



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

**Propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios de GAD
Municipal del cantón Pedro Carbo.**

AUTOR

Chaguay Franco Tommy Steven

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TUTOR

Ing. Ind. José Pérez Villamar, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 03 de septiembre del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por CHAGUAY FRANCO TOMMY STEVEN, como requerimiento para la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA.

TUTOR

Ing. Ind. José Pérez Villamar, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, 03 de septiembre del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, CHAGUAY FRANCO TOMMY STEVEN

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios de GAD Municipal del cantón Pedro Carbo**, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 03 de septiembre del 2024

EL AUTOR

Chaguay Franco Tommy Steven



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, CHAGUAY FRANCO TOMMY STEVEN

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios de GAD Municipal del cantón Pedro Carbo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 03 de septiembre del 2024

AUTOR

Chaguay Franco Tommy Steven



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO

 INFORME DE ANÁLISIS
magister

Tommy.Chaguay

2%
Textos sospechosos

1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

< 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Tommy.Chaguay.docx ID del documento: 7f2e13198c90ea5353bc454c5a2a9ab4fcfa994 Tamaño del documento original: 1,45 MB Autores: []	Depositante: José Guillermo Pérez Villamar Fecha de depósito: 27/8/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 27/8/2024	Número de palabras: 12.802 Número de caracteres: 84.290
--	---	--

TUTOR

Ing. Ind. José Pérez Villamar, Mgs

Chaguay Franco Tommy Steven



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Sopó Montero Gerson, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Bajaña Villagómez Yanina, Ph.D.

OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	VII
LISTA DE TABLAS	X
LISTA DE FIGURAS	XII
RESUMEN (ABSTRACT).....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	2
Antecedentes del problema.....	3
Definición del problema	5
Justificación	5
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Preguntas de investigación	6
Capítulo 1: Marco Teórico	8
Bases teóricas	8
Satisfacción del Usuario en el Contexto de las Administraciones Públicas.	8
Modelo Servqual	8
Dimensiones del Modelo Servqual.....	9
Servicios Públicos y Gestión Municipal.....	13
Contexto Específico del GAD Municipal de Pedro Carbo.....	16

Capítulo 2: Metodología de la investigación.....	19
Diseño de investigación.....	19
Tipo o enfoque de investigación.....	19
Alcance	19
Población	20
Muestra	21
Técnica de recogida de datos.....	21
Análisis de datos.....	22
Resultados.....	23
Análisis de las encuestas.....	23
Conclusiones y recomendaciones de la investigación.....	49
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
Capítulo III: Propuesta Metodológica	51
Presentación de la propuesta.....	51
Objetivos.....	51
Objetivo general	51
Objetivos específicos	52
Cambios / mejoras / ampliaciones propuestas	52
Cambio 1: Mejora en la atención al cliente	54
Cambio 2: Modernización de la infraestructura tecnológica.....	56

Cambio 3: Mejora en la comunicación interna.....	58
Cambio 4: Implementación de un sistema de gestión de calidad	60
Procedimientos propuestos	62
Diagnóstico Inicial.....	62
Elaboración de un plan estratégico.....	62
Desarrollo e implementación de plataforma digital	63
Capacitación y sensibilización	63
Supervisar y evaluar	63
Estimación de beneficios en caso de aplicar la metodología.....	63
Implicaciones en estados financieros, tributarias, societarias, etc.....	64
Análisis Costo-Beneficio.....	66
Conclusiones y recomendaciones	68
Conclusiones.....	68
Recomendaciones	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73
Anexo 1: Formato de encuesta a usuarios	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	23
Tabla 2	24
Tabla 3	25
Tabla 4	26
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	30
Tabla 9	31
Tabla 10	32
Tabla 11	33
Tabla 12	34
Tabla 13	35
Tabla 14	36
Tabla 15	37
Tabla 16	38
Tabla 17	39
Tabla 18	40
Tabla 19	41
Tabla 20	42

Tabla 21	43
Tabla 22	44
Tabla 23	45
Tabla 24	46
Tabla 25	47
Tabla 26	48
Tabla 27	54
Tabla 28	56
Tabla 29	58
Tabla 30	60
Tabla 30	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	23
Figura 2.....	24
Figura 3.....	25
Figura 4.....	26
Figura 5.....	27
Figura 6.....	28
Figura 7.....	29
Figura 8.....	30
Figura 9.....	31
Figura 10.....	32
Figura 11.....	33
Figura 12.....	34
Figura 13.....	35
Figura 14.....	36
Figura 15.....	37
Figura 16.....	38
Figura 17.....	39
Figura 18.....	40
Figura 19.....	41
Figura 20.....	42

Figura 21.....	43
Figura 22.....	44
Figura 23.....	45
Figura 24.....	46
Figura 25.....	47
Figura 26.....	48
Figura 27.....	55
Figura 28.....	57
Figura 29.....	59
Figura 30.....	61

RESUMEN (ABSTRACT)

El presente estudio tiene como objetivo general evaluar la satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo y proponer mejoras para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología aplicada incluye un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre satisfacción del usuario en entidades gubernamentales locales, una investigación cuantitativa basada en encuestas y el desarrollo de una propuesta de mejora integral. Las principales conclusiones revelan que la modernización de la infraestructura tecnológica y la mejora en la atención al cliente son cruciales para incrementar la satisfacción de los usuarios. Entre los principales hallazgos se identificaron áreas claves de mejora como la inducción y capacitación del personal, la aplicación de un CRM de gestión de relaciones con clientes para ofrecer un servicio más cálido a los usuarios. Además, la actualización de hardware y software, junto con la introducción de herramientas digitales avanzadas, contribuirá a una mayor eficiencia operativa y a una reducción en los costos asociados con la gestión manual de documentos. Las recomendaciones propuestas incluyen intensificar la capacitación del personal, implementar un sistema CRM y modernizar la infraestructura tecnológica, con el objetivo de mejorar la percepción de los servicios municipales y aumentar la eficiencia en la atención al ciudadano.

***Palabras claves:** Satisfacción; Mejora; Calidad; Usuarios; Tecnología; Capacitación*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es un aspecto fundamental en la gestión pública, ya que impacta directamente en la percepción y eficiencia de los servicios prestados. En el contexto del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo, mejorar la satisfacción de los usuarios es crucial para garantizar una administración efectiva y cercana a la ciudadanía. Este trabajo propone una metodología para mejorar la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal, basada en un análisis profundo de las condiciones actuales y la implementación de estrategias específicas.

La introducción contextualiza el problema objeto de estudio. Se presenta el contexto del problema, se define claramente el problema y se justifica la necesidad de realizar una investigación. Se discute la importancia del estudio y las especies, el propósito general y los objetivos específicos y los problemas de investigación están decididos a ayudar al estudio.

El Capítulo 1: Marco Teórico aborda la normativa general existente relacionada con la satisfacción del usuario en el sector público. Se estudian las condiciones en las que opera el GAD Municipal del cantón Pedro Carbo y se justifica la necesidad de una propuesta metodológica específica, destacando los aspectos no cubiertos por la normativa general. Este capítulo también ubica el GAD Municipal dentro del contexto más amplio de la gestión pública.

Capítulo 2: Metodología de la investigación describe la metodología utilizada para realizar la investigación. Se describen detalladamente los métodos de recogida y análisis de datos utilizados y se presentan los resultados obtenidos. Además, se comparan los resultados obtenidos con las normas generales aplicables y se analizan las consecuencias contables de las diferencias encontradas.

El Capítulo 3: Propuesta Metodológica para la Aplicación de la Norma presenta las mejoras, cambios y ampliaciones propuestas para incrementar la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal. Se describen los procedimientos propuestos y se estima el beneficio potencial de la aplicación de esta metodología. Asimismo, se discuten las implicaciones en los estados financieros, aspectos tributarios y societarios.

Finalmente, en Conclusiones y Recomendaciones, se resumen los principales hallazgos del estudio y se relacionan con la literatura citada y el entorno investigado. Se destacan las áreas para futuras investigaciones y se ofrecen recomendaciones prácticas para el GAD Municipal del cantón Pedro Carbo para mantener y mejorar la satisfacción del usuario a largo plazo.

En conclusión, esta tesis ofrece una propuesta metodológica detallada y fundamentada para mejorar la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo, con el objetivo de promover una gestión pública más eficiente y cercana a las necesidades de la ciudadanía.

Antecedentes del Problema

La satisfacción de los usuarios es un indicador crucial de la efectividad y eficiencia de cualquier administración pública, reflejando la capacidad de una entidad para responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. En el caso del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo, la comprensión de los antecedentes del problema de satisfacción del usuario es esencial para identificar las causas subyacentes y desarrollar una propuesta metodológica de mejora que sea efectiva y sostenible. Este análisis preliminar permite contextualizar los desafíos actuales y formular estrategias que no solo aborden las deficiencias presentes, sino que también anticipen futuras demandas de la población.

El cantón Pedro Carbo, parte de la Provincia del Guayas, se caracteriza por una economía basada en la agricultura y la ganadería. La gestión del Municipio ha experimentado importantes cambios en los últimos años para adaptarse a las crecientes demandas de su población, que ha crecido a un ritmo del 3% anual, alcanzando aproximadamente 50,000 habitantes en la actualidad. Sin embargo, uno de los desafíos más críticos ha sido la atención al ciudadano, que se ha visto afectada por el traslado de la infraestructura y las políticas públicas implementadas, muchas de las cuales no han logrado responder de manera adecuada a las expectativas de la población.

Según encuestas recientes, el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios del GAD se encuentra por debajo del 40%, con un aumento del 25% en las quejas formales en los últimos tres años. Los principales motivos de insatisfacción incluyen la falta de optimización de los procesos, la escasa transparencia y la deficiente atención al cliente, con tiempos de espera que superan los estándares recomendados y que afectan negativamente la productividad local. Además, la percepción general del GAD se ha deteriorado debido a la creciente desconfianza en sus procesos y la ineficiencia en la resolución de problemas.

La falta de cortesía y profesionalismo del personal en la atención al público es una queja recurrente, lo que no solo impacta la experiencia del usuario, sino que también afecta la imagen institucional del GAD. Factores como la falta de formación del personal administrativo y los procesos burocráticos excesivos representan obstáculos importantes para una gestión eficiente. Estos problemas, identificados en diversos estudios, sugieren que es necesaria una modernización integral de los servicios ofrecidos por el GAD.

Entre las oportunidades de mejora identificadas se destaca la modernización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), pues la falta de herramientas tecnológicas adecuadas afecta gravemente la eficiencia operativa. Asimismo, el

fortalecimiento y la promoción de políticas públicas actualizadas es crucial, dado que las normativas vigentes son percibidas como obsoletas, lo que contribuye a la insatisfacción de la colectividad. Mejorar estos aspectos será clave para restaurar la confianza de la población en su gobierno local y, en última instancia, optimizar la relación entre el GAD Municipal y la comunidad.

Definición del Problema

El problema radica en la insatisfacción generalizada de los usuarios con los servicios proporcionados por el GAD Municipal de Pedro Carbo. Esto se evidencia en quejas recurrentes sobre la lentitud en trámites, falta de transparencia y deficiencias en la atención al público. ¿Cómo puede el GAD Municipal de Pedro Carbo mejorar la satisfacción del usuario y garantizar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios?

Justificación

Desde una perspectiva teórica, la justificación de este estudio reside en la importancia de comprender y abordar los factores que afectan la satisfacción del usuario en entidades gubernamentales locales. Existe un cuerpo sustancial de literatura que destaca la relevancia de la satisfacción del usuario como indicador de la calidad de los servicios públicos y su impacto en la percepción ciudadana hacia la administración municipal. Entender los antecedentes y factores contribuyentes a este problema en el contexto específico del GAD Municipal de Pedro Carbo proporcionará una base teórica sólida para el diseño e implementación de estrategias de mejora.

Este proyecto se justifica de forma metodológica, pues se plantea un enfoque y diseño de investigación adecuado para los objetivos planteados, de tal forma que se identifique la relación expectativa-realidad con la atención recibida. Para efectos del

mismo, se ha planteado una investigación cuantitativa, para identificar patrones que identifiquen la insatisfacción del usuario y evaluar la efectividad de las medidas a proponer.

Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es analizar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Pedro Carbo, formulando una propuesta metodológica para mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Objetivos Específicos

A continuación, se presentan los objetivos específicos de esta investigación, los cuales se enfocan en abordar de manera integral el problema de la satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Pedro Carbo.

- Realizar un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre satisfacción del usuario en entidades gubernamentales locales, con énfasis en los antecedentes teóricos y empíricos relevantes para el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo.
- Aplicar una metodología cuantitativa para investigar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Pedro Carbo.
- Desarrollar una propuesta para el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal de Pedro Carbo, abordando aspectos como la capacitación del personal, la optimización de procesos administrativos y la implementación de herramientas tecnológicas.

Preguntas de Investigación

Las siguientes preguntas de investigación se centran en desentrañar los factores determinantes de la satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Pedro Carbo,

abordando tanto aspectos teóricos como prácticos para orientar la formulación de recomendaciones específicas. –

¿Cuáles son los principales factores teóricos y empíricos que influyen en la satisfacción del usuario en entidades gubernamentales locales, específicamente en el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo?

¿Qué opinan los usuarios sobre los servicios públicos del GAD Municipal de Pedro Carbo y cómo esto afecta su nivel de satisfacción?

¿Qué acciones concretas se pueden implementar para mejorar los servicios públicos del GAD Municipal de Pedro Carbo, considerando las opiniones y experiencias de los usuarios y los resultados del análisis?

Capítulo 1: Marco Teórico

Bases Teóricas

Satisfacción del Usuario en el Contexto de las Administraciones Públicas

Definición y Conceptos de Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario ha sido objeto de estudio extensivo en diversas disciplinas, incluyendo la administración pública, el marketing y la psicología. Existen múltiples teorías y modelos que intentan explicar los factores que influyen en la satisfacción del usuario y cómo estos factores se interrelacionan. Uno de los modelos más reconocidos es el modelo de Desconfirmación de Expectativas, propuesto por Oliver (1980), que postula que la satisfacción es el resultado de la comparación entre las expectativas previas del usuario y el rendimiento percibido del servicio. Si el rendimiento percibido supera las expectativas, el usuario experimenta satisfacción; si no las cumple, se produce insatisfacción.

Además, el Modelo de Satisfacción del Cliente (CSM) de Kano clasifica los atributos del servicio en tres categorías: fundamentos, desempeño y entusiasmo. Las funciones principales son lo que los usuarios esperan y su ausencia genera frustración. Los atributos de desempeño son aquellos que producen satisfacción en proporción a su nivel de relevancia, mientras que los atributos de entusiasmo son inesperados, que pueden producir una alta satisfacción cuando están presentes, pero cuya ausencia no conduce a la insatisfacción. Este modelo ayuda a las organizaciones a priorizar las mejoras del servicio que tienen el mayor impacto en la satisfacción del usuario.

Modelo Servqual

Este enfoque, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, denominado “Modelo Servqual”, es una herramienta conceptual diseñada para medir la

calidad del servicio basado en las percepciones de los clientes. Este modelo se ha convertido en un estándar en la investigación de la calidad del servicio debido a su enfoque sistemático y robusto para identificar y analizar las discrepancias entre las expectativas de los clientes y sus experiencias reales (Parasuraman et al., 1985). Servqual se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio puede ser medida por la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y lo que realmente reciben.

