



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

**TEMA:
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD
PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:
Jairo Francisco Del Pezo De La Cruz**

**LA LIBERTAD, ECUADOR
Febrero-2023**

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del GAD Parroquial De José Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2022", elaborado por el Sr. Jairo del Pezo de la Cruz egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

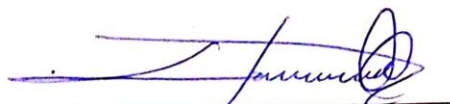
Atentamente

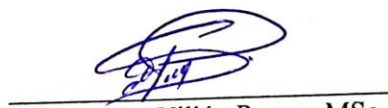


Ing. Sabina Villón, MSc.

Profesor tutor

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN


Lic. José Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA


Ing. Sabina Villón Perero, MSc
PROFESOR TUTOR


Eco. Hugo Chávez, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA


Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Sandra Saltos 3
Lic. Sandra Saltos, Mgs
SECRETARÍA

Índice de contenido

Portada.....	1
Índice de contenido	5
Índice de tabla	6
Índice de figura.....	6
Índice de apéndice.....	7
Resumen	8
Introducción	10
Capítulo I: Marco referencial	16
Revisión de la literatura.....	16
Desarrollo de teorías y conceptos	22
Calidad del servicio.....	22
Satisfacción de usuario.....	26
Fundamentos legales.....	30
Capítulo II. Metodología.....	32
Diseño de la investigación.....	32
Métodos de la investigación	32
Población y muestra.....	33
Recolección y procesamiento de datos	34
Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	35
Capítulo III Resultados y Discusión.....	36
Discusión	55
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias	61

Apéndice.....	66
---------------	----

Índice de tabla

Tabla 1. <i>Población</i>	33
Tabla 2. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	35
Tabla 3. <i>Personal Capacitado</i>	40
Tabla 4. <i>Comunicación</i>	41
Tabla 5. <i>Proceso del servicio</i>	42
Tabla 6. <i>Información Confidencial</i>	43
Tabla 7. <i>Profesionalismo</i>	44
Tabla 8. <i>Ambiente Laboral</i>	45
Tabla 9. <i>Cumplimiento de responsabilidades</i>	46
Tabla 10. <i>Trabajo Idóneo</i>	47
Tabla 11. <i>Empatía de los empleados</i>	48
Tabla 12. <i>Toma en cuenta de opiniones</i>	49
Tabla 13. <i>Atención Brindada</i>	50
Tabla 14. <i>Interacción con Personal</i>	51
Tabla 15. <i>Tiempo de Espera</i>	52
Tabla 16. <i>Requerimiento Solicitado</i>	53
Tabla 17. <i>Solución al Problema</i>	54

Índice de figura

Figura 1. <i>Personal Capacitado</i>	40
Figura 2. <i>Comunicación</i>	41
Figura 3. <i>Proceso del servicio</i>	42
Figura 4. <i>Información Confidencial</i>	43
Figura 5. <i>Profesionalismo</i>	44
Figura 6. <i>Ambiente Laboral</i>	45
Figura 7. <i>Cumplimiento de Responsabilidades</i>	46
Figura 8. <i>Trabajo Idóneo</i>	47
Figura 9. <i>Empatía de los empleados</i>	48

Figura 10. <i>Toma en cuenta de opiniones</i>	49
Figura 11. <i>Atención Brindada</i>	50
Figura 12. <i>Interacción con Personal</i>	51
Figura 13. <i>Tiempo de espera</i>	52
Figura 14. <i>Requerimiento Solicitado</i>	53
Figura 15. <i>Solución al Problema</i>	54

Índice de apéndice

Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	66
Apéndice 2: Modelo de Entrevista	67
Apéndice 3: Modelo de Encuesta.....	69
Apéndice 4 Ficha de opinión de expertos	74
Apéndice 5: Certificado de validación de instrumento	75
Apéndice 6: Solicitud dirigida al GAD Parroquial José Luis Tamayo	76
Apéndice 7: Carta aval por parte del GAD Parroquial José Luis Tamayo.....	77
Apéndice 8: Certificado gramatológico	78
Apéndice 9: Certificado antiplagio.....	79
Apéndice 10: Entrevista con la presidenta del GAD Parroquial.	80



Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, provincia de Santa Elena, Año 2022

AUTOR: Del Pezo De La Cruz Jairo Francisco

TUTOR: Ing. Sabina Villón, MSc.

Resumen

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son aspectos clave para el éxito de cualquier institución que preste o brinde un servicio. Para lograr estos objetivos, es necesario contar con procesos y sistemas de gestión de calidad, una cultura organizacional orientada hacia el cliente y una estrategia centrada en sus necesidades. Solo así se puede brindar un servicio que supere las perspectivas del usuario y garantice su satisfacción, la presente investigación tiene como objetivo general, Analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, Provincia de Santa Elena, año 2022, mediante su metodología empleada descriptiva, enfoque cualitativo, enfoque cuantitativo, deductivo, inductivo, y un método analítico, como resultado se obtuvo que la situación actual referente a la calidad del servicio, donde se evidenció que lamentablemente no existe un buen servicio, falta de personal capacitado, comunicación inadecuada, esto puede afectar negativamente la colaboración y el trabajo en equipo, lo que provoca confusiones y errores, Se realizó una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios y se encontró que están poco satisfechos debido a la mala actitud de los funcionarios y su falta de comprensión en la atención de las gestiones, además se sugirieron estrategias como implementación de un buzón de sugerencias, establecer canales de comunicación claros y eficientes, capacitar al personal, monitorear y evaluar regularmente la calidad del servicio para identificar y se ajusten a la necesidad de cada departamento.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, estrategias, comunicación.



**Quality of service and user satisfaction of the parish GAD of José Luis Tamayo,
province of Santa Elena, year 2022**

AUTOR: Del Pezo De La Cruz Jairo Francisco

TUTOR: Ing. Sabina Villón, MSc.

Abstract

Service quality and user satisfaction are key aspects for the success of any institution that provides or provides a service. To achieve these objectives, it is necessary to have quality management processes and systems, an organizational culture oriented towards the client and a strategy focused on their needs. Only in this way can a service be provided that exceeds the user's perspectives and guarantees their satisfaction, the present investigation has as a general objective, to analyze the quality of the service and the satisfaction of the users of the Parochial GAD of José Luis Tamayo, Province of Santa Elena, year 2022, through its descriptive methodology, qualitative approach, quantitative, deductive, inductive approach, and an analytical method, as a result it was obtained that the current situation regarding the quality of the service, where it was evidenced that unfortunately there is no good service, lack of trained personnel, inadequate communication, this can negatively affect collaboration and teamwork, causing confusion and errors, An evaluation of the level of user satisfaction was carried out and it was found that they are dissatisfied due to the bad attitude of the officials and their lack of understanding in the attention of the efforts, in addition, strategies were suggested. ias such as implementation of a suggestion box, establishing clear and efficient communication channels, training staff, regularly monitoring and evaluating the quality of service to identify and adjust to the needs of each department.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, strategies, communication.

Introducción

Con el paso del tiempo, la mayor parte de organizaciones en todo el mundo que prestan servicios a personas o comunidad en general han evolucionado en función de las necesidades y las sugerencias o comentarios de los clientes. Toda empresa ya sea privada o pública se esfuerza por cumplir con las necesidades de sus usuarios, además de contratar a personas capacitadas y comprometidas para brindar el mejor servicio y atención, por otro lado, se enfocan en priorizar e implementar las mejores estrategias y operaciones para lograr un alto nivel de satisfacción.

En Latinoamérica las empresas hoy en día buscan nuevas innovaciones para brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios, basadas en una calidad efectiva que va a la par con cumplir las expectativas y recomendaciones de los clientes, prestándoles más atención, tratarlos de la mejor manera y brindar un servicio de calidad, el cumplir este objetivo ayuda a las empresas a ser más competitivos en el mercado.

En la actualidad la calidad del servicio en una organización se considera de mayor importancia pues tiene como efecto la satisfacción, pues se ha convertido en un requerimiento necesario para conseguir una participación idónea dentro del mercado y adaptarse a las necesidades del cliente obteniendo una ventaja competitiva que los distinga de la competencia. Alcanzar la calidad es complicado, pero es primordial y necesaria para conseguir cumplir con las expectativas de los usuarios, por lo consiguiente es importante que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos a la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio es una herramienta de gestión por su importancia en el entorno empresarial porque es un pilar fundamental para las organizaciones el satisfacer las demandas y expectativas de los clientes. Las empresas técnicamente se refieren a la calidad del servicio como una metodología para cautivar a los clientes, el concepto es de manera empírica, porque la calidad la determina el cliente al evaluar el servicio recibido, debido a que el cliente tiende a centrarse más en la calidad, el ambiente, el tiempo y la capacidad de respuesta.

La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios son conceptos que sustentan una relación innata de manera que son herramientas que hacen un bien al entorno empresarial, puesto a que muchos piensan que son cosas similares, pero tienen diferentes conceptos, son dos percepciones muy diferentes que se complementan para encontrar los elementos y factores que ayuden a construir la calidad que los clientes necesitan para lograr su satisfacción.

Así mismo la teoría destaca que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son aspectos clave para el éxito de cualquier institución que preste o brinde un servicio. Para lograr estos objetivos, es necesario contar con procesos y sistemas de gestión de calidad, una cultura organizacional orientada hacia el cliente y una estrategia centrada en sus necesidades. Solo así se puede brindar un servicio que supere las perspectivas del usuario y garantice su satisfacción.

El **planteamiento del problema** se enfoca en factores que limitan ofertar servicios de calidad afectando la satisfacción del cliente, trabajar en esa cuestión se ha vuelto obligatorio en las organizaciones para beneficiar a los consumidores, respondiendo a los requerimientos y demandas de los nuevos nichos de mercados. En ausencia de un sistema de gestión de la calidad no se puede garantizar el cumplimiento de los estándares exigidos por el mercado y no se avala el reconocimiento al servicio destacado, por ende, no está a la par con la competencia y crea dudas en los clientes sobre la seguridad y confianza de contratar con la empresa.

Al mismo tiempo, los servicios prestados en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales, necesitan de la aplicación de procesos orientados a satisfacer las exigentes necesidades planteadas por los clientes, puesto que rara vez se introducen nuevas estrategias y herramientas de calidad con un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios; como consecuencia de esto, los ciudadanos no reconocen bien a estas instituciones públicas, tampoco se sienten seguros al realizar los trámites, demostrando desconfianza en el servicio adquirido o requerimiento solicitado, lo que provoca la poca credibilidad y la mala imagen de la institución.

Por otra parte, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de José Luis Tamayo la comunicación es ineficaz, el personal está poco capacitado, esto se ve reflejado en que, muchas veces ciertos trámites que se realizan en las diferentes áreas suelen demorar en su proceso, esto podría darse por la ineficiente organización de los archivos y la inexistencia de información que evidencie el control del trámite solicitado, como consecuencia de esto se da la inconformidad de los usuarios. Por tal razón es importante atender criterios como la atención al cliente y el compromiso de las entidades municipales con la sociedad que determinen mejoras en la calidad del servicio y fortalezcan la satisfacción de los usuarios del GAD parroquial.

Con base a las consideraciones anteriores, es necesario plantear la siguiente **formulación del problema**: ¿De qué manera la calidad del servicio contribuye con la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo?

A partir de esta interrogante, se **sistematiza el problema** con las siguientes preguntas específicas, como se menciona a continuación:

- ¿Existe calidad en el servicio que brinda el GAD Parroquial de José Luis Tamayo que logren la satisfacción del usuario?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo?
- ¿Qué estrategias de calidad de servicio son las más adecuadas para la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo?

Teniendo en cuenta el problema y la sistematización planteada, se define como **objetivo general** del presente trabajo:

Analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, provincia de Santa Elena, año 2022.

Los **objetivos específicos** que se realizarán en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

- ✓ Diagnosticar la situación actual referente a la calidad del servicio del GAD Parroquial de José Luis Tamayo.
- ✓ Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo.
- ✓ Establecer estrategias de calidad de servicio que fortalezcan el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo.

La **justificación** de este trabajo de investigación se centra en analizar la calidad del servicio y su contribución a la satisfacción de los usuarios. En la actualidad debido al alto nivel de competitividad y el mercado cambiante las organizaciones buscan mecanismos o estrategias que las diferencien de otras, por ende, se ha vuelto necesario buscar ventajas competitivas y darle un valor agregado a sus productos o servicio para mantenerse dentro de ese nicho, la calidad del servicio es uno de esos beneficios que se pueden mejorar y desarrollar.

Una organización que se dedica a brindar servicios considera la calidad no solo una opción sino una necesidad que le ayude a permanecer en el mercado y ofrecer a sus clientes un servicio acorde a las necesidades y requerimientos; por ello y con base al principio de la mejora continua deben cumplir con las normas y estándares de calidad que les facilite mantenerse en el mercado y le den la confianza y seguridad a los clientes de encontrar una empresa que seguramente está interesada en presentar más que los servicios pactados.

Para la empresa es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad acorde a los estándares, puesto que con este proyecto se podrá establecer una organización eficaz y competitiva en su proceso, promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la empresa y motivar el desempeño, hecho que se verá reflejado directamente en la satisfacción del usuario y el logro de las metas u objetivos organizacionales.

Mejorar la satisfacción del cliente ofreciendo servicios de mayor calidad significa priorizar más que nunca el análisis y evaluación de estos, trabajar en esa

cuestión se ha vuelto obligatorio en las organizaciones para beneficiar a los usuarios, respondiendo a los requerimientos y demandas de estos. En ausencia de una buena calidad del servicio no se puede garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por el mercado y no se avala el reconocimiento al servicio destacado, esto conlleva a tener una mala imagen de la institución y la insatisfacción de los usuarios.

La **justificación teórica** de este estudio es importante para generar conocimientos para futuras investigaciones de este tipo, dado a que es un fuerte sustento técnico, teórico y científico que ayudará en consolidar esta investigación con teorías de calidad y satisfacción del cliente, logrando de esta manera la eficiencia en procesos de atención al cliente en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo o en cualquier otra institución.

