



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Gestión Pública

**TEMA**

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE  
SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE INQUILINATO GAD  
MUNICIPAL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”.**

**AUTORA**

**ECON. GINGER ANDREINA FRANCO CORONEL**

**ASESOR**

**ING. ARIOSTO VICUÑA PINO, M.Sc.**

**QUEVEDO**

**2023**

# CERTIFICACIÓN

Ing. Ariosto Vicuña Pino, M.Sc., asesor del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

## CERTIFICA

Que la Econ. Ginger Andreina Franco Coronel, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE INQUILINATO GAD MUNICIPAL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, noviembre 2023

**ARIOSTO  
EUGENIO  
VICUNA PINO**  
Ing. Ariosto Vicuña Pino, M.Sc.

Firmado digitalmente por ARIOSTO  
EUGENIO VICUNA PINO  
DN: CN=ARIOSTO EUGENIO VICUNA PINO,  
SERIALNUMBER=21032322416, OU=  
ENTIDAD DE CERTIFICACION DE  
INFORMACION, O=SECURITY DATA S.A. 2,  
C=EC  
Reason: 2023.11.29 TESIS POSTGRADO  
Ubicación:  
Fecha: 2023.11.29 21:31:14-05'00'  
Form: PDF (Acrobat) Versión 2.0.0

ASESOR DE TESIS

## **AUTORÍA**

Yo, Econ. Ginger Andreina Franco Coronel declaro que el presente proyecto de investigación y desarrollo titulado **“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE INQUILINATO GAD MUNICIPAL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”** es de exclusiva autoría y extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.

A handwritten signature in blue ink that reads "Ginger Franco".

Econ. Ginger Andreina Franco Coronel

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo se lo dedico a Dios, elevo mi más sincero agradecimiento por tu divina luz que ha iluminado mi camino, tu gracia me ha sostenido en cada desafío, gracias por darme la fuerza y la sabiduría. A mi amado hijo, eres mi inspiración constante y mi mayor motivo de orgullo. A mis queridos hermanos, su apoyo incondicional ha sido fundamental en este camino. A mi esposo, gracias por tu amor y paciencia, y por estar a mi lado en cada paso del proceso. A mis padres, su amor y sacrificio han sido invaluable, y este logro también es suyo. A mis queridos amigos, gracias por su apoyo y por estar para mí en todo momento motivándome a continuar con este arduo trabajo. Y mi querido padrino, gracias por ser mi guía y mentor en este viaje académico. Sin todos ustedes, este logro no habría sido posible.

Ginger Franco

Econ. Ginger Andreina Franco Coronel

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento Dios por darme la fuerza y la sabiduría para completar esta investigación.

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional. Su paciencia y comprensión han sido fundamentales para superar los desafíos y obstáculos que surgieron durante esta investigación.

Además, quisiera expresar mi gratitud hacia mis profesores y mentores por su guía, compromiso y entrega en relación a mis metas académicas. Les agradezco por compartir su sabiduría y experiencia conmigo, y por dedicar su tiempo y paciencia en responder a mis preguntas y preocupaciones. También quiero dar las gracias a mis amigos y compañeros por su amistad, apoyo y camaradería a lo largo de todo este proceso. Agradezco su constante presencia en mi vida y por ayudarme a mantenerme motivado y enfocado en mis objetivos.

Una vez más, quiero agradecer a todas las personas que han contribuido de alguna manera a la realización de mi tesis. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar los objetivos establecidos y obtener resultados significativos.

Ginger Franco

Econ. Ginger Andreina Franco Coronel

## PRÓLOGO

La satisfacción de los usuarios de los servicios públicos es un tema de gran importancia para los gobiernos locales. En un contexto de creciente demanda de servicios y de recursos limitados, es fundamental que los gobiernos puedan ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. En el caso del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo, es importante conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que se ofrecen. Esta información puede ser utilizada para mejorar la calidad de los servicios, así como para orientar las políticas en esta materia.

La tesis que se presenta en este prólogo tiene como objetivo establecer la satisfacción en la calidad en los servicios que se ofrecen al público en el Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo, año 2023. Para ello, la autora utilizó una encuesta a una muestra representativa de usuarios del servicio. Los resultados de la encuesta muestran que el nivel de satisfacción general de los usuarios es alto. Sin embargo, también se identificaron algunos aspectos que podrían mejorarse, tales como la atención al cliente, la información proporcionada y la agilidad en la resolución de trámites.

Esta tesis constituye un aporte importante para el conocimiento de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en el Ecuador. Los resultados de la investigación pueden ser utilizados por el GAD Municipal Cantón Quevedo para mejorar la calidad de los servicios que se ofrece a sus ciudadanos.

La tesis presentada en este prólogo aporta las siguientes contribuciones: Ofrece un panorama actualizado de la satisfacción de los usuarios con los servicios del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo, además, identifica los aspectos que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción de los usuarios y finalmente propone recomendaciones concretas para mejorar la calidad de los servicios. Estas aportaciones son de gran utilidad para el GAD Municipal Cantón Quevedo, ya que pueden ser utilizadas para orientar las políticas públicas de esta materia.

En base a los resultados de la encuesta, la autora de la tesis propone las siguientes recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios del Departamento de

Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo: Mejorar la atención al cliente, especialmente en términos de amabilidad, cortesía, y disposición a ayudar, proporcionar información clara y precisa sobre los trámites y servicios que ofrece el departamento, y agilizar la resolución de trámites, reduciendo los tiempos de espera. La implementación de estas recomendaciones contribuiría a mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo.

La tesis presentada en este prólogo es un trabajo riguroso y bien documentado que aporta información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo. Los resultados de la investigación pueden ser utilizados por el GAD Municipal para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a sus ciudadanos.



**Econ. José Luis Rivera, M.Sc.**

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es identificar la gestión de calidad en los servicios ofrecidos por el Departamento de Inquilinato del GAD Municipal del Cantón Quevedo, con el interés de evaluar a través del modelo SERVQUAL con la identificación de las posibles brechas que existen en la calidad de los servicios prestados por dicho departamento. El enfoque metodológico de esta investigación consistió en un estudio cuantitativo que recopiló información sobre la satisfacción de los usuarios, la calidad de los servicios y otros factores relevantes. La muestra de participantes incluyó a 384 usuarios del Departamento de Inquilinato del Gad Municipal del Cantón Quevedo. Se utilizó la entrevista para recopilar la información de los servidores públicos de dicho departamento, mientras que las encuestas fueron dirigidas hacia los usuarios del servicio. Se evaluó las preguntas utilizando una escala de Likert de 5 puntos posteriormente, la información recopilada fue tabulada y se representada gráficamente en Excel. Para el análisis de este estudio, se utilizaron los cálculos correspondientes en el software estadístico SPSS V25. Los resultados revelaron una insatisfacción total por parte de los usuarios en lo que respecta a la accesibilidad de los servicios. Esto se refleja en aspectos como la apariencia de las instalaciones, la información proporcionada, la atención oportuna, la confianza en el servicio y la atención individualizada. En consecuencia, los hallazgos subrayan la imperativa necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Inquilinato.

*Palabras Claves:* satisfacción, calidad del servicio, usuarios.

## **SUMMARY**

The purpose of this research is to identify the quality management in the services offered by the Tenant Department of the Municipal GAD of the Canton of Quevedo, with the interest of evaluating through the SERVQUAL model with the identification of the possible gaps that exist in the quality of the services provided by this department. The methodological approach of this research consisted of a quantitative study that collected information on user satisfaction, quality of services and other relevant factors. The sample of participants included 384 users of the Tenant Department of the Municipal Gad of the Canton of Quevedo. The interview was used to collect information from the public servants of the department, while the surveys were directed towards the users of the service. The questions were evaluated using a 5-point Likert scale, and then the information collected was tabulated and graphically represented in Excel. For the analysis of this study, the corresponding calculations were used in the SPSS V25 statistical software. The results revealed total dissatisfaction on the part of users when it comes to the accessibility of services. This is reflected in aspects such as the appearance of the facilities, the information provided, timely attention, confidence in the service, and individualized attention. Consequently, the findings underscore the imperative need to improve the quality of services offered by the Tenancy Department.

Keywords: satisfaction, quality of service, users.

# ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| PORTADA.....   | i    |
| CERTIFICACIÓN .....                                      | ii   |
| AUTORÍA .....  | iii  |
| DEDICATORIA .....  | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....                                     | v    |
| PRÓLOGO.....   | vi   |
| RESUMEN .....  | viii |
| SUMMARY.....   | ix   |
| ÍNDICE.....  | x    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                   | xii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                                 | xiii |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....                               | xiii |
| ÍNDICE DE FIGURA.....                                    | xiii |
| INTRODUCCIÓN .....                                       | xiv  |
| CAPÍTULO I .....   | 1    |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....               | 1    |
| 1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .. | 2    |
| 1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....            | 2    |
| 1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....                   | 4    |
| 1.3.1. Problema General .....                            | 4    |
| 1.3.2. Problemas Derivados.....                          | 4    |
| 1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....                     | 5    |
| 1.5. OBJETIVOS.....                                      | 5    |
| 1.5.1. Objetivo General .....                            | 5    |
| 1.5.2. Objetivos Específicos .....                       | 5    |

