



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS.  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**Título:**

Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo  
Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal

**Trabajo de Titulación para optar al título de: LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**Autor:**

Quindi Castillo Silvia Oliva

**Tutor:**

Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar. PhD

**Riobamba - Ecuador, 2023.**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Silvia Oliva Quindí Castillo, con cédula de ciudadanía 0302806963, autora del trabajo de investigación titulado: Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 28 de junio del 2023.



---

Silvia Oliva Quindí Castillo

CI: 0302806963

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Wilson Manuel Saltos Aguilar catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Los Servicios y la Satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal, bajo la autoría de Silvia Oliva Quindi Castillo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 28 días del mes de junio del 2023



---

Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar  
C.I: 0602488108

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Los Servicios y la Satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal, presentado por Silvia Oliva Quindi Castillo, con cédula de identidad número 0302806963, bajo la tutoría de Ing./PhD. Wilson Manuel Saltos Aguilar certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 28 días del mes de Junio del 2023

PhD. Alexander Vinueza  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Handwritten signature of Alexander Vinueza in blue ink, written over a horizontal line.

Mgs. Gilma Uquillas.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Handwritten signature of Gilma Uquillas in blue ink, written over a horizontal line.

Mgs. Katherine Guerrero.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Handwritten signature of Katherine Guerrero in blue ink, written over a horizontal line.

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

# CERTIFICACIÓN

Que, **QUINDI CASTILLO SILVIA OLIVA** con CC: 030280696-3, estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL PARTICIPATIVO DEL CANTÓN SUSCAL**", cumple con el 11%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 13 de junio de 2023



---

Ing. Wilson Manuel Saltos. PhD  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación:

Primeramente, a Dios y A mis padres, por confiar ciegamente en mí y por darme ese empuje que siempre necesite para no rendirme, por siempre guiarme hacia el camino de la superación.

A mi familia por no haber dudado de mí, ni de mis capacidades.

A mis amigos y demás por apoyarme en este largo proceso que no ha sido nada fácil, pero han estado ahí aportando su granito de arena para que este proyecto se lleve a cabo.

Todo esto ha sido posible gracias a ustedes.

*Silvia Oliva Quindi Castillo*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por haberme bendecido con una familia tan maravillosa, quienes siempre han creído en un mejor futuro para mí, guiándome con sensibilidad, humildad, sencillez y sobre todo enseñándome a valorar las cosas pequeñas de la vida, con todo esto han fomentado en mí el deseo de superación y crecimiento tanto personal como profesional.

Gracias a todo lo que me ha dado la vida he podido escalar un peldaño más, obteniendo este logro tan importante.

Gracias infinitas a cada persona que me ha apoyado en este largo recorrido de mi vida universitaria, familia, amigos, compañero y docentes, sin ustedes esto no sería posible.

*Silvia Oliva Quindi Castillo*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DECLARATORIA DE AUDITORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	

### CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 PROBLEMA.....	15
1.1.1 Formulación de problema.....	15
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	16
1.3 OBJETIVOS .....	16
1.3.1 Objetivo general: .....	16
1.3.2 Objetivos específicos: .....	16

### CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE .....	17
2.1 Antecedentes .....	17
2.2 Fundamentación Teóricos.....	19
2.2.1 Objetivo de estudio.....	19
2.2.2 Reseña Histórica.....	19
2.2.3 Misión.....	20
2.2.4 Visión .....	20
2.2.5 Estructura institucional.....	20
2.2.6. Los Servicios.....	22
2.2.7 Satisfacción del usuario .....	23

### CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA .....	25
3.1 Tipo de Investigación.....	26
3.1.1 Investigación descriptiva.....	26
3.1.2 Investigación de campo .....	26



3.2	Diseño de investigación .....	26
3.2.1	Investigación no experimental .....	27
3.3	Nivel de investigación .....	27
3.4	Técnicas e instrumentos para la recopilación de información .....	27
3.5	Población de estudio y tamaño de muestra .....	27
<b>CAPÍTULO IV</b>		
4.	Resultados y Discusión .....	30
4.1	Resultados .....	30
4.2	Comprobación de la hipótesis .....	52
4.3	Cálculo del chi-cuadrado .....	54
4.4	Verificación de la hipótesis.....	54
4.5	Discusión de resultados .....	55
<b>CAPÍTULO V</b>		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
5.1	Conclusiones .....	56
5.2	Recomendaciones .....	57
<b>CAPÍTULO VI</b>		
6.	Propuesta.....	58
<b>CAPÍTULO VII</b>		
7.	BIBLIOGRAFÍA .....	60
<b>CAPÍTULO VIII</b>		
	Anexo 1. Matriz Lógica.....	63
	Anexo 2. Operacionalización de variable independiente .....	64
	Anexo 3. Operacionalización de variable independiente .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

1.	<b>Tabla1.</b> Encuesta al usuario por género. ....	30
2.	<b>Tabla2.</b> Encuesta al usuario por edad. ....	31
3.	<b>Tabla3.</b> Encuesta al usuario por grado de instrucción .....	32
4.	<b>Tabla 4.</b> Encuesta al usuario por estado civil.....	33
5.	<b>Tabla 5.</b> ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal? .....	34
6.	<b>Tabla 6.</b> ¿Le resolvieron sus dudas, o le apoyaron durante su gestión? .....	35
7.	<b>Tabla 7.</b> ¿Los funcionarios del municipio han resuelto sus reclamos? .....	36
8.	<b>Tabla 8.</b> ¿Los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta?.....	37
9.	<b>Tabla 9.</b> ¿El tiempo de tramite o servicio fue rápido? .....	38
10.	<b>Tabla 10.</b> ¿El personal brinda un trato amable y Cortez?.....	39
11.	<b>Tabla 11.</b> ¿El lenguaje de la persona que lo atendió fue claro y preciso? .....	40
12.	<b>Tabla 12.</b> ¿El personal es profesional y capacitado? .....	41
13.	<b>Tabla 13.</b> ¿Las instalaciones son agradables y limpias?.....	42
14.	<b>Tabla 14.</b> ¿Las instalaciones físicas son visualmente modernas?.....	43
15.	<b>Tabla 15</b> ¿Se respetan los horarios señalados del trabajo de oficina? .....	44
16.	<b>Tabla 16.</b> ¿El servicio recibido cumplió sus expectativas? .....	45
17.	<b>Tabla 17.</b> ¿Los equipos tecnológicos son modernos?.....	46
18.	<b>Tabla 18.</b> ¿Las instalaciones físicas son modernas? .....	47
19.	<b>Tabla 19.</b> ¿Los trabajadores usan uniforme que les identifique como funcionarios del municipio? .....	48
20.	<b>Tabla 20.</b> ¿Los funcionarios le han brindado una atención personalizada? .....	49
21.	<b>Tabla 21</b> ¿Los horarios de atención son accesibles? .....	50
22.	<b>Tabla 22.</b> ¿Cree que se puede mejorar la calidad de servicio en la municipalidad de Suscal? .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

1. <b>Ilustración 1.</b> Pregunta 1. Género de los encuestados .....	30
2. <b>Ilustración 2.</b> Pregunta 2. Edad de los encuestados.....	31
3. <b>Ilustración 3.</b> Pregunta 3. Grado de estudio de los encuestados.....	32
4. <b>Ilustración 4.</b> Pregunta 3. Estado civil de los encuestados.....	33
5. <b>Ilustración 5.</b> Pregunta 5. ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal? .....	34
6. <b>Ilustración 6.</b> Pregunta 6 ¿Le resolvieron sus dudas, o le apoyaron durante su gestión?.....	35
7. <b>Ilustración 7.</b> Pregunta 7 ¿Los funcionarios del municipio han resuelto sus reclamos?.....	36
8. <b>Ilustración 8.</b> Pregunta 8. ¿Los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta?.....	37
9. <b>Ilustración 9.</b> Pregunta 9. ¿El tiempo de tramite o servicio fue rápido? .....	38
10. <b>Ilustración 10.</b> Pregunta 10. ¿El personal brinda un trato amable y Cortez?.....	39
11. <b>Ilustración 11.</b> Pregunta 11. ¿El lenguaje de la persona que lo atendió fue claro y preciso?.....	40
12. <b>Ilustración 12.</b> Pregunta 12. ¿El personal es profesional y capacitado? .....	41
13. <b>Ilustración 13.</b> Pregunta 13. ¿Las instalaciones son agradables y limpias?.....	42
14. <b>Ilustración 14.</b> Pregunta 14. ¿Las instalaciones físicas son visualmente modernas?.....	43
15. <b>Ilustración 15.</b> Pregunta 15. ¿Se respetan los horarios señalados del trabajo de oficina? .....	44
16. <b>Ilustración 16.</b> Pregunta 16. ¿El servicio recibido cumplió sus expectativas? .....	45
17. <b>Ilustración 17.</b> Pregunta 17. ¿Los equipos tecnológicos son modernos?.....	46
18. <b>Ilustración 18.</b> Pregunta 18. ¿Las instalaciones físicas son modernas? .....	47
19. <b>Ilustración 19.</b> Pregunta 18. ¿Los trabajadores usan uniforme que les identifique como funcionarios del municipio? .....	48
20. <b>Ilustración 20.</b> Pregunta 20. ¿Los funcionarios le han brindado una atención personalizada? .....	49
21. <b>Ilustración 21.</b> Pregunta 21. ¿Los horarios de atención son accesibles?.....	50
22. <b>Ilustración 22.</b> Pregunta 22. ¿Cree que se puede mejorar la calidad de servicio en la municipalidad de Suscal? .....	51

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tuvo por objetivo determinar los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal en base a su experiencia y años de fortalecimiento como entidad pública del gobierno. Se utilizó una metodología mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, donde primero se realizó un acercamiento para tener conocimiento del problema realizando una entrevista semiestructurada al Dr. Aurelio Camas quien labora como jefe de talento humano en el municipio de Suscal para conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del municipio de Suscal. seguidamente se recolecto datos de 350 usuarios del municipio del cantón Suscal, donde se obtuvieron datos sobre el ambiente, la calidad de servicio y atención al cliente, así mismo se buscaba conocer sus debilidades y fortalezas en cuanto a la estructura física de esta entidad pública como es el municipio de Suscal, esto se realizó mediante la aplicación de encuestas a través de la plataforma digital Google forms, que nos ayudó a ahorrar tiempo y agilizar el proceso, cabe mencionar que esta herramienta es bastante confiable. Según la tabulación de las encuestas se obtiene como resultado que la percepción general de los usuarios que utilizan los servicios del GAD Municipal en todo lo que comprende a satisfacción al cliente y calidad de servicio, en términos generales es ligeramente de acuerdo, pero existen usuarios que tienen dificultades, aunque estos porcentajes son mínimos.

**Palabras claves:** Satisfacción, servicios, usuarios, experiencia, encuestas, propuestas.

## ABSTRACT

The current research aims to determine the services and the satisfaction of the users of the Autonomous Decentralized Intercultural Participatory Municipal Government of the Suscal Canton based on its experience and years of strengthening as a public entity of the government. It was a qualitative and quantitative research. It was necessary to carry out a previous observation to gain knowledge of the problem by conducting a semi-structured interview with Dr. Aurelio Camas, who works as head of human talent in the municipality of Suscal, to learn about the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the users of the city of Suscal. Next, the researcher collected data from 350 users of the municipality of the Suscal canton. The data showed the environment, quality of service, and customer service. Likewise, it was essential to know their weaknesses and strengths regarding the physical structure of this public entity as it is the municipality of Suscal. It was possible by applying surveys through the Google Forms digital platform, which helped us save time and speed up the process. This tool is quite reliable. According to the tabulation of the surveys, the general perception of the users who use the services of the Municipal GAD in everything that includes customer satisfaction and quality of service, in general terms, is slightly in agreement. Still, some users need help, although these percentages are minimal.

**Keywords:** Satisfaction, services, users, experience, surveys, proposals.



**Reviewed by:**

Mgs. Jessica María Guaranga Lema

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0606012607

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN.

La calidad del servicio se origina en base a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, el gobierno lo realiza a través de distintos organismos y en sus normas vigentes. Sin embargo, el servicio en las municipalidades de algunos países ha sido calificado como deficiente, debido a su baja calidad. En estos últimos tiempos, la innovación se está convirtiendo en la salvación de las instituciones públicas, de esta manera han sabido poner delante el desarrollo de sus gobiernos basándose en una transformación tomando como punto de partida los procesos tecnológicos (Eriksson et al., 2017).

En países latinoamericanos como Chile, México y Argentina se evidencian experiencias sobre la insatisfacción de los usuarios en entidades municipales, ya que estos no contaban con las herramientas necesarias para mejorar y facilitar su gestión, es así que en estos países sus gobernantes se vieron obligados a impulsar una gestión innovadora para mejorar la calidad de servicio y así cubrir las necesidades de sus usuarios, logrando de esta manera satisfacción en la calidad de servicio (Zhao et al., 2020).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022), en el Ecuador existen 221 municipios y 24 gobiernos provinciales, que por su naturaleza están enfocados en gestiones que permitan implementar servicios en sectores como salud, vivienda, turismo, ambiente y acercamiento con la población; no obstante, se perciben deficiencias con mayor prevalencia en aquellas zonas alejadas y con menos presupuesto económico, lo que genera insatisfacción en los pobladores.