Para lograr una satisfacción del usuario adecuada, es necesario que el servicio se ajuste a sus requerimientos, necesidades y expectativas, además que se brinde de manera oportuna y efectiva sus peticiones en el servicio que solicita, por ello es necesario que la institución cuente con procesos y sistemas de gestión de calidad, que permitan medir y evaluar el desempeño del servicio en función y priorizando las necesidades de los usuarios.

La **justificación práctica** es relevante porque aborda las interrogantes, logrando determinar las inconformidades y desaciertos que presenta el GAD Parroquial de José Luis Tamayo, por ende, se realiza un estudio para analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, generando estrategias que sean de interés para la institución que den soluciones a dichos problemas encontrados actualmente con el fin de llegar a cumplir con los objetivos planteados.

En este sentido la presente investigación se centrará en analizar la calidad del servicio ofrecido por el GAD Parroquial, examinando diversos aspectos como el trato al cliente, capacidad de respuesta a sus requerimientos y quejas, la efectividad de las estrategias implementadas, entre otros. Se buscará fortalecer la fortaleza y debilidades de la institución en términos de calidad de servicio y sugerir posibles mejoras que puedan contribuir a aumentar la satisfacción del usuario.

Contemplando lo anteriormente mencionado se establece la siguiente **idea a defender**: La Calidad del servicio contribuye a la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial De José Luis Tamayo.

La estructura del trabajo de investigación es el siguiente:

El **Capítulo I** comprende el marco referencial, incluye la revisión de la literatura y conceptualizaciones de varios autores, a partir de la búsqueda de información en libros, artículos científicos y trabajos de titulación que han hecho contribuciones significativas a la sustentación del tema de investigación.

El **Capítulo II**, presenta los materiales y métodos utilizados en la investigación, es decir, los tipos de investigación, los métodos, las herramientas y técnicas de muestreo y recopilación de datos que se implementarán en el curso de la investigación.

En el **Capítulo III**, se incluye el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la realización de entrevistas a los jefes de departamento y las correspondientes encuestas a los asociados y usuarios que visitan diariamente las oficinas el Gad Parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas. Asimismo, las conclusiones y recomendaciones contribuirán en gran medida a la mejora de una mayor calidad del servicio.

Capítulo I: Marco referencial

Revisión de la literatura

Para continuar con este trabajo de investigación, es necesario indagar de autores sobre el tema de investigación y de manera similar, desarrollar conceptos respaldados por libros o artículos académicos para que el capítulo sea más relevante.

En el artículo científico de Victor Chávez (2018) con el título de *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*, publicado en el año 2018, que tiene como objetivo de investigación determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Actualmente las instituciones a nivel mundial han orientado sus actividades de gestión y producción al desarrollo de la prestación de un servicio de calidad a los clientes, debido a que la calidad del servicio no es solo un atributo de un producto o servicio, sino también una herramienta estratégica de gestión empresarial, puesto que la calidad es un importante indicador que influye en la competitividad de una empresa. Mediante un estudio correlacional con un diseño no experimental y transversal que recolecta datos a través de encuestas. La población total fue de 80 clientes frecuente de la empresa, se consideró a todos debido a que fue un muestreo no probabilístico y la población muy pequeña.

Como resultado una vez realizado la encuesta de medición SERVQUAL, del total de clientes encuestados se determinó que si existe una alta y directa relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente, el cual es positivo y altamente significativo lo que estableció que si existe una buena calidad el cliente se mantendrá satisfecho. Se concluyó, tanto la calidad del servicio como la satisfacción tienen una estrecha relación con la percepción del cliente de Alpecorp, al ser esta una relación lineal positiva, se estima que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción del cliente. Es importante recalcar que, en base a la información obtenida de la encuesta, Alpecorp es una institución que ofrece un servicio confiable, pero al mismo tiempo tiene errores notorios para los clientes, por ello se

recomienda identificar los puntos principales o decisiones que afecten a la prestación del servicio sin errores.

Nancy Vilcatoma (2020) en su tesis titulada: "*La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*" para optar por el título profesional de Licenciatura en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la facultad de ingeniería Mecánica – UNCP. El propósito de este estudio es comprender la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, puesto que el número de maestrías y doctorados que ofrecen las universidades ha aumentado en los últimos 5 años, Los solicitantes son cada vez más exigentes en términos de calidad del servicio y en términos de costo que pretenden recibir.

Por otro lado, también se busca profundizar los conocimientos de las teorías existentes de la interrelación de variables. Hoy en día la calidad es uno de los factores fundamentales para el desarrollo de organizaciones públicas y privadas de bienes o servicios, las cuales se encuentran más expuestas a una intensa competencia que puede deteriorarse en el futuro por la presencia de la competencia.

El método de investigación fue de tipo básica, científico, deductivo e inductivo, su aplicación se la realizó a una muestra de 51 estudiantes matriculados en el periodo académico 2019-II, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta diseñada con la escala de Likert para analizar cada una de las variables.

Como resultado se obtuvo que no existe una relación entre ambas variables, sin embargo, al realizar una correlación de Pearson indicó que existe una correlación positiva débil entre las variables, por otro lado, cabe resaltar que al momento de analizar la variable satisfacción fue muy positiva debido a que los estudiantes no mostraron ni calificaron como una baja satisfacción. Por otro lado, se realizó este estudio antes la necesidad de mejorar la percepción sobre la calidad de los servicios que brindan las instituciones, puesto que pueden desarrollar proyectos de mejora e implementar políticas de gestión que aseguren la calidad del servicio y la satisfacción de cada uno de los

estudiantes. Actualmente la unidad estructural mantiene un registro donde los reportan y denuncian sus quejas que se presentan durante la presentación de los servicios, la unidad debe actuar de inmediato mediante una estrategia de comunicación hasta que los estudiantes reciban los servicios apropiados en la próxima visita.

Rosario Guadalupe (2020) en su tesis titulada: “*La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*”; para obtener el grado Académico de Magister en Administración Pública, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con la finalidad de establecer la importancia de diagnosticar la satisfacción del usuario en la atención que recibe. El IESS como un organismo independiente debe brindar un servicio de alta calidad directamente en los usuarios enfocado en beneficiarlos y esto permita su satisfacción, además debe evaluar de inmediato los errores que se están presentando y brindar una solución oportuna.

La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo mediante un estudio de correlación para determinar la relación entre las dos variables de estudio. La investigación pretende generar un cambio de paradigma, en el cual las políticas y métodos dirigidos por la gestión pública, son necesarias para conseguir el éxito de la institución. Una vez identificada la población de 84760 usuarios atendidos, se procede a calcular la muestra puesto que es una población finita, luego de aplicar la fórmula se obtuvo un resultado de 382 personas quienes fueron el objeto de estudio de la investigación, una vez realizada la investigación de campo, mediante el coeficiente de correlación de Pearson se procede a comprobar la hipótesis.

Se concluyó que mediante la encuesta realizada a los usuarios se identificó que, si existe relación directa y significativa del 63% entre ambas variables, por otro lado el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio arrojó un resultado del 24% lo que significó que pocos son los usuarios quienes se sienten satisfecho con los servicios prestados y que la institución no cumple con las exigencias, por lo tanto se analizó los puntos de observación clave para incrementar el nivel de satisfacción. Es importante

para cualquier institución crear un entorno capaz de garantizar una gestión eficiente y operaciones productivas, teniendo como prioridad prestar servicios de calidad para obtener resultados eficaces y la satisfacción de los usuarios. Teóricamente con base en los antecedentes de investigación de diversos autores se identifican las teorías más importantes que sustentaron el marco teórico, y si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en diferentes entornos.

José Castillo & Victor Muga (2021) en su tesis que se titula: “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, la investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Clínica Automotriz Garaje. La importancia de este estudio es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en este sentido es fundamental que las organizaciones brinden un servicio de calidad para superar la satisfacción lo que resulta más eficiente para atraer a nuevos usuarios.

La metodología de estudio fue descriptiva y no experimental. Luego de haber aplicado la fórmula finita a una población de 1867 clientes se determina una muestra de 65 usuarios habituales, la composición de los usuarios del servicio que respondieron libremente a un cuestionario confiable y validado. Para medir la calidad del servicio se han desarrollado diversos métodos, entre los cuales se destaca el Servqual. Este método ha sido utilizado por académicos para medir la calidad del servicio en diferentes organizaciones y se enfoca en 5 dimensiones como son: la confiabilidad, la seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad. Para validar su fiabilidad sé que creó una prueba piloto de 6 usuarios que contestaron a un cuestionario borrador. El estudio y análisis alfa de Cronbach da un buen indicador, que fue corroborado por profesores expertos en el problema.

Como resultado del estudio estadístico lleva a la siguiente conclusión, que la gestión de calidad encuentra una satisfacción completa de las necesidades en la reparación de unidades. Además, los usuarios también manifestaron que la empresa automotriz cuenta con un nivel alto de calidad en los servicios que ofrece y cumple con

las expectativas y necesidades para mantener una fiabilidad en sus clientes. El factor que afecta la calidad del servicio es la capacidad de respuesta, que se expresa como el tiempo de espera para recibir y completar el servicio. La gerencia de Clínica Automotriz Garaje debe tratar de medir el tiempo de los diferentes servicios para informar a los usuarios el tiempo promedio para que los usuarios. En resumen, es fundamental que las organizaciones se enfoquen en brindar un servicio de calidad para alcanzar la satisfacción de los usuarios, lo que les permitirá la fidelización de estos y por lo tanto aumentar sus ingresos.

Por otro lado, Andy Lucas (2021) previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas con su tema "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López*", que tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López. La calidad del servicio es un factor crucial para que cualquier organización tenga éxito a largo y corto plazo, brindar un servicio de calidad no solo provoca la satisfacción de los usuarios. Sino también ayuda a fomentar su lealtad hacia la institución, lo que puede traducirse en mayores ingresos para la misma, fidelizar o atraer nuevos clientes y generar una mayor ventaja competitiva en el mercado de la competencia.

Mediante metodología de investigación descriptivo-no experimental desde un enfoque cualitativo empleando los métodos inductivo e hipotético deductivo de diseño transversal e investigación de campo utilizando la encuesta (SERVQUAL). Los resultados obtenidos luego de haber realizado la encuesta a los usuarios de 3 ferreterías se determinaron que los clientes tienen un nivel bajo de satisfacción debido a que no se cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios, lo que conduce a una mala calidad de los productos y servicios, también a la deslealtad y disminución de los clientes lo que amenaza la continuidad del negocio debido a la reducción de las ventas.

Se concluyó que los clientes del sector ferretero de la ciudad de Puerto López se encuentra insatisfecho, lo que se recomienda a los dueños-administradores de las diferentes empresas del sector ferretero adopten teorías de satisfacción al cliente que

más les convenga de acuerdo con las características de su empresa. El desconocimiento de la importancia de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios puede tener un impacto dañino en la gestión empresarial y en el desarrollo de la institución. La escasez de estrategias de marketing enfocadas en la calidad del servicio puede causar una falta de rigurosidad y control en las actividades de la empresa por ende afecta negativamente a la satisfacción del usuario. Es importante que los dueños y administradores de empresas relacionada con el sector ferretero de la ciudad de Puerto López comprendan lo relevante de la calidad del servicio y desarrollen estrategias adecuadas para mejorarla y asegurar la satisfacción de los clientes, esto podría ayudar a crecer económicamente y ganar una mayor participación de mercado en ese sector.

Por otro lado, en el artículo científico de (Ajila, 2022) con el título “*Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil*”, publicado en el año 2022, que tiene como objetivo analizar la percepción de los afiliados y ex afiliados de la Cámara de Comercio de Guayaquil en el año 2021 respecto a la calidad del servicio y satisfacción del consumidor. La cámara de Comercio de Guayaquil es una de las asociaciones más importantes del país, cuyos fines son: buscar socios que desarrollen sus actividades, promover el desarrollo de comercio y fuentes de riquezas. Se sabe que tienen varias ventajas que son de vital importancia para los miembros en diversas áreas tales como: diálogos, negociaciones, capacitaciones y socialización de nuevas leyes o reformas, un estudio de cómo afecta efectiva y negativamente el comercio, de esta forma mejorar y potenciar las actividades comerciales de cada uno de los socios. Cuando se trata de la percepción de la calidad del servicio, es relevante recordar que la satisfacción del cliente con el servicio es completamente subjetiva, se debe priorizar las preferencias de sus clientes y aplicar estrategias basadas en sus necesidades para beneficiar o lograr los resultados deseados.

Como técnica de investigación se aplicaron las encuestas tanto a negocios relacionados como no relacionados. También se realizaron entrevistas con los gerentes con un enfoque mixto y métodos de alcance relacionado. Luego de haber levantado la información y haber realizado su respectivo análisis de los resultados y constatar que la mayor parte de las respuestas no son afirmativas se evidencia que no existe el interés

adecuado para atender las necesidades de los socios, aunque también existieron resultados significativos donde se podría mejorar. Esta investigación también se enfocó en un análisis de rastros basados en evidencia física o para comprender el comportamiento de cada uno de los departamentos.

El resultado principal fue que los servicios favoritos de los miembros fueron los eventos gratuitos, la asesoría legal y la capacitación de instituto de desarrollo profesional, pese a que la mayor parte de las respuestas tienen un porcentaje positivo, se evidenció que no se atendió todos los requerimientos de los socios y determinaron que hay resultados significativos que se pueden mejorar, con base en estos resultados se propuso estrategias de fidelización que impulsen el objetivo de que los socios sigan consumiendo los servicios y no prescindan de la membresía.

Desarrollo de teorías y conceptos

Calidad del servicio

Mediante Jair Duque (2019). La calidad de servicio se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Según la perspectiva de María López (2018) La calidad en el servicio no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de estas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

En concordancia con Julio Izquierdo (2021) La calidad del servicio se crea en la mente de los usuarios o consumidores de servicio y se enfoca en la comprensión de los requerimientos o necesidades de los clientes por ende esto conlleva a superar sus

expectativas o percepciones que asumían sobre un determinado servicio. La calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Es importante resaltar que la calidad del servicio no es algo que se puede imponer o definir de manera unilateral por parte de las instituciones, sino que es un resultado que se va construyendo de manera conjunta con los usuarios, a través de un proceso de interacción continua. Por lo tanto, se radica en que la calidad del servicio es un componente clave para lograr la fidelización de los usuarios y el crecimiento de una institución a largo plazo.