|  |    |
|--|----|
| 1.6. JUSTIFICACIÓN .....   | 5  |
| CAPÍTULO II.....   | 7  |
| MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 7  |
| 2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....   | 8  |
| 2.1.2. Satisfacción.....   | 10 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....  | 15 |
| 2.2.1. Importancia de la Calidad del Servicio .....  | 15 |
| 2.2.2. Calidad versus satisfacción .....   | 16 |
| 2.2.3. Estrategias para mejorar la calidad del servicio .....                              | 16 |
| 2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio .....  | 20 |
| 2.2.5. Medir la calidad de servicio .....  | 22 |
| 2.2.6. Modelo Servqual .....   | 23 |
| 2.2.7. Ventajas y desventajas del modelo Servqual .....                                    | 24 |
| 2.2.8. Brechas del Servqual .....  | 25 |
| 2.2.9. Eficacia, efectividad y eficiencia en la calidad del servicio.....                  | 26 |
| 2.2.10. Indicadores de calidad.....  | 27 |
| 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....  | 28 |
| 2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)                                     |    |
| 29   |    |
| 2.3.2. LEY DE INQUILINATO Y SU REGLAMENTO .....  | 31 |
| 2.3.3. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP .....                                       | 33 |
| 2.3.4. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL,<br>AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN ..... | 35 |
| 2.3.5. LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL .....   | 35 |
| CAPÍTULO III.....  | 37 |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 37 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1. TIPOS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....  | 38 |
| 3.1.1. Tipos de investigación.....   | 38 |
| 3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....   | 39 |
| 3.2.1. Población y muestra .....   | 39 |
| 3.2.2. Técnicas de Investigación .....   | 42 |
| 3.2.3. Instrumentos de la Investigación.....   | 42 |
| 3.2.4. Confiabilidad del instrumento .....   | 43 |
| 3.2.5. Operacionalización de Variables.....  | 45 |
| CAPÍTULO IV .....  | 49 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....   | 49 |
| 4.1. Gestión de la calidad en los servicios proporcionados por el departamento de inquilinato. ....  | 50 |
| 4.2. Modelo SERVQUAL con la identificación de brechas en la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Inquilinato de la institución..... | 55 |
| 4.3. Nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el GADCQ.....  | 61 |
| CAPITULO V.....  | 65 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 65 |
| 5.1. CONCLUSIONES.....   | 66 |
| 5.2. RECOMENDACIONES .....   | 67 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 68 |
| Anexos .....   | 75 |

#### ÍNDICE DE TABLAS

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1 ..... | 40 |
| Tabla 2 ..... | 40 |

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 3 .....  | 43 |
| Tabla 4 .....  | 43 |
| Tabla 5 .....  | 45 |
| Tabla 6 .....  | 46 |
| Tabla 7 .....  | 50 |
| Tabla 8 .....  | 51 |
| Tabla 9 .....  | 51 |
| Tabla 10 ..... | 52 |
| Tabla 11 ..... | 52 |
| Tabla 12 ..... | 53 |
| Tabla 13 ..... | 53 |
| Tabla 14 ..... | 62 |

#### ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                 |    |
|-----------------|----|
| Gráfico 1 ..... | 56 |
| Gráfico 2 ..... | 57 |
| Gráfico 3 ..... | 58 |
| Gráfico 4 ..... | 58 |
| Gráfico 5 ..... | 59 |
| Gráfico 6 ..... | 62 |

#### ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

|                     |    |
|---------------------|----|
| Ilustración 1 ..... | 40 |
|---------------------|----|

#### ÍNDICE DE FIGURA

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1 ..... | 24 |
|----------------|----|

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se refiere al conjunto de características y criterios que determinan la capacidad de los servicios ofrecidos por el sector público y privado para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esta calidad está vinculada a la eficiencia, eficacia, transparencia, accesibilidad y adaptabilidad de los servicios. Se debe responder de forma oportuna y adecuada a las demandas de los clientes.

La calidad de los servicios juega un papel central en la percepción y satisfacción del cliente, determinando en muchas ocasiones la preferencia, lealtad y recomendación hacia dichos servicios. Sin embargo, a diferencia de los productos tangibles, los servicios presentan características únicas como la intangibilidad, heterogeneidad y simultaneidad. Estas peculiaridades hacen que evaluar su calidad requiera un enfoque distinto. La evaluación efectiva de la calidad del servicio no sólo implica medir lo que se ofrece, sino también cómo se percibe y experimenta desde el punto de vista del cliente.

El modelo SERVQUAL es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio. Este modelo se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Las expectativas son lo que los clientes creen que deberían recibir, mientras que las percepciones son lo que los clientes realmente reciben. Este modelo contiene dimensiones claves que son fundamentales para evaluar la calidad del servicio, entre estas podemos mencionar: la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía.

En este sentido, el objetivo principal de este estudio es determinar las brechas (gaps) existentes entre las expectativas de los clientes y las percepciones reales que tienen sobre la calidad de los servicios públicos prestados en el departamento de inquilinato. A través de la identificación y análisis de estas brechas se pretende proponer estrategias y recomendaciones concretas para mejorar la entrega y eficacia de estos servicios, mejorando así la experiencia de los clientes y fortaleciendo la confianza en los servicios prestados por el departamento de inquilinato.

La presente investigación usó el modelo SERVQUAL para la medir la calidad los servicios del departamento de inquilinato, con el fin de identificar y analizar las distancias entre las expectativas de los ciudadanos y sus percepciones actuales respecto a los servicios ofrecidos del departamento de inquilinato. Esta evaluación proporcionará una base empírica para proponer acciones y políticas específicas que busquen acortar dichas brechas.

La siguiente tesis cuenta con cinco capítulos que incluyen lo siguiente:

**El capítulo primero**, presenta el marco contextual de la investigación, en el que se detalla la ubicación y situación actual de la problemática analizada, se describe el entorno, problematización y justificación del tema de estudio, así como los objetivos que se pretenden lograr con la investigación.

**En el capítulo segundo**, se encuentra el marco teórico de la investigación, compuesto por los principales conceptos en relación a las variables identificadas, así como los fundamentos teóricos y legales que sustentan la investigación.

**En el capítulo tercero**, se detalla la metodología que se utilizará en la investigación, se define la población y muestra, los instrumentos y procedimientos de investigación, operacionalización de las variables, así como también el proceso que se utilizará para la recolección de información, el procesamiento y análisis de resultados obtenidos.

**El capítulo cuarto**, contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a los usuarios y la entrevista dirigida a los servidores públicos del departamento de inquilinato del GADM del Cantón Quevedo y también se refleja la discusión de la investigación.

**En el capítulo cinco**, se detallan las conclusiones y recomendaciones para el departamento de inquilinato.

## **CAPÍTULO I**

# **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“Siempre parece imposible hasta que se hace”  
**Nelson Mandela**

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El presente estudio se desarrolló en el departamento de Inquilinato del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo (GADMCQ), ubicado en la Avenida Quito y calle Edmundo Ward, esquina, según lo estipulado en los artículos 253 y 264 de la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Régimen Municipal en sus art. 1 y 16, que establece la autonomía funcional, económica y administrativa de la entidad del cantón Quevedo. Es una ciudad importante en la región con una población de 206008 habitantes de acuerdo al censo nacional de población y vivienda del año 2022. Es un centro de comercio, industria y servicios, con una economía en crecimiento. Sin embargo, como en muchas ciudades en crecimiento, la administración y gestión de servicios municipales son cruciales para garantizar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes. El GADMCQ brinda una serie de servicios a la comunidad, incluyendo el Departamento de Inquilinato. Este departamento es responsable de la administración y supervisión de los alquileres y relaciones entre arrendadores y arrendatarios dentro del cantón. Su correcto funcionamiento y eficiencia en la prestación de servicios beneficia al orden de la ciudad porque regula la interacción entre las partes. Por tanto, contribuye a la imagen y reputación del GADMCQ y, por ende, al bienestar general de los ciudadanos. A pesar de la importancia de su función, existen pocos estudios que analicen la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados por este departamento. Si bien la autonomía funcional, económica y administrativa otorgada por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Régimen Municipal permite que el GADMCQ maneje sus operaciones internas. Es esencial evaluar de manera periódica la calidad de los servicios prestados por este departamento para identificar las áreas de posibles mejoras y garantizar que se estén cumpliendo las expectativas de la comunidad.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

En el departamento de Inquilinato del Municipio de Quevedo se brinda una serie de servicios a los arrendatarios y arrendadores con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la Ley de Inquilinato y promover la convivencia pacífica entre ambas partes. Entre los servicios proporcionados está el registro de arrendamientos,

mediación, revisión de contratos, inspección, atención de quejas y reclamos; y asesoramiento legal.

Los usuarios del departamento de Inquilinato en ocasiones presentan insatisfacción en el proceso del registro de arrendamientos donde se observa demoras significativas. Esto se debe a diversos factores como la falta de personal para atender la demanda, la falta de agilidad en el desarrollo de los procedimientos administrativos, confusión en los requisitos y documentación, entre otros. Estas demoras significativas afectan la satisfacción de los usuarios del departamento de Inquilinato porque sus trámites tardan en ser resueltos y la convivencia entre arrendadores y arrendatarios podría verse afectada.

En el servicio de mediación se ha identificado tensas situaciones entre arrendadores y arrendatarios cuando están en el proceso de mediación. Los usuarios del servicio han manifestado su insatisfacción por la poca celeridad en la resolución de conflictos y el escaso seguimiento a los acuerdos alcanzados en la mediación. Esto podría tener como consecuencia conflictos interpersonales prolongados entre arrendadores y arrendatarios.

En lo que concierne a la revisión de contratos, cuando un contrato es devuelto con observaciones o correcciones por parte de los servidores públicos del departamento de Inquilinato, éstas no siempre son claras o comprensibles para los arrendadores, lo que puede llevar a malentendidos y necesidad de múltiples revisiones o aclaraciones. Se han reportado demoras en la realización de las revisiones, poca claridad en la interpretación de cláusulas contractuales y del asesoramiento adecuado durante el proceso. Estas deficiencias han generado incertidumbre y desconfianza entre los inquilinos y propietarios, quienes no se sienten respaldados por el departamento de Inquilinato en la protección de sus derechos contractuales.