El modelo SERVQUAL se desarrolla a partir de la experiencia y la investigación teórica para medir la calidad de los servicios en diversas circunstancias. Determine las cinco brechas que pueden afectar la percepción del servicio: entre las expectativas de las expectativas del cliente y las expectativas de gestión, entre esta opinión y las especificaciones de calidad, entre los estándares y la prestación del servicio, entre la entrega y la comunicación externa, las expectativas de las expectativas del cliente y Sus puntos de vista sobre el servicio recibido por el servicio (Parasuraman et al., 1988).

Dimensiones del Modelo Servqual

El modelo Servqual descompone la calidad del servicio en cinco dimensiones clave, proporcionando un marco integral para evaluar la percepción del cliente en relación con los servicios recibidos. Estas dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permiten a las organizaciones identificar áreas específicas donde las expectativas del cliente pueden no estar siendo cumplidas. A continuación, se explorarán en detalle cada una de estas dimensiones, explicando su relevancia y aplicación en el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo para mejorar la satisfacción del usuario.

Tangibilidad

La dimensión de tangibilidad en el modelo Servqual se refiere a los aspectos físicos de un servicio, incluyendo las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Este componente es crucial ya que los clientes frecuentemente utilizan estas señales tangibles para formarse una impresión sobre la calidad del servicio. En el contexto de las administraciones públicas, como el GAD Municipal de Pedro Carbo, la tangibilidad puede incluir la apariencia de las oficinas municipales, la condición del equipo utilizado para prestar servicios y la presentación del personal (Parasuraman et al., 1988).

El impacto de la tangibilidad en la percepción de la calidad del servicio ha sido ampliamente estudiado. Zeithaml y Bitner (2003) argumentan que las señales tangibles son particularmente importantes en la etapa de evaluación previa al consumo, donde los clientes no tienen experiencia directa con el servicio. En el ámbito municipal, una oficina bien mantenida y equipada no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también refuerza la percepción de profesionalismo y competencia por parte del ciudadano. Esto es esencial para establecer una base sólida de confianza entre el GAD y la comunidad a la que sirve.

Fiabilidad

La dimensión de fiabilidad en el modelo Servqual se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con lo prometido de manera precisa y consistente. Esta dimensión es fundamental porque los clientes esperan que los servicios sean entregados de forma confiable y sin errores, lo que es crucial para mantener la confianza y la satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988). En el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo, la fiabilidad implica que los trámites y servicios ofrecidos sean

efectuados correctamente y en los tiempos establecidos, sin necesidad de repetidos contactos o correcciones.

Fiabilidad también se relaciona con la previsibilidad y la confianza. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) enfatizan que la consistencia en la prestación de servicios es un determinante clave de la satisfacción del cliente. Para una administración pública, esto puede traducirse en la capacidad de resolver consultas y procesar documentos administrativos de manera eficiente y sin errores recurrentes. Un historial sólido de fiabilidad puede mejorar significativamente la percepción pública de la administración municipal, alentando a los ciudadanos a confiar en los servicios proporcionados.

En los servicios públicos, la confiabilidad se refiere al cumplimiento preciso de los requisitos legales y administrativos y a la anticipación de problemas potenciales. Lovelock y Wirtz (2016) sugirieron que los sistemas de control de calidad y la retroalimentación continua refuerzan esta percepción. Para el Gad Municipal Pedro Carbo, la implementación de estrictos sistemas de gestión de calidad es la clave para garantizar la confiabilidad y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta en el modelo Servqual hace referencia a la capacidad de reacción del personal para brindar una solución efectiva a las problemáticas de los usuarios. Esta dimensión es esencial porque destaca la importancia de la prontitud y la agilidad en la atención al cliente, factores que influyen directamente en la percepción de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988). En el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo, la capacidad de respuesta se manifiesta en la rapidez con la que se atienden las solicitudes y consultas de los ciudadanos, así como en la efectividad en la resolución de problemas.

Lovelock y Wirtz (2016) enfatizaron además la importancia de una comunicación eficaz para mantener a los clientes informados y satisfechos. En el GAD Pedro Cabo, mejorar la capacidad de respuesta a través de sistemas de comunicación efectivos como plataformas en línea y líneas directas puede aumentar la satisfacción y la confianza de los usuarios.

Seguridad

La dimensión de seguridad en el modelo Servqual se refiere a la confiabilidad y la ausencia de riesgos percibidos por parte de los clientes durante la prestación del servicio. Esta dimensión es fundamental ya que los clientes desean sentirse protegidos y seguros al interactuar con una organización y al utilizar sus servicios (Parasuraman et al., 1988). En el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo, la seguridad implica garantizar la integridad de los datos personales y la confidencialidad de la información proporcionada por los ciudadanos durante los trámites administrativos.

Además, Lovelock y Wirtz (2016) enfatizaron la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas para resolver los problemas rápidamente. Crear procedimientos claros para procesar quejas y dar acceso a informes para mejorar la seguridad y aumentar la satisfacción del usuario.

Empatía

La dimensión de empatía en el modelo Servqual se refiere a la atención individualizada, el cuidado y la disposición de los empleados para comprender las necesidades y preocupaciones de los clientes (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión es esencial ya que los clientes valoran sentirse entendidos y apreciados por la organización con la que interactúan, lo que influye significativamente en su satisfacción y lealtad (Zeithaml et al., 1990). En el contexto del GAD Municipal de Pedro Carbo, la

empatía implica mostrar sensibilidad hacia las situaciones individuales de los ciudadanos y proporcionar un trato personalizado y atento.

Además, Zeithaml et al. (1990) enfatizan que la empatía también está relacionada con la capacidad de comprender y gestionar las emociones de los clientes, especialmente en situaciones de conflicto. En el GAD Municipal de Pedro Cabo, esto incluye capacitar a los empleados para manejar las interacciones emocionales con respeto y fortalecer el vínculo entre la organización y la comunidad.

Servicios Públicos y Gestión Municipal

Conceptualización de los Servicios Públicos

Los servicios públicos son actividades desempeñadas por el Estado o entidades gubernamentales para satisfacer necesidades colectivas de la sociedad, las cuales no pueden ser adecuadamente atendidas por el sector privado debido a su naturaleza esencial, universal o por cuestiones de equidad y eficiencia social. Según el teórico Paul Samuelson, los servicios públicos poseen las características de no exclusión y no rivalidad, lo que significa que su uso por parte de un individuo no disminuye la disponibilidad para otros y que no se puede excluir a nadie de su uso (Samuelson, 1954).

Las principales características de los servicios públicos son el compromiso, la universalidad, la continuidad, la adaptabilidad y la regularidad. Estos servicios deben ser proporcionados por el Estado para garantizar un acceso justo y no discriminatorio. Deben ofrecerse de manera continua, ajustándose a las necesidades cambiantes de la población y manteniendo una prestación constante y predecible. El modelo de Nueva Gestión Pública (NPM) propone la adopción de prácticas del sector privado para mejorar la eficiencia de los servicios públicos, aunque es esencial adaptar estas prácticas a los objetivos sociales propios de los servicios públicos (Hood, 1991).

Importancia de los Servicios Públicos en la Administración Municipal

Los servicios públicos desempeñan un papel crucial en la administración municipal, ya que son esenciales para el bienestar de la comunidad y el desarrollo socioeconómico local. La provisión eficiente y equitativa de servicios públicos como educación, salud, seguridad, saneamiento, transporte y servicios sociales, es fundamental para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos y promover la cohesión social.

Gestión de Servicios Públicos en el Ámbito Municipal

La gestión y administración de servicios públicos han evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, adoptando diversos modelos teóricos y prácticos que buscan mejorar la eficiencia, efectividad y equidad en la prestación de estos servicios. Entre los modelos más destacados se encuentran la burocracia weberiana, el modelo de Nueva Gestión Pública (NPM, por sus siglas en inglés), y el modelo de gobernanza.

Desafíos Comunes en la Gestión de Servicios Municipales

La gestión de servicios municipales enfrenta una serie de desafíos complejos que pueden afectar la calidad y eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos. Entre los principales desafíos se encuentran la escasez de recursos financieros, la burocracia excesiva, la falta de capacidad administrativa y técnica, y la resistencia al cambio.

Innovación y Mejora en la Prestación de Servicios Públicos

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la administración pública ha transformado significativamente la prestación de servicios, mejorando la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad. Las TIC, que abarcan desde sistemas de gestión de bases de datos hasta plataformas de servicios en línea, permiten una gestión más ágil y efectiva de los recursos y procesos administrativos. La teoría de la innovación tecnológica en el sector público, propuesta por autores como Fountain (2001),

subraya que la digitalización de los servicios públicos puede reducir costos operativos, minimizar errores y aumentar la satisfacción del usuario.

Estrategias de Modernización y Optimización de Procesos Administrativos

La modernización y optimización de los procesos administrativos en la administración pública son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos. La reingeniería de procesos, un concepto desarrollado por Hammer y Champy (1993), se refiere al estudio y replanteamiento de los procesos comerciales que posibiliten la mejora de la dinámica administrativa, comercial y demás departamentos fundamentales que mejoran la calidad del servicio.

La aplicación de la ingeniería de procesos en el sector público implica rediseñar los procedimientos para eliminar ineficiencias, reducir la burocracia y mejorar la capacidad de respuesta, incluida la racionalización de los procedimientos y la integración de tecnologías digitales. Este enfoque debe combinarse con la gestión del cambio para garantizar la adopción de reformas. Además, la adopción de modelos de gestión basados en la calidad como el ciclo de Deming y normas como la ISO 9001 facilitan la mejora continua y la evaluación de los procesos de gestión.

Capacitación y Desarrollo Profesional del Personal

La capacitación y el desarrollo profesional del personal son elementos críticos para asegurar la efectividad de la administración pública. La teoría del capital humano, desarrollada por Becker (1964), sostiene que la inversión en la educación y formación de los empleados puede aumentar significativamente su productividad y eficiencia. En el contexto del sector público, esto implica proporcionar programas de capacitación continua que aborden tanto habilidades técnicas como competencias gerenciales y de servicio al cliente.

La capacitación y formación de la nómina debe estar alineada a los objetivos estratégicos y metas de la organización, con énfasis en la formación en TIC, gestión de proyectos y habilidades blandas como comunicación y resolución de conflictos. Los programas de desarrollo profesional personalizados motivan a los empleados y promueven una cultura de aprendizaje continuo.

Contexto Específico del GAD Municipal de Pedro Carbo

Historia y Evolución del GAD Municipal de Pedro Carbo

El cantón Pedro Carbo, ubicado en la provincia del Guayas, Ecuador, posee un contexto histórico y geográfico que influye en su desarrollo administrativo y en la prestación de servicios municipales. Fundado el 19 de julio de 1984, el cantón Pedro Carbo, ha tenido un crecimiento significativo desde su fundación, pasando de ser una región rural dedicada principalmente a la agricultura y ganadería, a convertirse en un centro urbano en crecimiento con una economía diversificada.

Desarrollo y Evolución de la Administración Municipal

La administración municipal de Pedro Carbo ha experimentado una evolución significativa a lo largo de su historia, reflejando los cambios sociales, económicos y políticos en el cantón. En sus primeras etapas, la administración municipal se centraba principalmente en la provisión de servicios básicos como agua potable, saneamiento y alumbrado público, así como en la regulación de actividades comerciales y agrícolas en el área.

Diagnóstico Actual de la Gestión del GAD Municipal

La evaluación de la situación actual de los servicios públicos es un proceso fundamental para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la prestación de servicios por parte de una entidad gubernamental. Este proceso se basa en

el análisis sistemático de diversos indicadores y métricas que permiten medir la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos a la comunidad. La teoría de la evaluación del desempeño en el sector público, desarrollada por autores como Behn (2003), proporciona un marco conceptual para comprender y mejorar la gestión de los servicios públicos.

La evaluación de los servicios públicos cubre aspectos de acceso, calidad, satisfacción del usuario, transparencia y eficiencia. Use herramientas como investigación, análisis estadístico, revisión y estándares internacionales para garantizar una visión completa e indicar el alcance de la mejora.

Retos y Oportunidades para la Mejora de la Satisfacción del Usuario

La identificación de áreas críticas y oportunidades de mejora en la prestación de servicios públicos es un proceso fundamental para optimizar la eficiencia y la efectividad de la administración municipal. Este proceso se basa en el análisis riguroso de diversos factores, como la satisfacción del usuario, la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos. La teoría de la gestión de la calidad total, propuesta por autores como Deming (1986), proporciona un marco conceptual para identificar y abordar áreas de mejora en los procesos organizacionales.

Propuestas Preliminares Basadas en el Análisis Teórico y Empírico

Las propuestas preliminares para mejorar la prestación de servicios municipales se basan en el análisis teórico y empírico de las áreas críticas identificadas y las oportunidades de mejora. Esto implica el desarrollo de estrategias y acciones específicas que aborden los problemas existentes y aprovechen las oportunidades identificadas. Las propuestas preliminares pueden incluir medidas para la mejora constante de la calidad, la

capacitación del personal en habilidades de servicio al cliente, la actualización de las Tics y el fortalecimiento de la participación colectiva.

Capítulo 2: Metodología de la investigación

Diseño de Investigación

El diseño de investigación cuantitativa seleccionado para este estudio se fundamenta en la recopilación y análisis de datos numéricos para examinar la satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Pedro Carbo. Se optó por este enfoque debido a su capacidad para proporcionar datos precisos y objetivos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios, así como para identificar patrones y tendencias en los datos recopilados (Hernández et al., 2022). Además, el diseño cuantitativo permite realizar análisis estadísticos rigurosos que ayudan a establecer relaciones causales entre las variables de interés y a evaluar la satisfacción del usuario de manera cuantitativa.

Tipo o Enfoque de Investigación

Para esta investigación, se utilizará un enfoque descriptivo. Este enfoque descriptivo permitirá un examen detallado de la satisfacción de los usuarios con el GAD Municipal de Pedro Cabo. La recopilación de datos sobre variables como la calidad del servicio, la eficiencia y el servicio al cliente le brindará una imagen detallada de la percepción y experiencia del usuario (Bisquerra, 2019). Además, puede identificar patrones y tendencias y comprender cómo diferentes aspectos de los servicios municipales afectan la satisfacción de los usuarios, facilitando así la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias de mejora.

Alcance

El estudio se centró en una encuesta a usuarios externos del GAD Municipal Pedro Cabo para recoger sus percepciones sobre la calidad del servicio, eficiencia, atención al cliente y transparencia de los procesos administrativos en base al modelo SERVQUAL. El instrumento que se diseñó para efectos del estudio fue la encuesta, diseñada para

abordar todas las dimensiones del modelo seleccionado y se distribuirá a una muestra representativa de la población (Rodríguez et al., 2019). El objetivo es comprender la satisfacción de los usuarios y ofrecer recomendaciones para mejorar los servicios municipales.

Población

Dado que la población actual del cantón Pedro Carbo asciende aproximadamente a 51,802 habitantes, se requiere una estrategia precisa para delimitar la población objetivo de esta investigación, con el propósito de obtener una muestra manejable y representativa. Por lo tanto, se han establecido criterios de inclusión y exclusión específicos para identificar a los individuos que participarán en el estudio.