La calidad del servicio es un tema que abarca muchos aspectos dentro de una organización pues es fundamental porque los clientes, al momento de adquirir un bien o servicio demandan siempre el mejor trato y atención, las organizaciones son las encargadas de encontrar diferentes alternativas para cubrir con las necesidades de los clientes. Según los autores, que se refieren al concepto de calidad de servicio, en realidad entienden la satisfacción de los deseos de los clientes, la capacidad de satisfacer eficazmente sus necesidades y lo más importante establecer una comunicación constante entre la empresa y el cliente.

Capacidad de repuesta. Kerstin kellenberg (2017). La capacidad de repuesta se refiere, entre otros: la preparación y conciencia ante las amenazas (inundaciones y calor extremo), la pluralidad de redes sociales (y la ayuda mutua), el razonamiento de las medidas de defensa y la utilización de las superficies verdes públicas. El grado de preparación y de conciencia está estrechamente ligado a la vivencia previa con las amenazas. Esto implica que cuanto más entendimiento e información se encuentren accesibles, más grande va a ser la función de contestación. Esto quiere decir además que la vivencia con las amenazas perjudica de manera positiva el nivel de preparación, o sea, si un hogar ya ha aplicado en el pasado medidas de preparación, más capacidad de contestación tiene. La pluralidad de redes sociales permite el trueque informal de información, de material, de recursos y de apoyo recíproco. Además, sugiere el nivel de cohesión social de la sociedad y, por consiguiente, la probabilidad de ocupaciones comunitarias de prevención y autoorganización.

La capacidad de respuesta de un proceso o trámite se refiere a la capacidad de una entidad para atender las necesidades o solicitudes de los usuarios de manera oportuna y eficiente. Es esencial que una institución sea capaz de responder rápidamente a los requerimientos para alcanzar así la satisfacción y expectativas. Es importante que las entidades evalúen regularmente su capacidad de respuesta y hagan mejoras donde sea necesario para garantizar una experiencia positiva para los usuarios que hagan uso de un servicio. Eso puede ser a través de la implementación de tecnologías eficientes, la capacitación del personal, la mejora de los procesos.

Capacitación. Tal como Ana Orozco (2017) menciona que la capacitación es una acción fundamental para la gestión del talento humano. Además, indica que es un proceso que ayuda a desarrollar las habilidades, conocimientos y actitudes humanas de los miembros de una organización tanto actual o nueva, como resultado al crecimiento o adaptación de cambios internos y externos.

Comunicación. De acuerdo con Roger Loría (2018) señala que la comunicación entre las personas es un proceso sistemático que permite la interacción entre dos o más personas con el propósito de transmitir o compartir sentimientos o necesidades y requiere de un canal, un receptor y de los agentes actuante conectados en un mismo contexto.

Proceso de servicio. Según actores como Ana Guerra (2018) define que un proceso de servicio es un conjunto de actividades o acciones que se toman dentro de una organización en unión con sus colaboradores para responder a las exigencias y garantizar a los usuarios una experiencia satisfactoria de la atención brindada, comunicándose sin ningún problema y respondiendo rápida y efectivamente a sus solicitudes.

El proceso de servicio en una entidad debe ser manera eficiente, efectiva y con capacidad de respuesta además debe enfocarse siempre a la satisfacción de los usuarios mediante una atención de calidad y la implementación de mecanismo de retroalimentación para mejorar continuamente.

Percepción. Según Melara Marlon (2020) La percepción del cliente son valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como experiencia o servicio percibidos dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido.

En base a lo mencionado anteriormente la percepción de un servicio se refiere a la evaluación que hacen los clientes o usuarios es decir cómo perciben la calidad el servicio recibido y ¿qué tan satisfecho están con el mismo? Esto puede ayudar a identificar los aspectos en los que el servicio puede ser mejorado y las áreas que están funcionando bien.

Confianza. Tal como Miguel Mateos (2019) menciona que la confianza es la seguridad que transmiten los colaboradores hacia los clientes mediante sus habilidades, conocimientos y capacidades para responder o atender los servicios requeridos, conjuntamente de la cortesía y comportamiento que presenten o brinden al momento de atender a los usuarios.

Profesionalismo. Como expresa Miguel Mateos (2019) el profesionalismo es la virtud que tiene una persona y la que muestra al momento de establecer una comunicación con el cliente pues esto genera seguridad, credibilidad, sobre todo la confianza y tranquilidad que un usuario necesita al momento de adquirir un servicio.

El profesionalismo es un componente clave en la atención al usuario puesto que se refiere a la habilidad y conocimiento técnico de la persona encargada de brindar el servicio además de incluir habilidades interpersonales como la empatía y la comunicación efectiva. El profesionalismo también se manifiesta en la capacidad de resolver problemas, de brindar información clara y precisa y de escuchar los requerimientos de los usuarios, por otro lado, también implica la capacidad de mantener una actitud respetuosa y cortés, incluso en situaciones complicadas o estresantes.

Seguridad. Como afirma Efraín Bultrón (2018) la seguridad es la sensatez que deben mostrar los empleados al momento de atender a los requerimientos de los usuarios, así mismo abarca la certeza que espera el cliente cuando pone sus problemas a manos de una organización y confía de que serán resueltos de la mejor manera posible, también se relaciona con varios aspectos como es la credibilidad, seguridad, profesionalidad y confiabilidad de la empresa para lograr una mayor satisfacción del servicio brindado.

Satisfacción de usuario

De acuerdo con la autora Carina Rey en el año (2017) menciona que la satisfacción de usuarios puede tenerse presente como un indicador de la evaluación del rendimiento y debería ser considerado como tal, en la organización de la biblioteca, tomando en cuenta que la satisfacción está de manera directa relacionada con la utilización del sistema, observamos que hay un grado de satisfacción por abajo del cual los usuarios dejan de usar el servicio que le da la biblioteca e inician la averiguación de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos de información y, a la inversa, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario, como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento bastante positivo y esperanzador.

Desde la percepción de Josué Fernández (2020) La satisfacción de usuarios es el nivel en que el funcionamiento percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del cliente, si el funcionamiento del producto no alcanza las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Un comprador podría experimentar diferentes grados de satisfacción, si el manejo del producto o servicio coincide con las expectativas el comprador, va a estar satisfecho, si el funcionamiento excede las expectativas, el comprador va a estar bastante satisfecho.

Tal como expresa Gelsi Alvarez (2020) Los servicios orientados hacia la satisfacción de los usuarios deben estar respaldados por un sistema de gestión de calidad puesto que garantiza el desarrollo de varios procesos que en última instancia deben contribuir a la satisfacción de los requerimientos y necesidades del cliente.

La satisfacción de los usuarios de una entidad es un indicador clave de la calidad del servicio que se ofrece. Los usuarios esperan que la entidad responda a sus necesidades y les brinde un servicio óptimo. Esta puede medirse a través de encuestas, que permitan recolectar información sobre la percepción de los usuarios acerca de los servicios y procesos de la entidad. También se puede evaluar por medio de indicadores de desempeño, tales como: el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios, el nivel de cumplimiento de acuerdos de servicio y la efectividad de los procesos en cuanto a la atención de los usuarios

Componentes claves. Según actores como Pillaca (2000), Señala que el estudio de componentes son elementos primordiales ya que es una técnica estadística de síntesis de la información, o reducción de la magnitud (número de variables). O sea, frente a un banco de datos con muchas cambiantes, la finalidad va a ser reducirlas a un menor número perdiendo la menor cantidad de información viable. Los nuevos elementos primordiales o componentes van a ser una mezcla lineal de las cambiantes originales, y además van a ser independientes entre sí.

Existen componentes claves que deben ser considerados en la prestación de un servicio de calidad de una entidad. Es importante tener en cuenta que la calidad del servicio no solo depende de los componentes individuales, sino también de la interacción y relación entre ellos.

Cortesía. Según Soledad Carrasco (2019) define a la cortesía como un valor importante entre las relaciones humanas, entrelazados con un buen trato y la amabilidad que tengan al momento de atender a un usuario, pues esto conlleva a tener una buena relación y produzcan encuentros agradables que tendrá como resultado obtener una buena imagen como trabajador o empresa.

La cortesía es una cualidad esencial en atención al usuario puesto que permite establecer una comunicación acertada y respetuosa entre el personal que ofrece el servicio y el usuario. También se manifiesta en el trato amable, respetuoso y considerado que se le brinda al usuario, independientemente de su edad, raza, género o cualquier otra característica. Esto no quiere decir que solo se trata de ser amable y

respetoso sino también de escuchar con atención los requerimientos y necesidades para así ofrecer soluciones y explicaciones claras y provocando la satisfacción del usuario.

Accesibilidad. Tal y como expresa María Luz (2018) la accesibilidad representa el acercamiento, disponibilidad y buena actitud de los colaboradores hacia a los usuarios, para que ellos sientan que la organización otorga toda la ayuda necesaria, pone a disposición las mejores soluciones y mantengan la seguridad de que serán resueltos sus problemas.

La accesibilidad en atención al usuario puede referirse la facilidad y disponibilidad de un profesional o entidad ofrece para que los usuarios puedan obtener los servicios que necesitan. Un profesional que ofrece atención al usuario debe ser accesible, lo que significa estar disponible para responder preguntas, dar información y ayudar en cualquier momento que el usuario necesite.

Amabilidad. Desde la perspectiva de Julio Flórez (2019) la amabilidad es la actitud que deben mostrar los empleados ante los usuarios, además es la clave para que las empresas mantengan una buena imagen y resalten de otras organizaciones. Pues a que persona no le agradaría ingresar entrar a una oficina y que le den la bienvenida de la mejor manera con una sonrisa y gestos agradables, ayudaría a atraer más clientes.

Empatía. Enlazando con las palabras de Carpena (2018), Al dialogar de empatía hablamos de un criterio subjetivamente nuevo, introducido por primera ocasión por el psicólogo Theodor Lips en 1903. A partir de entonces el término se ha ido ampliando y han surgido varias definiciones encargadas de describir esta capacidad natural, compartida con otros mamíferos –como los chimpancés, los elefantes, las ballenas o los delfines– capaces de notar y reaccionar al dolor dando respuestas solidarias.

Se define a la empatía como la función de captar lo cual otro supone y requiere la conexión sincera con su sentir como si fuera propio a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación sintiendo a la vez el quiero de consolar y de auxiliar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del

propio yo para abrirse a los otros. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir además la esa y a participar de la alegría de otra persona.

Reclamos. Según Paola Ossa (2021) define reclamo como las quejas que presentan los usuarios de un servicio pues ya sea por pésima atención, mal proceso al trámite solicitado, y no cumple con la expectativa del cliente. Pues también a base de estas quejas la empresa puede analizarla en conjunto con todo su personal y buscar las mejores estrategias para mejorar en el área que tienen mayor falencia.

Tiempo de espera. Tal como Marjorie Acosta (2018) menciona que el tiempo de espera es un factor fundamental que debe ser tratado con mayor importancia pues es uno de los más cuestionado por los usuarios y se vuelve más relevante cuando esté no es atendido en el menor tiempo posible y es allí donde nace un malestar interpretado como mala atención o pésima calidad del servicio.

El tiempo de espera es un componente clave para la satisfacción de un cliente en un proceso de servicio, cuando un usuario espera demasiado tiempo para recibir una solución al requerimiento que necesita se siente frustrado y su percepción de la calidad del servicio disminuye, por lo que es importante que los procesos de servicio se diseñen para minimizar el tiempo de espera y hacer que el proceso sea lo más fluido posibles. Es importante recordar que el tiempo de espera no solo hace énfasis al tiempo que el cliente pasa en fila o esperando a ser atendido, sino también el tiempo que transcurre entre cada etapa del proceso, por ende, se debe optimizar los tiempos en todo proceso para garantizar la satisfacción del usuario y éxito del servicio.

Disposición por resolver problemas. Tal como menciona María Luz (2018) disposición para resolver problema es la capacidad, agilidad que tiene una persona para encontrar las mejores ideas, estrategias apropiadas al momento de querer dar solución a un problema surgido. En una organización empleados que cuente con esa capacidad se vuelven muy valiosos, se debe cuidar de estos para que puedan sentirse muy cómodos y confiados.

La disposición para resolver problemas implica tener la actitud adecuada para escuchar y comprender las necesidades de los usuarios, así como buscar las soluciones eficientes a los problemas que puedan surgir durante el proceso de atención, además de estar dispuesto a tomar la iniciativa para solucionar anticipadamente los problemas. También es importante que la disposición para resolver problemas vaya acompañada de un conocimiento adecuado de los procesos y procedimientos de la organización para poder identificar las causas de los problemas y ofrecer soluciones efectivas.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo Sexto

Derechos de libertad

Art. 66. – Se reconoce y garantizará a las personas. En su numeral vigésimo quinto: El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Plan nacional de desarrollo – toda una vida (2017- 2021).

Objetivo 1: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”.

“El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.”

Intervenciones emblemáticas para el eje 3.

2. Calidad y calidez en los servicios.

“El 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.”

La norma ISO 9001:2000.

En relación con la realización del servicio y más concretamente en lo referente a la determinación de los requisitos relacionados con el producto (servicio), numeral 7.2.1, apartados (a) y (b) establece:

La organización debe determinar:

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

Capítulo II. Metodología

Diseño de la investigación

El estudio se basa en un diseño de investigación no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas; la metodología que se utilizó a partir de técnicas y herramientas ayudaron a recolectar información con el propósito de analizar la calidad del servicio en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo y satisfacción de los usuarios, además se aplicó un alcance descriptivo, así como también un enfoque cualitativo y cuantitativo teniendo en cuenta la naturaleza del objetivo a desarrollarse.

La **investigación descriptiva** permitió conocer cuál es la situación actual y real del Gad Parroquial, facilitó la indagación de las circunstancias y problemáticas acerca de la calidad del servicio que ofrece la institución, para establecer factores relevantes de las dos variables para llegar al logro de los objetivos planteados.