Se han detectado diversos inconvenientes asociados al servicio de inspección por lo que se genera una percepción negativa entre los usuarios de este servicio. En general el problema más evidente es el tiempo de espera excesivo que toma la realización de la inspección. Tras haber solicitado este servicio, las demoras pueden tener múltiples causas desde la falta de equipamiento adecuado, falta de personal capacitado hasta el

uso de software obsoleto. Se evidencia que estos recursos comprometen la calidad y precisión del servicio de inspección.

Con respecto a la atención de quejas y reclamos en algunos casos, las resoluciones propuestas no satisfacen completamente las expectativas o necesidades de los clientes, lo que puede llevar a una percepción de una justicia parcializada en la gestión de reclamos. Una queja recurrente entre algunos de los usuarios es el tiempo prolongado que le toma al departamento responder y resolver los reclamos presentados. La demora en la atención puede generar el descontento y percepciones negativas sobre la eficiencia del departamento.

Se han reportado situaciones en el servicio de asesoramiento legal donde la interacción entre el asesor legal y el cliente no ha sido óptima ya sea por falta de empatía o claridad en la exposición de la solución del conflicto. En ocasiones el acceso al asesoramiento legal puede ser limitado debido al horario de atención o a una alta demanda que sobrepasa la capacidad de atención.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo establecer la satisfacción en la calidad de los servicios que se ofrecen al público en departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo, año 2023?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cómo se maneja la gestión de la calidad de los servicios proporcionados por el Departamento de Inquilinato?
- ¿Cómo evaluar usando el modelo SERVQUAL a través de la identificación de brechas en la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Inquilinato de la institución?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio recibido?

## **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

CAMPO: Administración Pública

ÁREA: Administración

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR: Quevedo

TIEMPO: Año 2023

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la satisfacción en la calidad en los servicios que se ofrecen al público en el Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo, año 2023.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la gestión de la calidad de los servicios proporcionados por el Departamento de Inquilinato.
- Evaluar a través del modelo SERVQUAL con la identificación de brechas en la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Inquilinato de la institución.
- Valorar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el GADMCQ.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo con el Art. 227 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) donde nos dice que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (pág. 79). En concordancia con lo establecido en (Ley

Orgánica de Servicio Público, 2020), en conformidad con el Art. 22 Deberes de las o los servidores públicos, literal f) “Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (pág. 16)

El GADMCQ, en calidad de institución prestadora de servicios se encarga de promover un desarrollo más equitativo y eficiente, adaptado a las necesidades y particularidades del territorio, el cual busca fortalecer la participación ciudadana, descentralizar el poder, adaptar las decisiones a la realidad local y así promover la eficiencia. En este sentido, es importante que los servicios prestados por el Departamento de Inquilinato sean de calidad y satisfagan las necesidades de los clientes.

La medición de la satisfacción de los usuarios del departamento de Inquilinato a través del modelo SERVQUAL permitirá identificar las áreas de oportunidad y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen. A través de la medición de la satisfacción, se identificarán las brechas específicas en los servicios, desde tiempos de espera hasta la calidad de atención, proporcionando una hoja de ruta clara para garantizar que los ciudadanos reciban servicios de alta calidad.

El principal interés de esta investigación consiste en establecer la calidad del servicio en el departamento de Inquilinato Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, a fin de comprender mejor las percepciones y expectativas de los ciudadanos con respecto a los servicios proporcionados. Al garantizar que los servicios del Departamento de Inquilinato estén alineados con las expectativas de los ciudadanos, el GADMCQ refuerza su compromiso de promover un desarrollo equitativo, eficiente y participativo, consolidando la confianza y la relación entre la institución y los usuarios.

Por los argumentos expuestos, se justifica la importancia del desarrollo de la presente investigación, la cual permitirá establecer la calidad de los servicios que se ofrecen al público en el Departamento de Inquilinato del GAD Municipal Cantón Quevedo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Solo con la prudencia, la sabiduría y la destreza se logran grandes fines y se superan los obstáculos. Sin estas cualidades nada tiene éxito.

**Bonaparte**

## **2.1.FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Calidad**

Para Vargas Quiñonez & Vega (2014) la calidad es la “Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en los productos y en los seres humanos. Por lo tanto, se necesita de la responsabilidad, la participación, la perfección y el espíritu del servicio”. De esta manera la calidad es importante porque contribuye directamente a la satisfacción del cliente. Por otra parte, (Sánchez López, 2019) nos dice que la calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global. En concordancia con el criterio de estos autores se entiende que la calidad se configura como un objetivo integral y dinámico que involucra la perfección en diferentes aspectos, desde el servicio hasta los productos y las interacciones humanas.

#### **2.1.1.1.Servicios**

Los servicios son esenciales en la satisfacción del cliente y la percepción general de calidad, de acuerdo con Aldana (como se citó en Vargas Quiñonez & Vega, 2014) señala que:

Un servicio es todo sistema, proceso, función o tarea que el proveedor ofrece al cliente y que se caracteriza esencialmente por la tangibilidad, sin otorgar propiedad alguna, aunque la consecuencia de la ejecución de un servicio puede o no tener una forma tangible.

Los servicios son componentes fundamentales en la interacción entre una organización y sus clientes, de acuerdo con Vargas Quiñones, (2007) el servicio es:

El conjunto de actividades, sucesos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente o de varios, mediante procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y, por tanto, traen beneficio o satisfacción como factor de diferenciación.

Entonces podríamos decir que los servicios no solo representan acciones específicas, sino que también encapsulan experiencias, interacciones y procesos que agregan valor al cliente.

#### *2.1.1.2. Calidad del servicio*

La calidad del servicio es un elemento distintivo que impacta en la competitividad y sostenibilidad de una organización, de esta manera Castro H, & Moros W. (como se citó en Vargas, 2021) describe la siguiente definición:

La calidad del servicio se refiere al nivel en el que éste satisface o supera las necesidades y expectativas que el cliente tiene en relación con el servicio proporcionado. La brecha entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones es la medida de la discrepancia o diferencia existente. Cronin & Baker (como se cita en Bustamante et al., 2019) define la calidad del servicio como “el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor”. (p, 3).

En base al criterio de estos autores podemos decir que la calidad del servicio no solo se mide en términos de cumplir con estándares preestablecidos, sino en la capacidad de generar una satisfacción que se traduce en una experiencia positiva para el cliente.

#### *2.1.1.3. Calidad percibida*

La calidad percibida, en el contexto de los servicios, se convierte en el barómetro fundamental que mide la efectividad y el impacto positivo de las interacciones, para Expósito Gázquez & López Fernández (2016):

Se entiende por calidad percibida la valoración que hacen los pacientes/clientes de la asistencia recibida. Por lo tanto, la percepción es subjetiva de la realidad objetiva, donde la calidad percibida y la calidad asistencial pueden no alinearse, aunque estarán estrechamente vinculadas entre sí.

Por otro lado, Rial Boubeta (2007) describe a la calidad percibida como “El resultado de un proceso de evaluación, en el que el consumidor compara sus expectativas con el servicio percibido”. Es decir, la calidad percibida se refiere a a la interpretación

individual que los clientes hacen de la asistencia o servicio, en función de sus expectativas previas y la experiencia vivida.

### **2.1.2. Satisfacción**

Para Expósito Gázquez & López Fernández (2016) la satisfacción es “El resultado de la diferencia entre lo esperado por el usuario (expectativas) y lo que dice haber obtenido (percepción) y va a depender de la calidad asistencial y la calidad percibida”. (pág. 199) Por otro lado, según Saren (2007) la satisfacción (como se citó en Silva Guerra et al. 2014) se relaciona de manera estrecha con la actuación de consumo y, en cierto sentido, procede de ella. Posterior a la compra de un artículo, evento o servicio, El cliente realizará una evaluación de su experiencia, a menos que carezca por completo de capacidad crítica. En el ámbito del marketing convencional, este proceso determina si el cliente experimenta satisfacción o insatisfacción. De acuerdo con estos criterios, la satisfacción del cliente se presenta como un fenómeno complejo que abarca la dimensión de las expectativas y percepciones individuales, así como la evaluación de la experiencia.

#### *2.1.2.1.Satisfacción del cliente*

De acuerdo con Arenal Laza (2019) “Es la percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. (p. 47) Por otra parte Hammond (2022) nos dice que la satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las puntuaciones sirven como indicadores para perfeccionar la calidad del servicio proporcionado y, al mismo tiempo, como una forma de comprender en detalle las necesidades de los usuarios. Según Kotler y Armstrong (como se citó en Zárraga, Molina, & Corona, 2018, pág 4), definen la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Entonces, podemos decir que la satisfacción del cliente es un juicio o evaluación que realiza un cliente sobre la calidad de un producto o servicio, en función de sus expectativas y percepciones.

#### *2.1.2.2.Tiempo de respuesta*

Para Díaz Gavilanes (2021) el tiempo de respuesta del servicio “es el período entre el momento en que un usuario realiza una y se da una respuesta”. (p. 12) Por otra parte Suri (2014) define que el tiempo de respuesta es “el plazo de entrega real percibido por los clientes”. Por lo tanto, el tiempo de respuesta es el período de tiempo que transcurre entre el momento en que un usuario solicita un servicio y el momento en que recibe una respuesta o solución a su solicitud.

#### *2.1.2.3. Precisión*

Pacheco Coello (2016) nos dice que la precisión: “Es la información que contiene la memoria de ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan tomar importancia al desempeño de la organización informante”. Muro (2006) nos menciona que la precisión es “la resultante de usar la palabra “exacta” para referirnos a cada objeto, propiedad, actividad, etcétera”. (p. 52) En resumen, la precisión es la exactitud con la que se representa la realidad.