Los criterios de inclusión se centran en residentes del cantón Pedro Carbo que hayan interactuado con al menos un servicio proporcionado por el GAD Municipal en los últimos seis meses. Además, se considera esencial que los participantes sean mayores de 18 años, en cumplimiento de los requisitos éticos y legales para la participación en investigaciones. Se priorizará la participación de usuarios dispuestos a compartir sus experiencias y percepciones sobre los servicios municipales y que residan en el área urbana del cantón, adyacente a las instalaciones del Municipio de Pedro Carbo.

De acuerdo a estos criterios, tomando como referencia la población de 51.802 habitantes, el 45% de los residentes del cantón viven en el área urbana, es decir, un total de 23.310 habitantes aproximadamente. A esta cifra, hay que filtrar que el estudio sólo será aplicado a habitantes del cantón que sean mayores a 18 años y no excedan los 65 años; de acuerdo al INEC el 43% de la población pertenece al rango de edad de 18 a 65 años, es decir, una población final total de 10.023 habitantes.

Muestra

La muestra hace referencia a la parte de un todo, universo o población, que se considera representativa del total y que se selecciona para aplicarle ciertos estudios, análisis o experimentación (Quispe et al., 2020). Se generó una muestra estratificada probabilística de 10.023 habitantes del área urbana de 18 a 65 años del cantón Pedro Carbo utilizándola para calcular la muestra.

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

- Confiabilidad (certeza): 95% (Z=1.96).
- Margen de error: 5% (e=0.05).
- P = 0.5
- Q = 0.5

$$n = \frac{(1,96)^2 * 10.023 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * 10.023 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 371$$

Técnica de Recogida de Datos

La técnica de recogida de datos seleccionada para esta investigación es la encuesta estructurada, la cual se considera idónea para obtener información precisa y cuantitativa sobre la satisfacción del usuario del GAD Municipal de Pedro Carbo. Al ser una técnica cuantitativa, la encuesta estructurada permite medir la percepción de los usuarios de manera objetiva y con un enfoque estandarizado, lo que facilita su análisis y comparación (Otzen y Manterola, 2017). Además, al estar basada en un cuestionario estandarizado, la encuesta garantiza la consistencia en la recopilación de datos y permite abordar sistemáticamente las dimensiones clave de la satisfacción del usuario.

El cuestionario de preguntas se clasificó en 5 categorías basándose en el modelo Servqual, en donde se realizó una adaptación de las preguntas a partir del contexto de la investigación y, se incluyeron ítems relacionados con la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La encuesta se adaptó a un formulario en línea para difundir de forma masiva el formulario y obtener un mayor alcance de respuestas, de igual forma, una proporción se aplicó de forma presencial.

Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se empleará un enfoque descriptivo que incluirá el cálculo de frecuencias relativas y absolutas, así como la determinación de promedios. Este análisis permitirá identificar patrones y tendencias en las respuestas de los participantes, proporcionando una comprensión detallada de la satisfacción del usuario del GAD Municipal de Pedro Carbo en relación con diferentes aspectos de los servicios públicos ofrecidos. Los resultados obtenidos se presentarán de manera clara y concisa, facilitando la interpretación y la toma de decisiones informadas para la mejora de la calidad de los servicios municipales.

Resultados

Análisis de las Encuestas

- Género:

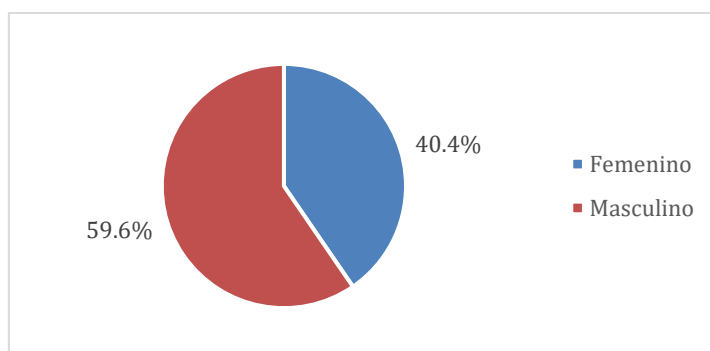
Tabla 1

Información Demográfica

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Femenino	150	40,4%
Masculino	221	59,6%
Total	371	100%

Figura 1

Distribución Gráfica de los Resultados



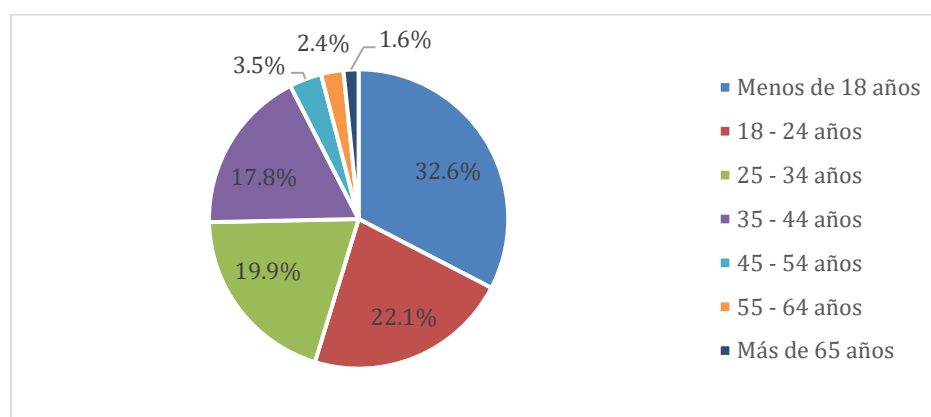
Análisis: La información demográfica revela que de los 371 encuestados, el 40,4% son de género femenino y el 59,6% son de género masculino. Esta distribución muestra una mayor representación de hombres en la muestra de estudio, lo que puede influir en las percepciones de satisfacción con los servicios públicos del GAD Municipal de Pedro Carbo. Esta composición de la muestra proporciona una base para entender las diferencias de género en la satisfacción y las expectativas de los servicios ofrecidos, permitiendo un análisis más detallado y contextualizado de los resultados obtenidos.

- Rango de Edad:

Tabla 2
Información Demográfica

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 18 años	121	32,6%
18 - 24 años	82	22,1%
25 - 34 años	74	19,9%
35 - 44 años	66	17,8%
45 - 54 años	13	3,5%
55 - 64 años	9	2,4%
Más de 65 años	6	1,6%
Total	371	100%

Figura 2
Distribución Gráfica de los Resultados



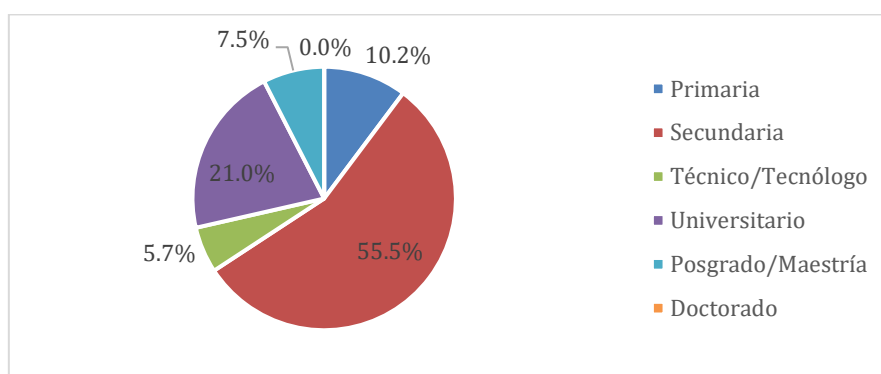
Análisis: La información demográfica sobre la edad de los encuestados muestra una mayor concentración en el grupo de menos de 18 años, con un 32,6%, seguido por los rangos de 18 a 24 años (22,1%) y 25 a 34 años (19,9%). Los grupos de edad de 35 a 44 años, 45 a 54 años, 55 a 64 años y más de 65 años representan porcentajes menores, siendo el grupo de más de 65 años el menos representado con un 1,6%. Esta distribución sugiere que la mayoría de los encuestados son jóvenes, lo que podría influir en sus expectativas y niveles de satisfacción con los servicios públicos del GAD Municipal de Pedro Carbo, ya que las necesidades y percepciones pueden variar significativamente según la edad.

- Nivel Educativo:

Tabla 3
Información Demográfica

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	38	10,2%
Secundaria	206	55,5%
Técnico/Tecnólogo	21	5,7%
Universitario	78	21,0%
Posgrado/Maestría	28	7,5%
Doctorado	0	0,0%
Total	371	100%

Figura 3
Distribución gráfica de los resultados



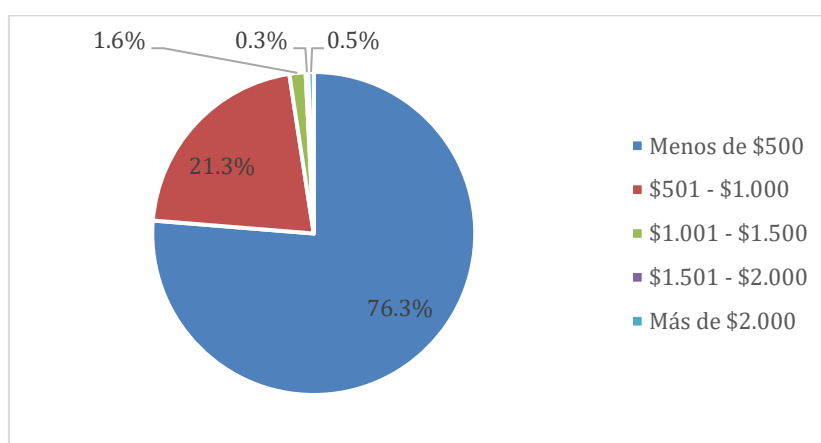
Análisis: La información demográfica relacionada con el nivel educativo de los encuestados revela que la mayoría posee estudios secundarios, representando el 55,5% de la muestra. Le siguen aquellos con educación universitaria (21,0%) y primaria (10,2%). Los encuestados con formación técnica/tecnológica y posgrado/maestría constituyen el 5,7% y 7,5% respectivamente, mientras que no hay representación de personas con doctorado. Esta distribución indica que el nivel educativo predominante es medio, lo cual es relevante para comprender cómo el nivel de instrucción puede influir en la percepción y evaluación de los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal de Pedro Carbo.

- Ingresos Mensuales Aproximados:

Tabla 4
Información demográfica

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de \$500	283	76,3%
\$501 - \$1.000	79	21,3%
\$1.001 - \$1.500	6	1,6%
\$1.501 - \$2.000	1	0,3%
Más de \$2.000	2	0,5%
Total	371	100%

Figura 4
Distribución Gráfica de los Resultados



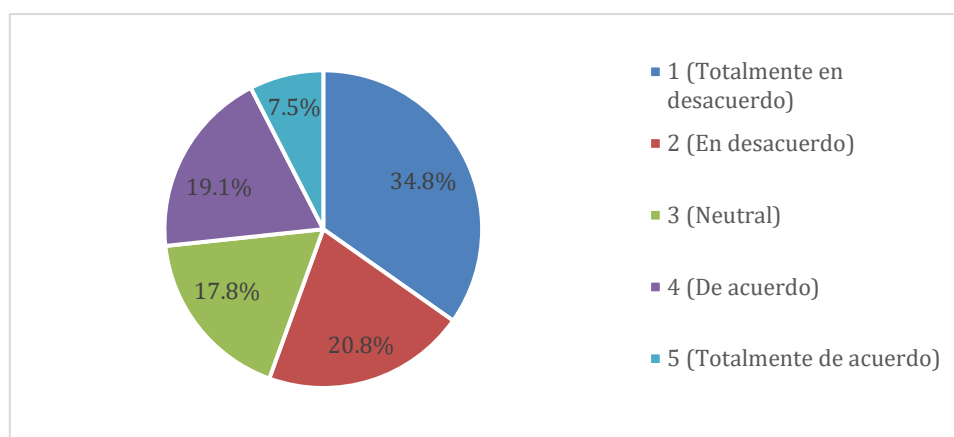
Análisis: La información demográfica sobre el ingreso mensual de los encuestados muestra que una gran mayoría (76,3%) reporta ingresos menores a \$500, seguido por un 21,3% que gana entre \$501 y \$1.000. Solo un pequeño porcentaje de la población tiene ingresos más altos, con 1,6% ganando entre \$1.001 y \$1.500, 0,3% entre \$1.501 y \$2.000, y 0,5% más de \$2.000. Esta distribución sugiere que la mayoría de los encuestados se encuentra en rangos de ingresos bajos, lo cual puede influir en sus expectativas y satisfacción con los servicios públicos proporcionados por el GAD Municipal de Pedro Carbo.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo tiene Equipos de Apariencia Moderna

Tabla 5
Tangibilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	129	34,8%
2 (En desacuerdo)	77	20,8%
3 (Neutral)	66	17,8%
4 (De acuerdo)	71	19,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	28	7,5%
Total	371	100%

Figura 5
Distribución Gráfica de los Resultados



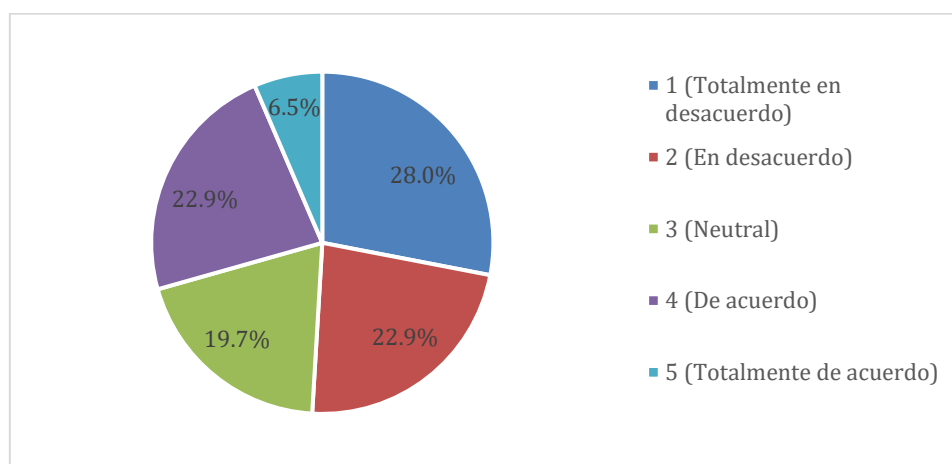
Análisis: En la tabla 5, se observa que el 34.8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 20.8% están en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo tiene equipos de apariencia moderna. Un 17.8% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 19.1% está de acuerdo y un 7.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados no percibe los equipos del GAD Municipal de Pedro Carbo como modernos en apariencia, indicando una posible área de mejora en la actualización y mantenimiento de los equipos para alinearse con las expectativas de los usuarios.