El enfoque **cualitativo** permitió la recolección de datos de las acciones generadas por el Gad Parroquial de manera desarrollada y útil para alcanzar resultados relevantes que ayuden al estudio del caso y conocer las opiniones o criterios de quienes representan a la institución a través de entrevistas.

A través del enfoque **cuantitativo** se pudo obtener las diferentes opiniones de los usuarios que hacen uso de los diversos servicios que ofrece el Gad Parroquial de José Luis Tamayo, esto permitió definir la población basado en los resultados conseguidos de las encuestas realizadas.

Métodos de la investigación

Para el desarrollo de este caso se utilizaron métodos de investigación tales como: el método deductivo, e inductivo.

El método **deductivo** permitió el enfoque de lo general a lo particular, por lo que es relevante usarlos en este tipo de investigación pues proveer información concreta y exacta de los hechos que suscitan en el Gad Parroquial, por lo consiguiente ayudaron a

reconocer las dimensiones que deben ser estudiadas con mayor importancia para lograr la calidad del servicio y el aumento del nivel de satisfacción de los usuarios.

El método **inductivo** tiene una perspectiva que va de lo particular a lo general entorno al problema, ayudando a identificar componentes relevantes en cuanto a la calidad de servicio que brindan los funcionarios hacia los usuarios del Gad Parroquial y como interviene está en el aumento del nivel de satisfacción de estos. La investigación de campo ayudó a determinar la situación actual, crítica y concreta, llegando a conclusiones acertadas.

El **método analítico** facilitó el análisis de información recopilada de diversas fuentes con el objetivo de ampliar la investigación con el fin de entender mejor el concepto sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gad Parroquial de José Luis Tamayo, también ayudó al análisis de las variables de estudio, los fundamentos relacionados con el Gad Parroquial esto se realizó para comprender mejor el problema.

Población y muestra

En esta investigación la población objeto de estudio está conformada por las personas que acuden con mayor frecuencia a demandar los servicios del GAD parroquial, quienes habitan en la parroquia José Luis Tamayo; por lo tanto el tamaño de esta población fue proporcionada por una funcionaria de esta entidad, considerando los registros de atención diaria de un promedio de 10 usuarios multiplicados por 20 días laborables al mes, lo que da un total de 200 mensuales, además se consideró a la presidenta del GAD parroquial, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población

Elementos	Cantidad
Presidenta del Gad Parroquial	1
Usuarios frecuentes	200
Total	201

Para el levantamiento de información se consideró aplicar la encuesta a 200 usuarios más frecuentes y entrevistar a la presidenta del Gad Parroquial de José, es decir no se aplicó fórmula para el cálculo de muestra y se tomó como referencia el dato proporcionado por la institución, mientras que la selección de los encuestados se realizó por conveniencia.

Recolección y procesamiento de datos

Una vez que se ha determinado el tamaño de la población del Gad Parroquial de José Luis Tamayo, se procede a diseñar los instrumentos de investigación para la recopilación de los datos, tales como: la encuesta y entrevista.

La entrevista se realizó a la presidenta del Gad Parroquial de José Luis Tamayo pues fue la persona ideal que proporcionó información relevante sobre el manejo y procesos administrativos que se ejecutan en dicha entidad de los servicios que brindan a los ciudadanos o usuarios que son frecuentes en el uso de estos beneficios.

La entrevista está compuesta por 9 preguntas abiertas, mismas que aportaron a profundizar y analizar mejor las respuestas u opiniones de la persona entrevistada y saber en qué situación se encuentra la institución, para así poder obtener datos de las variables, dimensiones e indicadores de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con el fin de determinar si están realizando de manera eficiente y ordenada las actividades que ejecutan en la misma, así como conocer su desempeño al momento de atender los servicios, trámites o requisitos que buscan los usuarios en la institución.

Por otro lado, también se utilizó la encuesta, este instrumento se les realizó a los usuarios más frecuentes que siempre recurren a la institución a requerir un servicio o trámite, quienes proporcionaron información acerca de la percepción que tienen respecto a la calidad del servicio y su nivel de satisfacción. La encuesta se formuló de 15 preguntas cerradas con escala de Likert para obtener un mejor análisis estadístico y estimación cuantitativa.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron revisados, evaluados y validados por un profesional especialista en el tema de estudio, luego se realizó el cálculo del Alfa Cronbach realizado en SPSS 25, dando como resultado 0,923.

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de la entrevista

En relación con la entrevista realizada a la presidenta de la entidad gubernamental en estudio se identificaron los siguientes criterios, en respuesta a las siguientes interrogantes:

1: ¿Considera usted que los servidores públicos del GAD Parroquial están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva?

Se realizan las gestiones pertinentes, sin embargo, aún se presentan falencias porque es complejo el servicio, dado que muchas personas quieren que les solucionen las cosas de manera rápida, cuando hay que respetar procesos.

En base a esto se puede decir que en el GAD Parroquial se llevan a cabo las gestiones necesarias para lograr una satisfacción de los usuarios, pero que aun así existen ciertas deficiencias en el servicio. Esto se debe a la complejidad del servicio por ende esto afecta a la expectativa que tienen los usuarios de recibir una solución rápida a su proceso requerido.

2: Describa el trato y la atención que brindan los servidores públicos del GAD Parroquial.

El trato es de lo más cordial, aunque hay algunos funcionarios que si han tenido que ser notificados por parte de los usuarios que presentan sus quejas de la atención recibida; sin embargo, se trata cada vez en mejorar el enfoque de servir a la comunidad con excelencia.

En concordancia con la respuesta obtenida se puede decir que se destaca el trato de algunos funcionarios hacia los usuarios, sin embargo, otros han sido reportados por los usuarios debido a la atención recibida. A pesar de esto, se menciona que el GD Parroquial está trabajando en mejorar la forma de servir a la comunidad.

3: *¿Cómo es el trabajo en equipo y la comunicación del personal del GAD?*

Opinó que es uno de los problemas que se tiene, dado a que hay personal que no trabaja de manera mancomunada, entonces, prefieren procedes según sus criterios, pero en calidad de autoridad siempre llamo al trabajo en equipo.

Según la respuesta de la presidenta demuestra que uno de los problemas que se presenta en el GAD Parroquial es que algunos miembros del personal no trabajan de manera coordinada, sino que prefieren actuar según sus criterios. Sin embargo, menciona que en calidad de autoridad siempre llama al trabajo en equipo, buscando la colaboración entre los miembros del personal para mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo.

4: *¿Existe alguna norma o política que regule y controle la calidad de servicio brindada?*

Refirió que existen los reglamentos internos y el documento de convivencia, donde se detallan las políticas que se debe ejecutar en el servicio, pero no todos siguen esos lineamientos.

Se puede destacar que existen reglamentos internos y un documento de convivencia que sustenta las políticas que deben aplicarse en el servicio. No obstante, indicó que no todos los servidores públicos siguen estas directrices. Es posible que esto esté presentado problema en la calidad del servicio o en la convivencia laboral, por lo que podría ser necesario tomar medidas para mejorar la adhesión a estas políticas

5: *¿Con qué frecuencia en el GAD Parroquial se realiza seguimientos a los empleados en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía?*

Notificó que no realizan seguimiento a los funcionarios en cuanto al servicio que deben hacer, porque, a fin de cuentas, ellos saben lo que deben hacer y el deber primordial de servir a la comunidad, pero si hay funcionarios que no se portan bien con los usuarios, y de ello, se han tomado acciones de concientización.

De acuerdo con la respuesta obtenida se explica que no se realiza un seguimiento específico a los funcionarios para evaluar el servicio que prestan, puesto que se espera que ellos cumplan con su deber que les compete, sin embargo, se tiene en consideración que si existen funcionarios que no brindan adecuadamente su servicio a los usuarios, se

indica que se han tomado acciones de concientización para abordar este problema. Esto sugiere que la organización se preocupa por la calidad del servicio y busca corregir cualquier deficiencia en el comportamiento del personal.

6: ¿Cómo se procede cuando existen quejas o reclamos de los usuarios del GAD Parroquial?

Respondió que, si hay un proceso en cuanto a las quejas, pero que no existe un buzón de quejas, sumado a que los mismos usuarios informan las novedades, desde ese punto, se llama al funcionario para que corrija la acción mal procedida, y se le notifica que no vuelva a suceder.

Se indica que hay un proceso establecido para manejar las quejas de los usuarios, cuando se recibe una queja, se llama al funcionario responsable para corregir su accionar y se le notifica que no debe volver a suceder. Esto refleja que el GAD Parroquial se preocupa por la calidad del servicio y busca corregir cualquier problema que pueda surgir para mejorar la satisfacción del usuario.

7: ¿Con qué frecuencia se desarrollan capacitaciones a los servidores públicos?

Opinó que no hay planificaciones permanentes, solo las que al inicio del año se planifican y como para ello se asignan los recursos necesarios, entonces se deben aplicar, pero muchos de ellos no se relacionan con la necesidad de los funcionarios para brindar un servicio de calidad.

Se indica que no hay una planificación permanente en la organización, sino solo una que la realizan al comienzo del año. Sin embargo, cabe recalcar que no se las direccionan con las necesidades de los funcionarios para brindar un servicio de calidad. Esto puede ser efecto de que no puede haber una conexión entre la planificación y las necesidades reales de la organización, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Sería importante considerar las necesidades del personal al realizar la planificación garantizando o priorizando brindar un servicio de calidad.

8: *¿Cuáles son las estrategias que se aplican para dar una mejor atención al cliente?*

Opinó que estrategias como tales, es decir, de manera específica, no hay, sin embargo, se vela permanentemente para que los servidores brinden un servicio de calidad a la ciudadanía, dado a que eso es competencia de la entidad gubernamental, siendo un derecho de las personas y como tales se debe de responder.

Ante esta respuesta se analiza que no hay estrategias específicas establecidas para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. No obstante, se indica que se vela de manera permanente por la calidad del servicio, puesto que es competencia del GAD Parroquial responder a las necesidades o requerimientos de los usuarios, Esto apunta que aunque no haya estrategias específicas establecidas la institución se preocupa por brindar un servicio de calidad y busca cumplir con su deber de manera efectiva. Sería importante desarrollar estrategias para garantizar una atención de calidad y mejorar la satisfacción del usuario.

9: *¿Ud. considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites?*

Explica que a la verdad si se siente satisfecho, pero como se abordó en la pregunta inicial la inconformidad de la población siempre va a existir, pero eso se sobrelleva, al final de cuentas, ellos son los que emiten sus criterios, y no se los desestima, sino que se toman en cuenta para mejorar.

En concordancia a la respuesta obtenida se indica que los usuarios si se sienten satisfecho, aunque reconoce que siempre habrá inconformidades por parte de la población. Sin embargo, indica que estas opiniones se toman en cuenta para mejorar el servicio. Esto recalca que el GAD Parroquial se preocupa por los usuarios y utiliza sus criterios para encontrar su beneficio. Es importante reconocer que siempre habrá juicios divergentes, pero lo esencial es saber manejarlas adecuadamente para lograr un mejor servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.

Análisis de los resultados de la encuesta

1. ¿Considera usted que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor?

Tabla 3.

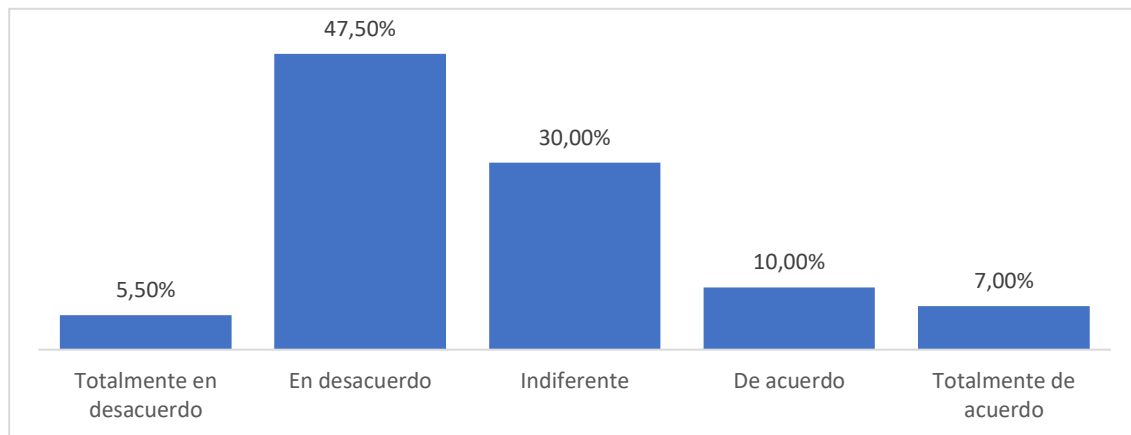
Personal Capacitado

Personal Capacitado	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5,50%
En desacuerdo	95	47,50%
Indiferente	60	30,00%
De acuerdo	20	10,00%
Totalmente de acuerdo	14	7,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra si el personal que labora en el GAD es capacitado.

Figura 1.

Personal Capacitado



Nota: Esta figura muestra si el personal que labora en el GAD es capacitado.,

A través de los resultados obtenidos en la Tabla 2, se puede evidenciar que en la gran mayoría de los encuestados conformada por el 47,50% dan a conocer que se encuentran “en desacuerdo” con que el personal que labora en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo esté capacitado, mientras que tan solo 7% de personas mencionan que existe personal capacitado. Esto demuestra que los usuarios se encuentran en su mayoría inconforme con el trabajo y servicio que se brinda dentro del Gad Parroquial.

2. ¿Cómo calificaría la comunicación de los trabajadores de GAD Parroquial hacia los usuarios?

Tabla 4.