#### *2.1.2.4. Atención al cliente*

Atención al cliente se refiere al conjunto de actividades y procesos que una empresa implementa para interactuar y satisfacer las necesidades, preguntas, inquietudes o expectativas de sus clientes, Gil (2020) conceptualiza la atención al cliente como:

La secuencia de actividades llevadas a cabo por diversas organizaciones implica identificar las necesidades fundamentales de sus clientes mediante el uso de distintas estrategias de marketing. El propósito es satisfacer esas expectativas individuales de cada cliente, lo cual, sin lugar a duda, está relacionado con lograr su satisfacción y, en última instancia, fomentar la fidelidad y la repetición de compras. (p. 13)

La atención al cliente se centra en proporcionar un servicio de calidad y responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los clientes, contribuyendo así al éxito y a la reputación de la empresa, de esta manera Mateos (2019) dice que es:

La disposición con la que empleado hacia los clientes lo que le permite desarrollar sus habilidades y, como resultado, desempeñar su labor de manera

efectiva. De este modo, el potencial que posea el trabajador hace referencias a ciertas características o competencias básicas que favorecen la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación de servicio.

### **2.1.3. Medición de la satisfacción del cliente**

García (2013) La medición de la satisfacción “se mide mediante encuestas a clientes, basándose en sus opiniones o valoraciones sobre los componentes del servicio”. (p. 66) Por otra parte, Pérez (2012) dice que la medición de la satisfacción del cliente “es detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales que se deberán introducir bajo la perspectiva de los clientes. Además, se trata de estar en estrecho contacto con ellos a través de sus percepciones”. (p. 173) Se puede decir que la medición de la satisfacción del cliente es el proceso de recopilar y analizar información sobre la satisfacción de los clientes con un producto o servicio.

### **2.1.4. Gestión de calidad**

La gestión de calidad para Sánchez (2019) “Es un estilo de gerencia de una empresa, que se extiende a todas las áreas y departamentos de la organización, cuya misión es proporcionar al cliente productos en el plazo requerido y que lo satisfagan plenamente.” Mientras que para Plaza (2002) “Es una actividad que depende de la empresa”. (p.30) Por lo que se entiende que la gestión de calidad es un enfoque sistemático para la gestión de una organización, con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos y servicios.

### **2.1.5. Proceso Administrativo**

El proceso administrativo a criterio de Blandez Ricalde (2016):

El término "proceso administrativo" se utiliza para describir una serie de actividades esenciales que se llevan a cabo de manera sistemática dentro de las organizaciones con el fin de alcanzar objetivos específicos. En primer lugar, se establecen los objetivos, luego se identifican los recursos necesarios, se coordina la ejecución de actividades y, finalmente, se realiza un seguimiento para asegurar que los objetivos se cumplan correctamente.

De acuerdo con Luna (2015) el proceso administrativo “consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos”. (p.36) Por lo que se entiende que el proceso administrativo es un conjunto de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo de manera sistemática para lograr los objetivos de una organización.

#### *2.1.5.1.Eficiencia*

Según los autores Barnó et al. (2020), ser eficiente “consiste en usar de manera correcta los medios posibles para lograr un fin. En esta perspectiva, comúnmente se interpreta el propósito como un logro máximo, con una comprensión clara de los recursos a emplear”.

La eficiencia tiene como objetivo lograr la realización de tareas o la consecución de metas con el menor uso posible de recursos, por lo que Fresno (2018) define a la eficiencia como la:

Capacidad de hacer las cosas bien. Es aquel talento o destreza que nos permite disponer de algo o alguien con el objeto de conseguir un propósito dado valiéndose de pocos recursos. Se trata de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

De acuerdo con el criterio de estos autores la eficiencia es la capacidad de lograr un resultado máximo, utilizando el menor uso posible de recursos.

#### *2.1.5.2.Productividad*

De acuerdo con los autores Barnó et al (2020) “Se puede ser muy productivo haciendo muy pocas cosas; es más, a veces toca hacer una sola cosa y dejar mucho sin hacer para ser más productivo”. Por otra parte, Rodríguez (2022) destaca que la productividad “es un indicador de la eficiencia con que se emplean los recursos en un proceso de producción” (p. 11)

#### *2.1.5.3.Capacitación*

La capacitación es un factor importante que impacta positivamente en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias de los individuos dentro de una organización, Hidalgo et al. (2020) nos manifiestan que:

La capacitación es una iniciativa la cual está destinada a adquirir conocimientos fundamentales para potenciar el desempeño laboral, favoreciendo tanto el aumento de oportunidades como el desarrollo de habilidades que faciliten la interacción entre los empleados y los procesos tecnológicos, contribuyendo así a lograr una mayor productividad y beneficios mejorados. (p. 76)

La capacitación es un factor clave para el desarrollo individual y organizacional, para Orozco (2017) la capacitación es:

Una acción formativa que contribuye al crecimiento de las habilidades humanas. Es un proceso simple cuando es utilizado como un medio para proveer conocimientos, sin embargo, se torna positivamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en las personas.

Se entiende que la capacitación se conceptualiza como un proceso integral que va más allá de la transmisión de conocimientos, abarcando el desarrollo de habilidades clave, la adaptación a la tecnología, la mejora de oportunidades y la contribución a la productividad y beneficios organizacionales.

#### *2.1.5.4. Transparencia*

Bahmueller (como se citó en Cadena Inostroza, 2021) nos dice que la transparencia “es los actos oficiales realizados por funcionarios y políticos, deben ser conocidos por todos”.

Por otro parte para Mock (como se encuentra citado en Rodríguez Martín, 2022) la transparencia “es una medida del grado según el cual la información sobre la actividad oficial se hace disponible hacia la parte interesada”.

#### *2.1.5.5. Responsabilidad*

La responsabilidad para Polo Santillán (2019) es “el reflejo de nuestra conexión con el mundo, la comunidad y la humanidad en general. Revela que existimos en el mundo junto a otros, compartimos experiencias y a partir de esas relaciones se generan lazos, compromisos y obligaciones”. De acuerdo con Luna (2015), nos dice que la responsabilidad es “la obligación que los subordinados le deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los objetivos esperados”.

## **2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Importancia de la Calidad del Servicio**

Supervisar de cerca la calidad del servicio al cliente es una tarea a la que todo gerente debe dedicarse, ya que la reputación de la empresa está constantemente en juego.

Para ilustrar este punto, el 77% de los líderes empresariales concuerdan en que los consumidores optan por cambiar de marca cuando no están satisfechos con el servicio. Según datos revelados por Service Insights 2019, subraya la importancia de desarrollar estrategias específicas para mejorar la experiencia del cliente, ya que un servicio de alta calidad puede impactar significativamente los resultados empresariales, incluido el índice de ventas.

Además, es crucial destacar que la calidad del servicio al cliente guarda una relación directa con la Experiencia del Consumidor (Customer Experience). En otras palabras, se refiere al conjunto de medidas llevadas a cabo para mejorar y optimizar todo el proceso de interacción, desde la etapa previa a la venta hasta después de la misma.

Este principio sostiene que es fundamental otorgar valor al cliente desde el primer encuentro, ya sea en entornos en línea o presenciales. Al brindar un servicio excepcional, las empresas pueden construir una experiencia memorable, estableciendo una relación en la que ambas partes se comprendan y mantengan una comunicación excelente.

Es importante tener presente que la utilidad de un servicio de alta calidad va más allá de simplemente mejorar las relaciones con los clientes; es factible emplear este aspecto

para diseñar estrategias que beneficien a toda la organización, colaborando con los equipos para mejorar la gestión de sus solicitudes y optimizar las operaciones.

Proporcionar un servicio de alto nivel no debería considerarse simplemente como una estrategia o una función específica de la empresa, sino más bien como una parte integral de su cultura organizacional. Esto se debe a que tanto el cliente como la empresa obtienen beneficios mutuos, lo que te permite mantener una posición destacada frente a la competencia. (Cardozo, 2021)

### **2.2.2. Calidad versus satisfacción**

La conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor ha sido objeto de amplios debates, en especial por Parasuraman et al. (1988) y Cronin y Baker (1994). Algunas fuentes literarias indican que existe una interdependencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, siendo conceptos que mantienen una estrecha relación. (Cronin & Taylor, 1992).

La satisfacción del usuario se origina al cumplir con una solicitud y está asociada con un sentimiento de saciedad (Oliver, 1993) y un estado psicológico de satisfacción (Oliver, 1981); no obstante, la calidad del servicio constituye la base de la satisfacción expresada por el consumidor (Cronin & Baker, 1994). Parasuraman et al. (1985) y se muestra en un juicio general placentero.

Hay respaldo tanto teórico como empírico que respalda la idea de que la calidad del servicio respalda la satisfacción y se desplazan en conjunto, aunque no son conceptos idénticos (Cronin y Baker, 1994), es otras palabras, están interrelacionadas y dan origen a una percepción de la calidad sostenible (Parasuraman et al., 1985). (Bustamante, Zerda, Obando, & Michelle, 2019, pág. 3)

### **2.2.3. Estrategias para mejorar la calidad del servicio**

#### **1. Mejorar los tiempos de respuesta**

Es la primera medida para lograr un servicio al cliente eficaz, sobre todo en situaciones de consultas o problemas. De esta manera, se garantiza una experiencia positiva del

cliente desde el comienzo del servicio. Según datos, el tiempo máximo de espera para cada canal es:

- Correo electrónico: hasta 1 hora o menos;
- Redes sociales: 15 minutos o menos;
- Teléfono: 5 minutos o menos;
- Chat: 1 minuto o menos.

## **2. Ofrecer herramientas de productividad a tus agentes**

Una de las técnicas clave para mejorar la calidad es proporcionar herramientas que permitan a los agentes del equipo de atención al cliente trabajar de manera más ágil y eficiente.

Un ejemplo de estas herramientas es el sistema de tickets, diseñado para centralizar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de los clientes. Esto posibilita la supervisión del estado de la consulta en todas sus fases (inicio, progreso, resolución y cierre), evitando posibles extravíos.