- Las Instalaciones Físicas del GAD Municipal de Pedro Carbo son Visualmente Atractivas

Tabla 6
Tangibilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	104	28,0%
2 (En desacuerdo)	85	22,9%
3 (Neutral)	73	19,7%
4 (De acuerdo)	85	22,9%
5 (Totalmente de acuerdo)	24	6,5%
Total	371	100%

Figura 6
Distribución Gráfica de los Resultados



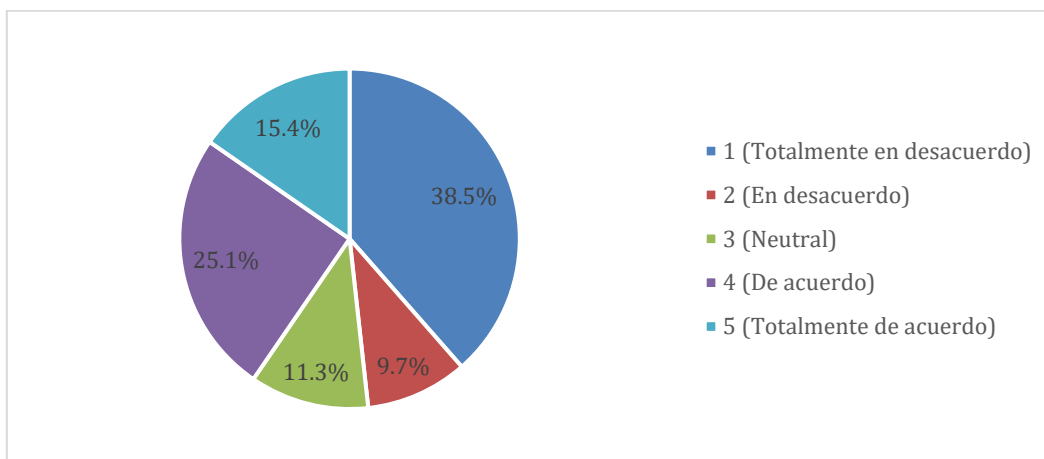
Análisis: En la tabla 6, se puede observar que el 28.0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 22.9% están en desacuerdo con la afirmación de que las instalaciones físicas del GAD Municipal de Pedro Carbo son visualmente atractivas. Un 19.7% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 22.9% está de acuerdo y un 6.5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican una percepción mixta sobre la estética de las instalaciones físicas del municipio, con una proporción considerable de encuestados que no las consideran visualmente atractivas, señalando una posible área de mejora en el diseño y mantenimiento de las mismas para mejorar su atractivo visual y funcional.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo están bien Vestidos y Aseados

Tabla 7
Tangibilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	143	38,5%
2 (En desacuerdo)	36	9,7%
3 (Neutral)	42	11,3%
4 (De acuerdo)	93	25,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	57	15,4%
Total	371	100%

Figura 7
Distribución Gráfica de los Resultados



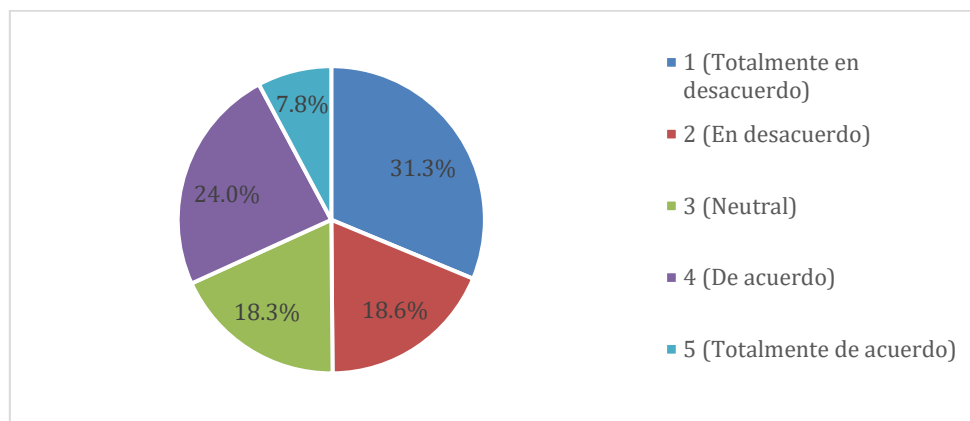
Análisis: En la tabla 7, se observa que el 38.5% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 9.7% están en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo están bien vestidos y aseados. Un 11.3% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 25.1% está de acuerdo y un 15.4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una percepción mayoritaria negativa en cuanto al aspecto personal de los empleados municipales, indicando una posible área de mejora en la presentación personal para proyectar una imagen más profesional y cuidada hacia los ciudadanos.

- La Apariencia de sus Instalaciones se Conserva de Acuerdo al Tipo de Servicio Ofrecido

Tabla 8
Tangibilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	116	31,3%
2 (En desacuerdo)	69	18,6%
3 (Neutral)	68	18,3%
4 (De acuerdo)	89	24,0%
5 (Totalmente de acuerdo)	29	7,8%
Total	371	100%

Figura 8
Distribución Gráfica de los Resultados



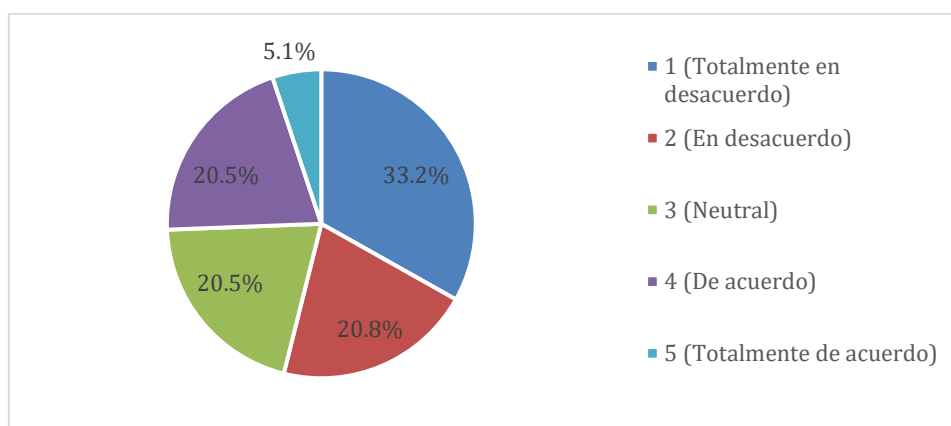
Análisis: En la tabla 8, se puede observar que el 31.3% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 18.6% en desacuerdo con la afirmación de que la apariencia de las instalaciones del GAD Municipal de Pedro Carbo se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido. Un 18.3% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 24.0% está de acuerdo y un 7.8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe una percepción variada entre los encuestados respecto a la congruencia entre la apariencia de las instalaciones y los servicios que se ofrecen, indicando una posible necesidad de mejorar o ajustar la presentación de las instalaciones para alinearlas mejor con las expectativas de los usuarios.

- Cuando el GAD Municipal de Pedro Carbo Promete Hacer Algo en Cierta Tiempo Realmente lo Hace.

Tabla 9
Confiabilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	123	33,2%
2 (En desacuerdo)	77	20,8%
3 (Neutral)	76	20,5%
4 (De acuerdo)	76	20,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	19	5,1%
Total	371	100%

Figura 9
Distribución Gráfica de los Resultados



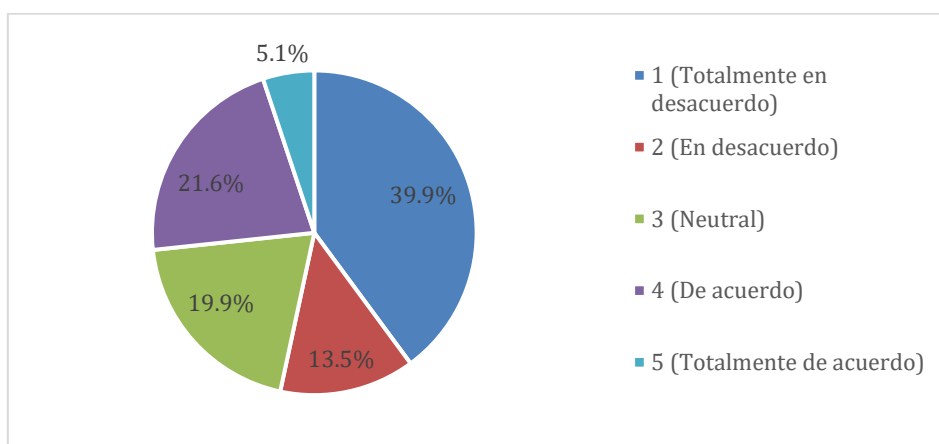
Análisis: La tabla 9 revela que el 33,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 20,8% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo cumple sus promesas en el tiempo estipulado. Un 20,5% se muestra neutral, mientras que otro 20,5% está de acuerdo y solo el 5,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una percepción predominantemente negativa respecto a la fiabilidad del GAD Municipal en el cumplimiento de sus compromisos temporales, lo que resalta la necesidad de mejorar la adherencia a los plazos prometidos para fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios municipales.

- Cuando Usted tiene un Problema, el GAD Municipal de Pedro Carbo Muestra Interés en Solucionarlo.

Tabla 10
Confiabilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	148	39,9%
2 (En desacuerdo)	50	13,5%
3 (Neutral)	74	19,9%
4 (De acuerdo)	80	21,6%
5 (Totalmente de acuerdo)	19	5,1%
Total	371	100%

Figura 10
Distribución Gráfica de los Resultados



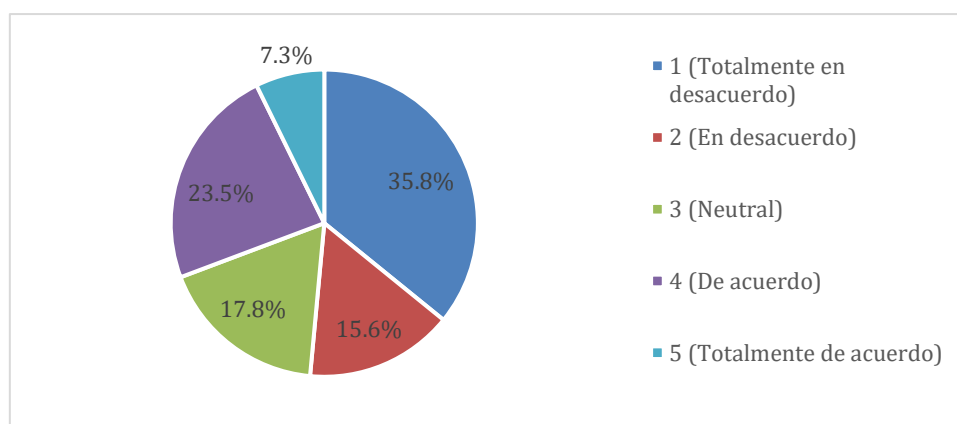
Análisis: La tabla 10 indica que el 39,9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 13,5% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo muestra interés en solucionar los problemas de los ciudadanos. Un 19,9% se muestra neutral al respecto, mientras que el 21,6% está de acuerdo y solo el 5,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa en cuanto a la disposición del municipio para abordar eficazmente los problemas reportados por los ciudadanos, señalando la necesidad de mejorar las políticas y prácticas de atención al cliente y resolución de problemas para satisfacer mejor las expectativas de la comunidad.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo es Confiable.

Tabla 11
Confiabilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	133	35,8%
2 (En desacuerdo)	58	15,6%
3 (Neutral)	66	17,8%
4 (De acuerdo)	87	23,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	27	7,3%
Total	371	100%

Figura 11
Distribución Gráfica de los Resultados



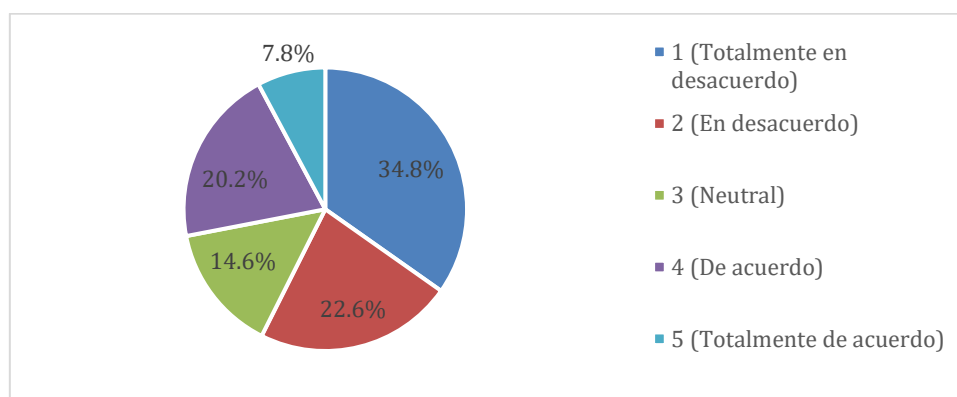
Análisis: La tabla 11 muestra que el 35,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 15,6% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo es confiable. Un 17,8% se muestra neutral al respecto, mientras que el 23,5% está de acuerdo y solo el 7,3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados revelan una percepción mixta entre los ciudadanos respecto a la confiabilidad del gobierno municipal, indicando áreas donde se podría trabajar para mejorar la transparencia, la comunicación y la gestión de expectativas para fortalecer la confianza pública en las instituciones locales.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo Provee sus Servicios en el Tiempo en que Promete Hacerlo.

Tabla 12
Confiabilidad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	129	34,8%
2 (En desacuerdo)	84	22,6%
3 (Neutral)	54	14,6%
4 (De acuerdo)	75	20,2%
5 (Totalmente de acuerdo)	29	7,8%
Total	371	100%

Figura 12
Distribución Gráfica de los Resultados



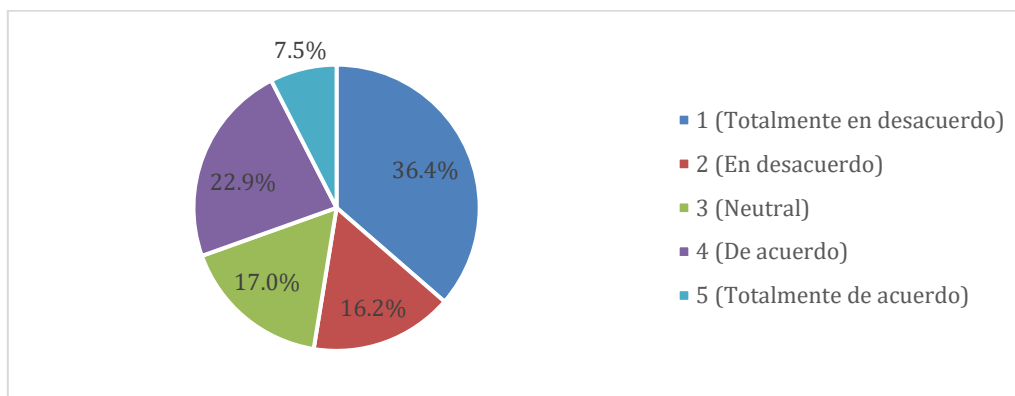
Análisis: La tabla 12 muestra que el 34,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 22,6% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo provee sus servicios en el tiempo en que promete hacerlo. Un 14,6% se muestra neutral al respecto, mientras que el 20,2% está de acuerdo y solo el 7,8% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción significativa de incumplimiento en los tiempos de servicio prometidos por parte del gobierno municipal, lo cual puede impactar negativamente en la satisfacción y confianza de los ciudadanos. Es crucial que el municipio implemente medidas para mejorar la gestión de tiempos y cumplimiento de compromisos adquiridos, con el fin de fortalecer la percepción pública sobre la eficiencia y fiabilidad de sus servicios.

