección de datos**



## Encuesta a los usuarios



Santa Elena, 3 de febrero de 2018

**CARTA AVAL**

En consideración al petitorio de la Sra. LUCIA BELEN ZAMBRANO GONZABAY, con C.I. N° 2400315616; estudiante de la Carrera de 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 **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION AL USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, 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.

Cordialmente



*Dono. Dionisio Gonzabay Salinas*  
ALCALDE DEL CANTÓN SANTA ELENA