Así pues, los servicios son acciones que los funcionarios realizan dentro del GAD municipal del Cantón Suscal de acuerdo con los requerimientos solicitados por los usuarios urbanos y rurales, por tal razón, el nivel de satisfacción se presenta de acuerdo con la calidad del servicio brindado. Sin embargo, utilizar métodos y herramientas estratégicos permite lograr la mayor satisfacción en los ciudadanos que acuden al GAD cumplimiento con las expectativas requeridas.

## **1.1 PROBLEMA**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal es una institución pública que fue creada en 20 de septiembre de 1996, la entidad goza de autoridad tanto política, administrativa y financiera y de tal forma administra los principios de solidaridad, equidad e igualdad y participación ciudadana, está conformado por 5 concejales y el alcalde, además se incluye los diferentes departamentos que funcionan dentro del municipio, que tienen la finalidad de establecer objetivos, políticas, procedimientos de las actividades y estrategias, así también su función es vigilar si se cumple a cabalidad todas las actividades planificadas.

De manera general el GAD ha sido la principal autoridad que, desde siempre, por su proximidad al sector urbano y rural, brinda apoyo y servicios que requieren los ciudadanos, que sean atendidos todas sus necesidades y preocupaciones, al conocer que los municipios son una parte fundamental del país, que deben cumplir con lo que dice la ley para alcanzar el bienestar de toda la población.

El GAD municipal por ser una institución pública, en ocasiones, sus servicios son de baja calidad por lo que los usuarios exigen una buena atención para resolver sus necesidades, por tal razón, en el GAD municipal del Cantón Suscal en el año 2020, existieron 20 quejas para manifestar su inquietud por la mala calidad en su atención, que se brindó por parte de los funcionarios de la institución, en cambio, en el año 2021 existieron 30 quejas, manifestando que los usuarios no están satisfechos con los servicios prestados.

En consecuencia, los pobladores del Cantón Suscal, declaran que los funcionarios de la institución carecen de habilidades, y pertinencia para cumplir con sus funciones encomendadas, o simplemente no desean aplicar los buenos principios para interactuar con los ciudadanos del Cantón, por ende, se presenta un incremento del 50% de quejas en el año 2021 en comparación con el año 2020, tal resultado da a conocer que los procesos de atención a los usuarios son inadecuados y descoordinados.

### **1.1.1 Formulación de problema**

¿Cómo los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se basa en una amplia revisión bibliográfica, que busca principalmente conocer y reconocer el sistema de variables a estudiar como son la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Suscal, con esto se busca establecer la relación que existen entre estas dos variables.

Es un hecho que en cualquier institución tanto públicas como privadas la satisfacción al cliente es algo fundamental, ya que si una empresa no hace méritos para satisfacer y cubrir las necesidades de sus usuarios que son quienes permiten la sustentabilidad de su empresa, entonces no están cumpliendo un papel remunerador como institución.

Una de las principales razones para plantear este proyecto es la necesidad de fortalecer una relación entre la municipalidad y sus usuarios, en este caso se busca generar nuevas estrategias para mejorar la relación entre funcionarios y usuarios del municipio de Suscal y así cumplir su misión de buen servicio como entidad pública.

Desde el punto de vista práctico se pretende conocer a fondo la relación existente entre los funcionarios y usuarios, así mismo se cree importante el hecho de que este proyecto pueda ser utilizado como base en futuras investigaciones relacionadas a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de municipio de Suscal, que pueden ser ampliados en su contexto.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general:**

- Determinar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Diagnosticar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los usuarios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal.
- Fundamentar las bases teóricas de los servicios y la satisfacción del usuario brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal.
- Proponer estrategias de los servicios que mejoren la satisfacción de los usuarios del GAD del Cantón Suscal.



## CAPITULO II

### 2. ESTADO DEL ARTE

#### 2.1 Antecedentes

Según, Navarro & Lozano, (2018), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018”, se buscó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, que brindan los servidores públicos de dicho Gobierno Local. Tiene como propósito estudiar la relación entre la variable 1 y variable 2. La investigación es descriptiva correlacional, aplicada; se realizó la encuesta a 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén.

Con la prueba estadística y utilizando la prueba binomial, se determinó que existe alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, concluyendo el personal precisa de capacitación en servicio al cliente, en comunicación, en la práctica de valores, atención cortés, buen trato, evitando los conflictos, de esta manera la institución pueda ofrecer calidad en el servicio cuando el usuario se sienta bien con el trato.

Por otra parte, Huancollo, (2017), en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco– Huancané – Puno, 2017”, Objetivo general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transaccional correlacional causal; Metodología. La población estuvo conformada por 14014 habitantes de Taraco - Huancané Puno. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco; Resultado

El 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad, donde respondieron que los trabajadores son empáticos, son oportunos en la atención, dan confianza a los usuarios, son fiables y su infraestructura es la adecuada y los trabajadores están bien uniformados. 95.19% de los usuarios están en el nivel medio, donde respondieron que los trabajadores tienen una satisfacción aceptable. Conclusión Se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

Álvarez, (2012), en su tesis “Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí” La

investigación, se refiere al deficiente sistema de gestión y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí, funciones contempladas en la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Basado en la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema científico y delimitación, que justifica la investigación, ya que tienen un impacto en la población de la zona. El sistema de gestión se sustentará en una nueva estructura organizacional, que favorezca la gestión municipal para asumir las competencias asignadas en la Constitución y en la Ley y que responda eficientemente a las necesidades de la ciudadanía, con la finalidad de incrementar la satisfacción de la población del cantón Saquisilí.

Según, Huamán, (2017), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” tiene como objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. El universo de la población sobre el cual se ha trabajado estuvo constituido por 1,824 habitantes, de la Municipalidad Provincial de Corongo.

La muestra está constituida por 361 pobladores. La forma como fueron recogidos fue Mediante una encuesta realizada, en la que se aplicó un cuestionario conteniendo 31 preguntas con temas de las variables de estudio, se recogió información, que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados.

Se concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Por lo tanto, Silva, (2018) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la Región Lambayeque – 2018”, tiene como objetivo general Determinar

el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque y busca comprobar esta hipótesis El nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque depende de diversos criterios como sus expectativas, su fidelización hacia la entidad y la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Así mismo la población está conformada por 3020 usuarios, con una muestra de 108, así como también los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque. El tipo de investigación es descriptivo-propositiva con un diseño no experimental transversal. Para el tratamiento y análisis de la información se ha utilizado como técnica la encuesta, en base a los ítems de estudio identificados en la operacionalización de variables, procesados a través de los programas SPSS y Microsoft Excel.

Se concluye que los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los mismos indican que la satisfacción se encuentra en una escala de regular a óptimo, pues se encontró un porcentaje mayoritario de aceptación, conformado por el 34% de usuarios que consideran que el servicio brindado por una municipalidad de la región Lambayeque a veces es óptimo, seguido del 23% que afirma que siempre es así, y del 19% que opina que casi siempre lo es. Se les recomienda a los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque poner mayor interés al estudio de la normatividad y herramientas de gestión, las cuales deben ser profundizadas y compartidas con todos los miembros del municipio; de esta forma se podrá brindar un mejor servicio a los usuarios y, por ende, alcanzar un nivel de satisfacción óptimo.

## **2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.2.1 Objetivo de estudio**

Los Servicios y la Satisfacción del usuario en Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal

### **2.2.2 Reseña Histórica**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal es una institución pública que fue creada el 20 de septiembre de 1996, la entidad goza de autoridad tanto política, administrativa y financiera, de tal forma administra los principios de solidaridad, equidad e igualdad y participación ciudadana. Los diferentes departamentos que funcionan dentro del municipio tienen la finalidad de establecer procedimientos de las actividades y estrategias, así también su función es vigilar si se cumple a cabalidad todas las actividades planificadas (Camas, 2022).

### **2.2.3 Misión**

Promover el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Suscal, garantizando el buen vivir de sus habitantes a través de la implementación de políticas públicas cantonales en el marco de la interculturalidad y el respeto a la diversidad (Espinoza, 2021).

### **2.2.4 Visión**

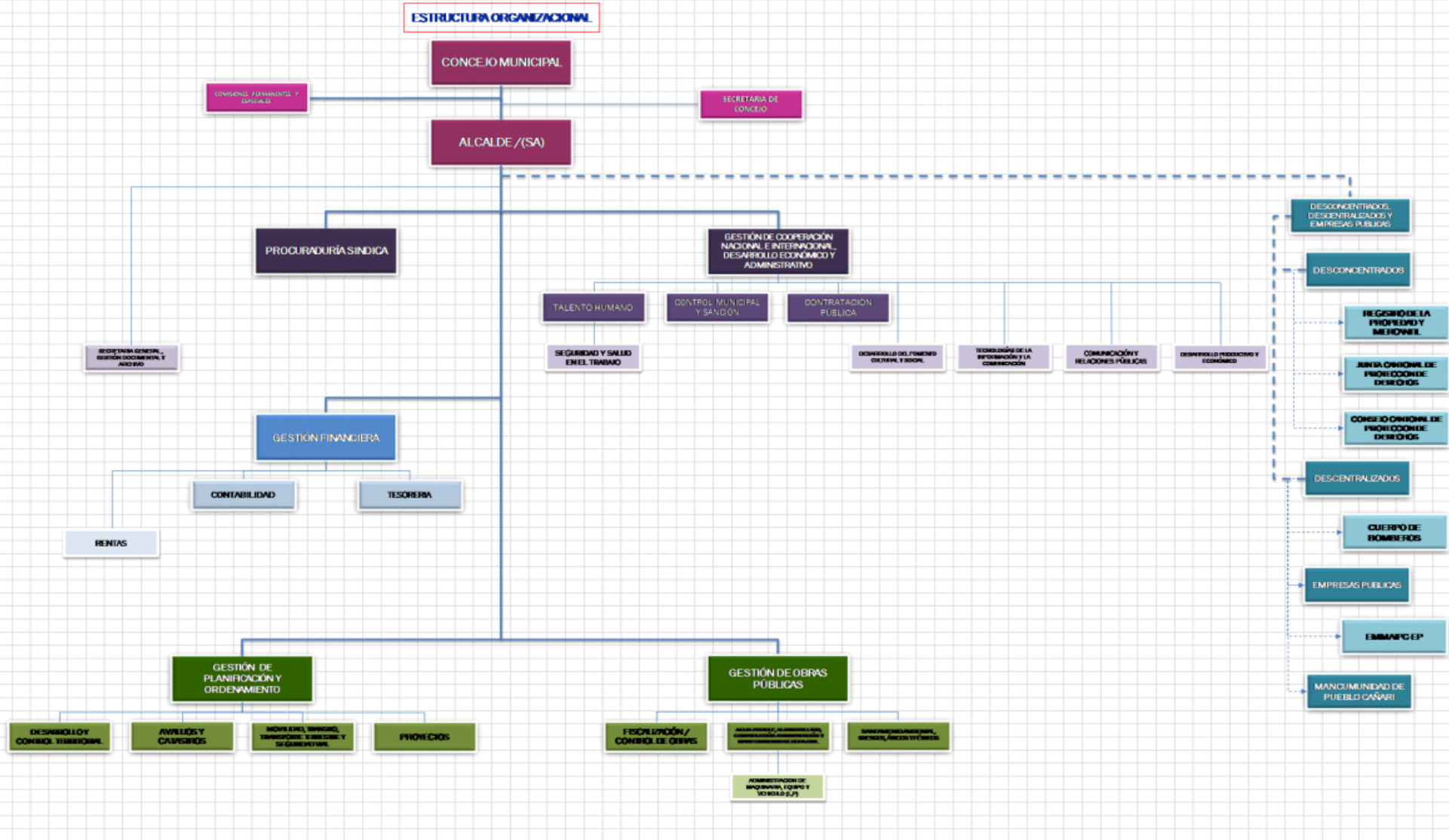
Hacia el año 2023 el cantón Suscal de la provincia Cañar, se proyecta como territorio integrado e interconectado, con diferentes actividades productivas y económicas que les otorgan bienestar a sus habitantes, buscando además mejorar las condiciones de vida desde todos los ejes de gestión y articulación; buscando que los actores sociales del territorio participen activamente en las distintas decisiones estratégicas, formulación de propuestas, políticas, planes y proyectos (Espinoza, 2021).

### **2.2.5 Estructura institucional**

*Ilustración 1 organigrama institucional*

- PROCESOS GOBERNANTES
- PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA
- PROCESOS HABILITANTES DE APOYO
- PROCESOS AGREGADORES DE VALOR
- PROCESOS DESCENTRALIZADOS Y DESCONCENTRADOS

- NIVEL DE GESTIÓN**
- UNIDADES**
- SECCIONES**
- Línea de Mando**
- Línea de Asesoramiento**
- Línea de Dependencia**



ELABORADO POR: EQUIPO CONSULTOR      AÑO: PRINCIPAL      FECHA: JUNIO 2021

Fuente: GAD Suscal  
 Elaborado por: Silvia Quindi

## **2.2.6. Los Servicios**

### **2.2.6.1. Conceptualización**

Desde el punto de vista de Guamán, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda, (2017, págs. 38-39) Un servicio es un conjunto de prestación que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo, en un sentido como proceso interpersonal implica respeto de modo objetivo para responder a las expectativas de los clientes. También, puede presentar características de dar y recibir, entender, atender, escuchar, responder, emitir y percibir, por esto es importante las mejoras en la calidad de servicio que están relacionados con las políticas y la planificación de la calidad junto con el liderazgo.