En situaciones en las que la solución no sea inmediata, el software dirige el ticket al agente más capacitado para abordar el problema.

La utilización de chatbots con inteligencia artificial representa otra estrategia empleada para abordar consultas básicas y responder a preguntas frecuentes. Esto permite que los agentes se centren completamente en resolver cuestiones más complicadas.

Por último, es fundamental destacar que los miembros del equipo de soporte deben demostrar empatía y disposición para ayudar al cliente a resolver sus problemas. La actitud comprometida de asistencia es altamente valorada por los consumidores, generando la sensación de ser apreciados, comprendidos y respetados.

## **3. Optimizar los canales de comunicación y personalizar los mensajes para cada tipo de cliente**

La mejora de la relación con cada cliente se fundamenta en una estrategia clave que implica la optimización de los canales de comunicación y la personalización de los mensajes.

Por ejemplo, las empresas pueden clasificar a los usuarios en segmentos o grupos según características similares, como:

- Demografía;
- Historial de compras;
- Preferencias o comportamientos.

Esto posibilitará ajustar el lenguaje y la tonalidad de los mensajes de acuerdo al perfil del cliente y al canal de comunicación empleado. Es esencial mantener una comunicación clara, amigable y profesional.

#### **4. Ofrecer atención omnicanal**

Implementar una estrategia omnicanal resulta crucial para proporcionar un servicio integrado en todos los canales de atención al cliente, evitando que los usuarios tengan que repetir información. Este enfoque mejora significativamente la experiencia del cliente al garantizar una atención fluida y sin demoras, independientemente de cuántas veces cambie de canal.

#### **5. Humanizar la atención al cliente**

Generar interacciones más valiosas y efectivas entre los clientes y los chatbots basados en inteligencia artificial es uno de los desafíos más significativos para las empresas en la actualidad.

Esta tecnología facilita la comunicación de los usuarios con el equipo de soporte, permitiéndoles obtener información precisa y rápida a través de canales de mensajería en cualquier momento.

Un ejemplo de esto es el Answer Bot de Zendesk, que, en caso de no poder responder a la consulta o resolver el problema, conecta al cliente con un agente humano. Tanto la

avanzada configuración del bot, como la posibilidad de intervención humana, humanizan las interacciones con el cliente para ofrecer la mejor experiencia.

## **6. Reunir el feedback de los clientes**

Una de las estrategias más efectivas para elevar la calidad en el servicio al cliente implica la obtención de retroalimentación. Se puede realizar solicitando opiniones o enviando encuestas de satisfacción después de cada servicio; en el caso de llamadas telefónicas, esta evaluación puede llevarse a cabo de inmediato al concluir el contacto.

Por medio de preguntas sencillas como, por ejemplo: Utilizando la pregunta "En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable sería que recomiendes nuestro servicio en línea?", las compañías pueden recopilar datos esenciales que tienen el potencial de impulsar mejoras tanto en el personal como en el sistema de atención al cliente.

Según un informe de Gartner, el 80% de las empresas que experimentan un crecimiento constante año tras año emplean encuestas de satisfacción para recabar datos sobre la experiencia del cliente, mientras que aquellas que no lo hacen crecen solo un 58%.

## **7. Tomar decisiones basadas en datos**

Por medio del análisis de datos se puede comprender el comportamiento real del consumidor. Por eso, es importante que las empresas evalúen:

¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta en cada canal?;

¿Cuál es la proporción de tickets resueltos en comparación con el total de interacciones recibidas durante una semana o mes?;

¿Cuál es el promedio de quejas reportadas en un periodo determinado?;

¿Cuáles son las tendencias principales en el comportamiento de los clientes?;

¿Cuáles son los problemas que los usuarios expresan de manera repetida?

Estos parámetros pueden proporcionar datos valiosos para potenciar el servicio al cliente, eficientizar los tiempos de trabajo del equipo de soporte y destacarse frente a la competencia.

## **8. Implementar tecnología adecuada**

Un programa de servicio al cliente facilita la consolidación de todas las interacciones de los clientes en una única plataforma, creando una base de datos que comprende sus necesidades, preferencias y desafíos. Así, al ponerse en contacto con el servicio de asistencia, los clientes obtienen ayuda personalizada.

Zendesk, como software de servicio al cliente, posibilita que los miembros del equipo de atención al cliente gestionen solicitudes y problemas a través de diversos canales de comunicación.

Además, ofrece una interfaz centralizada que permite a los agentes gestionar y responder de manera efectiva a todas las consultas. (Zendesk, 2023)

### **2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio**

#### **1. Confiabilidad**

La confiabilidad es una dimensión esencial del modelo Servqual que confirma la capacidad de proporcionar servicios de manera exacta, puntual y creíble. Mantener una coherencia constante es esencial para brindar a los clientes asistencia o productos de manera puntual y sin errores. Tienes que respetar el compromiso de prestar tu servicio a tiempo y con precisión, como les prometiste.

#### **2. Aseguramiento**

implica generar confianza y credibilidad ante los clientes. Depende del conocimiento técnico, las habilidades prácticas de comunicación, la cortesía, la credibilidad, la competencia y el profesionalismo del empleado. Por lo tanto, estas habilidades ayudarán a la organización a ganar confianza y credibilidad del cliente.

La dimensión de garantía combina cuatro factores; por ejemplo, competencia, cortesía, credibilidad y seguridad.

En primer lugar, competencia significa tener las habilidades y los conocimientos necesarios.

La cortesía se refiere al respeto, la consideración y la gentileza del personal de contacto.

La credibilidad es la confiabilidad, credibilidad y honestidad del personal.

Finalmente, seguridad significa estar libre de peligros, riesgos o dudas.

### **3. Los tangibles**

Los aspectos tangibles abarcan las instalaciones físicas, la apariencia de los empleados, el equipo, las máquinas y el sistema de información. Se centra en facilitar materiales e instalaciones físicas.

### **4. Empatía**

Empatía significa centrarse en los clientes con atención para garantizar un servicio atento y distintivo. En ciertas naciones del mundo, resulta fundamental adoptar una actitud de atención personalizada para cada cliente. También es un gran proceso para satisfacer a los clientes psicológicamente y aumentar la confianza, la confianza y la lealtad. La empresa podría perder a sus clientes debido a la falta de empatía dentro de los empleados; por lo tanto, necesitan garantizar la compasión.

Asimismo, la empatía comprende la integración de los siguientes elementos:

- Acceso (físico y social) – (por ejemplo, accesibilidad y facilidad de contacto).
- Comunicación (por ejemplo, mantener a los clientes informados en un idioma comprensible y escuchar sus inquietudes).
- Comprensión del cliente (por ejemplo, realizar esfuerzos para conocer a los clientes y comprender sus necesidades específicas).

### **5. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta implica la disposición para ayudar a los clientes con respeto y ofrecer un servicio rápido para satisfacer sus necesidades. Esta dimensión se enfoca en dos elementos fundamentales, abarcando tanto la disposición como la rapidez. Por lo tanto, debe asegurarse de que el cliente reciba su servicio rápidamente y sin demora y hacer que los clientes sientan que está muy interesado en ayudarlos. La capacidad de respuesta se definirá por el tiempo que los clientes esperan la respuesta o la solución. En

resumen, la capacidad de respuesta resuelve el problema del cliente lo antes posible proporcionando la información esperada o reemplazando productos. (admin, 2022)

### **2.2.5. Medir la calidad de servicio**

Existen diversas formas de medir la calidad del servicio al cliente. A continuación, te proporcionamos algunos enfoques que pueden ser útiles para llevar a cabo una evaluación de tu empresa:

#### **1. Encuestas de satisfacción del cliente**

Se encuentran entre las herramientas más utilizadas para evaluar la calidad del servicio, resultando altamente efectivas para obtener la opinión de los clientes acerca de la calidad del servicio proporcionado. Es posible elaborar encuestas con preguntas específicas sobre diversos aspectos del servicio, pidiendo a los compradores que califiquen su nivel de satisfacción. Las respuestas recopiladas ofrecen información valiosa acerca de áreas que requieren mejoras y puntos fuertes del servicio.

#### **2. Evaluaciones de seguimiento y retroalimentación**

Después de tener interacción con un cliente, puedes realizar un seguimiento para obtener su perspectiva acerca de la calidad del servicio. Puedes emplear llamadas de seguimiento, mensajes de correo electrónico o formularios en línea para obtener comentarios y sugerencias de manera directa.

#### **3. Análisis de quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones de los clientes podrían indicar problemas en la calidad del servicio. Al hacer un seguimiento y analizarlas, podrás reconocer patrones repetitivos y áreas que requieren mejoras.

Un aumento en el número de quejas o una baja tasa de resolución de problemas pueden indicar deficiencias en el servicio.

#### **4. Métricas de rendimiento**

Definir indicadores clave vinculados al servicio al cliente posibilitará una evaluación cuantitativa de las distintas facetas de la calidad del servicio. Algunas de las más útiles son:

- Tiempo de respuesta promedio
- Tiempo de espera
- Tasa de resolución en el primer contacto
- Tasa de retención de clientes
- Satisfacción del cliente

Esos indicadores de calidad en el servicio pueden ser cuantificados y supervisados de forma periódica para evaluar tu organización y observar patrones a lo largo del tiempo.

## **5. Evaluación de calidad interna**

Conducir evaluaciones internas mediante la formación y supervisión del personal representa otra modalidad para medir la calidad del servicio, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de los estándares. Esto puede abarcar desde analizar las interacciones con los compradores hasta realizar observaciones directas, simulacros y proporcionar retroalimentación constante.