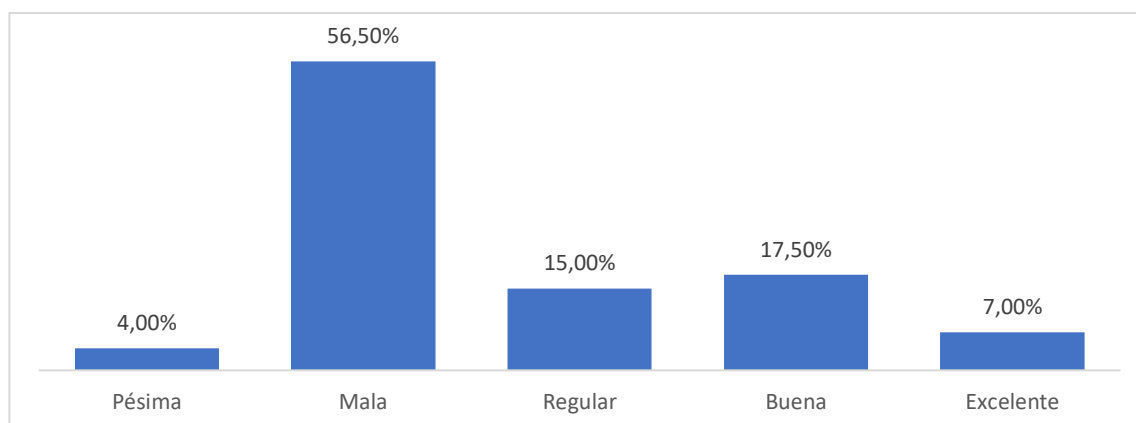
Comunicación

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	8	4,00%
Mala	113	56,50%
Regular	30	15,00%
Buena	35	17,50%
Excelente	14	7,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra el nivel de comunicación entre trabajadores y usuarios.

Figura 2.

Comunicación



Nota: Esta figura muestra el nivel de comunicación entre trabajadores y usuarios.

Una vez recopilada la información, el 56,50% de los encuestados recalcan que el servicio que han recibido es “malo”, mientras que el 17,50% personas dan a conocer que es “bueno”, Mediante aquello se evidencia que la comunicación entre los trabajadores hacia los usuarios no es óptima, evidencia que el GAD Parroquial debe concentrar sus esfuerzos para que la comunicación sea eficaz y eficiente.

3. ¿Cómo usted calificaría el proceso del servicio de parte del personal que labora dentro de la institución?

Tabla 5.

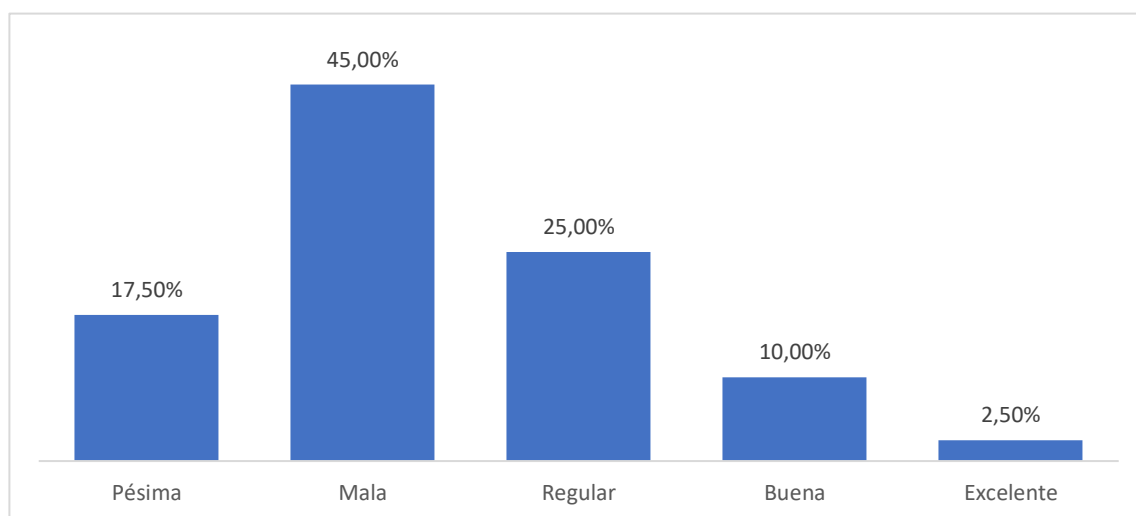
Proceso del servicio

Proceso del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	35	17,50%
Mala	90	45,00%
Regular	50	25,00%
Buena	20	10,00%
Excelente	5	2,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra la calificación del proceso del servicio por los usuarios del GAD.

Figura 3.

Proceso del servicio



Nota: Esta Figura muestra la calificación del proceso del servicio por los usuarios del GAD.

Los resultados obtenidos, evidencian que 45% de los encuestados han calificado el proceso del servicio hacia el cliente como “malo”, por lo contrario, un máximo entre 12,50% de personas ha calificado entre “buena” y “excelente”, el motivo de los resultados es dado a que dentro del GAD Parroquial no se ha priorizado a la población, en donde la actual administración dentro de sus valores y filosofía organizacional no realiza un buen proceso en el servicio requerido por los usuarios.

4. ¿Considera usted que la información de cada usuario que maneja el GAD Parroquial es confidencial?

Tabla 6.

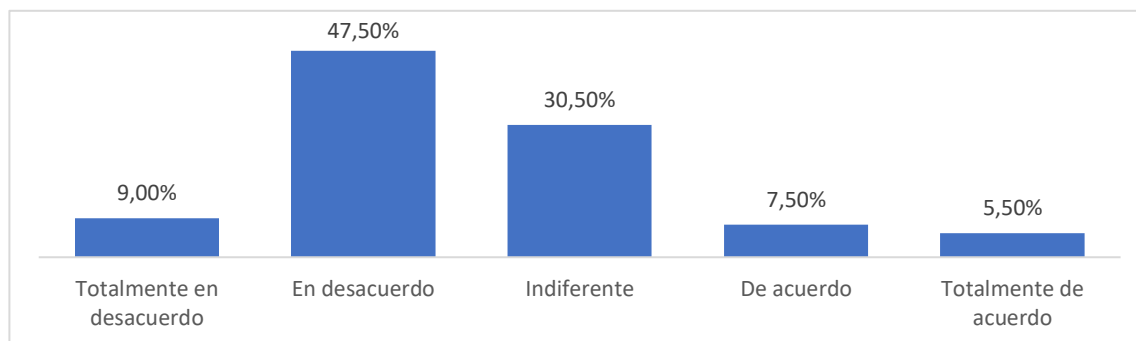
Información Confidencial

Información Confidencial	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	9,00%
En desacuerdo	95	47,50%
Indiferente	61	30,50%
De acuerdo	15	7,50%
Totalmente de acuerdo	11	5,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra que tan de acuerdo se siente el usuario con el manejo de información.

Figura 4.

Información Confidencial



Nota: Esta Figura muestra que tan de acuerdo se siente el usuario con el manejo de información.

En relación a la información recopilada, el 47,50% de los encuestados están “En desacuerdo” con que la información de los usuarios es confidencial, así mismo que el 30,50% encuestados se encuentran “indiferentes” y tan solo un 5,50% personas están “Totalmente de acuerdo” Evidenciando que los usuarios del GAD Parroquial José Luis Tamayo, en su mayoría no confía en que sus datos son confidenciales y que fácilmente podrían ser adquiridos por terceras personas que posean intenciones que se alejan de la ética y moral, demostrando que dentro de la administración del GAD Parroquial no existe compromiso y respeto con la información que gestionan.

5. ¿Cree usted que el profesionalismo con el que ejecutan su trámite los trabajadores del GAD Parroquial es el adecuado?

Tabla 7.

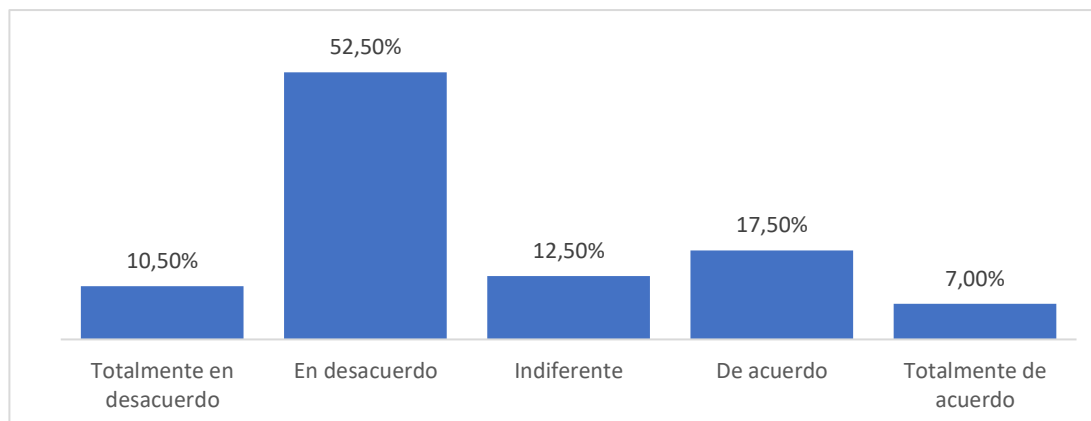
Profesionalismo

Profesionalismo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	10,50%
En desacuerdo	105	52,50%
Indiferente	25	12,50%
De acuerdo	35	17,50%
Totalmente de acuerdo	14	7,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra que tan de acuerdo está el usuario con el profesionalismo del personal.

Figura 5.

Profesionalismo



Nota: Esta Figura muestra que tan de acuerdo está el usuario con el profesionalismo del personal.

Respecto a los datos del profesionalismo con el que se ejecutan los tramites, 52,50% encuestados mencionan encontrarse “En desacuerdo” e “Indiferente” con el servicio que se les brinda, mientras que una cantidad 7% encuestados se encuentran “totalmente de acuerdo”, lo que evidencia que dentro de la gestión de los tramites que se realizan dentro del GAD Parroquial no son tan eficientes en dar una solución óptima a los asuntos y trámites pertinentes de la organización.

6. ¿Según su percepción cómo calificaría el ambiente laboral de los empleados del GAD Parroquial?

Tabla 8.

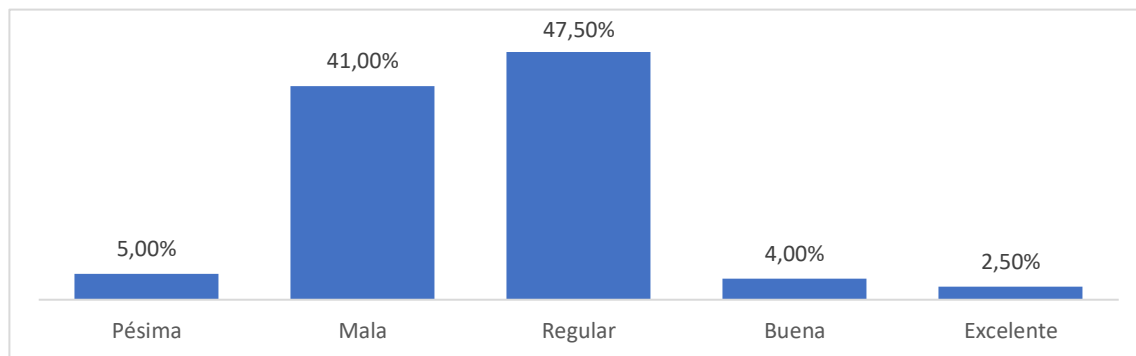
Ambiente Laboral

Ambiente Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	10	5,00%
Mala	82	41,00%
Regular	95	47,50%
Buena	8	4,00%
Excelente	5	2,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra la percepción del usuario en cuanto al ambiente laboral.

Figura 6.

Ambiente Laboral



Nota; Esta Figura muestra la percepción del usuario en cuanto al ambiente laboral.

Al momento de realizar la encuesta sobre la perspectiva del ambiente laboral que se maneja dentro del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, 47,50% encuestados dan a conocer que poseen una perspectiva “Regular” sobre el ambiente laboral, así mismo una calificación de mala con un total de 41% encuestados. Mediante la información se establece que, desde la perspectiva de aquellos usuarios, existe un mal clima laboral, esto es reflejado desde la actitud que poseen cada uno de los miembros, así mismo de la atención y servicio que ofrecen, teniendo en consideración que cada uno de ellos no cumplen con las tareas designadas por los jefes departamentales.

7. ¿Considera que los servidores públicos del GAD cumplen con las responsabilidades?

Tabla 9.

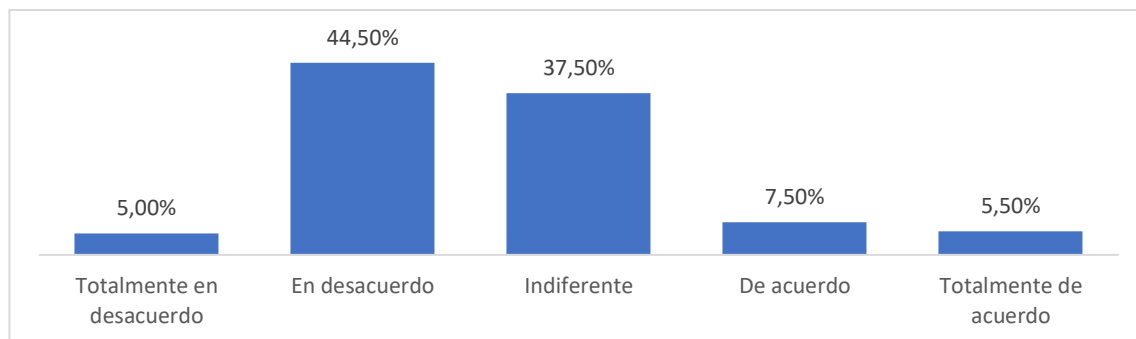
Cumplimiento de responsabilidades

Cumplimiento de Responsabilidades	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	5,00%
En desacuerdo	89	44,50%
Indiferente	75	37,50%
De acuerdo	15	7,50%
Totalmente de acuerdo	11	5,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra si los funcionarios cumplen o no con sus responsabilidades.

Figura 7.

Cumplimiento de Responsabilidades



Nota: Esta Figura muestra si los funcionarios cumplen o no con sus responsabilidades.