En opinión de (Fontalvo & Vergara, 2010)

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas.

### **2.2.6.2 La Calidad de servicio**

Según (López, 2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

### **2.2.6.3 Como crear la excelencia en el Servicio**

Según (Guaman, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda, 2017, pág. 47) La excelencia en el servicio busca la lealtad de los clientes y ser recomendados por ellos, razón por la cual debe ser ésta una cualidad en las personas que están en contacto con el cliente. Siendo necesario señalar algunas normas que deben ser comunicadas y difundidas, las que permitan fortalecer un compromiso de calidad en la atención del cliente

### 2.2.7 Satisfacción del usuario

Guamán, Caiza, Acosta, Miranda, y Cepeda, (2017, págs. 52-53) Se crea cuando la percepción supera las expectativas, es por esta razón que todos los esfuerzos de la organización deben orientarse hacia la satisfacción y cumplimiento de estas, y que el de lo contrario, el cliente optaría por cambiar de proveedor. La satisfacción permite formar una relación de mutuo interés entre la empresa y el cliente, debiendo tomarse en cuenta el identificar a los clientes y sus necesidades con proyección a desarrollar procesos y estrategias que creen valor a los productos y servicios que se brindan.

Por otra parte (Mora, 2011) indica que la organización debe tomar en cuenta los tres componentes de la satisfacción y su dimensionalidad para ajustar sus directrices estratégicas hacia la consecución de este objetivo general. Así se tiene que una organización que busque la satisfacción de las necesidades de un mercado (aspecto óptico de la organización orientada al mercado), debe definir la forma como se estructurarán los procesos y actividades que contribuirán con el desarrollo y bienestar de ese mercado (aspecto epistémico de la organización orientada al mercado).

#### 2.2.7.1 Grado de satisfacción

- **Calidad de diseño:** Cuando las características satisfacen en alto grado, el producto es de alta calidad (Soret & Obesso, 2020)).
- **Conformidad con las especificaciones:** Calidad no es solo conformidad con ciertas normas. Un producto puede estar conforme con ciertas normas o especificaciones y no satisfacer al cliente no presentar ausencia de deficiencias (Soret & Obesso, 2020).
- **Deficiencias del producto:** Ocasionan disgustos a los clientes y usuarios. Son de diversas índoles: retrasos, fallos, errores de documentación (Soret & Obesso, 2020).
- **Insatisfacción con el producto:** Las deficiencias ocasionan quejas, devoluciones o reclamaciones. Si la respuesta a estas es inadecuada puede perderse el cliente. La insatisfacción en el cliente interno origina grandes costes: deterioro de la cooperación, baja moral, mutuas acusaciones, merma de la productividad, reducción de ventas (Soret & Obesso, 2020)

#### 2.2.7.2 Los Niveles de Satisfacción

(Thompson, 2019) Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente (Thompson, 2019).
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (Thompson, 2019).
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Thompson, 2019).



## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

En esta investigación se utilizó el método hipotético-deductivo debido a que ayudará determinar el servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal, con lo que se podrá estar al tanto de las causas que ha ocasionado la problemática desde un argumento general a lo particular así se demostrara si la hipótesis pertenece a una afirmación o una negación.

Bernal, (2010, pág. 60) afirma que el método hipotético-deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

El empleo de este método requiere de la ejecución de los siguientes pasos, según el aporte brindado por Neilli & Cortez Suárez, (2018)

- **Observar el fenómeno a estudiar:** Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal, se lo aplicó a través de la formulación del problema y objetivos.
- **Identificación del problema:** Este proceso se realizó a través de la recopilación de información relevante proveniente de la población del Cantón Suscal.
- **Formulación de la hipótesis:** Este punto se desarrolló mediante el planteamiento de la hipótesis considerando las variables.
- **Deducir consecuencias elementales de la hipótesis:** Se podrá deducir los elementos mediante la observación de las variables, por ello es conveniente comprobar la incidencia de los servicios en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.
- **La contrastación de las variables:** Es aceptar o rechazar la hipótesis de la investigación, es decir, contrastando la variable dependiente; la satisfacción de los usuarios y la variable independiente; los servicios. Una vez determinados estos aspectos se procesará la información para lograr los objetivos planteados.

### **3.1 Tipo de Investigación**

#### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Según Hernández & Baptista, (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

En base a este contexto, en la investigación descriptiva se identificará los problemas que existen en el GAD municipal del Cantón Suscal, esto se realizará observando las diferentes particularidades de la institución, para formar relación entre variables dependiente (Satisfacción de los usuarios) e independiente (Los servicios) que permita conocer la realidad actual del municipio.

#### **3.1.2 Investigación de campo**

Esta investigación se basa en un enfoque cualitativo que al ser apoyado por la estadística permite organizar, analizar e interpretar los resultados conseguidos a través de los instrumentos que se utilizan en esta investigación, esto permite tener una facilidad de comprensión de los resultados.

Para Gallardo, (2017):

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna. El investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, por medio de la observación directa, la entrevista u otras técnicas.

Para llevar a cabo la investigación de campo se procederá acercarse a los ciudadanos tanto urbanos como rurales que pertenecen al GAD del Cantón Suscal, para buscar información necesaria, y recopilar datos de la realidad y estudiar tal como se demuestran.

### **3.2 Diseño de investigación**

Para responder a la problemática propuesta en la presente investigación se plantea como principal estrategia realizar un trabajo de campo mediante la aplicación de encuestas a los usuarios de la municipalidad del cantón Suscal.

### **3.2.1 Investigación no experimental**

Investigación no experimental Para Escamilla, (2010): Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador.

En este sentido la investigación será acerca de los servicios que presta el GAD a sus usuarios sin manipulación de las variables tanto dependiente e independiente.

### **3.3 Nivel de investigación**

El objetivo principal es conocer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del cantón Suscal, utilizando el método de alcance descriptivo y explicativo, ya que a través de esta investigación se busca conocer las particularidades de la problemática que se está estudiando, de la misma manera se pretende explicar el comportamiento de las variables a estudiar.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recopilación de información**

Se utilizaran fuentes de investigación primarias, basándose en la recolección de datos mediante la técnica de encuestas para así recolectar las experiencias y expectativas de los usuarios con relación a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad del cantón Suscal, los instrumentos a utilizar es la escala de Servqual que ha sido caracterizada por su confiabilidad y validez en otras investigaciones, la encuesta está diseñada con la escala Likert con respuestas (totalmente de acuerdo, ligeramente de acuerdo, moderadamente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo / nada satisfecho, totalmente satisfecho, medio satisfecho). Para la comodidad y agilidad de los participantes las encuestas se realizan de forma virtual mediante la aplicación web Google forms.

### **3.5 Población de estudio y tamaño de muestra**

#### **3.5.1 Población**

Desde el punto de vista de Wigodski, (2010) la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en

un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

**Tabla 1:**

*Tamaño de la población*

Personal	Unidad de observación	N°
Externo	Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal	3900

**Fuente:** Municipio de Suscal  
**Elaborado por:** Quindi Silvia

### 3.5.2 Muestra

Para López P. , (2004) “es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros”. En donde indica que la muestra de esta investigación es de 350 usuarios en donde se especifica a continuación:

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{Ne^2 + Z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra ¿?

N= Tamaño de la población = 3900

z= nivel de confianza (95%) = 1.96

p= probabilidad a favor = 0,5 = 50%

q= 1-p (en este caso 1-0,5) = 0,50

e= error muestral (5%) = 0.05

Cálculo:

$$n = \frac{(3900) * (1.96)^2 * (0,5) * (0,50)}{3900 (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{3745.56}{10.7104}$$

$$n = 349.71 \quad (350)$$

### 3.6 Hipótesis

Según Castillo, (2009) indica que las hipótesis son las herramientas más poderosas para lograr conocimientos en los que confiar. Son afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación.

- **Hi:** Los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.
- **Ho:** Los servicios no inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.

### 3.7 Variables:

#### 3.7.1 Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios

Según Rey, (2000) La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que depende tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

#### 3.7.2 Variable Independiente: Servicios

Desde el punto de vista de López E., (2013, pág. 5) que la calidad en el servicio al cliente 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, tiempo, razonable, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

### 3.8 Métodos de análisis y procesamiento de datos

El procesamiento y análisis de los datos fue ejecutado mediante la herramienta de Microsoft Excel, además los instrumentos que se utilizó es la escala de Servqual que ha sido caracterizada por su confiabilidad y validez en otras investigaciones, y la encuesta está diseñada con la escala Likert.

## CAPITULO IV

### 4. Resultados y Discusión

#### 4.1 Resultados

##### Género:

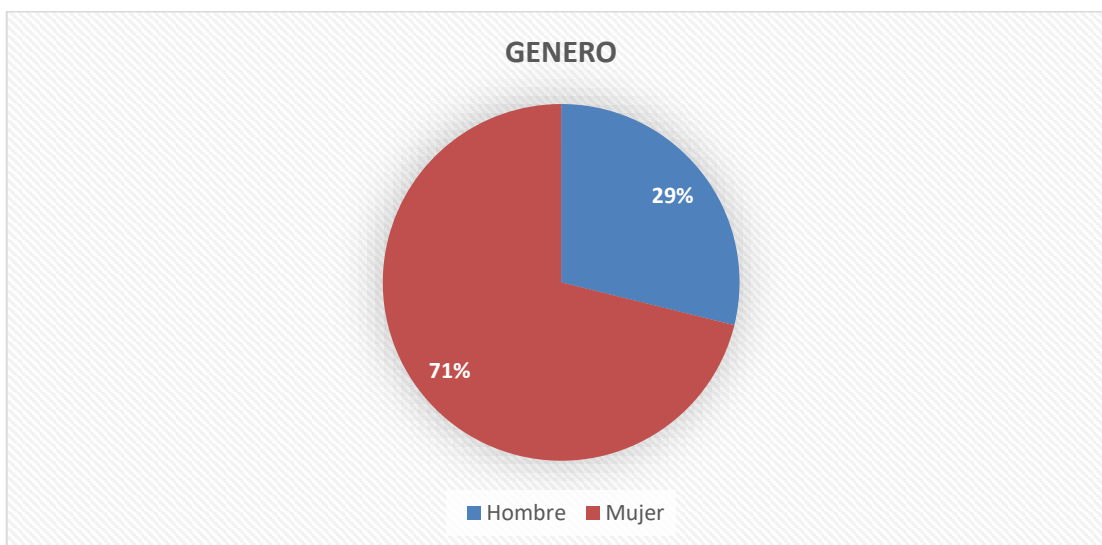
1. *Tabla 1. Encuesta al usuario por género.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	101	28.9%
Mujer	249	71.1%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

1. *Ilustración 1. Pregunta 1. Género de los encuestados*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico del total de usuarios encuestados del Municipio de Suscal el 71% son mujeres, mientras que el 29% son hombres.

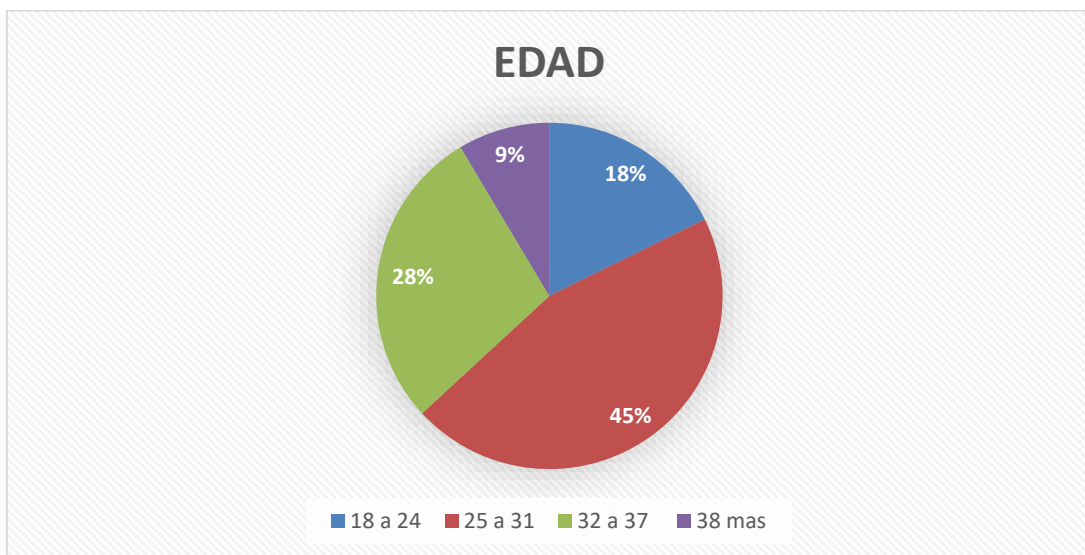
2. **Tabla2.** Encuesta al usuario por edad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	62	17.7%
25 a 31	159	45.4%
32 a 37	99	28.3%
38 mas	30	8.6%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

2. **Ilustración 2.** Pregunta 2. Edad de los encuestados



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Con relación a las edades de las personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendidas entre 25 a 31 años poseen un 45% que sería el mayor rango de respuestas, mientras que de 32 a 37 años con un porcentaje de 28%, así mismo de 18 a 24 años con un porcentaje de 18%, y con una edad de 38 o más con un porcentaje de 9%.