Es fundamental emplear una variedad de métodos para obtener una perspectiva integral de la calidad del servicio al cliente. La información recopilada debe ser analizada y utilizada para identificar áreas de mejora, tomando las medidas correctivas necesarias para elevar de manera continua la calidad del servicio. (Hammond, 2022)

### **2.2.6. Modelo Servqual**

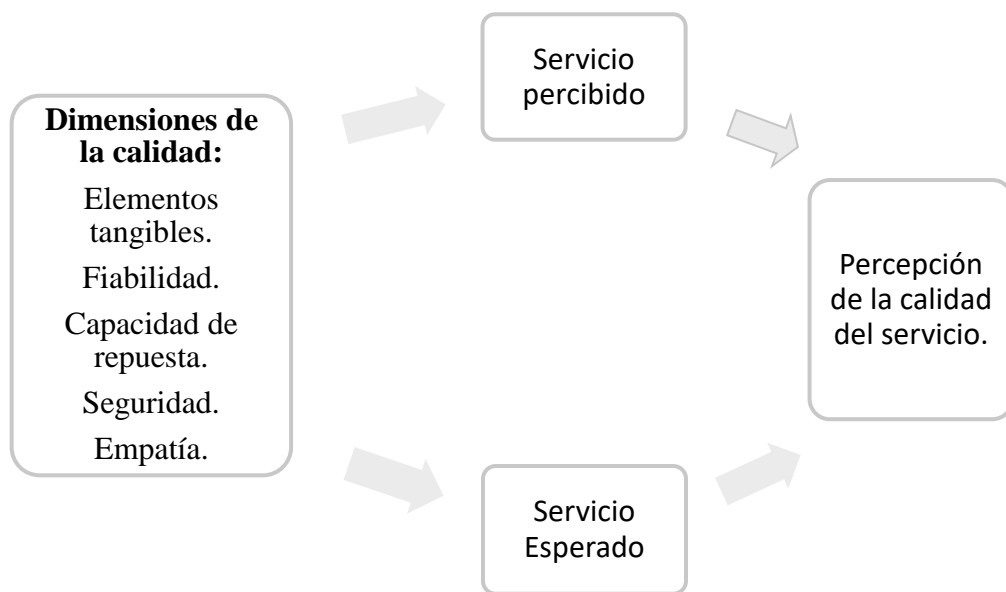
Es un enfoque de investigación y evaluación desarrollado en la década de 1980. SERVQUAL tiene su principal aplicación en la evaluación de la calidad del servicio tal como es percibida por los clientes en diversos sectores, ofreciendo información valiosa orientada a mejorar la satisfacción del cliente.

El modelo SERVQUAL se utiliza mediante encuestas o cuestionarios en los que se pide a los clientes que evalúen la calidad del servicio en relación con cinco dimensiones. Se

les presenta una serie de afirmaciones relacionadas con cada dimensión y se les pide que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una. Los resultados se analizan para identificar brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio, lo que proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora. (Ortega, 2023)

### Figura 1

*Esquema del modelo Servqual*



**Elaboración propia**

#### 2.2.7. Ventajas y desventajas del modelo Servqual

##### Ventajas

1. Este modelo permite realizar análisis específicos de departamentos o áreas, ya que, al centrarse en la calidad del servicio, también es viable examinar minuciosamente aspectos particulares de los grupos encargados de los elementos fundamentales de toda esta esfera, como los protocolos de atención al cliente o la verificación de la calidad de un producto previo a su comercialización.

2. Al hacer el seguimiento de los ajustes que el modelo SERVQUAL sugirió en una etapa anterior, los clientes pueden comparar esos cambios con las nuevas implementaciones del modelo.
3. Es fácil adaptar el modelo SERVQUAL a diferentes empresas, según sus propias necesidades, ya que el cuestionario se ajusta a las características particulares de cada una.
4. Gracias a la información recabada, es posible trazar un mapa de la calidad en el servicio o los productos según los niveles de satisfacción. Así se ubican los puntos más débiles que hay que atender con mayor urgencia.

### **Desventajas**

1. Dado que el modelo se fundamenta en las percepciones de los clientes, es probable que la información recopilada no sea totalmente objetiva, sino que esté fundamentada en opiniones.
2. Asimismo, el modelo sugiere que la calidad de un servicio se determina por la discrepancia entre la percepción y la expectativa, y no tiene en cuenta el desempeño real de lo recibido. En otras palabras, algunos académicos sostienen que tener en cuenta las expectativas es redundante, siempre y cuando el servicio cumpla con su objetivo.
3. Es factible que el cuestionario resulte extenso para su aplicación o que se vuelva monótono para los participantes encuestados. (Gómez, 2022)

#### **2.2.8. Brechas del Servqual**

- Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos acerca de las expectativas del usuario respecto a ese servicio.
- Gap 2: evalúa la disparidad entre las visiones de los gerentes y las directrices o estándares de calidad.
- Gap 3: determina la discrepancia entre los estándares o normas de calidad del servicio y su ejecución real.
- Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

- Gap 5: cuantifica la disparidad entre las expectativas del servicio y la percepción del servicio, proporcionando así una medida del nivel de calidad alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás. (Bustamante et. al., 2019, pág. 10)

### **2.2.9. Eficacia, efectividad y eficiencia en la calidad del servicio.**

#### **Eficacia**

Es la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales. Significa que el objetivo deseado puede alcanzarse en condiciones óptimas que maximicen su logro. Eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para alcanzar la eficacia, es necesario dar prioridad a las tareas y llevar a cabo de manera ordenada aquellas que contribuyen de manera óptima y significativa a los objetivos. Esto se refiere al nivel en que un procedimiento o servicio puede alcanzar el resultado más sobresaliente posible. Cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin fueron eficaces.

#### **Efectividad**

Es la relación objetivos/resultados bajo condiciones reales. Hace referencia a los impactos de una actividad y sus resultados finales, así como a los beneficios y consecuencias para una población en relación con los objetivos establecidos.

La efectividad se evalúa al determinar si la atención proporcionada generará los mayores beneficios posibles en el presente. La máxima efectividad se logra al brindar la mejor atención beneficiosa y evitar cualquier atención perjudicial.

Mejorar la calidad de los servicios será viable en la medida en que se fomente el trabajo en equipo, participando con ideas y esfuerzos para modificar el trabajo a modo de ofrecer un trato más digno a los usuarios y asegurar la efectividad de la atención que les proporcionamos.

#### **Eficiencia**

En los análisis de eficacia y efectividad no se consideran los recursos, mientras que en los de eficiencia sí se tienen en cuenta. Para que haya eficiencia el proceso tiene que ser efectivo; el más eficiente es el que mejor relación recursos-resultados presenta.

La eficiencia no se limita a obtener resultados elevados, aunque siempre los favorezca; más bien, se refleja en la mejor relación entre los resultados logrados y los recursos consumidos para alcanzarlos. En la búsqueda de la eficiencia, es crucial mantener una adecuada relación entre ambos aspectos.

Aunque es evidente que un servicio puede ofrecerse con niveles aceptables de calidad con mayor o menor eficiencia, es importante tener en cuenta que una búsqueda excesiva de eficiencia podría afectar negativamente la calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad debería enfocarse en encontrar el equilibrio óptimo entre calidad y eficiencia.

Los controles establecidos deben garantizar la calidad de la atención médica, sin comprometerla en aras de ahorrar recursos.

La eficiencia no solo es fundamental para el éxito y la supervivencia de las empresas comerciales, sino también para organizaciones públicas como las del ámbito de la salud y la educación. (Guevara Silveira, 2022)

### **2.2.10. Indicadores de calidad**

- **Indicador de eficiencia y productividad**

El KPI, mide la cantidad de recursos necesarios para realizar la producción con los niveles de calidad requeridos.

Monitorear la eficiencia es crucial para identificar desperdicios evitables y promover una mayor productividad. A mayor métrica, se correlaciona con una mayor calidad en la empresa.

- **Indicador de impacto**

Este indicador rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente con respecto a la calidad de los productos vendidos o el servicio.

A medida que esta métrica se incremente, la calidad aumentará, generando una mayor satisfacción entre tus clientes.

- **Indicador de efectividad**

Este indicador clave de rendimiento hace referencia a la percepción de valor que el público tiene sobre el producto o servicio proporcionado por tu empresa. Por lo tanto, implica en seguir y medir tu influencia y relevancia en el mercado.

Similar a las métricas previas, un resultado más elevado aquí es más beneficioso. Un mayor impacto de los productos y servicios de tu marca en los consumidores se traducirá en una percepción más positiva.

La presencia de productos o servicios defectuosos puede perjudicar la percepción general de la calidad de los productos. En este contexto, ya que los productos defectuosos no pueden ser comercializados, provocan pérdidas para la empresa. Este indicador permite rastrear y medir la cantidad de defectos en los productos a lo largo del tiempo.

- **Indicador de servicio al cliente**

Este indicador supervisa y evalúa la calidad del servicio posventa, examinando, por ejemplo, la cantidad de quejas.

Cuanto más bajo sea este indicador, menos quejas habrá y mayor será la satisfacción de los clientes con los productos y servicios de la marca.

- **Cumplimiento de requisitos a tiempo**

Además de todos estos aspectos que afectan la calidad, es crucial observar el tiempo de ejecución en cada uno de los procesos vinculados a la operación, desde el inicio hasta la conclusión. (Zambelli, 2022)

## **2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente estudio de investigación se sustenta por medio de los siguientes fundamentos legales:

### **2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.
5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 9)

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 79-80)

**Art. 233.-** Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 81)

**Art. 234.-** El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 81)

**Art. 264.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 86-87)

**Art. 265.-** El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 87)

### **2.3.2. LEY DE INQUILINATO Y SU REGLAMENTO**

**Art.1.- Ámbito.-** Esta Ley regula las relaciones derivadas de los contratos de arrendamiento y de subarrendamiento de locales comprendidos en los perímetros urbanos.