De acuerdo con los datos obtenidos, se evidencia que el 44,50% detallan que los servidores públicos no cumplen con sus responsabilidades, a la vez que el 7,50% de encuestados sostienen una perspectiva de “de acuerdo”. Finalmente, solo el 5,50% encuestado mencionan que los servidores cumplen con sus responsabilidades. A través de aquello, se concluye que los servidores que laboran dentro del GAD Parroquial no inclinan su desempeño en favor de la comunidad, haciendo énfasis en el cumplimiento de sus funciones y tareas, sin embargo, el pequeño porcentaje de personas que estuvieron de acuerdo puede ser porque pocos de los servidores públicos si dieron una solución inmediata a su problemática o asunto.

8. ¿Considera que los servidores públicos del GAD cumplen con un trabajo idóneo?

Tabla 10.

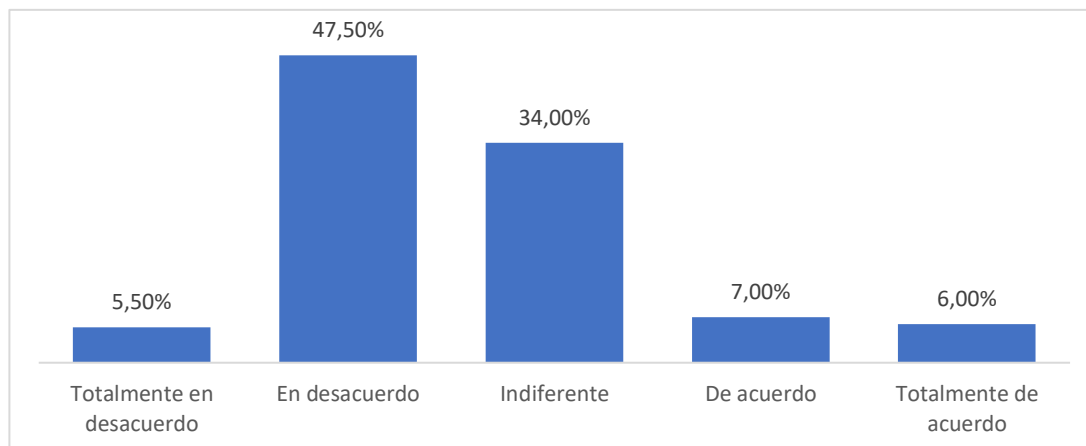
Trabajo Idóneo

Trabajo idóneo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5,50%
En desacuerdo	95	47,50%
Indiferente	68	34,00%
De acuerdo	14	7,00%
Totalmente de acuerdo	12	6,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra si los funcionarios realizan un trabajo idóneo.

Figura 8.

Trabajo Idóneo



Nota: Esta Figura muestra si los funcionarios realizan un trabajo idóneo.

En base a los datos que se presentan, se puede observar que el 47,50% de ellos están “En desacuerdo” con que el trabajo realizado por los servidores públicos es idóneo, de igual forma 34% encuestados le es “indiferente” el buen cumplimiento de las actividades y tan solo 6% está “totalmente de acuerdo” es decir poseen una visión óptima del trabajo realizado por los funcionarios del GAD Parroquial.

9. ¿Cómo se siente con la empatía hacia usted de parte de los empleados de GAD?

Tabla 11.

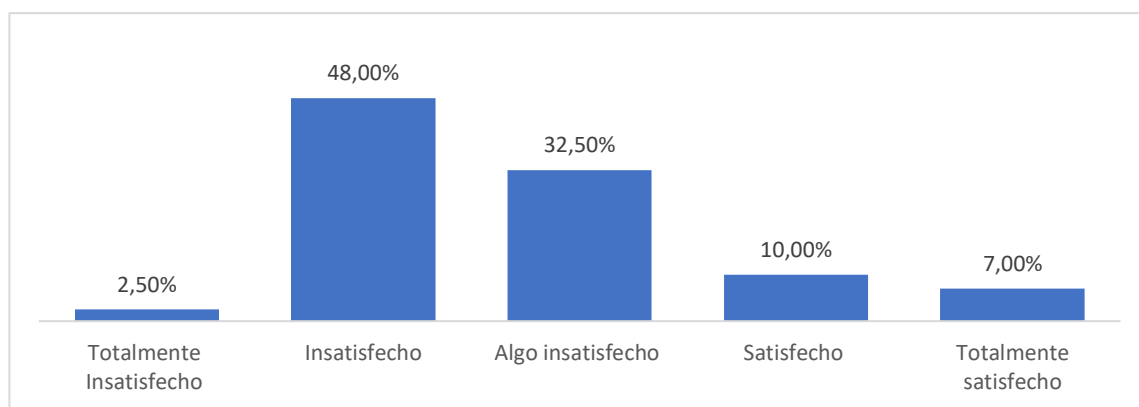
Empatía de los empleados

Empatía de los empleados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	2,50%
Insatisfecho	96	48,00%
Algo insatisfecho	65	32,50%
Satisfecho	20	10,00%
Totalmente satisfecho	14	7,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra si los funcionarios tienen empatía con el usuario.

Figura 9.

Empatía de los empleados



Nota: Esta Figura muestra si los funcionarios tienen empatía con el usuario.

Respecto a los resultados evidenciados, el 48% se encuentran insatisfechos con la empatía que les brindan los empleados del GAD Parroquial, pero a la vez el 10% de ellos se encuentran “satisfechos” y el 7% “totalmente satisfechos”. En relación con lo mencionado, quienes conforman el miembro y personal de la institución pública, no desarrollan un trabajo acorde a los valores éticos establecidos, esto refleja malestar y descontento por la ciudadanía al no recibir afectividad por parte de los trabajadores, perjudicando a la imagen del GAD.

10. ¿Considera Usted que son tomadas en cuenta sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia para mejorar el servicio?

Tabla 12.

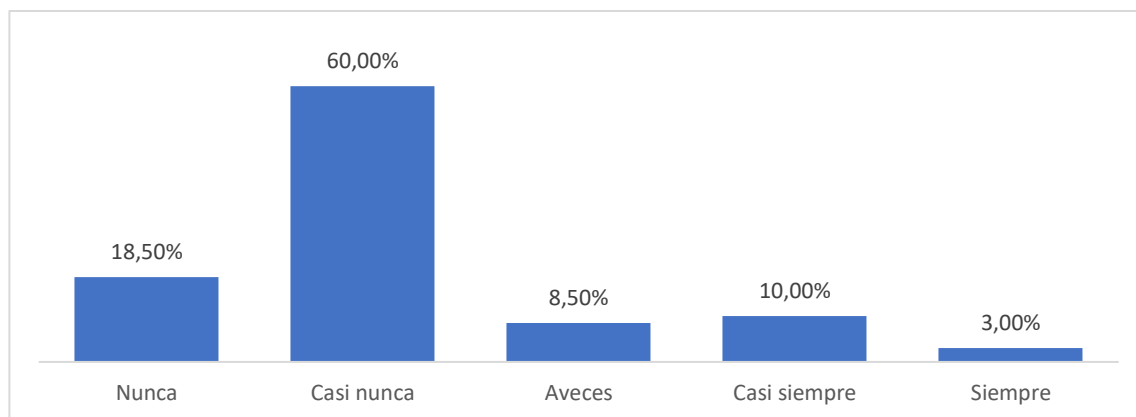
Toma en cuenta de opiniones

Toma en cuenta de opiniones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	18,50%
Casi nunca	120	60,00%
A veces	17	8,50%
Casi siempre	20	10,00%
Siempre	6	3,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra si las opiniones de los usuarios son tomadas en cuenta.

Figura 10.

Toma en cuenta de opiniones



Nota: Esta Figura muestra si las opiniones de los usuarios son tomadas en cuenta.

En concordancia con los resultados obtenidos respecto a que si las quejas o sugerencias son tomadas en cuenta dentro del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, 10% de encuestados mencionaron “casi siempre” pero en su mayoría 60% de 200, han determinado que sus opiniones en favor de la mejora y corrección de falencias, no han sido tomada en cuentas, esto puede ser ocasionado por la falta de recursos de comunicación como por ejemplo: de un buzón de sugerencias o un departamento que se haga responsable de cada una de las inquietudes y malestares de la ciudadanía. Por lo tanto, la actual administración, debe hacer énfasis en esta problemática.

11. ¿Cómo se siente con la atención brindada al momento de realizar un trámite en la institución?

Tabla 13.

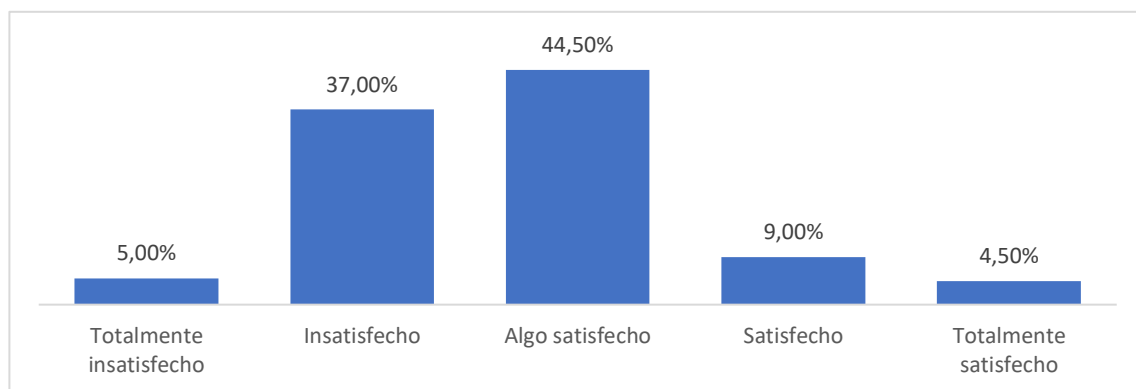
Atención Brindada

Atención Brindada	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	10	5,00%
Insatisfecho	74	37,00%
Algo satisfecho	89	44,50%
Satisfecho	18	9,00%
Totalmente satisfecho	9	4,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra el nivel de satisfacción del usuario con la atención brindada.

Figura 11.

Atención Brindada



Nota: Esta Figura muestra el nivel de satisfacción del usuario con la atención brindada.

En referencia a los consultados sobre su satisfacción con la atención durante el proceso de trámites, el 9% personas se encuentran “satisfechos”, por lo tanto dentro del GAD Parroquial si se le ha brindado a ciertos usuarios la ayuda y atención a sus asuntos, el 44,50% algo insatisfechos, evidenciando que hay procesos en los que se debe mejorar, por ejemplo la actitud y personalidad de los servidores públicos, mientras que tan solo el 4,50% encuestados se encuentran “totalmente insatisfechos”, posiblemente ocasionado por el tiempo que esperó para poder dar por culminado un trámite o por la ineficiencia de quien estuvo a cargo del proceso.

12. ¿Qué tan satisfecho se siente usted al momento de interactuar con la persona que atendió a su requerimiento?

Tabla 14.

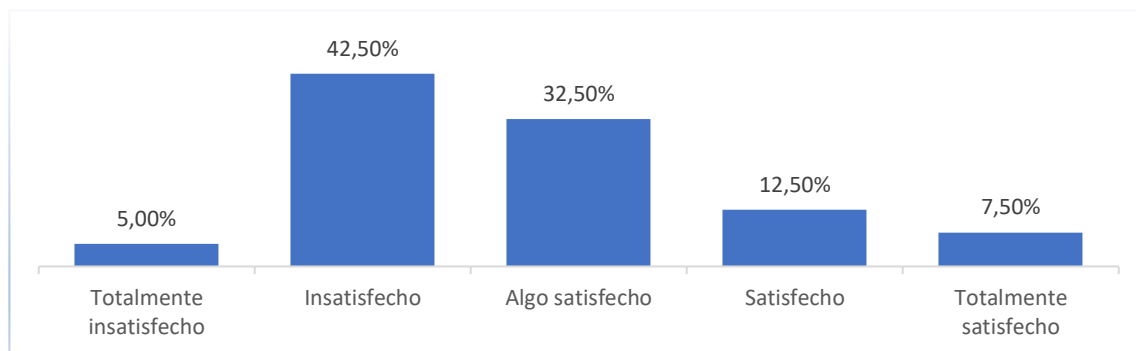
Interacción con Personal

Interacción con Personal	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	10	5,00%
Insatisfecho	85	42,50%
Algo satisfecho	65	32,50%
Satisfecho	25	12,50%
Totalmente satisfecho	15	7,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra el nivel de satisfacción del usuario con la interacción del personal.

Figura 12.

Interacción con Personal



Nota: Esta Figura muestra el nivel de satisfacción del usuario con la interacción del personal.

En base a los resultados obtenidos, el 42,50% encuestados se sintieron “insatisfecho” al interactuar con la persona que los atendió, a la vez que el 32,50% algo insatisfechos, esto es reflejado en compañía de la pregunta anterior en donde se hace referencia a la atención brindada, demostrando que el personal del GAD Parroquial conoce a gran escala sus funciones pero que actualmente se encuentran errores en el servicio a brindar hacia los usuarios, dado a la falta de comunicación entre ambas partes, ocasionado por la imagen errónea que se visualiza sobre cada persona. Finalmente, el 20% de encuestados dieron a conocer que se encuentran entre “satisfecho” y “totalmente satisfechos”, con la interacción que tuvieron con el servidor público.

13. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera, al solicitar un trámite han sido aceptables?

Tabla 15.

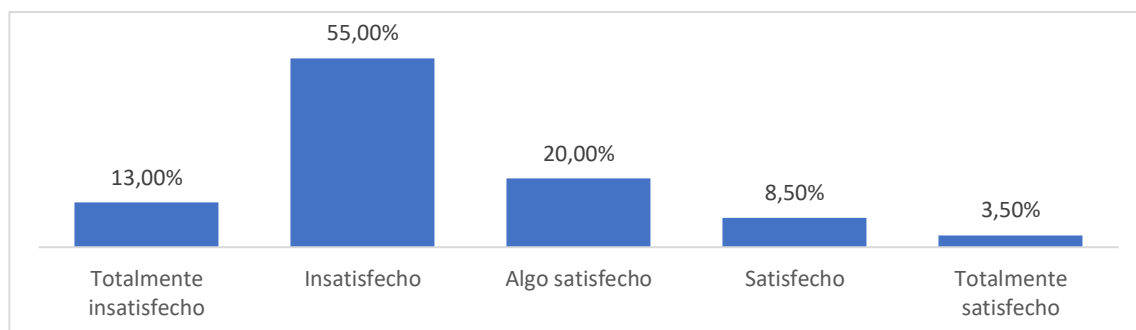
Tiempo de Espera

Tiempo de Espera	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	26	13,00%
Insatisfecho	110	55,00%
Algo satisfecho	40	20,00%
Satisfecho	17	8,50%
Totalmente satisfecho	7	3,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra el nivel de satisfacción del usuario con el tiempo de espera.