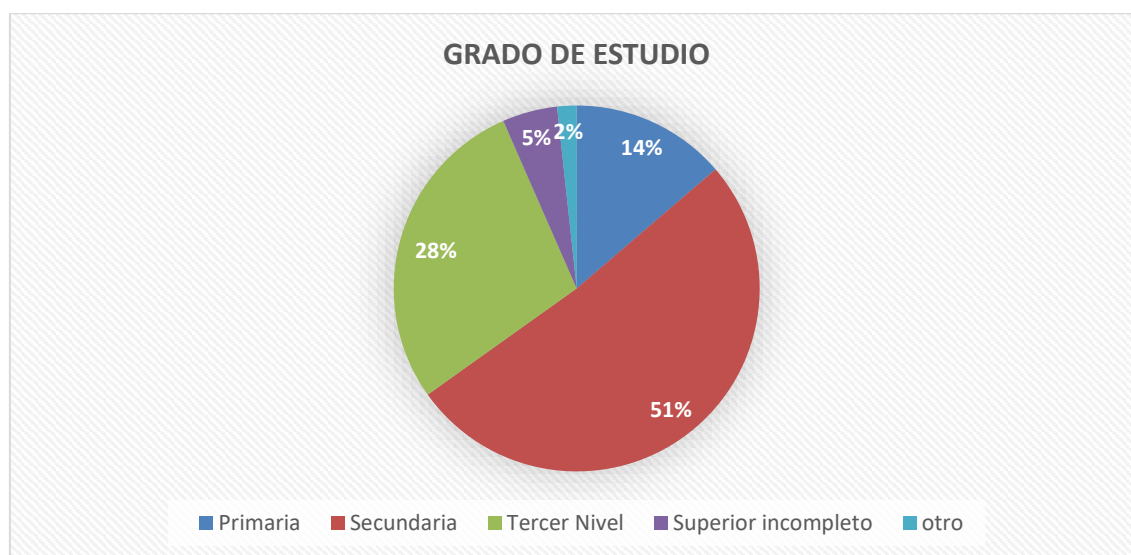
3. **Tabla3.** Encuesta al usuario por grado de instrucción

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	48	13.7%
Secundaria	180	51.4%
Tercer Nivel	99	28.3%
Superior incompleto	17	4.9%
Otro	6	1.7%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

3. **Ilustración 3.** Pregunta 3. Grado de estudio de los encuestados



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Se evidencia en los resultados que los usuarios del municipio de Suscal tienen un grado de instrucción de secundaria con un porcentaje de 51%, así mismo con un 28% en tercer nivel, en primaria con un porcentaje de 14%, y con un porcentaje 5% personas con grado de instrucción superior incompleto y personas sin instrucción con un 2%.



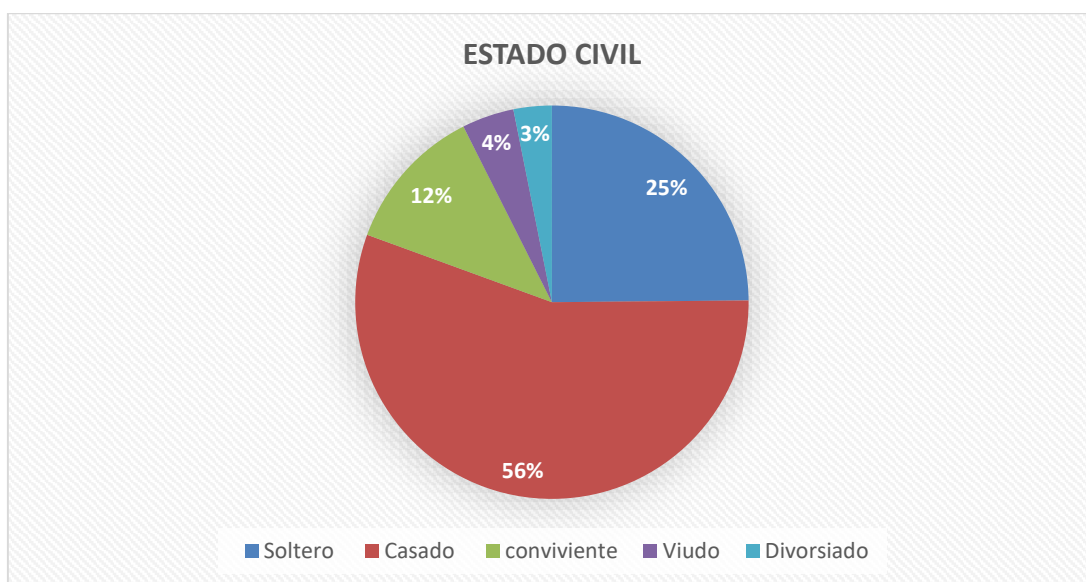
4. **Tabla 4.** Encuesta al usuario por estado civil

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	87	24,9%
Casado	195	55,7%
conviviente	42	12%
Viudo	15	4,3%
Divorciado	11	3,1%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

4. **Ilustración 4.** Pregunta 3. Estado civil de los encuestados



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** En la gráfica se observa que la mayoría de los usuarios son casados con un porcentaje de 56%, mientras que solteros con un porcentaje de 25%, también usuarios con conviviente con un porcentaje de 12% y viudos con un porcentaje de 4% así mismos divorciados con un de 3%.

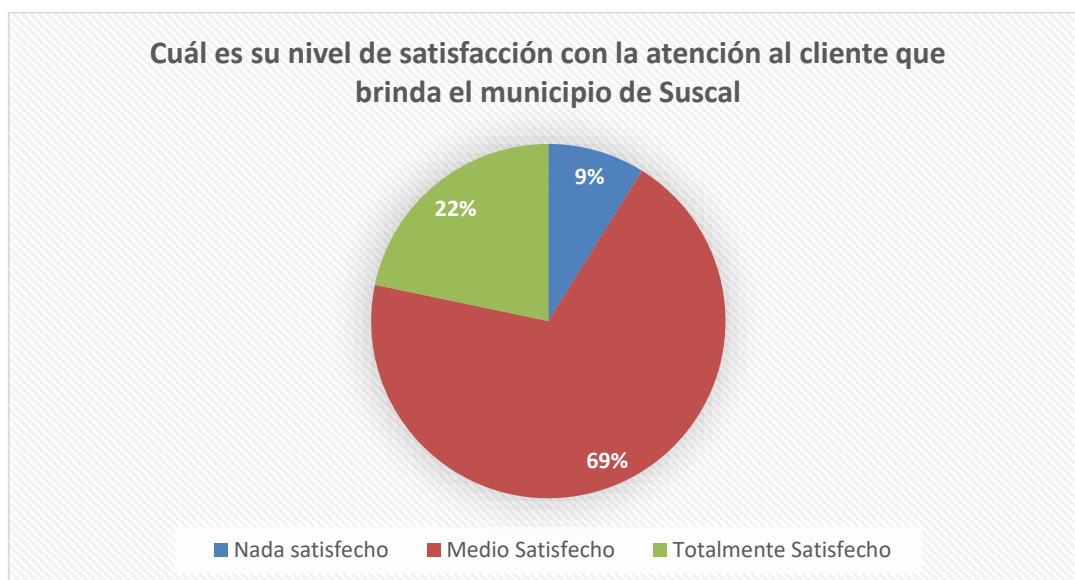
5. *Tabla 5. ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal?*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada satisfecho	31	8,9%
Medio Satisfecho	243	69,4%
Totalmente Satisfecho	76	21,7%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

5. *Ilustración 5. Pregunta 5. ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Según la perspectiva de los usuarios sobre el nivel de satisfacción en cuanto a la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal, es evidente que están medio satisfechos con un porcentaje elevado de 69%, mientras que totalmente satisfechos con un porcentaje de 22% y con un bajo porcentaje de 9% nada satisfechos.

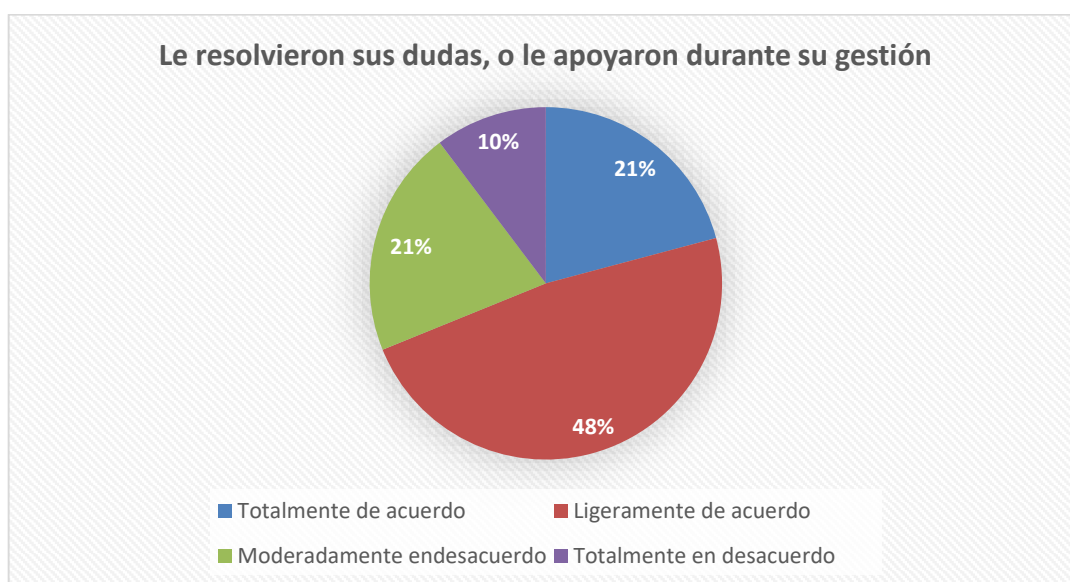
6. *Tabla 6. ¿Le resolvieron sus dudas, o le apoyaron durante su gestión?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	73	20,9%
Ligeramente de acuerdo	168	48,0%
Moderadamente en desacuerdo	73	20,9%
Totalmente en desacuerdo	36	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

6. *Ilustración 6. Pregunta 6 ¿Le resolvieron sus dudas, o le apoyaron durante su gestión?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** A partir de la pregunta a los usuarios en cuando a resolver las dudas o apoyarles durante su gestión, se aprecia en la gráfica que están ligeramente de acuerdo con un porcentaje de 48%, así mismo con un 21% están totalmente de acuerdo y también moderadamente en desacuerdo con un mismo porcentaje, con un porcentaje de 10% totalmente en desacuerdo.

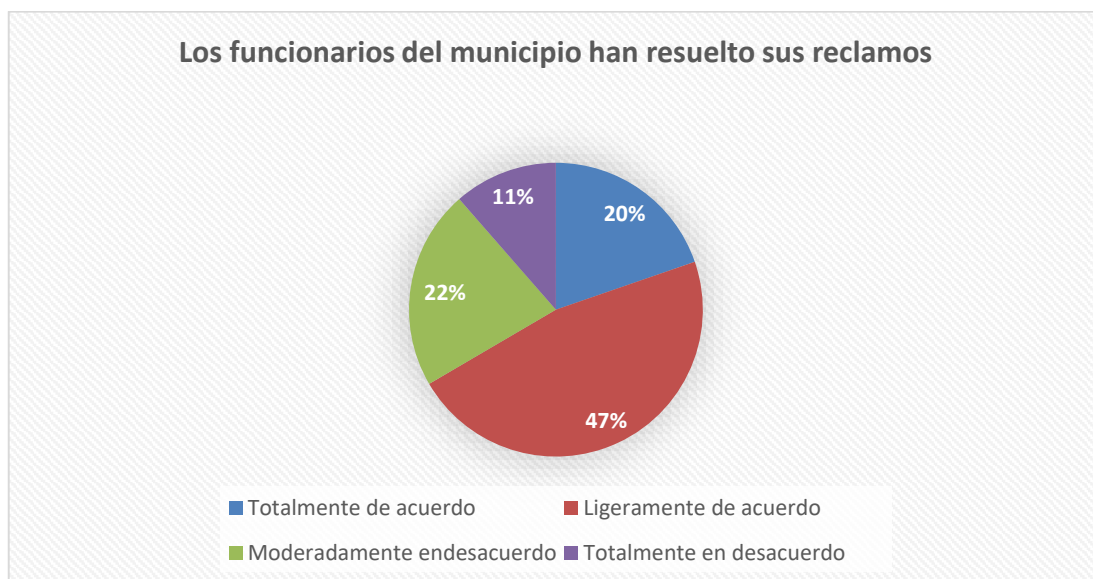
7. *Tabla 7. ¿Los funcionarios del municipio han resuelto sus reclamos?*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	69	19,7%
Ligeramente de acuerdo	164	46,9%
Moderadamente en desacuerdo	77	22,0%
Totalmente en desacuerdo	40	11%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

7. *Ilustración 7. Pregunta 7 ¿Los funcionarios del municipio han resuelto sus reclamos?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Con el fin de saber si los funcionarios del municipio han resuelto los reclamos, planteamos una pregunta en la encuesta emitida a los usuarios, como podemos ver en la gráfica están ligeramente de acuerdo con un 47%, mientras que con un 22% moderadamente en desacuerdo, el 20% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 11% están totalmente en desacuerdo en cuanto a resolver sus reclamos en el municipio por no cumplir con las expectativas del servicio.