Las ordenanzas municipales determinarán el perímetro urbano. (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 1)

**Art. 2.- Leyes Supletorias.-** En lo no previsto en esta Ley, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil, en lo que fueren pertinentes. (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 1)

**Art. 3.- Condiciones de los locales de arrendamiento.-** Los locales destinados al arrendamiento deberán reunir, a más de las condiciones que fijen las ordenanzas municipales, las siguientes:

- a) Disponer de servicios higiénicos completos y permanentes, siquiera uno para cada piso de la casa, de acuerdo con las modalidades del lugar.

Cuando en un mismo piso hubiere dos o más departamentos independientes, cada uno de ellos deberá tener, por lo menos, un servicio higiénico completo y exclusivo;

- b) Tener aireación y luz suficientes para las habitaciones;
- c) Disponer, permanentemente, de los servicios de agua potable y de luz eléctrica, en los sectores urbanos donde existen estos servicios;
- d) No ofrecer peligro de ruina; y,
- e) Estar desinfectados, lo que se acreditará con el correspondiente Certificado de Sanidad. (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 1)

**Art. 8.- Del registro de arrendamientos.-** Los concejos cantonales tendrán a su cargo el Registro de Arrendamientos, que lo llevará el Jefe de Catastros Municipales, quien ejercerá todas las funciones que se asignan en esta Ley a la Oficina de Registro de Arrendamientos.

En los cantones de Quito y Guayaquil habrá, a cargo de las Municipalidades respectivas, una Oficina de Registro de Arrendamientos, independiente de la Jefatura de

Catastros. Podrá también haberla en los demás cantones, cuando los concejos municipales así lo resuelvan. (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 2)

**Art. 9.- Contenido de la inscripción.-** Los arrendadores inscribirán sus predios en el Registro de Arrendamientos de Predios Urbanos. Cada inscripción contendrá:

- a) Nombre del arrendador y subarrendador y su dirección;
- b) Ubicación y superficie del predio y del local o locales destinados al arrendamiento;
- a) Determinación de los servicios existentes;
- b) Avalúo catastral comercial del inmueble;
- c) Inventario de los muebles, cuando se tratare de locales amoblados; y,
- d) Demás datos que se exigiere en las ordenanzas respectivas (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 2)

**Art. 13.- Inspección de los predios inscritos.-** La Oficina de Registro de Arrendamientos podrá inspeccionar; en cualquier tiempo, los predios inscritos, con el fin de comprobar la exactitud de los datos suministrados para la inscripción. (LEY DE INQUILINATO, 2017, pág. 2)

### **2.3.3. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP**

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

**Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.-** Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

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

cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020)

#### **2.3.4. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN**

**Art. 361.-** En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles. (CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION, 2010, pág. 109)

#### **2.3.5. LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL**

**Art. 1.-** El municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales. (LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, 2005, pág. 2)

**Art. 17.-** El Estado y sus instituciones están obligados a:

- a) Respetar y hacer respetar la autonomía municipal;
- b) Transferir en forma predecible, directa, oportuna y automática, las participaciones o asignaciones que corresponden a las municipalidades; así como los recursos para la ejecución de obras públicas, prestación de servicios y realización de actividades inherentes a los diversos ámbitos de su competencia que sean transferidos o delegados a las municipalidades a través del proceso de descentralización. El retraso por más de diez días de terminado el mes correspondiente, en la transferencia de los recursos que, de conformidad con la Ley de Distribución del 15% del presupuesto del gobierno central, para los

gobiernos seccionales, les corresponde a las municipalidades, causará que el funcionario responsable de tal retraso sea sancionado con la destitución del cargo por parte de la correspondiente autoridad nominadora, extendiéndose esta responsabilidad y sanción al Ministro de Economía y Finanzas; y,

- c) Coordinar con las municipalidades la elaboración y ejecución de planes nacionales de desarrollo, a fin de que éstos guarden armonía con los planes de desarrollo regionales, provinciales y cantonales. El organismo técnico de planificación previsto en la Constitución Política de la República, incorporará a un representante de los gobiernos seccionales autónomos. (LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, 2005, págs. 5-6)

## **CAPÍTULO III**

# **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

"La ignorancia es más peligrosa que la maldad."  
**John F. Kennedy**

### **3.1.TIPOS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para lograr los objetivos establecidos, se utilizarán los siguientes tipos y métodos de investigación:

#### **3.1.1. Tipos de investigación**

##### *3.1.1.1. Exploratoria*

Este tipo de investigación permitió recopilar e investigar información precisa relacionada con el problema y su contexto, lo que contribuye a obtener una comprensión más precisa del tema de investigación y de los aspectos clave de la satisfacción de los usuarios en los servicios. Al llevar a cabo este tipo de investigación, se busca mejorar la comprensión del fenómeno estudiado e identificar los problemas que requieren solución, con el propósito de obtener conclusiones claras y fundamentadas.

##### *3.1.1.2. Descriptiva*

La investigación descriptiva permitió definir los hechos y circunstancias que conforman el problema a analizar, centrándose en la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios en la calidad de los servicios del Departamento de Inquilinato GADMCQ, para caracterizar y comprender las circunstancias específicas que influyen en la percepción de los usuarios.

#### **3.1.2. Métodos de investigación**

##### *3.1.2.1. Inductivo*

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, lo que permitió determinar conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, acordes a los servicios internos, además se consideraron entrevistas directas a los funcionarios públicos del departamento de Inquilinato del Municipio, las cuales permitieron observar los problemas y analizar la importancia que tiene la calidad de los servicios en este departamento del GAD.

### *3.1.2.2. Deductivo*

El método deductivo permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, a fin de concluir los casos particulares basados en los servicios internos que brinda el Departamento de Inquilinato y la calidad en los que se fundamenta los hallazgos de la investigación.

### *3.1.2.3. De Análisis*

El método analítico se orientó hacia la descomposición del fenómeno de estudio (satisfacción de la calidad de servicios) en sus diferentes componentes para comprenderlo en su totalidad. Es decir, se analizarán las diferentes variables o aspectos que componen la satisfacción de los usuarios del Departamento de Inquilinato, como pueden ser la eficiencia en la atención, la claridad de la información proporcionada, la rapidez de los trámites, entre otros.

### *3.1.2.4. De Síntesis*

El método de síntesis permitió recopilar información relevante y establecer la relación entre los componentes del problema para comprender su naturaleza y determinar los resultados esperados. Este enfoque permite obtener una visión global del problema y proporciona una base sólida para establecer las conclusiones de la investigación.

## **3.2.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Población y muestra**

#### *3.2.1.1. Población*

Para la realización del proyecto de investigación se aplicó dos poblaciones referenciales, la primera población está conformada por un total de cuatro servidores del Departamento de Inquilinato del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, los cuales son el gerente, asistente, asistente técnico e inspector a los cuales se les aplicará la entrevista. Por otro lado, la segunda población tomada como referencia para aplicar es la encuesta es de 206.008 que serían los posibles usuarios de los servicios del Departamento de Inquilinato del GADMCQ.

**Tabla 1**

*Departamento de Inquilinato del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo*

| <b>DESCRIPCIÓN</b>                      | <b>NÚMERO</b> |
|---|---------------|
| Gerente del Departamento de Inquilinato | 1             |
| Asistente.                              | 1             |
| Asistente técnico                       | 1             |
| Inspector                               | 1             |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>4</b>      |

**Fuente:** Departamento de Inquilinato del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo.  
Elaboración propia

**Tabla 2**

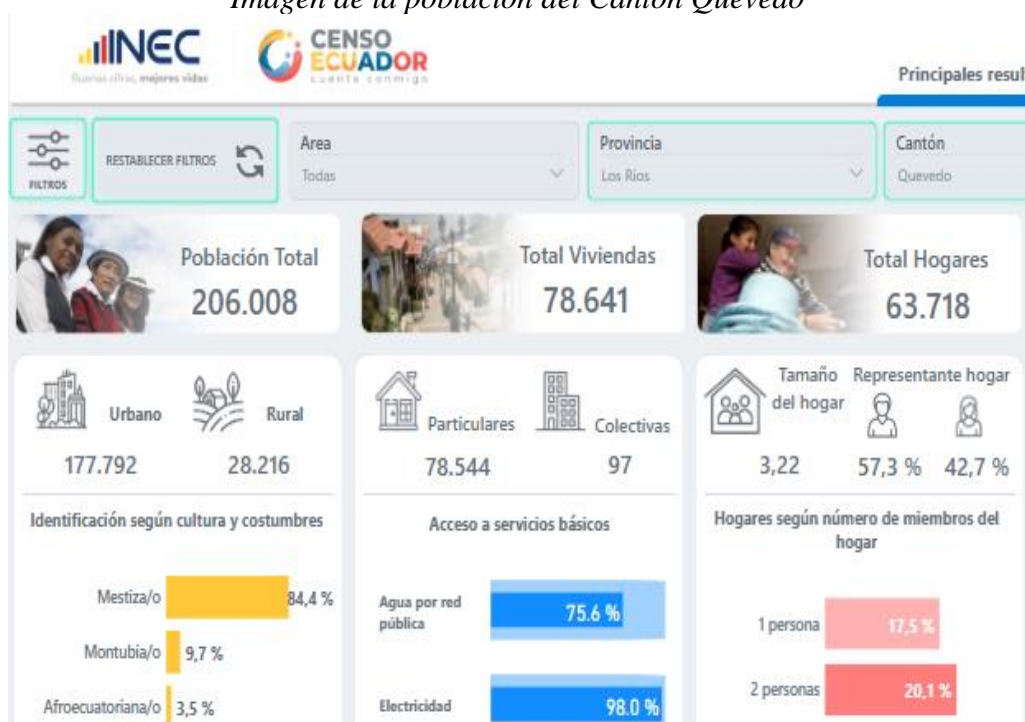
*Población de la zona urbana del Cantón Quevedo*

| <b>Detalle</b>                            | <b>Cantidad</b> |
|---|-----------------|
| Habitantes de Quevedo (cabecera cantonal) | 206008          |
| <b>Total</b>                              | <b>206008</b>   |

Elaboración propia

**Ilustración 1**

### Imagen de la población del Cantón Quevedo



Fuente: INEC

#### 3.2.1.2. Muestras

En este trabajo investigativo la población del Departamento de Inquilinato del GADMCQ se trata de una población finita por lo que se aplicará en su totalidad. Por otra parte, la población del Cantón Quevedo está constituida por una población infinita, ya que de acuerdo al censo nacional de población y vivienda del año 2022 aproximadamente tiene 206008 habitantes dado que supera las 100.000 mil personas, por lo que resulta necesario la aplicación de fórmulas estadísticas.