- El Gad Municipal de Pedro Carbo Mantiene sus Registros de Manera Correcta.

Tabla 13
Capacidad de Respuesta

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	135	36,4%
2 (En desacuerdo)	60	16,2%
3 (Neutral)	63	17,0%
4 (De acuerdo)	85	22,9%
5 (Totalmente de acuerdo)	28	7,5%
Total	371	100%

Figura 13
Distribución Gráfica de los Resultados



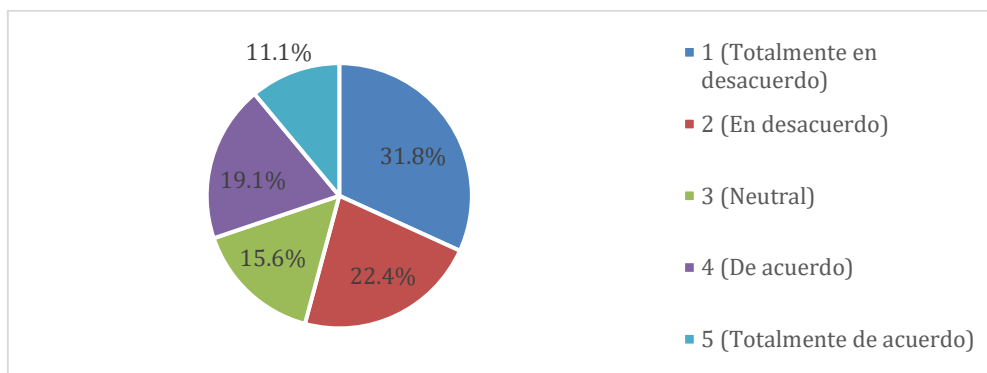
Análisis: En la tabla 13 se observa que el 36,4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 16,2% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo mantiene sus registros de manera correcta. Un 17,0% se muestra neutral al respecto, mientras que el 22,9% está de acuerdo y solo el 7,5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que hay una percepción generalizada de que existe margen de mejora en la gestión y mantenimiento de los registros municipales. Es esencial que el municipio implemente prácticas y sistemas efectivos para mejorar la precisión y actualización de sus registros, lo cual puede contribuir a una mejor transparencia y eficiencia en la administración de los servicios públicos.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo Informa a los Clientes Exactamente Cuando los Servicios Serán Ejecutados

Tabla 14
Capacidad de Respuesta

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	118	31,8%
2 (En desacuerdo)	83	22,4%
3 (Neutral)	58	15,6%
4 (De acuerdo)	71	19,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	41	11,1%
Total	371	100%

Figura 14
Distribución gráfica de los resultados



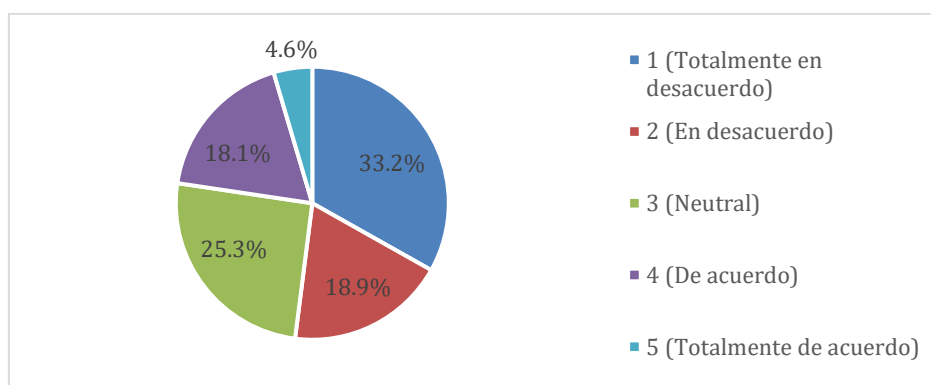
Análisis: En la tabla 14, se puede observar que el 31,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 22,4% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo informa a los clientes exactamente cuándo los servicios serán ejecutados. Un 15,6% se muestra neutral al respecto, mientras que el 19,1% está de acuerdo y un 11,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción significativa de falta de claridad en la comunicación sobre los tiempos de ejecución de los servicios municipales. Mejorar la precisión y oportunidad en la comunicación de estos tiempos puede contribuir a aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la percepción de transparencia en la gestión municipal.

- Usted recibe un servicio rápido de los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo.

Tabla 15
Capacidad de Respuesta

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	123	33,2%
2 (En desacuerdo)	70	18,9%
3 (Neutral)	94	25,3%
4 (De acuerdo)	67	18,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	17	4,6%
Total	371	100%

Figura 15
Distribución Gráfica de los Resultados



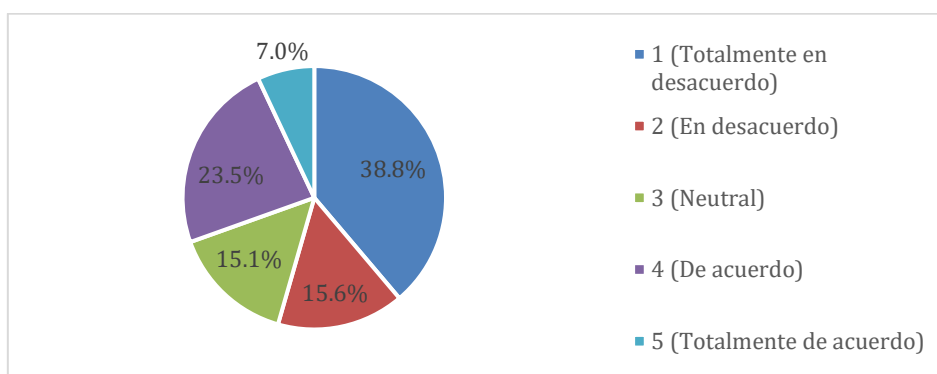
Análisis: En la tabla 15, se observa que el 33,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 18,9% en desacuerdo con la afirmación de que reciben un servicio rápido de los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo. Un 25,3% se muestra neutral al respecto, mientras que el 18,1% está de acuerdo y un 4,6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una proporción significativa de los usuarios percibe que la velocidad del servicio proporcionado por los empleados municipales podría ser mejorada. Esta percepción puede influir en la satisfacción general del usuario con los servicios municipales y señala un área potencial de mejora en términos de eficiencia operativa y atención al cliente por parte del GAD Municipal.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo Siempre están Dispuestos a Ayudar a los Clientes

Tabla 16
Capacidad de Respuesta

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	144	38,8%
2 (En desacuerdo)	58	15,6%
3 (Neutral)	56	15,1%
4 (De acuerdo)	87	23,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	26	7,0%
Total	371	100%

Figura 16
Distribución Gráfica de los Resultados



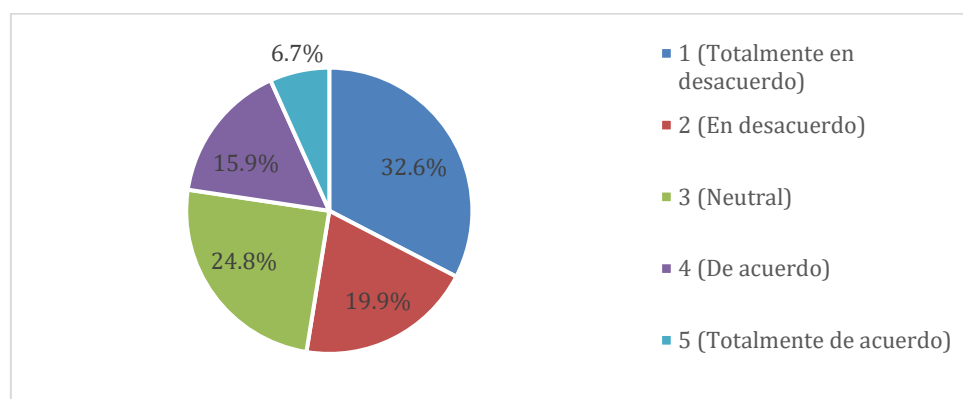
Análisis: En la tabla 16, se evidencia que el 38,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 15,6% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo siempre están dispuestos a ayudar a los clientes. Un 15,1% se muestra neutral al respecto, mientras que el 23,5% está de acuerdo y un 7,0% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los usuarios percibe que la disposición del personal municipal para ayudar podría ser mejorada. Esto resalta la importancia de fortalecer la capacitación y la cultura organizacional en el GAD Municipal para mejorar la experiencia del cliente y la eficacia en la atención a la comunidad.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo Responden Rápidamente a las Peticiones de los Clientes

Tabla 17
Capacidad de Respuesta

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	121	32,6%
2 (En desacuerdo)	74	19,9%
3 (Neutral)	92	24,8%
4 (De acuerdo)	59	15,9%
5 (Totalmente de acuerdo)	25	6,7%
Total	371	100%

Figura 17
Distribución Gráfica de los Resultados



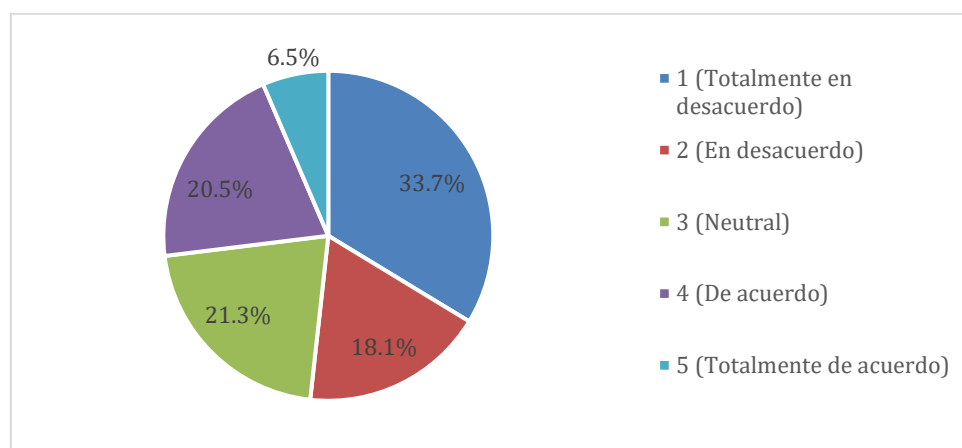
Análisis: En la tabla 17, se observa que el 32,6% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 19,9% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo responden rápidamente a las peticiones de los clientes. Un 24,8% se muestra neutral al respecto, mientras que el 15,9% está de acuerdo y un 6,7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una proporción considerable de los usuarios percibe que las respuestas a las solicitudes podrían ser más ágiles y efectivas. Mejorar los procesos de respuesta y gestión de solicitudes podría contribuir significativamente a la satisfacción del usuario y a la percepción positiva sobre la eficiencia del servicio municipal.

- Usted Puede Confiar en los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo

Tabla 18
Seguridad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	125	33,7%
2 (En desacuerdo)	67	18,1%
3 (Neutral)	79	21,3%
4 (De acuerdo)	76	20,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	24	6,5%
Total	371	100%

Figura 18
Distribución Gráfica de los Resultados



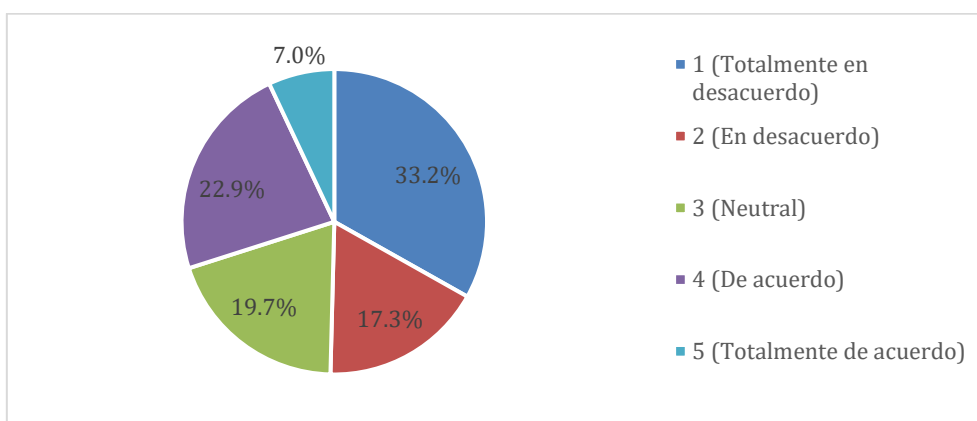
Análisis: En la tabla 18, se evidencia que el 33,7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 18,1% en desacuerdo con la afirmación de que pueden confiar en los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo. Un 21,3% se muestra neutral al respecto, mientras que el 20,5% está de acuerdo y un 6,5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe una percepción variada entre los usuarios sobre la confianza en los empleados municipales, destacando la necesidad de fortalecer la transparencia y la integridad en la gestión de los servicios públicos para mejorar la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

- Usted Percibe Seguridad en sus Transacciones con los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo

Tabla 19
Seguridad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	123	33,2%
2 (En desacuerdo)	64	17,3%
3 (Neutral)	73	19,7%
4 (De acuerdo)	85	22,9%
5 (Totalmente de acuerdo)	26	7,0%
Total	371	100%

Figura 19
Distribución Gráfica de los Resultados



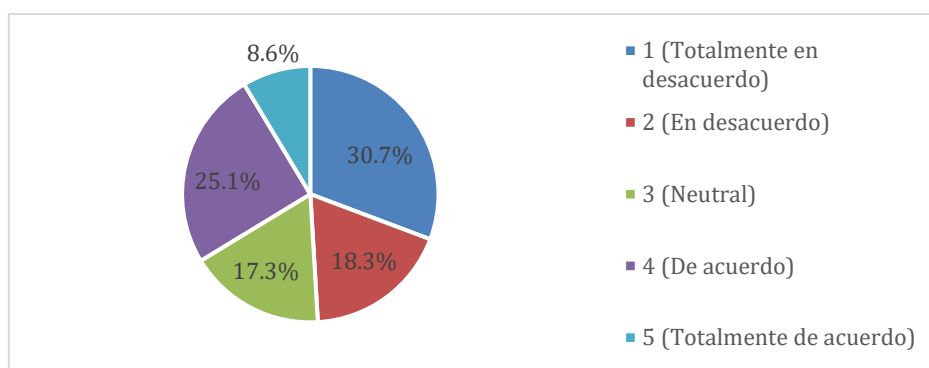
Análisis: En la tabla 19, los datos muestran que el 33,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 17,3% en desacuerdo con la afirmación de que perciben seguridad en sus transacciones con los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo. Un 19,7% de los participantes se mantiene neutral, mientras que un 22,9% está de acuerdo y el 7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican una percepción mixta de seguridad en las transacciones con el personal municipal, destacando la necesidad de mejorar los protocolos y procedimientos para garantizar la seguridad y confianza en las interacciones con los ciudadanos.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo son Educados

Tabla 20
Seguridad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	114	30,7%
2 (En desacuerdo)	68	18,3%
3 (Neutral)	64	17,3%
4 (De acuerdo)	93	25,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	32	8,6%
Total	371	100%