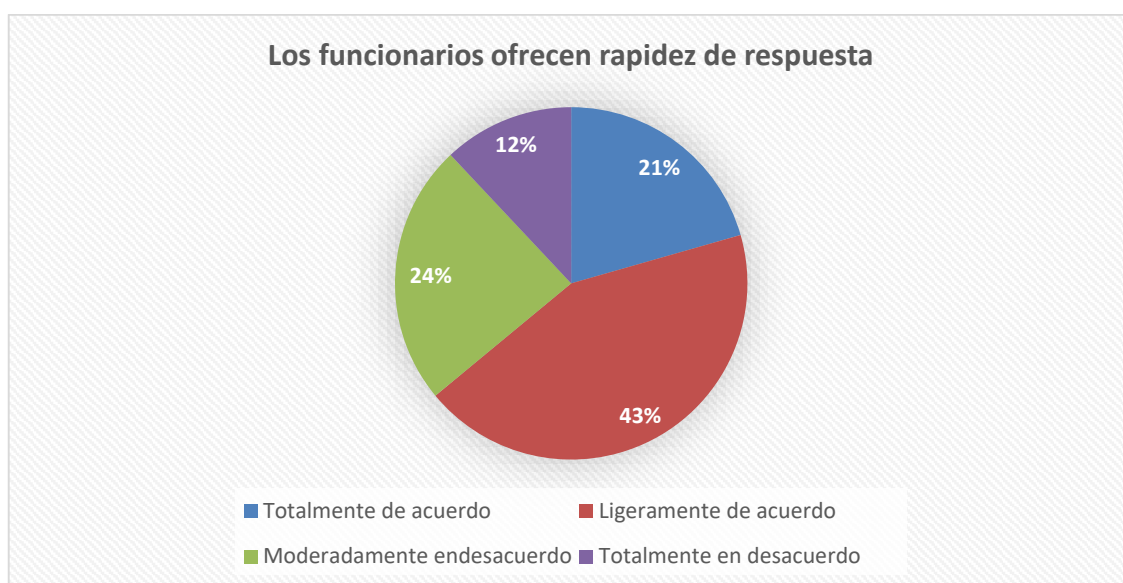
8. *Tabla 8. ¿Los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta?*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	72	20,6%
Ligeramente de acuerdo	152	43,4%
Moderadamente en desacuerdo	84	24,0%
Totalmente en desacuerdo	42	12%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

8. *Ilustración 8. Pregunta 8. ¿Los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Respecto a las opiniones y puntos de vista de los usuarios en cuanto a la rapidez de respuesta que ofrecen los funcionarios, el 43% están ligeramente de acuerdo, el 24% moderadamente en desacuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo que los funcionarios no ofrecen rapidez de respuesta.

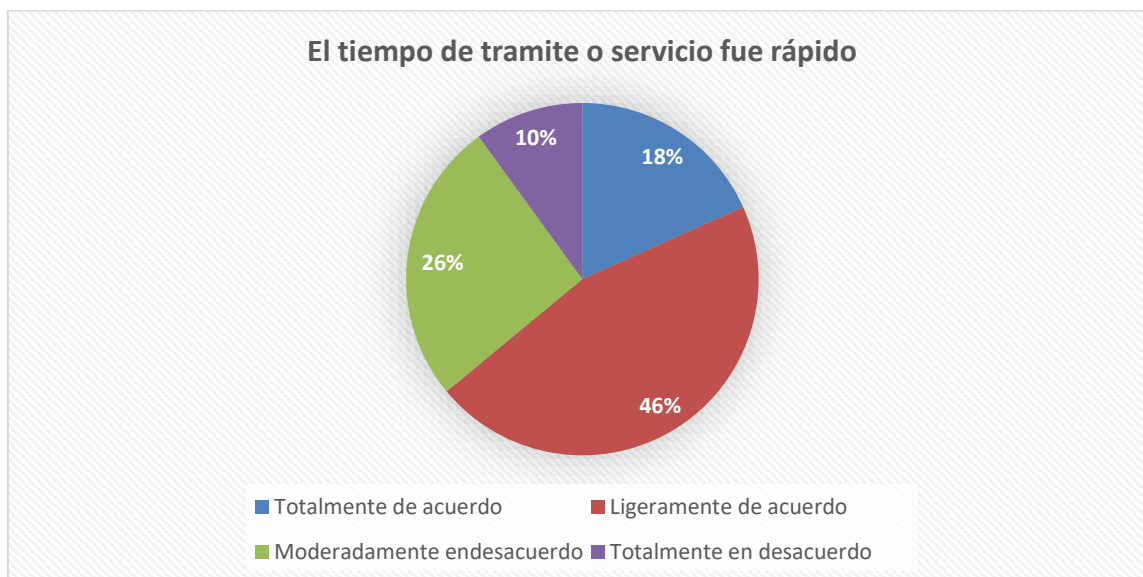
9. *Tabla 9. ¿El tiempo de tramite o servicio fue rápido?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	64	18,3%
Ligeramente de acuerdo	160	45,7%
Moderadamente en desacuerdo	91	26,0%
Totalmente en desacuerdo	35	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

9. *Ilustración 9. Pregunta 9. ¿El tiempo de tramite o servicio fue rápido?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** El 46% de los encuestados están ligeramente de acuerdo con la rapidez de los trámites en el municipio, mientras que el 26% moderadamente en desacuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo en cuanto a la rapidez de servicio.

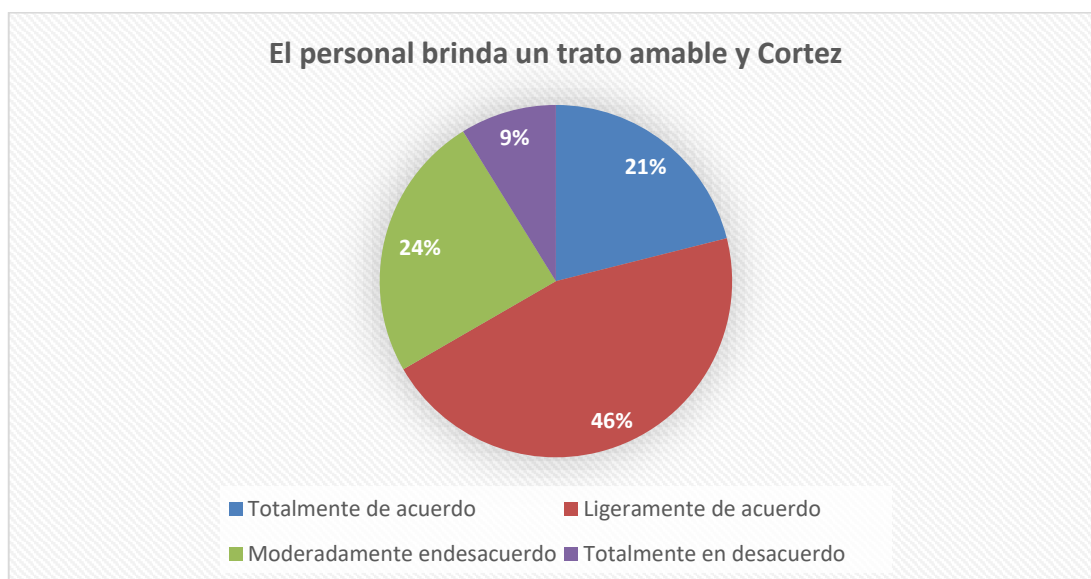
10. Tabla 10. ¿El personal brinda un trato amable y Cortez?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	74	21,1%
Ligeramente de acuerdo	160	45,7%
Moderadamente en desacuerdo	86	24,6%
Totalmente en desacuerdo	31	9%
Total	351	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

10. Ilustración 10. Pregunta 10. ¿El personal brinda un trato amable y Cortez?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Los resultados muestran un alto porcentaje en cuanto al trato que brinda el personal si es amable y Cortez, la respuesta de los encuestados con un porcentaje de 46% que están ligeramente de acuerdo, el 24% moderadamente en desacuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, el 9% totalmente en desacuerdo.

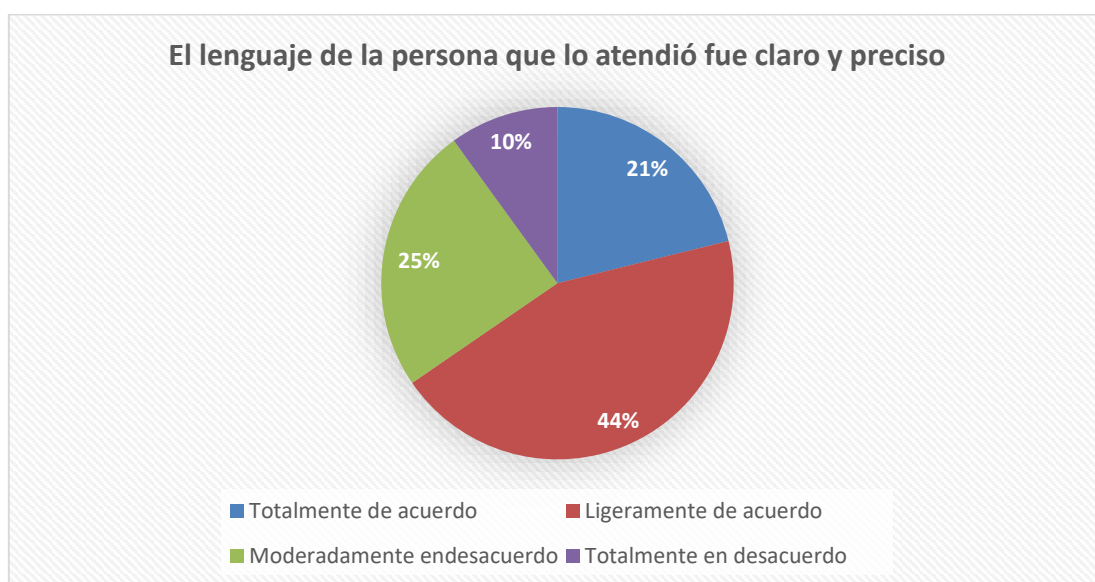
11. Tabla 11. ¿El lenguaje de la persona que lo atendió fue claro y preciso?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	74	21,1%
Ligeramente de acuerdo	155	44,3%
Moderadamente en desacuerdo	86	24,6%
Totalmente en desacuerdo	35	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

11. Ilustración 11. Pregunta 11. ¿El lenguaje de la persona que lo atendió fue claro y preciso?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Es notable los resultados con el 44% que están ligeramente de acuerdo con el lenguaje de la persona que lo atendió si fue claro y preciso, mientras que moderadamente en desacuerdo con un 25%, el 21% totalmente de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo con la utilización del lenguaje.



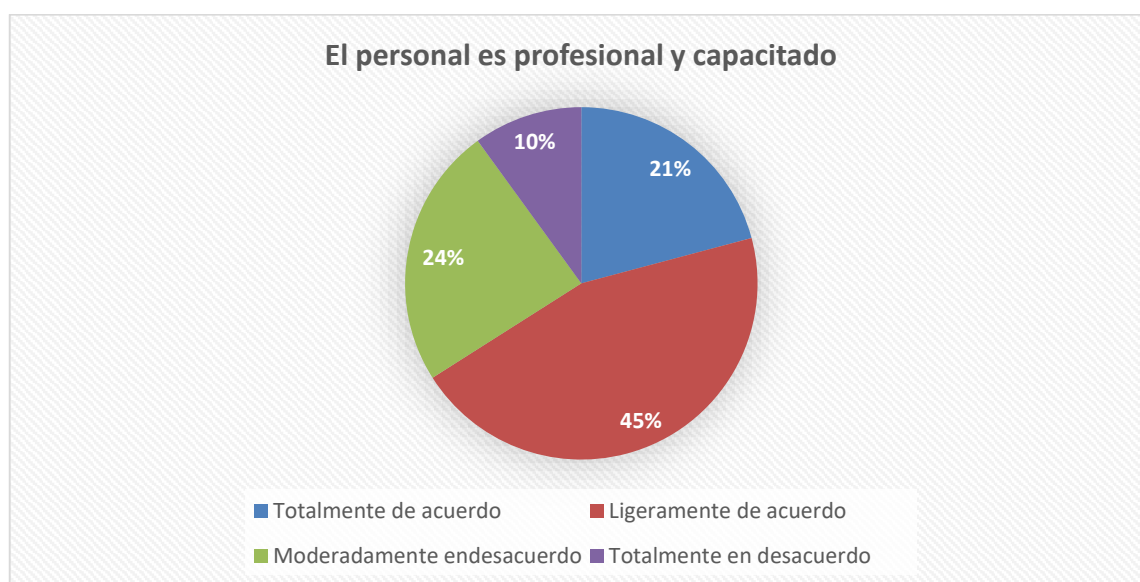
12. Tabla 12. ¿El personal es profesional y capacitado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	73	20,9%
Ligeramente de acuerdo	158	45,1%
Moderadamente en desacuerdo	84	24,0%
Totalmente en desacuerdo	35	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

12. Ilustración 12. Pregunta 12. ¿El personal es profesional y capacitado?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Según el punto de vista de los usuarios en cuanto al personal si están profesionalmente capacitado, el 45% están ligeramente de acuerdo, el 24% moderadamente en desacuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo.