Figura 13.

Tiempo de espera



Nota: Esta Figura muestra el nivel de satisfacción del usuario con el tiempo de espera.

En relación con los resultados obtenidos, tan solo el 8,50% encuestado se encuentran en el rango satisfacción por el tiempo de espera, mientras que el 20% dan a conocer que se encuentra “algo insatisfechos”, generalmente ocasionado por la falta de instrumentos y herramientas que faciliten la gestión de las actividades. De igual forma el 55% están “totalmente insatisfechos” con el tiempo que toma realizar un trámite, dado a que el trámite ha excedido un tiempo considerable y ha perdido la oportunidad de realizar otras actividades de su diario vivir. La raíz que ocasiona este tipo de problemas es la caída de alguna plataforma o sistema que se maneje dentro del GAD Parroquial de José Luis Tamayo.

14. ¿Cómo calificaría la satisfacción de su requerimiento solicitado dentro de la institución?

Tabla 16.

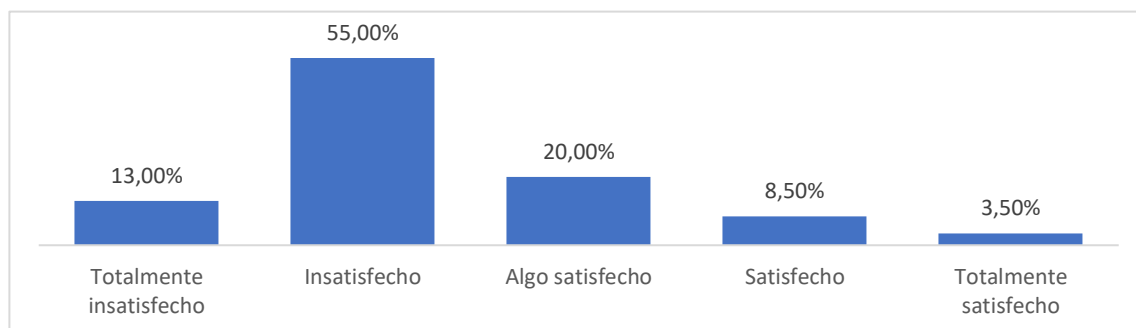
Requerimiento Solicitado

Requerimiento Solicitado	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	26	13,00%
Insatisfecho	110	55,00%
Algo satisfecho	40	20,00%
Satisfecho	17	8,50%
Totalmente satisfecho	7	3,50%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra el nivel de satisfacción del usuario del requerimiento solicitado.

Figura 14.

Requerimiento Solicitado



Nota: Esta Figura muestra el nivel de satisfacción del usuario del requerimiento solicitado.

Conforme a los resultados obtenidos, el 55% se encuentran “insatisfechos” con la ayuda que recibieron sobre el requerimiento que han solicitado, son aquellos que consideran que el servicio, atención y tiempo de espera son ineficientes perjudicando a su insatisfacción al momento de haber solicitado un requerimiento, mientras que el 13% de los usuarios están “totalmente insatisfecho”, posiblemente ocasionado porque el requerimiento no pudo ser solucionado el mismo día pero que a la final obtuvieron una respuesta. Sin embargo, el 20% de las personas están “algo satisfecho” pues representa a que su requerimiento ha sido atendido rápidamente tal vez por su sencillez y no ser complicado.

15. ¿Qué tan satisfecho se siente usted al momento que le dieron solución al problema que presentó?

Tabla 17.

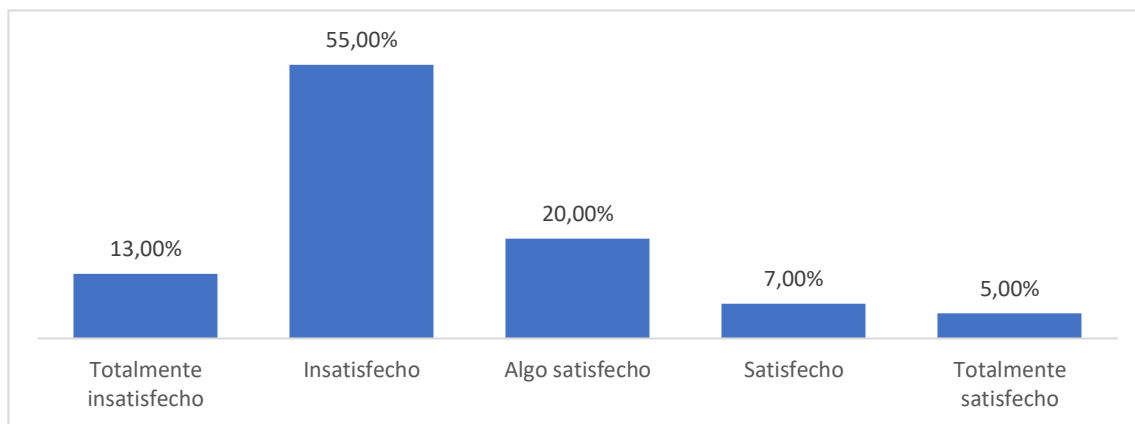
Solución al Problema

Solución al Problema	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	26	13,00%
Insatisfecho	110	55,00%
Algo satisfecho	40	20,00%
Satisfecho	14	7,00%
Totalmente satisfecho	10	5,00%
Total general	200	100,00%

Nota: Esta tabla muestra que tan satisfecho se sintió con la solución de su problema.

Figura 15.

Solución al Problema



Nota: Esta Figura muestra que tan satisfecho se sintió con la solución de su problema.

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la encuesta realizada el 55% se encuentran “insatisfechos” con la solución que se les brindó dentro del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, son aquellos ciudadanos que han atravesado por un servicio ineficiente y una mala experiencia sobre la atención que esperaban recibir. Por otro lado, el 20% de usuarios están “algo insatisfechos”, teniendo en consideración que distintos factores han influido a esta decisión pero que a la final obtuvieron una solución a su problema.

Discusión

La investigación alcanza los objetivos propuestos; es así que, para realizar el diagnóstico basado en el análisis de la calidad del servicio en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo, se consideró varios aspectos para ser evaluados, tales como la comunicación, la atención al cliente, el ambiente laboral, conocer si el personal está capacitado para el cargo que desempeña, entre otros, mismos que permitieron identificar estrategias que permitan mejorar nivel de satisfacción de los usuarios.

Consecuentemente, se pudo descubrir que la comunicación es uno de los elementos organizacionales muy importante en una entidad, ese punto fue abordado en las preguntas de las encuestas y entrevistas, donde los encuestados opinaron que no existe una línea de comunicación eficaz, y eso se refleja en la forma como los colaboradores del GAD responden a las gestiones hacia los usuarios, dado que muchas veces un departamento no conoce lo que se le ha notificado, y al hacerlo es una pérdida de tiempo, lo que corrobora que existe una deficiente comunicación, resultado que coincide con Blanco (2019), quien destaca que la relevancia que debe existir dentro de toda organización, radica en que haya una línea de comunicación donde todos conozcan los procesos y puedan asumir sus responsabilidades, solo así la organización como tal brindará un servicio eficiente.

En razón de la falta de capacitación que muestran los funcionarios, se evidenció que solo se capacitan cuando la dirección gestiona lo que al inicio del año se establece, pero no hay un monitoreo o evaluación de desempeño para detectar las debilidades, como una de ellas, es la calidad de servicio que deben brindar a los usuarios, frente a esta necesidad y en concordancia con los resultados de Francia (2017) donde obtuvo que es esencial que la alta gerencia realice un diagnóstico mediante una evaluación permanente al personal, para determinar las necesidades y desde ese enfoque, realizar las capacitaciones pertinentes.

En cuanto a los procesos que se desarrollan en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo, según los criterios de la población son engorrosos, es decir, presentan demora en gestionarlos provocando malestar en los usuarios que requieren pronta respuesta,

dado a que hay muchos procesos que se deben desarrollar con prontitud, porque así el procedimiento lo exige, por lo cual como menciona Tarodo (2021) en base a sus resultados obtenidos recomienda establecer diagramas de flujos en las organizaciones tiene como finalidad que todos los procesos se desarrollen con eficiencia, y permite además evaluar al final su eficacia.

La calidad del servicio por parte del Gad parroquial de José Luis Tamayo es uno de los factores claves que conlleva al buen funcionamiento de las actividades que realizan, sin embargo, la realidad es otra, dado a que reiteran la inconformidad en los usuarios frente a las gestiones que realizan, es decir, no brindan un servicio eficiente, según los resultados obtenidos de Fernández (2020) es importante que la alta gerencia siempre se enfoque en brindar un servicio de calidad, muchos se preocupan por la estructura física, mantener un buen posicionamiento pero dejan a un lado lo más importante de una empresa como es el usuario y al no cumplir con su satisfacción pueden fracasar.

Por otro lado, los usuarios esperan que cambie la situación, puesto que no hay un seguimiento de las condiciones en las que los usuarios se encuentran, muchos deben recibir beneficios por formar parte de grupos vulnerables como vejez o discapacidad, pero el ente municipal no los identifica, en relación con los resultados de Andrade (2019) infiere que si no se conoce las necesidades de los clientes, jamás se podrá satisfacer sus requerimientos, esto es sentido común, y debe ser tema de análisis en todas las organizaciones.

Así mismo, en relación a la atención al cliente, los usuarios opinaron tácitamente que no reciben la atención adecuada, muchas de las personas que se encuentran atendiendo un requerimiento demuestra un desinterés de ayuda, algunas muestran actitudes de malestar o despotismo, eso hace que los usuarios se sientan inconforme, en concordancia con los resultados del estudio de Sarmiento (2019) respalda la relevancia que debe cuidar la empresa en cuanto a atender al cliente, porque no es cualquier persona, sumado a que en los organismos públicos, es deber de ellos atenderlos con calidad, porque forma parte de sus derechos como ciudadano.

Finalmente, en base a los resultados y frente a la carencia de estrategias organizacionales, es necesario aplicar nuevas estrategias que permitan brindar un servicio de calidad, consecuente a ello, el usuario se sentirá satisfecho por la atención recibida, y más allá de ello, está que por medio de una buena atención las personas lograrán sus beneficios por el cual han estado realizando las gestiones, concuerda con los resultados de Chávez (2018), quien infiere que las organizaciones siempre deben mantener estrategias de acuerdo a la necesidad que presentan, de esta manera, se puede mejorar el servicio, cualquiera que sea su naturaleza u objetivo por el cuál fue creada; por lo tanto se identificaron las siguientes estrategias, según este autor, mismas que contribuirían a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios:

- Establecer canales de comunicación claros y eficientes para los usuarios, como un centro de llamadas, esto permitirá a los usuarios tener un canal directo para hacer preguntas, reportar problemas o solicitar información además garantiza a la institución tener un registro de las comunicaciones con los usuarios, lo que puede ser útil para identificar y solucionar problemas de forma más efectiva.
- Implementar un buzón para que los usuarios puedan hacer comentarios y sugerencias. Algunos de los argumentos que se pueden utilizar son: Feedback de los usuarios, Mejora Continua, Fomento de la participación, mejora de la transparencia, esto conlleva a una excelente manera de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios y fortalecer la relación entre usuario y la entidad.
- Reducir los tiempos de espera mediante la asignación de más personal o buscar las personas idóneas que lideren el proceso de un servicio requerido también se puede implementar un sistema de citas para que se coordine con el usuario por ende ya contar con una planificación y los usuarios sean atendidos según su agenda separada.
- Capacitar al personal existente en habilidades de atención al cliente y en la realización de sus funciones. Se trata de proponer entrenamiento y desarrollo de sus habilidades que permita priorizar el buen trato y brindar un mejor servicio a

los usuarios y realizar sus tareas de manera más efectiva. Estos pueden ser: entrenamiento en técnicas de atención al cliente, comunicación efectiva, resolución de problemas, el objetivo es el mismo mejorar la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de los funcionarios en cuanto al desempeño de sus tareas.

- Monitorear y evaluar regularmente la calidad del servicio para identificar áreas de mejora, esto busca realizar los ajustes necesarios, asegurar que los servicios que se brindan cumplan con los estándares de calidad requeridos de manera eficiente y efectiva a los usuarios.

Conclusiones

- ✓ Se diagnosticó la situación actual referente a la calidad del servicio del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, donde se evidenció que lamentablemente no existe un buen servicio, falta de personal capacitado, comunicación inadecuada, esto puede afectar negativamente la colaboración y el trabajo en equipo, lo que provoca confusiones y errores que pueden tener un impacto perjudicial en la eficacia y eficiencia de la entidad. Es importante que la entidad gubernamental tome medidas para abordar estos problemas y mejorar la capacidad de su personal y la eficacia de su comunicación mediante la implementación de programas de capacitación, la reorganización de los equipos de trabajo y la mejora de los canales de comunicación interna y externa.

- ✓ Se realizó una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo de acuerdo con la interrogante planteada sobre la atención brindada al realizar un trámite y se encontró que están poco satisfechos debido a que la entidad no está comprometida con el bienestar de sus usuarios y no brinda el apoyo necesario para garantizar que sus necesidades o requerimientos sean resueltas de manera eficiente y oportuna. Esto conlleva a buscar soluciones inmediatas a los problemas evidentes que se identificaron.

- ✓ Se establecieron las estrategias de calidad de servicio que aporten al aumento del nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, tales como: implementar un buzón de sugerencias, establecer canales de comunicación claros y eficientes, capacitar al personal, monitorear y evaluar regularmente la calidad del servicio para identificar y se ajusten a la necesidad de cada área frente a las gestiones que deben realizar a los usuarios que por ley exigen un servicio de atención de calidad.