Figura 20
Distribución Gráfica de los Resultados



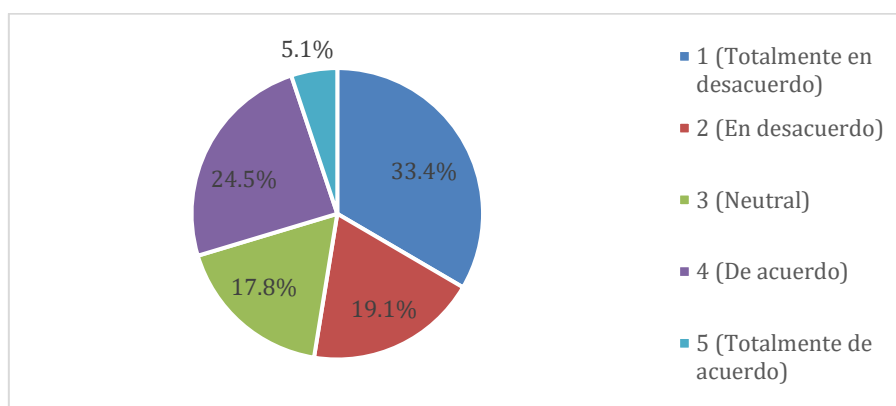
Análisis: En la tabla 20 se observa que el 30,7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 18,3% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo son educados. Un 17,3% de los participantes se mantienen neutrales, mientras que un 25,1% está de acuerdo y un 8,6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una percepción variada sobre la educación del personal municipal, indicando áreas donde se puede mejorar la capacitación y la cultura organizacional para asegurar un trato más consistente y profesional hacia los ciudadanos.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo Reciben Apoyo Adecuado para Hacer bien su Trabajo

Tabla 21
Seguridad

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	124	33,4%
2 (En desacuerdo)	71	19,1%
3 (Neutral)	66	17,8%
4 (De acuerdo)	91	24,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	19	5,1%
Total	371	100%

Figura 21
Distribución Gráfica de los Resultados



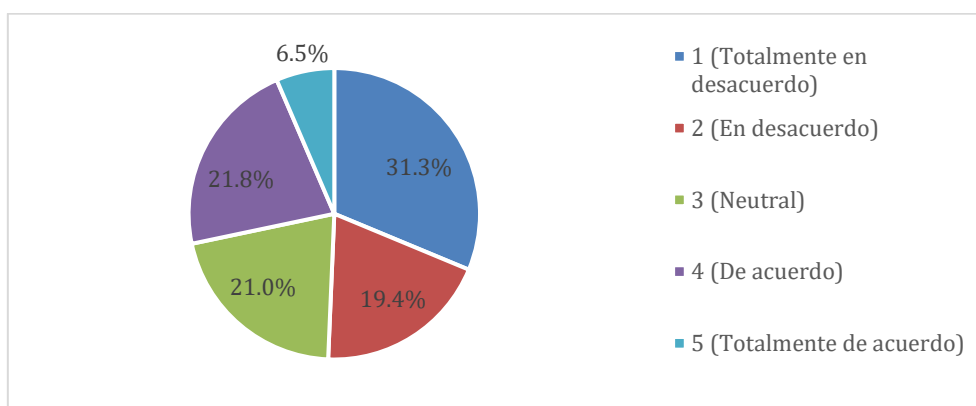
Análisis: En la tabla 21, se observa que el 33,4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 19,1% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo reciben apoyo adecuado para hacer bien su trabajo. Un 17,8% de los participantes se mantienen neutrales, mientras que un 24,5% está de acuerdo y un 5,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican una percepción generalizada de falta de apoyo adecuado para los empleados municipales en el desempeño de sus funciones, lo cual sugiere la necesidad de mejorar las políticas de apoyo y recursos para garantizar una mayor eficiencia y satisfacción en la prestación de servicios municipales.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo le da a Usted Atención Individualizada.

Tabla 22
Empatía

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	116	31,3%
2 (En desacuerdo)	72	19,4%
3 (Neutral)	78	21,0%
4 (De acuerdo)	81	21,8%
5 (Totalmente de acuerdo)	24	6,5%
Total	371	100%

Figura 22
Distribución Gráfica de los Resultados



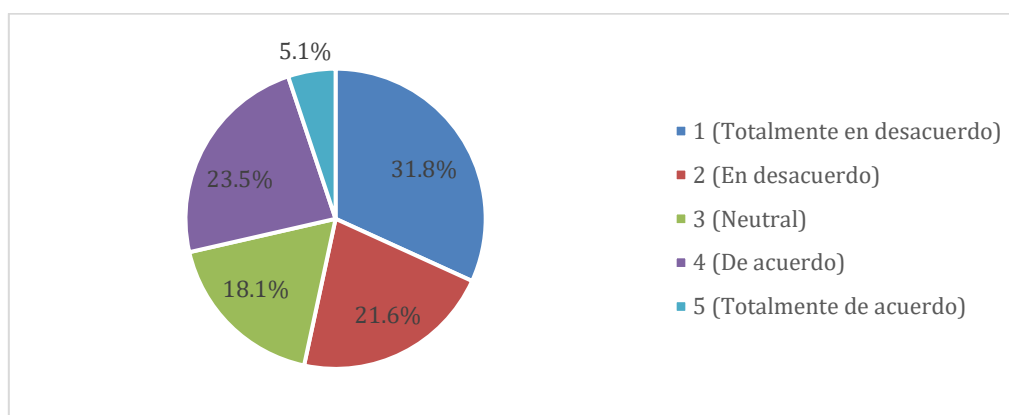
Análisis: En la tabla 22, se evidencia que el 31,3% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 19,4% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo les brinda atención individualizada. Un 21,0% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 21,8% está de acuerdo y un 6,5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe una percepción generalizada de falta de atención individualizada por parte del gobierno municipal, indicando la necesidad de implementar estrategias para mejorar la personalización en la atención al ciudadano, lo cual podría aumentar la satisfacción y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo le dan a Usted Atención Personalizada.

Tabla 23
Empatía

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	118	31,8%
2 (En desacuerdo)	80	21,6%
3 (Neutral)	67	18,1%
4 (De acuerdo)	87	23,5%
5 (Totalmente de acuerdo)	19	5,1%
Total	371	100%

Figura 23
Distribución Gráfica de los Resultados



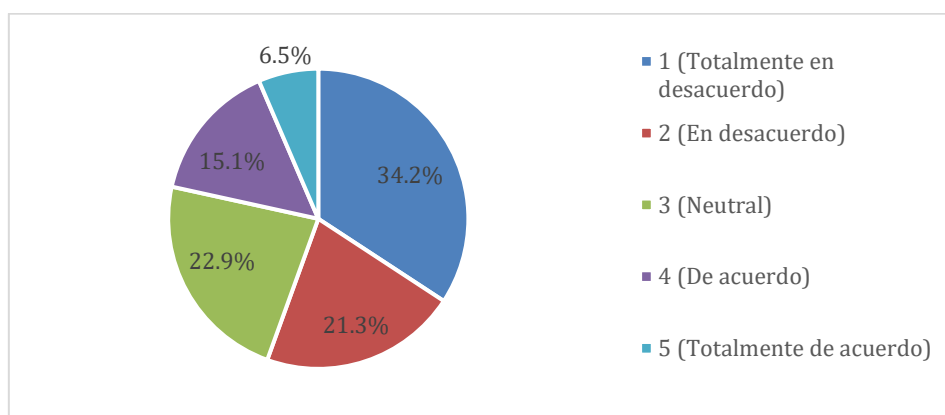
Análisis: En la tabla 23, se observa que el 31,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 21,6% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo les brindan atención personalizada. Un 18,1% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 23,5% está de acuerdo y un 5,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe una percepción mayoritaria de falta de atención personalizada por parte de los empleados del gobierno municipal, señalando la necesidad de implementar estrategias que promuevan una atención más individualizada y satisfactoria para los ciudadanos.

- Los Empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo Conocen sus Necesidades.

Tabla 24
Empatía

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	127	34,2%
2 (En desacuerdo)	79	21,3%
3 (Neutral)	85	22,9%
4 (De acuerdo)	56	15,1%
5 (Totalmente de acuerdo)	24	6,5%
Total	371	100%

Figura 24
Distribución Gráfica de los Resultados



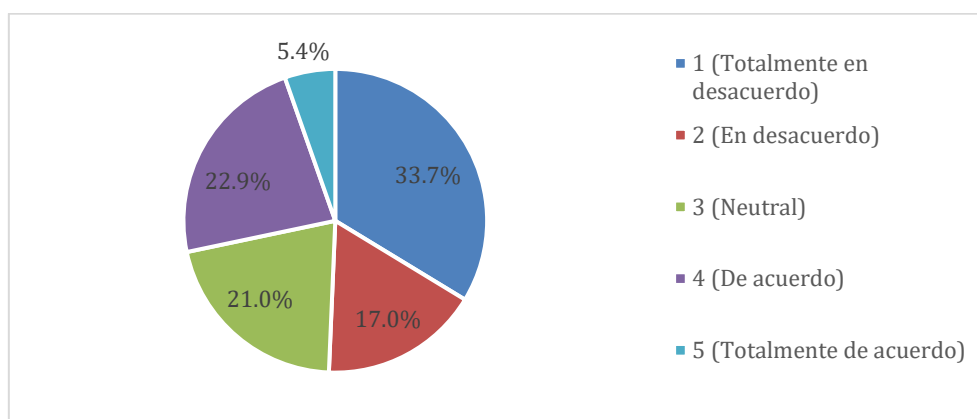
Análisis: Basado en la Tabla 24, se observa que el 34,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 21,3% en desacuerdo con la afirmación de que los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo conocen sus necesidades. Un 22,9% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 15,1% está de acuerdo y un 6,5% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican una percepción mayoritaria de falta de conocimiento por parte de los empleados municipales respecto a las necesidades de los ciudadanos, señalando la importancia de mejorar la comprensión y la comunicación para una mejor prestación de servicios municipales.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo Considera sus Intereses como Objetivo.

Tabla 25
Empatía

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	125	33,7%
2 (En desacuerdo)	63	17,0%
3 (Neutral)	78	21,0%
4 (De acuerdo)	85	22,9%
5 (Totalmente de acuerdo)	20	5,4%
Total	371	100%

Figura 25
Distribución Gráfica de los Resultados



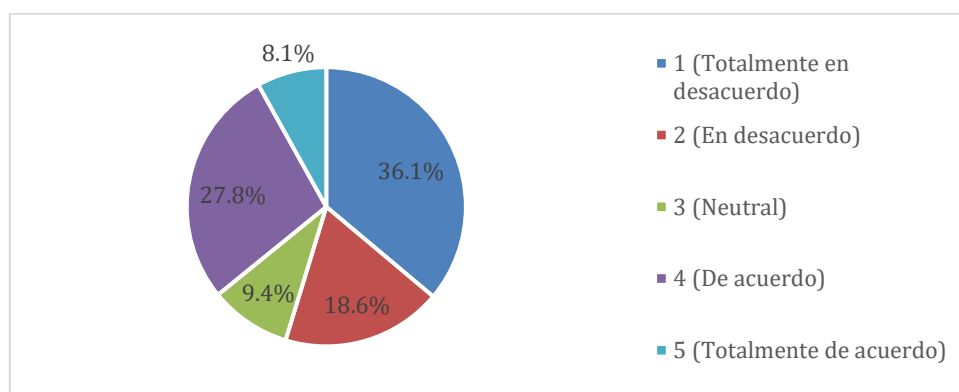
Análisis: En la Tabla 25, se puede observar que el 33,7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 17,0% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo considera sus intereses como objetivo. Un 21,0% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 22,9% está de acuerdo y un 5,4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe una percepción generalizada de que el municipio no siempre prioriza los intereses de los ciudadanos, lo que puede indicar la necesidad de mejorar la gestión y la comunicación para aumentar la confianza y satisfacción de los residentes con los servicios municipales.

- El GAD Municipal de Pedro Carbo tiene Horarios de Operación convenientes para sus Clientes.

Tabla 26
Empatía

Ítems	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 (Totalmente en desacuerdo)	134	36,1%
2 (En desacuerdo)	69	18,6%
3 (Neutral)	35	9,4%
4 (De acuerdo)	103	27,8%
5 (Totalmente de acuerdo)	30	8,1%
Total	371	100%

Figura 26
Distribución Gráfica de los Resultados



Análisis: Basado en la Tabla 26, se puede observar que el 36,1% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y el 18,6% en desacuerdo con la afirmación de que el GAD Municipal de Pedro Carbo tiene horarios de operación convenientes para sus clientes. Un 9,4% se mantiene neutral al respecto, mientras que un 27,8% está de acuerdo y un 8,1% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados percibe que los horarios de operación del municipio no son adecuados, lo que podría afectar la accesibilidad y satisfacción con los servicios municipales.

Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación

Conclusiones

En términos demográficos, la muestra estuvo predominantemente compuesta por hombres jóvenes, con una representación significativa de individuos menores de 18 años y con educación secundaria. Esta composición demográfica puede haber influenciado las percepciones y expectativas hacia los servicios del GAD Municipal de Pedro Carbo.

Tangibilidad: Las dimensiones tangibles, como la modernidad de los equipos y la apariencia de las instalaciones, recibieron evaluaciones mixtas, con una proporción significativa de encuestados en desacuerdo o neutral respecto a la modernidad de los equipos y la atractividad visual de las instalaciones. Estos resultados sugieren que existe una oportunidad de mejora en la actualización de equipos e infraestructura para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Confiabilidad: La confiabilidad del GAD Municipal es un área de preocupación para los encuestados. Un alto porcentaje manifestó estar en desacuerdo con el cumplimiento de las promesas en los tiempos estipulados y con el interés del municipio en resolver los problemas de los ciudadanos. Esto indica que la percepción general es negativa respecto a la confiabilidad, lo que subraya la necesidad de implementar mecanismos más eficientes y transparentes en la atención y resolución de problemas para recuperar la confianza de los usuarios.

Capacidad de Respuesta: El GAD Municipal de Pedro Carbo muestra deficiencias en la rapidez y efectividad de atención. Los usuarios perciben retrasos en la resolución de sus solicitudes y una falta de información clara sobre los tiempos de espera, lo que genera frustración. La carencia de personal proactivo, dispuesto a anticiparse a las

necesidades de los ciudadanos, impacta negativamente en la percepción del servicio, debilitando la imagen de eficiencia y competencia.

Seguridad: Los encuestados manifestaron una baja confianza en los servicios recibidos. Esto se debe a la falta de credibilidad en la información proporcionada por el personal y a una percepción de que los procedimientos no siempre se realizan de manera consistente o confiable. La seguridad en los servicios es crucial para generar confianza, y en este caso, la sensación de inestabilidad o falta de respaldo en los procesos disminuye la satisfacción general.

Empatía: Se identifica una desconexión entre el personal y los usuarios, pues se percibe una atención poco personalizada y una falta de comprensión de las necesidades particulares de cada ciudadano. La carencia de sensibilidad ante problemas específicos y la dificultad para crear una relación cercana con el usuario provocan que el servicio se perciba como distante y desinteresado, afectando la calidad percibida del servicio municipal.