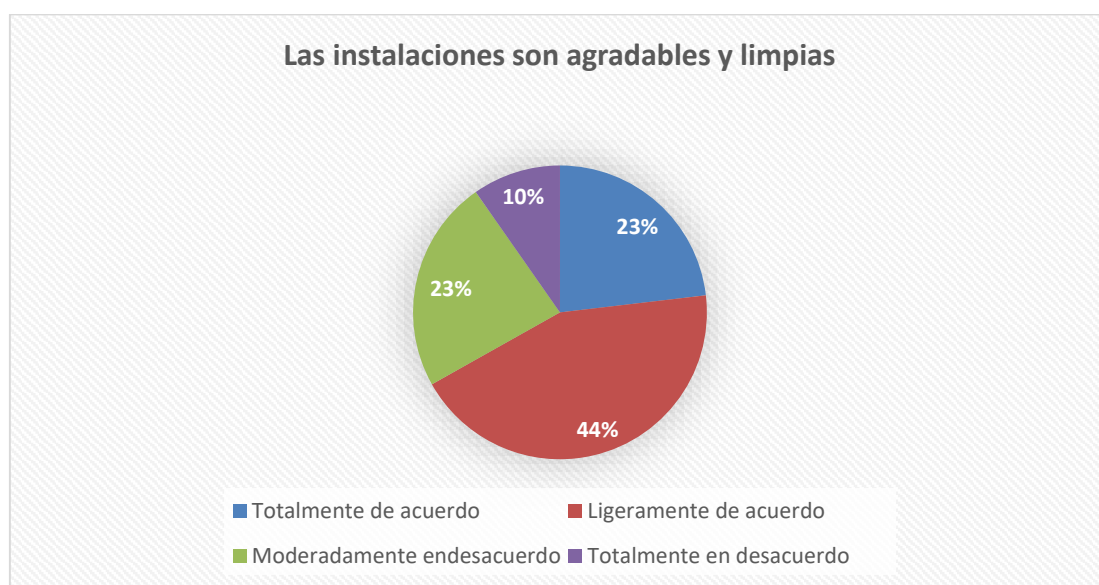
13. Tabla 13. ¿Las instalaciones son agradables y limpias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	81	23,1%
Ligeramente de acuerdo	153	43,7%
Moderadamente en desacuerdo	82	23,4%
Totalmente en desacuerdo	34	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

13. Ilustración 13. Pregunta 13. ¿Las instalaciones son agradables y limpias?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre las instalaciones si son agradables y limpias, el 44 % está ligeramente de acuerdo, mientras que el 23% esta moderadamente de acuerdo y totalmente de acuerdo con el mismo porcentaje, el 10% está totalmente en desacuerdo con las instalaciones del municipio de Suscal.

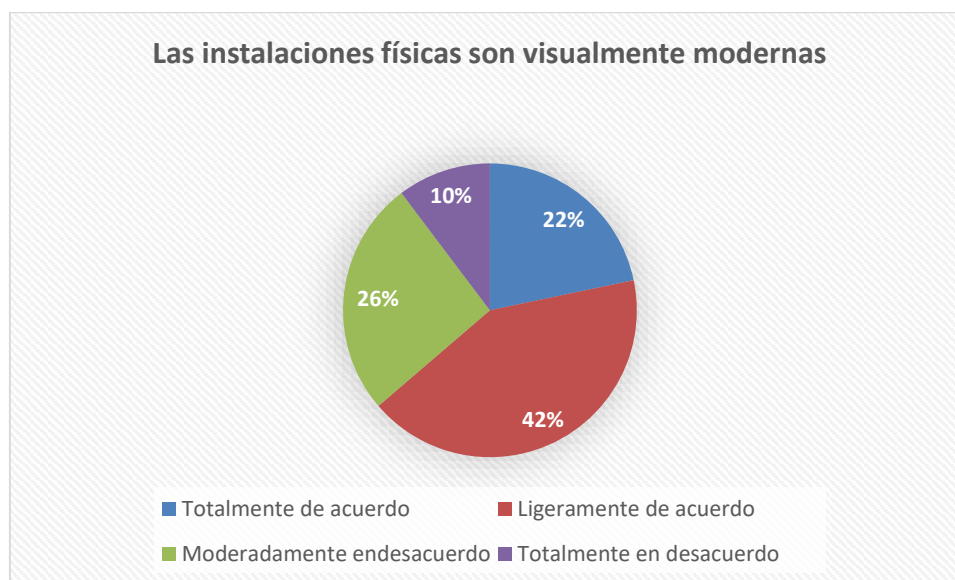
14. **Tabla 14.** ¿Las instalaciones físicas son visualmente modernas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	76	21,7%
Ligeramente de acuerdo	147	42,0%
Moderadamente en desacuerdo	91	26,0%
Totalmente en desacuerdo	36	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

14. **Ilustración 14.** Pregunta 14. ¿Las instalaciones físicas son visualmente modernas?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Para conocer la opinión de los usuarios respecto a las instalaciones físicas si son visualmente modernas se aprecia en la gráfica que el 42% están ligeramente de acuerdo, por tanto, el 26% moderadamente en desacuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo.

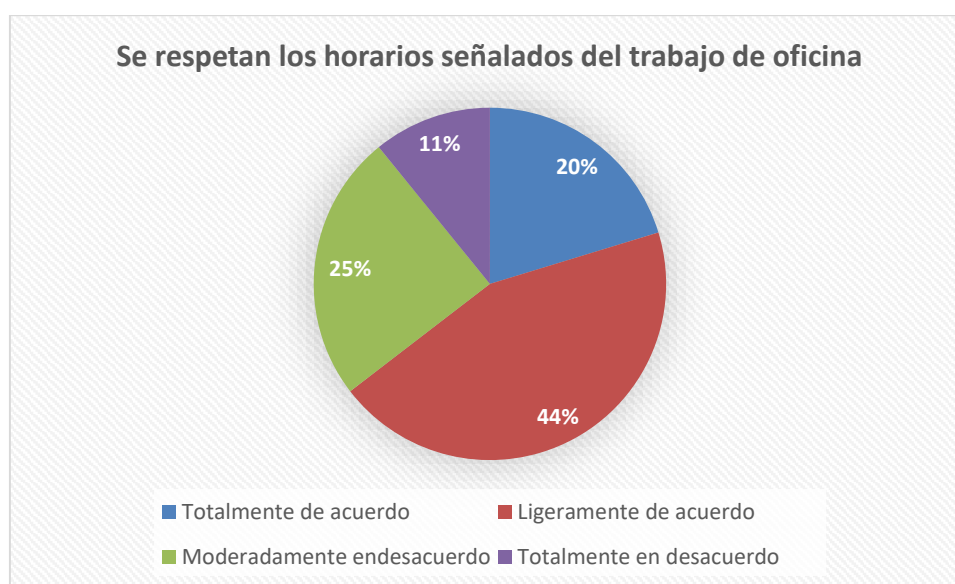
15. Tabla 15 ¿Se respetan los horarios señalados del trabajo de oficina?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	20,3%
Ligeramente de acuerdo	155	44,3%
Moderadamente en desacuerdo	86	24,6%
Totalmente en desacuerdo	38	11%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

15. *Ilustración 15. Pregunta 15. ¿Se respetan los horarios señalados del trabajo de oficina?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Como podemos observar en la gráfica de los 350 encuestados el 44% está ligeramente de acuerdo respecto que se respetan los horarios señalados del trabajo de oficina, el 25% esta moderadamente en desacuerdo, mientras que el 20% totalmente de acuerdo con sí mismo el 11% totalmente en desacuerdo.

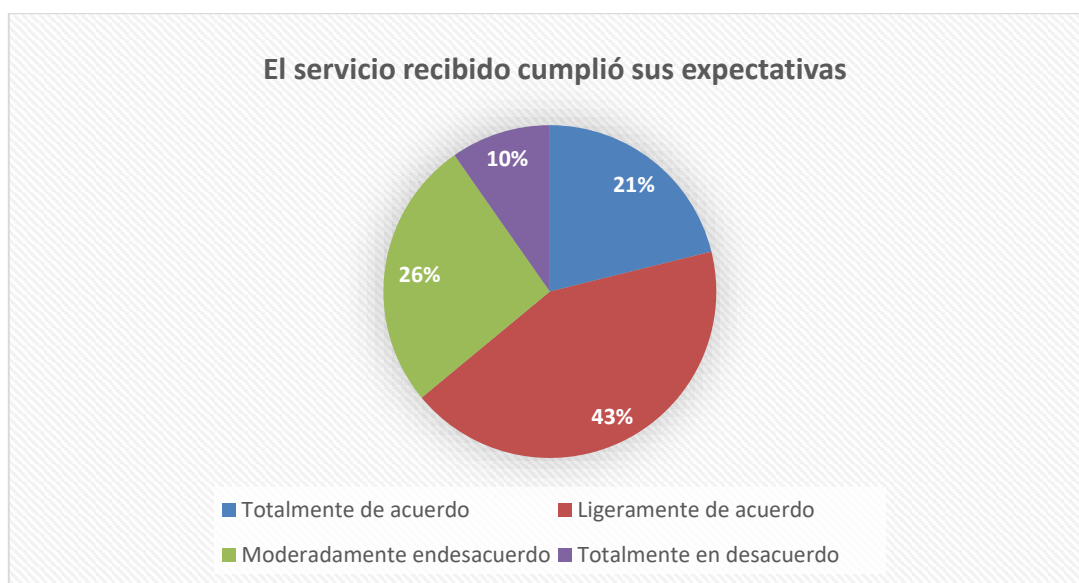
16. **Tabla 16.** ¿El servicio recibido cumplió sus expectativas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	74	21,1%
Ligeramente de acuerdo	150	42,9%
Moderadamente en desacuerdo	92	26,3%
Totalmente en desacuerdo	34	10%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

16. **Ilustración 16.** Pregunta 16. ¿El servicio recibido cumplió sus expectativas?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Es visible los resultados en la gráfica que el 43% está ligeramente de acuerdo si el servicio recibido cumplió sus expectativas, el 26% esta moderadamente en desacuerdo, el 21% totalmente de acuerdo y el 10% de usuarios están insatisfechos por los servicios prestados en la encuesta realizada de las 350 personas.

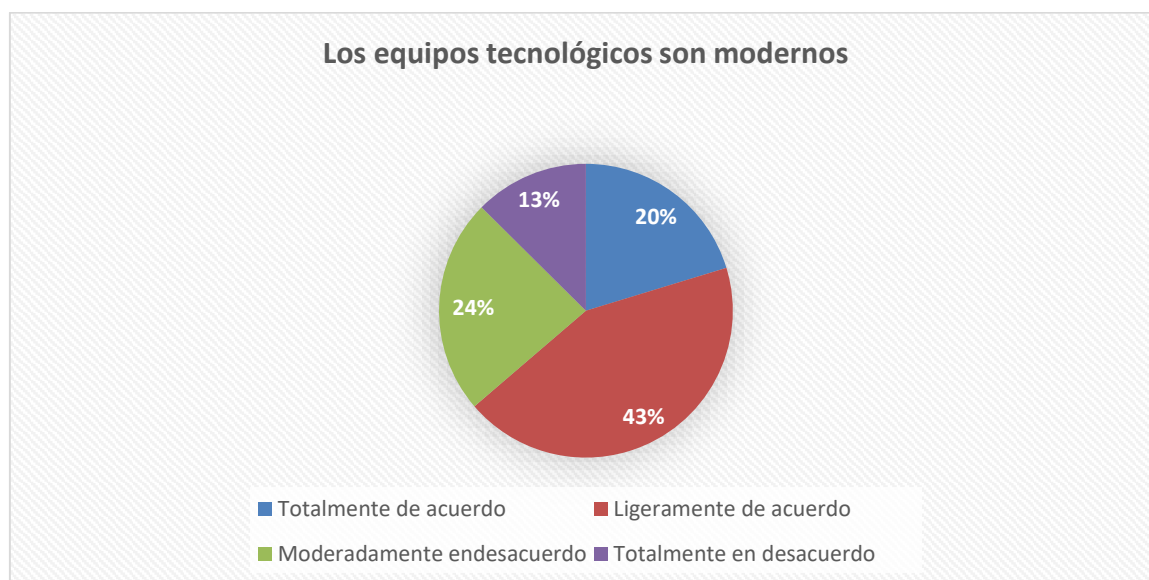
17. **Tabla 17.** ¿Los equipos tecnológicos son modernos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	20,3%
Ligeramente de acuerdo	152	43,4%
Moderadamente en desacuerdo	83	23,7%
Totalmente en desacuerdo	44	13%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

17. **Ilustración 17.** Pregunta 17. ¿Los equipos tecnológicos son modernos?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** La tecnología es muy importante hoy en día por lo que los usuarios están ligeramente de acuerdo con un 43% en cuanto a la modernidad de los equipos, con un 24% moderadamente en desacuerdo, el 20% totalmente de acuerdo y el 13% totalmente en desacuerdo.