Recomendaciones

- ✓ Una vez procesado y analizados cada uno de los resultados es preciso recomendar que la presidenta y su directorio analicen las líneas de comunicación, a fin de fortalecer los procesos dentro del ente parroquial, así mismo, que se capacite al personal en atención al cliente, uso de herramientas tecnológicas y talento humano, o también realizar un previo diagnóstico situacional de lo que requiere cada área para identificar las necesidades de capacitación específica y diseñar programas de formación adecuados. Al capacitar al personal se logrará una mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, lo que se traducirá con una mejor calidad del servicio que se brindará a los usuarios.

- ✓ Se debe considerar implementar un sistema de retroalimentación o encuestas de satisfacción para obtener de manera más efectiva y sistemática la percepción de los usuarios sobre el servicio, por otro lado, establecer canales de comunicación efectivos para recibir las sugerencias y quejas de los usuarios para poder abordar y resolver de manera oportuna las posibles falencias en el servicio fomentando la mejora continua en la entidad.

- ✓ Por último, se recomienda la aplicación de las estrategias organizacionales como: implementar un buzón de sugerencias, establecer canales de comunicación claros y eficientes, capacitar al personal, monitorear y evaluar regularmente la calidad del servicio. En conjunto, estas estrategias tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad del servicio en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo. Esto demuestra un compromiso por parte de la organización para garantizar que los usuarios reciban un servicio de calidad y que sus necesidades sean atendidas de manera efectiva y eficiente.

Referencias

(s.f.).

Ajila, M. D. (21 de Marzo de 2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la camara de comercio de Guayaquil. Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la camara de comercio de Guayaquil.

<https://doi.org/https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677/418>

Alvarez, G. (28 de MAYO de 2020). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, pág. 124.

<https://doi.org/http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Andrade, J. F. (2019). Como crear cultura estratégica de la calidad del servicio al cliente. ADIEC. <https://doi.org/https://www.lavanguardia.com/libros/libro/como-crear-cultura-estrategica-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente-9789584856067>

Anna Carpena. (2018). LA EMPATÍA ES POSIBLE. Guadalajara: Desclée De Brouwer. <https://doi.org/https://www.casadellibro.com/libro-la-empatia-es-posibleeducacion-emocional-para-una-sociedad-empatica/9788433028228/2797031>

Blanco, M. M. (2019). Atención al Cliente y Calidad en el servicio. ic editorial. https://doi.org/https://books.google.com.ec/books?id=0VcpEAAAQBAJ&prints=ec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Chávez, S. V. (Agosto de 2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. https://doi.org/file:///C:/Users/JFDP2021/Downloads/Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de.pdf

- Edison, J. D. (25 de junio de 2019). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, pág. 69.
- Fernád, S. C. (2019). Técnicas de Información y atención al cliente, consumidor. Parainfo.
<https://doi.org/https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334600/uf0037---tecnicas-de-informacion-y-atencion-al-cliente-consumidor>
- Francia, A. O. (2017). El impacto de la capacitación. Estado de Mexico: Digital UNID.
<https://doi.org/file:///C:/Users/JFDP2021/Downloads/Dialnet-ElImpactoDeLaCapacitacionAlgunasConsideracionesAPa-5074383.pdf>
- Guadalupe, R. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto. La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto.
<https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Hallo, P. O. (2021). Descubriendo paso a paso la excelencia en servicio al cliente. Igneo.
https://doi.org/https://books.google.com.ec/books/about/Descubriendo_paso_a_paso_la_excelencia_e.html?id=dA5rzgEACAAJ&redir_esc=y
- Izquierdo, J. (30 de junio de 2021). La calidad de servicio en la administración pública. La calidad de servicio en la administración pública, pág. 425.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jair, D. O. (25 de junio de 2019). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.
https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004
- Jenny pillaca montes. (2000). Análisis de componentes principales. Madrid: UOC.
https://doi.org/file:///C:/Users/JFDP2021/Downloads/Analisis_de_componentes_principales_ANAL.pdf
- José Perez. (2017). Gestión de la calidad empresarial. Madrid: Esic.
- Jose, C. V. (2021). repositorio.uss.edu.pe.
<https://doi.org/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9996>

/Castillo%20Velasco%20Jose%20%26%20Muga%20Quijano%20V%C3%ADctor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Josue Fernandez. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial. Costa Rica: SCIELO. https://doi.org/https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162
- Kerstin kellenberg. (2017). Cambio climático, vulnerabilidad urbana y adaptación a nivel municipal. Santiago de Chile: Colección estudios urbanos. <https://doi.org/https://coes.cl/publicaciones/cambio-climatico-vulnerabilidad-urbana-y-adaptacion-a-nivel-municipal-santiago-de-chile-y-otras-ciudades-de-america-latina/>
- Leonar Berry,David R. Bennet, Carter W. Brow. (2015). LA CALIDAD EN EL SERVICIO. Unam: Díaz de Santos. https://doi.org/https://www.academia.edu/11298817/calidad_en_los_productos
- Lucas, A. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de puerto lópez. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de puerto lópez. <https://doi.org/http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28RESPALDO%29.pdf>
- María Luz Peña, E. D. (2018). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. ESIC. <https://doi.org/https://books.google.com.cu/books?id=q3ej0KRLsfMC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Marianela Belén, M. C. (27 de Agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing. La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing, pág. 1936.
- Melara Marlon. (26 de marzo de 2020). Qué es la percepción del cliente. <https://doi.org/https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del->

https://www.ra-ma.es/libro/comunicacion-empresarial-y-atencion-al-cliente-grado-medio_49315/

Tejada, A. G. (2018). La Administración de Ventas. 3Ciencias.

<https://doi.org/https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384147.pdf>

Véliz, M. A. (2018). La Administración de ventas: conceptos claves en el siglo XXI.

3ciencias.

https://doi.org/https://issuu.com/3ciencias/docs/la_administracion_de_ventas?utm_medium=referral&utm_source=www.3ciencias.com

Apéndice

Apéndice 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE JOSE LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿De qué manera la calidad del servicio contribuye con la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo? SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA - ¿Existe calidad en el servicio que brinda el Gad Parroquial de José Luis Tamayo que logren la satisfacción del usuario? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo? - ¿Qué estrategias de calidad de servicio son las más adecuadas para la satisfacción de los usuarios del Gad Parroquial de José Luis Tamayo?	Analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo, Provincia de Santa Elena, año 2022.	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de repuesta • Percepciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Comunicación • Proceso de servicio • Confianza • Profesionalismo • Seguridad 	Diseño y alcance de la investigación: Descriptiva Cualitativa Cuantitativa Método de Investigación Inductivo Analítico
	OBJETIVOS ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual referente a la calidad del servicio del GAD Parroquial de José Luis Tamayo. • Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo. • Establecer estrategias de calidad de servicio que fortalezcan el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamayo. 	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> *Componentes claves *Empatía hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia del personal • Accesibilidad • Cortesía y amabilidad • Reclamos • Tiempo de espera • Disposición por resolver los problemas del cliente 	Diseño de muestreo Población Muestra Técnicas de recolección de datos Encuesta Entrevista	

Apéndice 2: Modelo de Entrevista



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



TEMA: Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Del GAD Parroquial De José Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2022.

Objetivo: Analizar la situación actual en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Parroquial de José Luis Tamayo, Provincia de Santa Elena, año 2022.

1. ¿Considera usted que los servidores públicos del GAD Parroquial están en capacidad de solucionar los problemas de los ciudadanos de manera efectiva?
Explique su respuesta.

2. Describa el trato y la atención que brindan los servidores públicos del GAD Parroquial.

3. ¿Cómo es el trabajo en equipo y la comunicación del personal del GAD?

4. ¿Existe alguna norma o política que regule y controle la calidad de servicio brindada?

5. ¿Con qué frecuencia en el GAD Parroquial se realiza seguimientos a los empleados en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía?

6. ¿Cómo se procede cuando existen quejas o reclamos de los usuarios del GAD Parroquial?

7. ¿Con qué frecuencia se desarrollan capacitaciones a los servidores públicos?

8. ¿Cuáles son las estrategias que se aplican para dar una mejor atención al cliente?

9. ¿Ud. considera que el usuario se siente satisfecho con la atención brindada al momento de realizar los trámites? Explique su respuesta

Apéndice 3: Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

TEMA: Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Del Gad Parroquial De José Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2022.

Objetivo: Analizar la situación actual en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Parroquial de José Luis Tamayo, Provincia de Santa Elena, año 2022.

...

* Obligatorio

1. ¿Considera usted que el personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar su labor? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. ¿Cómo calificaría la comunicación de los trabajadores de GAD Parroquial hacia los usuarios? *

Pésima

Mala

Regular

Buena

Excelente

3. ¿Cómo usted calificaría el proceso del servicio de parte del personal que labora dentro de la institución? *

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

4. ¿Considera usted que la información de cada usuario que maneja el GAD Parroquial es confidencial? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Cree usted que el profesionalismo con el que ejecutan su trámite los trabajadores del GAD Parroquial es el adecuado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Según su percepción cómo calificaría el ambiente laboral de los empleados del GAD Parroquial? *

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

7. ¿Considera que los servidores públicos del GAD cumplen con las responsabilidades? * 

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que los servidores públicos del GAD cumplen con un trabajo idóneo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Cómo se siente con la empatía hacia usted de parte de los empleados de GAD? *

- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

10. ¿Considera Usted que son tomadas en cuenta sus opiniones cuando realiza una queja, reclamación o sugerencia para mejorar el servicio? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. ¿Cómo se siente con la atención brindada al momento de realizar un trámite en la institución? *

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

12. ¿Qué tan satisfecho se siente usted al momento de interactuar con la persona que atendió a su requerimiento? *

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

13. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera, al solicitar un trámite han sido aceptables? *

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

14. ¿Cómo calificaría la satisfacción de su requerimiento solicitado dentro de la institución? * 

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

15. ¿Qué tan satisfecho se sintió usted al momento que le dieron solución al problema que presentó? *

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

Enviar

Apéndice 4 Ficha de opinión de expertos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Del Gad Parroquial De Jose Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2022

Autor del instrumento: Jairo Francisco del Pezo de la Cruz

Nombre del instrumento: Entrevista y Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad 18 de Enero 2023



Firmado electrónicamente por:
**FELIX FERNANDO
TIGRERO
GONZALEZ**

**Es el Experto Informante
Econ. Felix Tigrero Gonzalez MSc.**

Apéndice 5: Certificado de validación de instrumento



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Del Gad Parroquial De Jose Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2022.” planteado por el estudiante Jairo Francisco del Pezo de la Cruz doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 18 de enero de 2023



Firmado electrónicamente por:
FELIX FERNANDO
TIGRERO
GONZALEZ

Econ. Felix Tigrero Gonzalez MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 6: Solicitud dirigida al GAD Parroquial José Luis Tamayo



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 033-JXTU-ADE-2023
La Libertad, 10 de enero de 2023

Señora
Mishel De la Cruz
PRESIDENTA
GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud del señor Del Pezo De La Cruz Jairo Francisco, con cédula de ciudadanía N° 2450310939, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022." en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



JOSE XAVIER
TOMALA



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. Archivo
JXTU/ss.



Apéndice 7: Carta aval por parte del GAD Parroquial José Luis Tamayo



JOSÉ LUIS TAMAYO
G.A.D. PARROQUIAL

REGISTRO OFICIAL No. 303, del 19 DE OCTUBRE DEL 2010

José Luis Tamayo, 23 de enero de 2023

CARTA AVAL

En atención a Oficio No. 033-JXTU-ADE-2023 suscrito con fecha 10 de enero de 2023, en donde se *solicita la posibilidad que el Sr. Del Pezo De La Cruz Jairo Francisco con C.I 245031093-9, estudiante del 8vo semestre de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena desarrolle un TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR con el tema "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022".*

Por lo antes expuesto, me permito expresar lo siguiente:

Yo, **Mishel de la Cruz Rocafuerte**, presidenta de Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de José Luis Tamayo, **expresó la aceptación y autorización** para que el estudiante Sr. Del Pezo De La Cruz Jairo Francisco con C.I 245031093-9 desarrolle el TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR en nuestra institución titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022".

Para los resultados, se brindará la colaboración necesaria para el cumplimiento de la entrevista y extendemos la carta aval correspondiente.

Sin más que expresar, me suscribo.

Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD



Sra. Mishel De La Cruz Rocafuerte
G.A.D PARROQUIAL RURAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO
PRESIDENTA



C.c Archivo

Dirección: Barrio Centenario Av. 9 y calle 12 Telf: 2779027 e-mail: jposelustamayo@hotmail.com www.jltmuey.gob.ec

JOSÉ LUIS TAMAYO - SANTA ELENA - ECUADOR

Apéndice 8: Certificado gramatológico



Laura Alexandra Zambrano Rodríguez

MAGISTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN
DE MODELOS EDUCATIVOS

Nº registro Senescyt: 1050-12-86029517

CERTIFICADO:

*Certifico haber realizado la revisión gramatológica de la tesis previo a la obtención del título: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** correspondiente a: **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE JOSE LUIS TAMAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.***

*Del estudiante **JAIRO FRANCISCO DEL PEZO DE LA CRUZ DE CI. 2450310939** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. La misma que cumple con los parámetros gramaticales.*

Atentamente,

Leda. Laura Zambrano Rodríguez.

**MAGISTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN
DE MODELOS EDUCATIVOS**

Santa Elena, 02 de marzo del 2023

Apéndice 9: Certificado antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 14 de febrero de 2023

002-TUTOR-SGVP-2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del GAD Parroquial de José Luis Tamaño, Provincia de Santa Elena, Año 2022", elaborado por el(la) estudiante Del Pezo de la Cruz Jairo Francisco, egresado(a) de la Carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 06% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

f) 

Ing. Sabina Villón Perero, Mgs

C.I.: 0914849112

DOCENTE TUTOR

Apéndice 10: Entrevista con la presidenta del GAD Parroquial.