Recomendaciones

Basado en los hallazgos, se recomienda al GAD Municipal de Pedro Carbo implementar medidas específicas para mejorar la imagen visual de sus instalaciones y la presentación personal de sus empleados. Esto podría incluir programas de mantenimiento regular y entrenamiento en servicio al cliente. Además, es crucial fortalecer los sistemas de comunicación interna y externa para garantizar la claridad y precisión en los plazos de entrega de servicios y compromisos adquiridos.

Capítulo III: Propuesta Metodológica

Presentación de la Propuesta

En este capítulo, se presenta la propuesta metodológica que guía la implementación de las estrategias destinadas a mejorar la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo. La metodología está estructurada en función de un enfoque práctico y aplicable, basado en la recolección y análisis de datos empíricos, la identificación de áreas críticas de mejora y la formulación de acciones específicas para abordar las necesidades y expectativas de la comunidad. Esta sección proporciona una visión clara y detallada del proceso metodológico, incluyendo los instrumentos de investigación, las técnicas de análisis y los procedimientos operativos a seguir para garantizar el éxito de la propuesta.

Objetivos

Objetivo General

Mejorar la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo mediante la implementación de tecnologías digitales, la modernización de la infraestructura y la mejora en la atención al ciudadano.

Objetivos Específicos

- Desarrollar una plataforma digital que permita a los ciudadanos realizar trámites en línea y acceder a información actualizada.
- Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente y uso de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio.
- Modernizar las instalaciones del GAD Municipal para hacerlas más accesibles y cómodas para los usuarios.
- Fomentar la transparencia y la comunicación activa con la ciudadanía a través de la publicación de informes y el uso de redes sociales.

Cambios / Mejoras / Ampliaciones Propuestas

Para abordar de manera integral la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón Pedro Carbo, es fundamental implementar una serie de cambios, mejoras y ampliaciones en los servicios y la infraestructura actuales. Estas acciones están diseñadas para optimizar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del usuario y fomentar una mayor transparencia y participación ciudadana.

Se proponen varias mejoras y ampliaciones en los servicios del GAD Municipal de Pedro Carbo para aumentar la eficiencia y satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos. Entre estas se incluyen:

Implementación de una Plataforma Digital de Servicios:

- Crear un portal web y una aplicación móvil para que los ciudadanos puedan realizar trámites en línea, acceder a información actualizada y enviar solicitudes o quejas.

- Integrar un sistema de gestión de citas en línea para reducir los tiempos de espera y mejorar la organización de los servicios presenciales.

Mejora en la Atención al Ciudadano:

- Establecer un centro de atención telefónica y chat en línea con personal capacitado para resolver dudas y orientar a los usuarios en sus trámites.
- Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de conflictos.

Modernización de la Infraestructura Municipal:

- Renovar y adecuar las instalaciones del GAD Municipal para hacerlas más accesibles y cómodas para los usuarios.
- Implementar áreas de espera con comodidades básicas como asientos adecuados, agua potable y acceso a internet.

Transparencia y Comunicación:

- Publicar informes periódicos sobre la gestión y avances del GAD Municipal en su portal web.
- Utilizar redes sociales y otros canales de comunicación para informar a la ciudadanía sobre novedades, eventos y cambios en los servicios.

Mejora en la Atención al Cliente

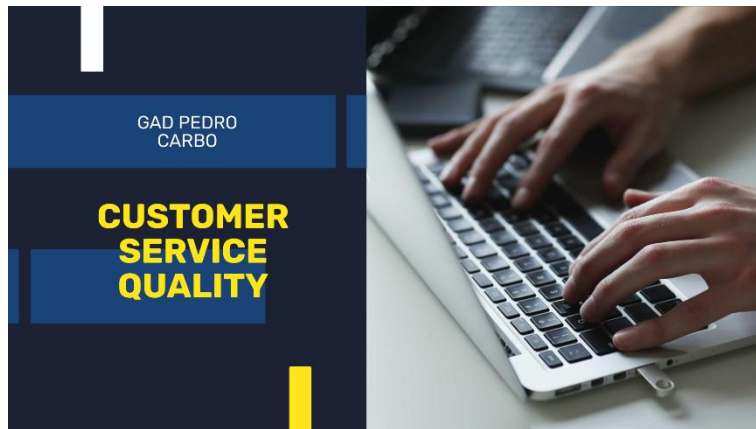
- **Objetivo:** Mejorar la calidad de atención al cliente en un 30% en los próximos 6 meses, implementando un sistema de atención más eficiente y personalizado.
- **Estrategia:** Optimización de la atención al cliente mediante la formación del personal y la implementación de un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM).

Tabla 27
Estrategia 1

Actividades	Recursos	Costo Unitario	Cant.	Costo total	Cronograma	Resultado	Evaluación de resultados
Capacitar personal técnicas avanzadas atención cliente.	al en de al -Formadores especializados. -Materiales de formación.	\$200	5	\$1.000	Mes 1-2: Selección de formadores y planificación de la formación. Mes 3-4: Realización de las formaciones.	Personal capacitado en atención eficiente y personalizada.	Evaluación de la satisfacción del cliente antes y después de la formación. Análisis de la mejora en las quejas y sugerencias recibidas.
Implementar un sistema CRM para gestionar las interacciones con los clientes.	-Sistema CRM. -Personal técnico para la instalación	\$1.000	1 sistema CRM	\$1.000	Mes 1: Selección e implementación del sistema CRM.	Seguimiento eficiente de las interacciones con los clientes.	Comparativa de tiempos de respuesta y resolución de consultas antes y después de la

	y configuración del sistema.						implementación del CRM.
Realizar encuestas de satisfacción trimestrales para recoger feedback.	-Personal para diseñar y analizar encuestas. -Herramientas digitales para encuestas.	\$50	4 encuestas al año	\$200	Mes 2, 5, 8, 11: Diseño, distribución y análisis de encuestas.	Recopilación de datos sobre la satisfacción del cliente.	Análisis trimestral de la satisfacción del cliente con indicadores de mejora.

Elaboración propia.



¿Cómo clasificamos en los siguientes atributos?

	Por debajo del promedio	Por debajo del promedio	Promedio	Por encima del promedio	Muy por encima de la media
experiencia de servicio al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La entrega a tiempo de servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la experiencia de compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comprensión de las necesidades de los clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 27

Nota: Elaborador por el Autor

Modernización de la Infraestructura Tecnológica

- **Objetivo:** Modernizar la infraestructura tecnológica del GAD Municipal para mejorar la eficiencia operativa en un 40% en los próximos 12 meses.
- **Estrategia:** Actualización de hardware y software, y formación del personal en el uso de nuevas tecnologías.

Tabla 28
Estrategia 2

Actividades	Recursos	Costo Unitario	Cant.	Costo total	Cronograma	Resultado	Evaluación de resultados
Adquirir y actualizar hardware y software.	-Equipos informáticos y modernos. -Licencias de software actualizadas.	\$800	10	\$8.000	Mes 1-3: Planificación y adquisición de equipos y software.	Infraestructura tecnológica moderna y eficiente.	Análisis de la eficiencia operativa antes y después de la modernización. Comparativa de tiempos de procesamiento de tareas.
Formar personal en el uso de las nuevas tecnologías.	-Formadores especializados. -Materiales de formación.	\$150	5	\$750	Mes 4-6: Realización de las formaciones.	Personal capacitado en el uso eficiente de nuevas tecnologías.	Evaluación de competencias tecnológicas del personal antes y después de la formación
Implementar un sistema de gestión	-Sistema de gestión documental.	\$1.200	1	\$1.200	Mes 7-9: Implementación del	Gestión documental eficiente y digitalizada.	Comparativa de tiempos de búsqueda y gestión de documentos antes y

documental digital.	-Personal técnico para la instalación y configuración.	sistema de gestión documental.	después de la implementación del sistema.
---------------------	--	--------------------------------	---

Elaboración Propia.

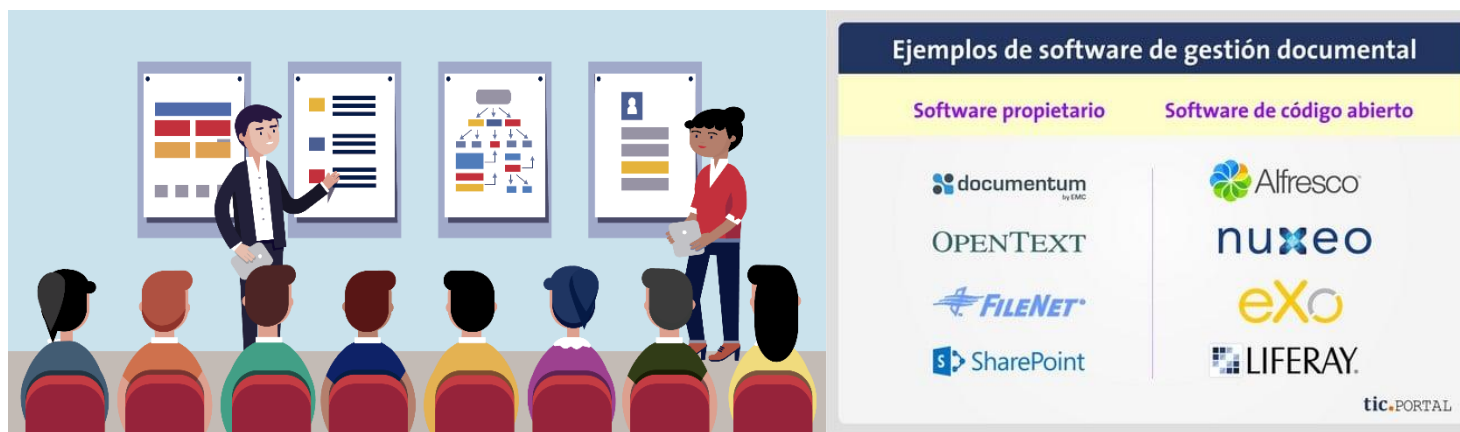


Figura 28
 Nota: Elaborador por elAautor

Mejora en la Comunicación Interna

- **Objetivo:** Mejorar la comunicación interna en un 25% en los próximos 6 meses mediante la implementación de herramientas y protocolos de comunicación más eficientes.
- **Estrategia:** Implementación de una plataforma de comunicación interna y establecimiento de protocolos de comunicación claros.

Tabla 29
Estrategia 3

Actividades	Recursos	Costo Unitario	Cant.	Costo total	Cronograma	Resultado	Evaluación de resultados
Implementar una plataforma de comunicación interna.	-Plataforma de comunicación. -Personal técnico para la instalación y configuración.	\$250	1	\$250	Mes 1: Selección e implementación de la plataforma.	Comunicación interna más eficiente y centralizada.	Encuestas de satisfacción interna sobre la comunicación antes y después de la implementación. Análisis de la frecuencia y calidad de la comunicación interna.
Establecer protocolos claros de comunicación.	-Equipo de comunicación. -Documentos y manuales de protocolos.	\$50	1	\$50	Mes 2-3: Creación y difusión de los protocolos.	Protocolos de comunicación establecidos y difundidos.	Evaluación del cumplimiento de los protocolos mediante encuestas y análisis de la comunicación interna.

Formar al personal en el uso de la nueva plataforma y protocolos.	-Formadores especializados. -Materiales de formación.	\$100	5	\$500	Mes	4-5: Realización de las formaciones.	Personal capacitado en el uso eficiente de la plataforma y protocolos.	Evaluación de competencias comunicativas del personal antes y después de la formación.
---	--	-------	---	-------	-----	--------------------------------------	--	--

Elaboración Propia.

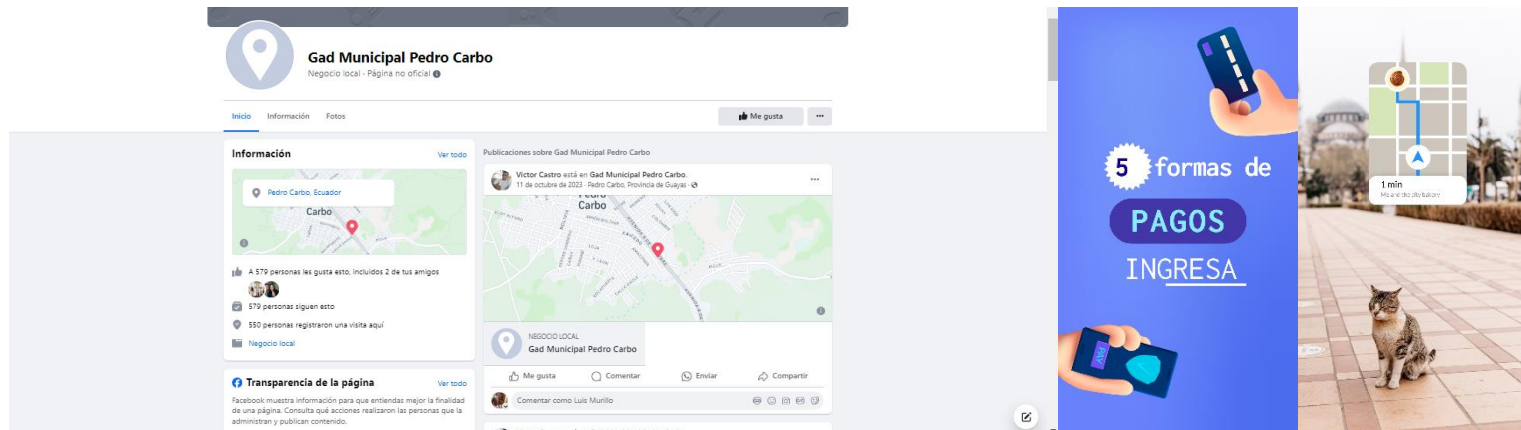


Figura 29

Nota: Elaborador por el Autor

Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

- **Objetivo:** Implementar un sistema de gestión de calidad que mejore la eficiencia y satisfacción de los usuarios en un 30% en los próximos 12 meses.
- **Estrategia:** Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en normativas internacionales.

Tabla 30
Estrategia 4

Actividades	Recursos	Costo Unitario	Cant.	Costo total	Cronograma	Resultado	Evaluación de resultados
Desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad.	-Consultores especializados. -Documentos y manuales de calidad.	\$1.500	1	\$1.500	Mes 1-6: Desarrollo e implementación del sistema.	Sistema de gestión de calidad implementado.	Auditorías internas y externas para evaluar la efectividad del sistema. Análisis de la satisfacción del usuario antes y después de la implementación
Formar al personal en la gestión de calidad.	-Formadores especializados. -Materiales de formación.	\$200	5	\$1.000	Mes 7-9: Realización de las formaciones.	Personal capacitado en gestión de calidad.	Evaluación de competencias en gestión de calidad del personal antes y después de la formación.
Realizar auditorías periódicas para asegurar el	-Auditores internos y externos.	\$400	4	\$1.600	Trimestralmente: Planificación y	Cumplimiento continuo de los	Resultados de auditorías y análisis de mejoras

cumplimiento de los estándares de calidad.	-Herramientas y técnicas de auditoría.	realización de auditorías.	de estándares de calidad.	de implementadas según los hallazgos de las auditorías.
--	--	----------------------------	---------------------------	---

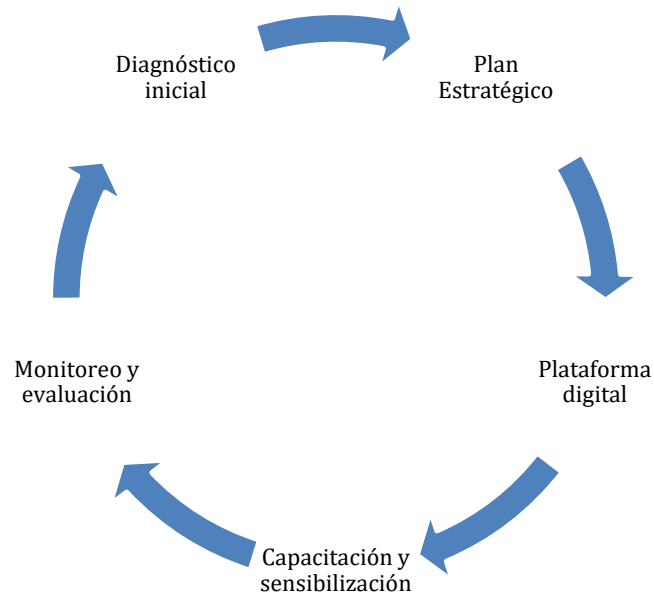
Elaboración propia.