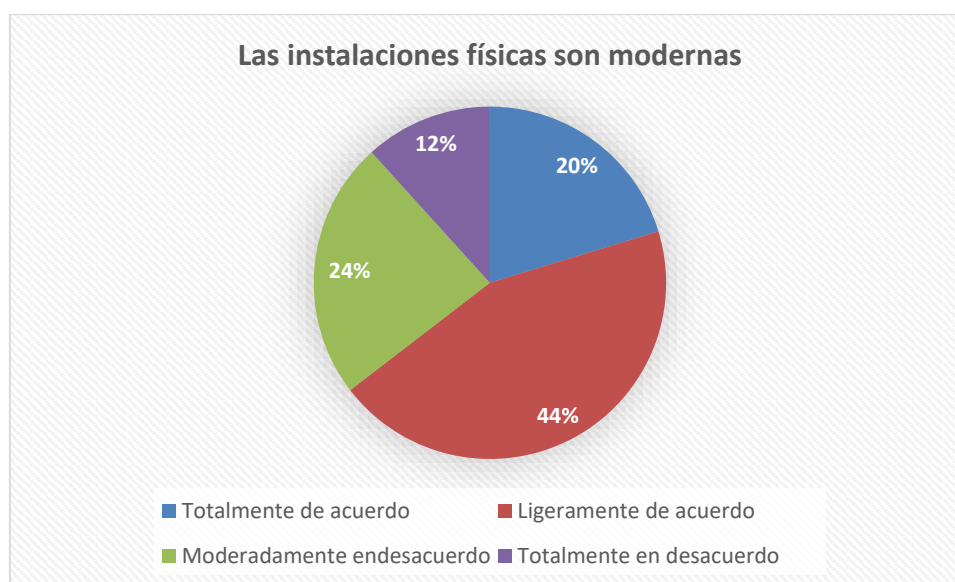
18. **Tabla 18.** ¿Las instalaciones físicas son modernas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	20,3%
Ligeramente de acuerdo	155	44,3%
Moderadamente en desacuerdo	83	23,7%
Totalmente en desacuerdo	41	12%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

18. **Ilustración 18.** Pregunta 18. ¿Las instalaciones físicas son modernas?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** En este resultado de la gráfica se observa en cuanto a las instalaciones físicas si son modernas los usuarios están ligeramente de acuerdo con el 44%, el 24% moderadamente en desacuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, 12% totalmente en desacuerdo con la modernidad de las instalaciones físicas.

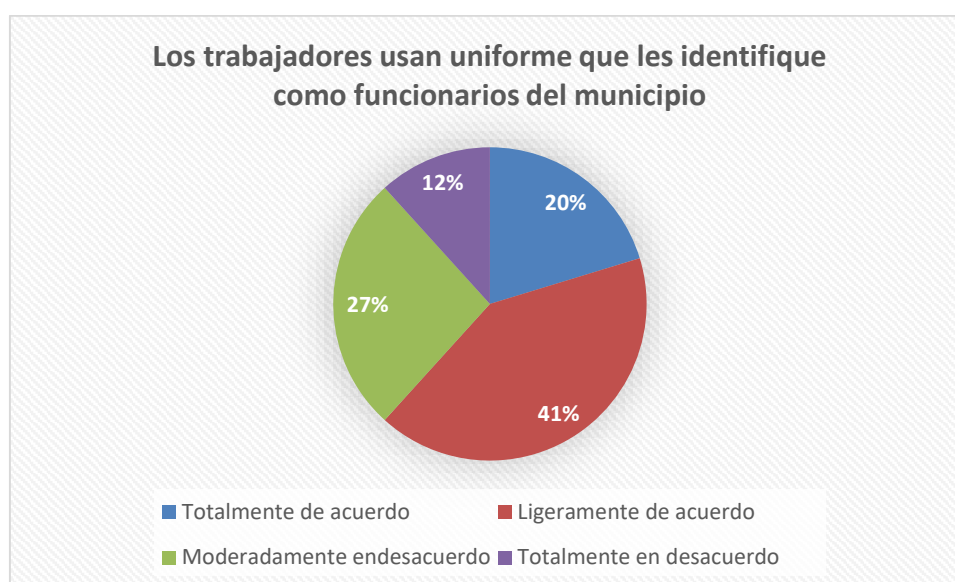
19. **Tabla 19.** ¿Los trabajadores usan uniforme que les identifique como funcionarios del municipio?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	20,3%
Ligeramente de acuerdo	145	41,4%
Moderadamente en desacuerdo	93	26,6%
Totalmente en desacuerdo	41	12%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

19. **Ilustración 19.** Pregunta 18. ¿Los trabajadores usan uniforme que les identifique como funcionarios del municipio?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** según las entrevistas realizadas se observa en la gráfica en cuanto a la utilización de uniforme que identifique a los funcionarios del municipio, el 41% está ligeramente de acuerdo, el 27% moderadamente en desacuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, 12% totalmente en desacuerdo.



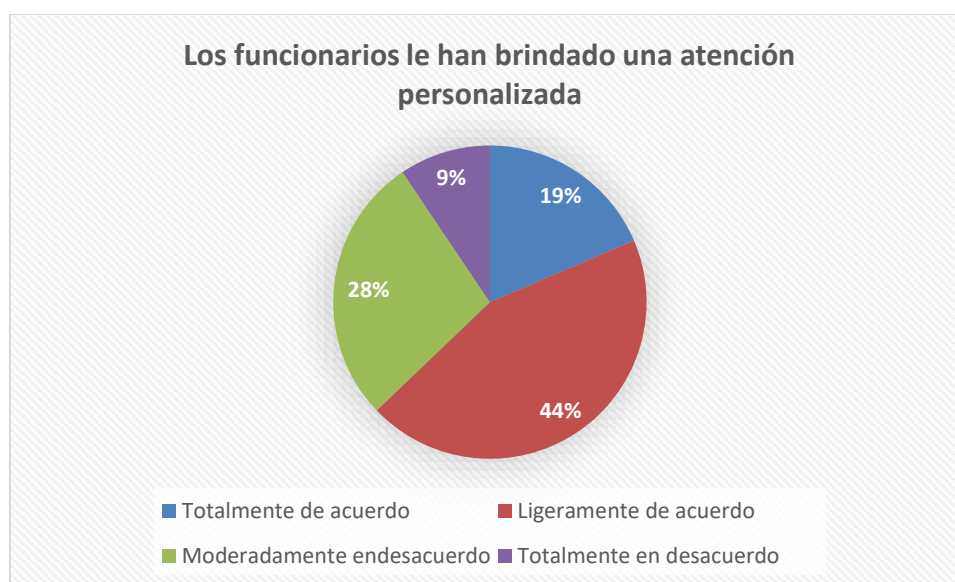
20. **Tabla 20.** ¿Los funcionarios le han brindado una atención personalizada?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	65	18,6%
Ligeramente de acuerdo	155	44,3%
Moderadamente en desacuerdo	97	27,7%
Totalmente en desacuerdo	33	9%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

20. **Ilustración 20.** Pregunta 20. ¿Los funcionarios le han brindado una atención personalizada?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Respecto a los resultados que se visualizan en la gráfica en cuanto a la atención personalizada que brindan los funcionarios del municipio los usuarios están ligeramente de acuerdo con el 44%, el 28% moderadamente en desacuerdo, un 19% totalmente de acuerdo y un 9% totalmente en desacuerdo.

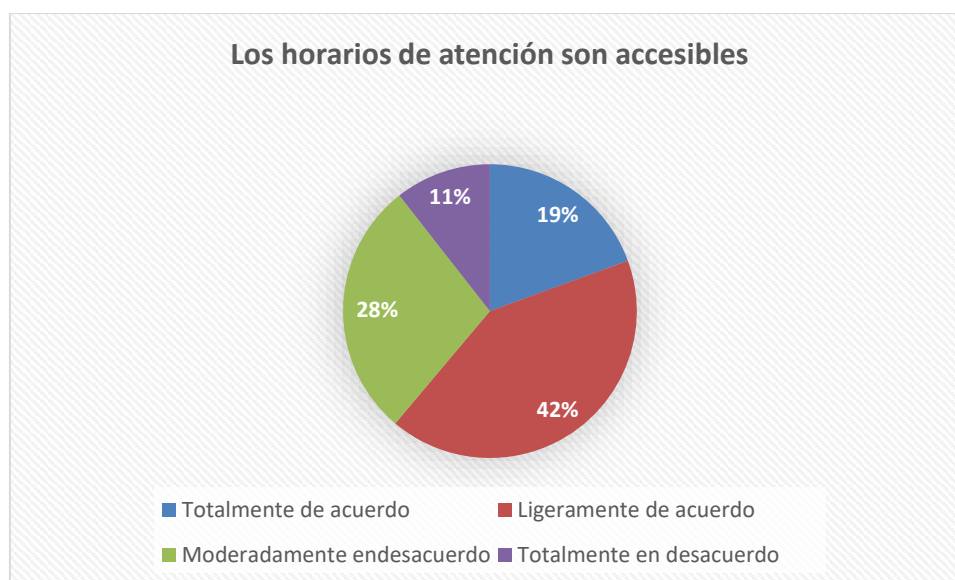
21. **Tabla 21** ¿Los horarios de atención son accesibles?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	68	19,4%
Ligeramente de acuerdo	146	41,7%
Moderadamente en desacuerdo	99	28,3%
Totalmente en desacuerdo	37	11%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

21. **Ilustración 21.** Pregunta 21. ¿Los horarios de atención son accesibles?



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** El porcentaje obtenido de las encuestas realizadas en la pregunta sobre los horarios de atención si son accesibles tenemos, el 42% ligeramente de acuerdo, el 28% moderadamente en desacuerdo, el 19% totalmente de acuerdo, el 11% están en desacuerdo con el tiempo de atención en los servicios.

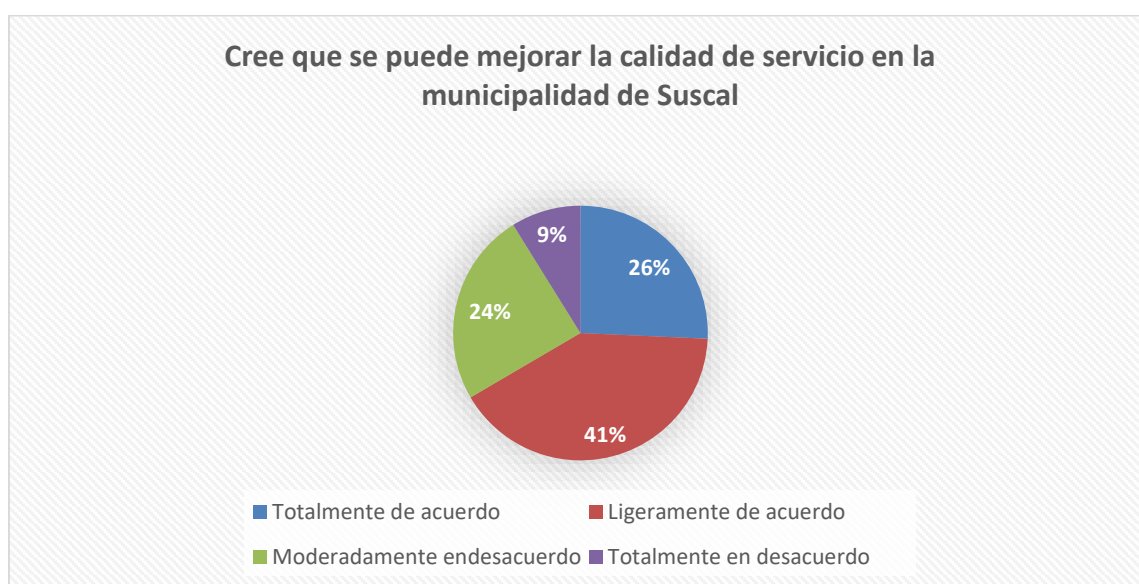
22. **Tabla 22.** *¿Cree que se puede mejorar la calidad de servicio en la municipalidad de Suscal?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	90	25,7%
Ligeramente de acuerdo	143	40,9%
Moderadamente en desacuerdo	86	24,6%
Totalmente en desacuerdo	31	9%
Total	350	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

22. **Ilustración 22.** *Pregunta 22. ¿Cree que se puede mejorar la calidad de servicio en la municipalidad de Suscal?*



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

**Análisis e interpretación:** Con estos datos se puede constatar que los usuarios están ligeramente de acuerdo con un 41% que se puede mejorar la calidad de servicio en la municipalidad de Suscal, el 26% totalmente de acuerdo, el 24% esta moderadamente en desacuerdo, y con un porcentaje bajo del 9% totalmente en desacuerdo.

## 4.2 Comprobación de la hipótesis

### Hipótesis

Para solucionar el problema planteado se trabaja con frecuencias observadas, obtenidas directamente de la investigación.

#### Ho: (Hipótesis Nula)

- Los servicios no inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.

#### Hi: (Hipótesis Alternativa)

- Los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.

#### Estimado estadístico.

Para ello se realiza la prueba chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas se utiliza la siguiente fórmula.

Donde. 
$$X^2 = \left( \frac{(O-E)^2}{E} \right)$$

O=Datos observados

E= Datos Esperados

#### Establecer el nivel de significancia y reglas de decisión

Nivel de significancia 0,05

$$\begin{aligned} \text{Grados de libertad} \quad GL &= (f-1) (C-1) = (5-1) (4-1) \\ &= (4)(3) = 12 \\ &= 21,0261 \end{aligned}$$

Se acepta la hipótesis nula si el valor a calcularse de  $X^2$  es menor al valor de  $X^2$  tabla = 21,0261; caso contrario se rechaza.

## Frecuencias observadas y esperadas

	Nada satisfecho/ Totalmente en desacuerdo		Moderadamente en desacuerdo		Medio Satisfecho /Ligeramente de acuerdo		Totalmente Satisfecho/ Totalmente de acuerdo		Total
	O	E	O	E	O	E	O	E	
<b>Preguntas 5</b> ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención al cliente que brinda el municipio de Suscal?	31	36,2		69,4	243	173,8	76	70,6	350
<b>Preguntas 6</b> ¿Le resolvieron sus dudas, o le apoyaron durante su gestión?	36	<b>36,2</b>	73	<b>69,4</b>	168	<b>173,8</b>	73	<b>70,6</b>	350
<b>Preguntas 8</b> ¿Los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta?	42	<b>36,2</b>	84	<b>69,4</b>	152	<b>173,8</b>	72	<b>70,6</b>	350
<b>Preguntas 9</b> ¿El tiempo de trámite o servicio fue rápido?	35	<b>36,2</b>	91	<b>69,4</b>	160	<b>173,8</b>	64	<b>70,6</b>	350
<b>Preguntas 21</b> ¿Los horarios de atención son accesibles?	37	<b>36,2</b>	99	<b>69,4</b>	146	<b>173,8</b>	68	<b>70,6</b>	350
<b>Total</b>	181		347		869		353		1750

**Fuente:** Encuesta aplicadas

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

### 4.3 Cálculo del chi-cuadrado

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
31	36,2	-5,2	27,04	0,747
0	69,4	-69,4	4816,36	69,4
243	173,8	69,2	4788,64	27,55
76	70,6	5,4	29,16	0,413
36	36,2	-0,2	0,04	0,001
73	69,4	3,6	12,96	0,187
168	173,8	-5,8	33,64	0,194
73	70,6	2,4	5,76	0,082
42	36,2	5,8	33,64	0,929
84	69,4	14,6	213,16	3,071
152	173,8	-21,8	475,24	2,734
72	70,6	1,4	1,96	0,028
35	36,2	-1,2	1,44	0,040
91	69,4	21,6	466,56	6,723
160	173,8	-13,8	190,44	1,096
64	70,6	-6,6	43,56	0,617
37	36,2	0,8	0,64	0,018
99	69,4	29,6	876,16	12,625
146	173,8	-27,8	772,84	4,447
68	70,6	-2,6	6,76	0,096
				<b>130,999</b>

**Fuente:** Encuesta aplicadas

**Elaborado por:** Autor. Silvia Quindi

$X^2$  Calculado >  $X^2$  tabla se rechaza la hipótesis nula

### 4.4 Verificación de la hipótesis

**130,999 > 21,0261 = Ho** Se rechaza la Nula

Se rechaza la hipótesis nula debido a que el valor del cálculo del chi cuadrado esperado (130,999) es mayor al chi cuadrado observado (21,0261) lo cual es un rechazo y a su vez se acepta la hipótesis alternativa que hace referencia a que “Los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal”

#### **4.5 Discusión de resultados**

La evaluación de la calidad de servicios de los usuarios se halló que según la perspectiva de estos son bajos y esto afecta el óptimo desarrollo del municipio del Cantón Suscal. Pastor, 2015 menciona que los municipios locales se deben de guiar en las insuficiencias de los ciudadanos, para que de esta manera se elaboren servicios conforme a sus necesidades y así optimizar el proceso de crecimiento de la municipalidad; son precisamente estas cuestiones que se deben reforzar en los gobiernos locales con el objetivo primordial de mejorar la calidad de servicio de las municipalidades.

De acuerdo a la información recolectada a partir de las encuestas realizadas a través de la plataforma Google forms, se podría deducir que la percepción general sobre la calidad de servicio ofrecido, indica que los usuarios que utilizan los servicios del GAD Municipal en todo lo que comprende a satisfacción al cliente, calidad de servicio, modernidad de los equipos tecnológicos e instalaciones físicas , horarios de atención, atención personalizada, personal capacitado, rapidez de respuesta en cuanto a los trámites, en términos generales es ligeramente de acuerdo, pero existen usuarios que tienen dificultades, aunque estos porcentajes son mínimos.

Teniendo en cuenta que la percepción recibida mediante la encuesta deja ver que los usuarios se encuentran ligeramente de acuerdo con la atención de los diferentes departamentos en el GAD Municipal en todos los aspectos como la modernidad tanto de instalaciones físicas como de los equipos y sobre todo con la buena atención e interés por parte de los funcionarios al realizar los trámites de manera rápida y eficiente para un buen desempeño del GAD Municipal.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Al dar por terminado la presente investigación con el tema los servicio y satisfacción del usuario en el municipio del Cantn Suscal, se concluye lo siguiente:

- El estudio se centró en evaluar los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal y su relación con la satisfacción de los usuarios ya que esto permitió identificar áreas de mejora en los servicios y a determinar cómo estos afectan la satisfacción de los usuarios.
- La indagación se fundamentó a través de las bases teóricas relacionadas con los servicios y la satisfacción del usuario para el GAD del Cantón Suscal. Esto ha permitido al investigador contextualizar el estudio a breve rasgo y que se ha llegado al evaluar los servicios en base a estos estándares y teorías reconocidas.
- A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se propone estrategias que permitan mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios del GAD del Cantón Suscal. Estas estrategias pueden estar basadas en recomendaciones de la literatura existente o en las observaciones y conclusiones específicas obtenidas en el estudio.



## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que, en función de los hallazgos y áreas de mejora identificadas en la investigación, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal debiera tomar medidas concretas para mejorar la calidad de sus servicios y, por ende, la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda que, en futuras investigaciones, se siga prestando atención a la fundamentación teórica, ya que es esencial para contextualizar y evaluar los resultados de la investigación.
- Para implementar efectivamente las estrategias propuestas para mejorar los servicios y la satisfacción del usuario del GAD del Cantón Suscal, se deben seguir los siguientes pasos: En primer lugar, se deben definir claramente las estrategias propuestas y asegurarse de que estén alineadas con los resultados y hallazgos de la investigación. Además, se debe tener en cuenta la factibilidad de implementación de las estrategias, considerando los recursos disponibles, la infraestructura, la capacitación necesaria, entre otros aspectos. En segundo lugar, es fundamental que se involucre a todas las partes interesadas en el proceso de implementación de las estrategias, incluyendo a los usuarios, el personal del GAD, y otros actores relevantes en el proceso. Esto garantizará una implementación efectiva y una mayor aceptación y compromiso con las estrategias propuestas. Finalmente, se debe realizar un seguimiento y evaluación constante de la implementación de las estrategias, con el fin de realizar ajustes y mejoras en caso de ser necesario, y asegurarse de que se estén logrando los resultados esperados.

## CAPITULO VI

### 6. Propuesta

Proponer estrategias de los servicios que mejoren la satisfacción de los usuarios del GAD del Cantón Suscal por cada departamento que no cumplan con la mejor atención de los distintos trámites que se elabora dentro de ello.

DEPARTAMENTOS	PROBLEMA	ESTRATEGIAS
<b>Recaudación</b>	No cumplen el horario de atención los funcionarios asignados al mencionado departamento, por lo tanto los usuarios del municipio no tienen la satisfacción adecuado del servicio que brindan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de un sistema de retroalimentación y seguimiento: se puede implementar un sistema para recibir comentarios y sugerencias de los usuarios, lo que permitirá detectar oportunidades de mejora y evaluar la calidad de los servicios. Además, se debe realizar un seguimiento de los comentarios y sugerencias recibidos para asegurarse de que se estén implementando mejoras efectivas.</li> </ul>
<b>Junta cantonal de protección de derechos</b>	No existe un secretario quien recepte las denuncias ya que los miembros salen hacer seguimientos a las comunidades, y por ende los usuarios están insatisfechos por el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para lograr esto, se podría implementar planes de acción específicos y medidas correctivas que aborden las áreas de mejora identificadas. Además, podrían establecer mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios y sugerencias de los usuarios y evaluar periódicamente la satisfacción de los mismos, con el fin de monitorear la efectividad de las mejoras implementadas y asegurarse de que se mantengan niveles adecuados de satisfacción a largo plazo.</li> </ul>
<b>Jefatura movilidad, tránsito, terrestre, y seguridad vial del Cantón Suscal</b>	No existe la revisión técnica vehicular ya que los usuarios deben trasladar a otra provincia, y por ende los usuarios están insatisfechos por el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de tecnología y automatización: se puede mejorar la eficiencia y calidad de los servicios, lo que aumentará la rapidez y la satisfacción de los usuarios.</li> </ul>

<p><b>Comisaría municipal</b></p>	<p>Los funcionarios asignados al mencionado departamento incumplen con la atención requerida por el usuario y por ende los usuarios deben volver las veces que pueda por el mismo servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la comunicación y atención al cliente: se puede establecer un programa de capacitación para el personal del GAD en cuanto a la importancia de la atención al cliente y la comunicación efectiva, lo que ayudará a mejorar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se pueden implementar medidas específicas para mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios.</li> </ul>
-----------------------------------	---	---

**Fuente:** Elaboración propia  
**Elaborado por:** Silvia Quindi

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2012). Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1976>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Castillo, R. (Abril de 2009). LA HIPÓTESIS EN INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.pdf>
- Escamilla, M. (2010). Aplicaciones básicas de los métodos científicos. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Huancayo: Universidad Continental.
- Garay, C. (18 de julio de 2020). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- Guaman, M., Caisa, E., Acosta, M., Miranda, R., & Cepeda, F. (2017). Mercadeo Corporativo Interno. Una relación con el ámbito legal. Ambato: UTA.
- Hernández, R., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Huamán, R. (2017). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?s equence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?s equence=1)
- Huancollo, J. (2017). CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Ecuador en Cifras (2022). *Estadísticas de Información de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales 2022*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/gad-municipales/#:~:text=El%20Censo%20de%20Informaci%C3%B3n%20Ambiental,de%20gesti%C3%B3n%20ambiental%2C%20manejo%20de>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Scielo, 1.
- Navarro, H., & Lozano, H. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén - 2018. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30029/navarro\\_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30029/navarro_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). Proceso y fundamentos de la investigación científica. Machala: UTMACH.
- Pastor-Seller, E. (2015). Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia*, 22(68), 229–257. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352015000200229](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200229)
- Silva, E. (2018). Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región lambayeque - 2018. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1>
- Wigodski, J. (14 de junio de 2010). Población y muestra. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491–496. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004>
- Espinoza, E. V. (2021, abril 19). *Municipio de Suscal*. Retrieved from <https://gadsuscal.gob.ec/2021/04/19/mision-y-vision/>
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010, julio). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. Retrieved from <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/823.pdf>
- Guaman, M., Caisa, E., Acosta, M., Miranda, R., & Cepeda, F. (2017). *Mercadeo Corporativo Interno. Una relación con el ámbito legal*. Ambato: UTA.
- López, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. México: COMITÉ.

- Mora, C. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 148-149.
- Soret, I., & Obesso, M. d. (2020). *La Gestión de la Calidad*. Madrid : ESIC.
- Thompson, I. (2019, julio). *La Satisfacción del Cliente*. Retrieved from <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (julio de 2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/823.pdf>
- Guaman, M., Caisa, E., Acosta, M., Miranda, R., & Cepeda, F. (2017). *Mercadeo Corporativo Interno. Una relación con el ámbito legal*. Ambato: UTA.
- López, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. México: COMITÉ.
- Mora, C. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 148-149.
- Soret, I., & Obesso, M. d. (2020). *La Gestión de la Calidad*. Madrid : ESIC.
- Thompson, I. (julio de 2019). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

## CAPÍTULO VIII

### 8. ANEXOS

#### Matriz Lógica

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
<p>¿Cómo los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los servicios y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.</li> </ul>	<p>Los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal.</p>
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cómo diagnosticar los servicios y la satisfacción de los usuarios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Participativo Intercultural Municipal del Cantón Suscal?</p> <p>¿Cómo se establece las bases que sustentan los enfoques teóricos de los servicios y la satisfacción del usuario brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal?</p> <p>¿Cómo proponer estrategias de los servicios que mejoren la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Suscal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los usuarios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal.</li> <li>• Fundamentar las bases teóricas de los servicios y la satisfacción del usuario brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Suscal.</li> <li>• Proponer estrategias de los servicios que mejoren la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Suscal</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Silvia

## Anexo 2. Operacionalización de variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Desde el punto de vista de López E. , (2013, pág. 5) que la calidad en el servicio al cliente 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, tiempo, razonable, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.	Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas atendidas.</li> <li>• Número de ventanillas disponibles para la atención de usuarios.</li> <li>• Números de personal del municipio disponibles para la atención al usuario.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en espera a ser atendidas.</li> <li>• Número de personas que estén de acuerdo con el tiempo de atención.</li> <li>• Número de personas que frecuentan al final del mes</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas que estén de acuerdo con la calidad de servicio.</li> <li>• Número de personas que reciban la atención con calidad.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia  
Elaborado por: Silvia Quindi |



Anexo 3. Operacionalización de variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Según Rey, (2000) La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que depende tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.</p>	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios atendidos por el Municipio.</li> <li>• Número de usuarios insatisfechos por los servicios prestados.</li> <li>• Número de personas que abandonan los servicios del municipio por mala atención.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de los usuarios que están satisfechos.</li> <li>• Número de quejas recibidas en el GAD por la atención.</li> <li>• Número de personas que están conformes con la ejecución de obras por el municipio.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de servicios eficientes.</li> <li>• Número de personas satisfechas con el servicio.</li> <li>• Número de veces que el usuario debe volver al municipio por el mismo servicio.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia  
 Elaborado por: Silvia Quindi