Figura 30
Nota: Elaborador por el Autor

Procedimientos Propuestos

Para llevar a cabo las mejoras propuestas en la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo, se seguirán los siguientes procedimientos:



Diagnóstico Inicial

Se realizaron encuestas y grupos focales para identificar quejas y sugerencias de los usuarios, brindando una visión clara de las áreas que requerían atención urgente. Además, se evaluó exhaustivamente el estado actual de los sistemas y procedimientos de los GAD municipales para identificar puntos críticos y oportunidades de mejora.

Elaboración de un Plan Estratégico

Con base en los resultados del diagnóstico, se desarrolló un plan estratégico que definió las metas y objetivos de la mejora, incluyendo un cronograma detallado y una división de roles y responsabilidades para asegurar una implementación ordenada y efectiva.

Desarrollo e Implementación de Plataforma Digital

Se contrató una empresa especializada para crear un portal web y una aplicación móvil que facilitara el acceso a los servicios del GAD municipal. El personal fue capacitado en el uso de estas herramientas para asegurar su correcta utilización y maximizar su impacto.

Capacitación y Sensibilización

Se organizaron talleres y cursos para el personal sobre atención al cliente y uso de nuevas tecnologías, y se lanzaron campañas de sensibilización para informar a los ciudadanos sobre las mejoras y fomentar el uso de la nueva plataforma digital.

Supervisar y Evaluar

Crear métricas de rendimiento y satisfacción del usuario para medir el impacto de las mejoras. Realizamos evaluaciones periódicas para revisar el progreso y ajustar las estrategias cuando sea necesario para garantizar la adaptación y optimización continua de los servicios.

Estimación de Beneficios en Caso de Aplicar la Metodología.

El método propuesto traerá importantes beneficios a la gestión del GAD del municipio y a la experiencia de los vecinos. Se espera un aumento en la satisfacción ciudadana debido a la introducción de plataformas digitales que agilizarán los trámites y mejorarán la atención al usuario. A través de la publicación de informes y la comunicación activa se debe fortalecer la transparencia y la confianza y así mejorar la integridad de la gestión municipal.

Implicaciones en Estados Financieros, Tributarias, Societarias, Etc

La implementación de las mejoras propuestas tendrá un impacto significativo en los estados financieros del GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo. En primer lugar, la modernización de la infraestructura tecnológica y la mejora en la atención al cliente requieren una inversión inicial significativa en hardware, software y capacitación del personal. Estos costos se reflejarán en los estados financieros como gastos de capital y operativos.

Tabla 31
Presupuesto

Cambio / Mejora	Actividad	Recursos	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
Mejora en la Atención al Cliente					
Capacitar personal técnicas avanzadas de atención al cliente	al en técnicas avanzadas de atención al cliente	Formadores especializados, Materiales de formación	\$200	5	\$1,000
Implementar un sistema CRM para gestionar las interacciones con los clientes	un sistema CRM para las interacciones con los clientes	Sistema CRM, Personal técnico para la instalación y configuración	\$1,000	1	\$1,000
Realizar encuestas de satisfacción trimestrales para recoger feedback	encuestas de satisfacción trimestrales para recoger feedback	Personal para diseñar y analizar encuestas, Herramientas digitales para encuestas	\$50	4 encuestas al año	\$200
Subtotal Cambio 1					\$2,200
Modernización de la Infraestructura Tecnológica					
Adquirir actualizar hardware software	y y	Equipos informáticos modernos, Licencias de software actualizadas	\$800	10	\$8,000
Formar al personal en el uso de las nuevas tecnologías	Formadores especializados,		\$150	5	\$750

	Materiales de formación				
Implementar un sistema de gestión documental digital	Sistema de gestión documental, Personal técnico para la instalación y configuración	\$1,200	1		\$1,200
Subtotal Cambio 2					\$9,950
Cambio 3: Mejora en la Comunicación Interna					
Implementar una plataforma de comunicación interna	Plataforma de comunicación, Personal técnico para la instalación y configuración	\$250	1		\$250
Establecer protocolos claros de comunicación	Equipo de comunicación, Documentos y manuales de protocolos	\$50	1		\$50
Formar al personal en el uso de la nueva plataforma y protocolos	Formadores especializados, Materiales de formación	\$100	5		\$500
Subtotal Cambio 3					\$800
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad					
Desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad	Consultores especializados, Documentos y manuales de calidad	\$1,500	1		\$1,500
Formar al personal en la gestión de calidad	Formadores especializados, Materiales de formación	\$200	5		\$1,000
Realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad	Auditores internos y externos, Herramientas y técnicas de auditoría	\$400	4		\$1,600
Subtotal Cambio 4					\$4,100
Presupuesto Total Estimado					\$16,050

Elaboración Propia.

Análisis Costo-Beneficio

La implementación de las mejoras propuestas para el GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo conlleva una inversión significativa inicial, que se desglosa en un presupuesto total estimado de \$16,050. Este monto incluye gastos en capacitación, adquisición de tecnología y sistemas, y la implementación de procesos de gestión de calidad. A continuación, se realiza un análisis detallado de los costos y los beneficios asociados con estas inversiones.

Costos Inmediatos

La inversión inicial se distribuye en cuatro áreas clave:

Mejora en la Atención al Cliente: La capacitación del personal, la implementación de un sistema CRM y la realización de encuestas de satisfacción conllevan un gasto total de \$2,200. Estos costos están dirigidos a mejorar la calidad del servicio al cliente y a obtener feedback continuo para ajustes futuros.

Modernización de la Infraestructura Tecnológica: Adquirir hardware y software actualizado, formar al personal en nuevas tecnologías e implementar un sistema de gestión documental tiene un costo total de \$9,950. Esta modernización busca incrementar la eficiencia operativa mediante la actualización de equipos y procesos.

Mejora en la Comunicación Interna: La implementación de una plataforma de comunicación interna, el establecimiento de protocolos claros y la capacitación del personal suman un total de \$800. Estas acciones están destinadas a mejorar la coordinación y la comunicación dentro del GAD Municipal.

Beneficios Esperados

La modernización tecnológica y mejoras en la comunicación interna optimizarán procesos, reduciendo costos operativos y necesidades de mantenimiento. Las inversiones en formación y sistemas CRM mejorarán el servicio al cliente, aumentando la satisfacción, fidelidad y los ingresos. Además, podrían generar créditos fiscales, mitigando el impacto económico inicial. Finalmente, la implementación de sistemas de gestión de calidad y la modernización tecnológica fortalecerán la imagen institucional y la confianza ciudadana.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En este estudio, se examinó integralmente la satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo. Finalizado el estudio se proporcionan las siguientes conclusiones en función de los objetivos específicos planteados.

- El análisis de la literatura proporciona una base teórica sólida para contextualizar el estudio, identificando la eficiencia administrativa, la calidad del servicio al cliente y la transparencia de los procesos como factores clave para comprender la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Pedro Carbo.
- A partir del diagnóstico realizado a través de los instrumentos aplicados se identificaron deficiencias en la atención, accesibilidad y la calidad de la comunicación interna entre departamentos claves que afecta a la satisfacción del usuario.
- Se realizó una propuesta fundamentada en tres áreas claves, con el objetivo de optimizar los procesos e implementar nuevas tecnologías. De esta forma, se fortalece la relación GAD – usuario, a través de una atención más humanizadora, óptima y eficiente.

Recomendaciones

Se presentan las siguientes recomendaciones para el GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo:

- Intensificar la formación continua en atención al cliente y uso de tecnologías para mejorar la calidad del servicio y la adaptación a nuevas

herramientas digitales. Los programas deben ser actualizados y evaluados periódicamente.

- Implementar un sistema de CRM que personalice la atención e identifique patrones claves entre los usuarios atendidos, de esta forma se personaliza el servicio y se adapta a las necesidades del usuario.
- Renovación de los equipos y software del área de Tics para la gestión documental de archivos históricos del GAD, de esta forma se incrementa la eficiencia del área y se reducen los costos asociados a la gestión manual.

REFERENCIAS

- Alcaldía ciudadana de Pedro Carbo. (2021). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial. <https://pedrocarbo.gob.ec/plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-plan-uso-de-suelo/>
- Alcaldía ciudadana de Pedro Carbo. (2023). Misión y Visión. Misión y Visión. <https://pedrocarbo.gob.ec/mision-y-vision/>
- Alvarado, N., & Morejón, M. (2023). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral: Municipio Pedro Carbo. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 109. <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2507>
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*.
- Behn, R. D. (2003). Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures. *Public Administration Review*, 63(5), 586-606.
- Bisquerra, R. (2019). *Metodología de la investigación educativa (2ª ed.)*. Editorial Síntesis.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*.
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(S1), 66-75.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2022). *Metodología de la investigación (7ª ed.)*. McGraw-Hill.

- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons?. *Public Administration*.
- INEC. (s.f.). *Información General: Cantón Pedro Carbo*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific.
- Municipalidad de Pedro Carbo. (s.f.). *Historia del Cantón Pedro Carbo*.
- Oates, W. E. (1999). An Essay on Fiscal Federalism. *Journal of Economic Literature*.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Chilena de Investigación en Ciencias de la Salud*, 6(1), 112-121.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Rhodes, R. A. W. (1996). *The New Governance: Governing without Government*. Political Studies.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (2019). *Metodología de la investigación cualitativa (4ª ed.)*. Editorial Aljibe.
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *Review of Economics and Statistics*.
- Soledispa, B., & Rodríguez, K. (2021). Internal control and its impact on the administrative management of the GAD Pedro Carbo, Ecuador. 7.

- Weber, M. (1922). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta a usuarios

Estimado/a [Nombre del Usuario],

Agradecemos sinceramente tu participación en esta encuesta diseñada para evaluar la satisfacción de los servicios prestados por el (GAD) (GAD) Municipal del cantón Pedro Carbo. Tu opinión es fundamental para nosotros, ya que nos ayuda a identificar áreas de mejora y a garantizar que nuestros servicios se ajusten de manera óptima a tus necesidades y expectativas como ciudadano/a.

Tu participación en esta encuesta es totalmente voluntaria y anónima. Las respuestas que proporciones serán tratadas de forma confidencial y se utilizarán únicamente con fines de análisis estadístico y mejora continua de nuestros servicios. No hay respuestas correctas o incorrectas, tu opinión honesta es lo que más valoramos.

Por favor, tómate el tiempo necesario para responder cada pregunta de manera sincera y reflexiva. Tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros y nos ayudarán a implementar cambios positivos en la gestión y prestación de servicios del GAD Municipal de Pedro Carbo.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Enlace: <https://forms.gle/qJzLBBkmXDtdAhQY8>

Datos sociodemográficos

Género:

- Masculino
- Femenino

Rango de Edad:

- Menos de 18 años
- 18 - 24 años
- 25 - 34 años
- 35 - 44 años
- 45 - 54 años
- 55 - 64 años
- Más de 65 años

Nivel educativo:

- Primaria
- Secundaria
- Técnico/Tecnólogo
- Universitario
- Posgrado/Maestría
- Doctorado

Ingresos mensuales aproximados:

- Menos de \$500
- \$501 - \$1.000
- \$1.001 - \$1.500
- \$1.501 - \$2.000
- Más de \$2.000

Dimensión	Pregunta	Escala de Valoración
Tangibles	El GAD Municipal de Pedro Carbo tiene equipos de apariencia moderna	1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
	Las instalaciones físicas del GAD Municipal de Pedro Carbo son visualmente atractivas	3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
	Los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo están bien vestidos y aseados	1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido	4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
1 (Muy en desacuerdo)		
2 (En desacuerdo)		
3 (Neutral)		
Cuando el GAD Municipal de Pedro Carbo promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace.	4 (De acuerdo)	
	5 (Muy de acuerdo)	
	1 (Muy en desacuerdo)	
	2 (En desacuerdo)	
	3 (Neutral)	
Cuando usted tiene un problema, el GAD Municipal de Pedro Carbo muestra interés en solucionarlo.	4 (De acuerdo)	
	5 (Muy de acuerdo)	
	1 (Muy en desacuerdo)	
	2 (En desacuerdo)	
	3 (Neutral)	
Confiabilidad	El GAD Municipal de Pedro Carbo es confiable.	4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
	El GAD Municipal de Pedro Carbo provee sus servicios en el tiempo en que promete hacerlo.	1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
Capacidad de respuesta	El Gad Municipal de Pedro Carbo mantiene sus registros de manera correcta.	3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
	El GAD Municipal de Pedro Carbo informa a los clientes exactamente cuando los servicios serán ejecutados	5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
Usted recibe un servicio rápido de los empleados del GAD Municipal de Pedro Carbo.	3 (Neutral)	
	4 (De acuerdo)	
	5 (Muy de acuerdo)	

		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)
		1 (Muy en desacuerdo)
		2 (En desacuerdo)
		3 (Neutral)
		4 (De acuerdo)
		5 (Muy de acuerdo)

Seguridad

Empatía



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Chaguay Franco Tommy Steven, con C.C: # 0941586893 autor del trabajo de titulación: **Propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios de GAD Municipal del cantón Pedro Carbo**, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **03** de **09** de **2024**

Chaguay Franco Tommy Steven

C.C: **0941586893**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios de GAD Municipal del cantón Pedro Carbo.		
AUTOR	Chaguay Franco Tommy Steven		
TUTOR	Perez Villamar Jose Guillermo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresa		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 de 09 de 2024	No. DE PÁGINAS:	74
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad del Servicio, Satisfacción de usuarios.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción; Mejora; Calidad; Usuarios; Tecnología; Capacitación		
RESUMEN/ABSTRACT	El presente estudio tiene como objetivo general evaluar la satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Pedro Carbo y proponer mejoras para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología aplicada incluye un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre satisfacción del usuario en entidades gubernamentales locales, una investigación cuantitativa basada en encuestas y el desarrollo de una propuesta de mejora integral. Las principales conclusiones revelan que la modernización de la infraestructura tecnológica y la mejora en la atención al cliente son cruciales para incrementar la satisfacción de los usuarios.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4- (registrar teléfonos)	E-mail: tommy.chaguay@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			