Datos de valores de la fórmula

- Z= Confianza 1.96
  - P= Probabilidad 0.5
  - Q=Margen de error 0.5
  - E= Error muestral 0.05
- $$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$
$$n = 384.16$$

Según la muestra se debe realizar la encuesta a 384 personas.

### **3.2.2. Técnicas de Investigación**

En la presente investigación para la recopilación y obtención de la información se utilizarán las siguientes técnicas:

#### *3.2.2.1. Entrevista*

En la presente investigación se aplicó la técnica de entrevista la que nos permitirá obtener información directa por parte de los servidores públicos del departamento de inquilinato sobre los servicios que se brindan en el Departamento de Inquilinato y la calidad de estos de acuerdo a su experiencia dentro de la institución.

#### *3.2.2.2. Encuesta*

La técnica de la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario previamente elaborado del modelo SERVQUAL para obtener la información necesaria sobre la calidad del servicio que brinda, la cual está dirigida a la población objeto de estudio, conformada por 384 posibles usuarios del Departamento de Inquilinato del GADMCQ.

### **3.2.3. Instrumentos de la Investigación**

Para la recopilación y registro de la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

#### *3.2.3.1. Cuestionario*

El cuestionario que se utilizó fue el modelo Servqual con la escala de Likert el cual consistió en 22 preguntas para las expectativas de los clientes y otras 22 preguntas para las percepciones, estas preguntas incluyen las cinco (5) dimensiones del servicio de la calidad, que permiten medir el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de inquilinato. En la entrevista que se les realizó a los servidores públicos del

departamento de inquilinato fue con preguntas abiertas en función al problema de la investigación.

### 3.2.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández (como se citó en Flores Redondo, 2018) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su acción repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. La confiabilidad de un instrumento se determina por medio de diversas técnicas, como confiabilidad por Pretest Postest, método de formas paralelas o alternativas, métodos de mitades de partidas, métodos de consistencia interna.

Estos son coeficientes que estimas la confiabilidad: los coeficientes KR-20 y KR21 DE Kuder y Richardson, Alfa de Cronbach

Para el cuestionario de las expectativas y percepciones se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951), el cual arrojó un índice de 9,87 para las expectativas y un índice de 9,76 para las percepciones.

**Tabla 3**

*Fiabilidad (Expectativas)*

| Estadísticas de fiabilidad |   |                |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach           | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,987                       | ,987  | 22             |

*Nota.* Fuente: Base de datos

**Tabla 4**

*Fiabilidad (Percepciones)*

| Estadísticas de fiabilidad |   |                |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach           | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,973                       | ,976  | 22             |

*Nota.* Fuente: Base de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,987 (98,70%) para las expectativas y un Alfa de 0,973 (9,73%) para las percepciones; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de calidad de servicios es de un nivel excelente de confiabilidad.

### 3.2.5. Operacionalización de Variables

**Tabla 5**

*Operacionalización de variable dependiente*

| Concepto  | Dimensiones            | Indicadores  | Ítems                 | Técnica     | Instrumento  |
|---|------------------------|--|-----------------------|-------------|--|
| Satisfacción de los clientes Según Kotler y Armstrong (como se citó en Zárraga, Molina, & Corona, 2018, pág 4), definen la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. | Tangibilidad           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de la infraestructura, equipos y materiales - instalaciones físicas - Apariencia del personal - Señalizaciones adecuadas.</li> </ul> | • 1, 2, 3, 4          | • Encuesta. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario Servqual (Expectativas)</li> </ul> |
|   | Fiabilidad             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza - Cumplimiento.</li> </ul>  | • 5, 6, 7, 8, 9       | • Encuesta. |  |
|   | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio rápido y efectivo - Predisposición para ayudar al cliente.</li> </ul>  | • 10, 11, 12, 13      | • Encuesta  |  |
|   | Seguridad              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad - Cortesía - Profesionalismo</li> </ul>  | • 14, 15, 16, 17      | • Encuesta  |  |
|   | Empatía                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad - Comunicación - Comprensión del usuario</li> </ul>   | • 18, 19, 20, 21, 22  | • Encuesta  |  |
|   | Atención al cliente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del usuario</li> </ul>   | • 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 | • Encuesta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista a los servidores públicos</li> </ul> |

Elaboración propia

**Tabla 6***Operacionalización de variable independiente*

| Concepto  | Dimensiones    | Indicadores   | Ítems   | Técnica    | Instrumento                            |
|---|----------------|---|---|------------|--|
| Castro H, & Moros W. (Vargas, 2021)<br>Calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. | Tangibilidad   | • Estado de la infraestructura, equipos y materiales - instalaciones físicas - Apariencia del personal - Señalizaciones adecuadas.  | • 1, 2, 3, 4  |            |  |
|   | Intangibilidad | • Confianza - Cumplimiento.<br>• Servicio rápido y efectivo - Predisposición para ayudar al cliente.<br>• Credibilidad - Cortesía – Profesionalismo<br>• Accesibilidad - Comunicación - Comprensión del usuario | • 5, 6, 7, 8, 9<br>• 10, 11, 12, 13<br>• 14, 15, 16, 17<br>• 18, 19, 20, 21, 22 | • Encuesta | • Cuestionario Servqual (Percepciones) |

Elaboración propia

### **3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

Para este estudio, se realizó una revisión bibliográfica de los conceptos clave y los fundamentos teóricos que definen la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, lo que ayudará a orientar el análisis del problema y el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos.

Se realizó la revisión de fuentes secundarias de información se efectuará en libros, artículos profesionales de alto impacto, tesis de posgrado y registros documentados, para la fundamentación conceptual se determinarán las principales definiciones basadas en las variables de la investigación, y para la fundamentación teórica se incluirán las presentaciones de autores durante los últimos años lo cual permitirá indagar en el desarrollo del tema de investigación y sustentar la interpretación de los resultados y sus respectivas conclusiones.

La base legal de la investigación se realizará identificando los supuestos legales correspondientes al tema de la investigación y observando la jerarquía normativa, empezando por la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Inquilinato y su Reglamento, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

### **3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recopilación de información para este estudio se desarrolló por medio de fuentes primarias a partir de la técnica de investigación es decir la encuesta, la cual fue aplicada de forma digital por medio de la herramienta de Google forms (Ver anexo 2 y 3) esta encuesta está dirigida a los habitantes de la ciudad de Quevedo que son posibles usuarios de los servicios del departamento de inquilinato del GADMCQ, otra técnica de investigación que se utilizará es la entrevista la cual está dirigida a los servidores públicos del departamento de inquilinato, con la intención de adquirir información de primera mano que facilitara la realización de este trabajo investigativo.

La investigación bibliográfica se realizará en fuentes secundarias de investigación, revisando literatura relevante al tema de investigación, identificando enfoques teóricos y conceptuales en libros y revistas especializadas que sustenten la investigación. Adicionalmente, la observación permitirá recoger información directamente del entorno investigado para posterior análisis.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS**

Para el presente estudio se utilizó el cuestionario del modelo Servqual en base a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios, se utilizó la escala de Likert, donde:

| <b>ESCALA DE LIKERT</b>        | <b>VALORES</b> |
|--------------------------------|----------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 1              |
| En desacuerdo                  | 2              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3              |
| De acuerdo                     | 4              |
| Totalmente de acuerdo          | 5              |

Una vez obtenidos los datos necesarios a través de los instrumentos de investigación, las respuestas a cada pregunta se compilarán por medio de una hoja de cálculo de Excel donde se procederá a importar estos datos al software SPSS V25, esta herramienta facilitará el diseño de tablas y gráficos que ilustrarán las tendencias generales de las respuestas y permitirán el análisis de los resultados obtenidos y el establecimiento de las conclusiones de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

No importa la lentitud con la que avances siempre y cuando no te detengas.

**Confucio.**

#### **4.1. Gestión de la calidad en los servicios proporcionados por el departamento de inquilinato.**

La gestión de la calidad en los servicios está garantizada que los servicios proporcionados cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las expectativas de los clientes o usuarios. Este enfoque se centra en la mejora continua y la entrega consistente de servicios que sean eficaces, eficientes y que cumplan con los requisitos y necesidades de los usuarios.

En la aplicación de estas entrevistas se desvelarán las narrativas y discernimientos revelados por los servidores públicos, proporcionando una visión contextualizada de la gestión de calidad en el Departamento de Inquilinato.

#### **Entrevistas a los servidores públicos del departamento de inquilinato del GADMCQ.**

**Tabla 7**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Pregunta 1</b>  | <b>¿Cuáles son los desafíos más importantes que enfrentan al brindar atención al usuario?</b>   |
| <b>Respuesta 1</b> | El desafío al que nos enfrentamos diariamente consiste en gestionar la interacción con los usuarios, dado que algunos manifiestan una actitud desfavorable.   |
| <b>Respuesta 2</b> | Cumplir con los artículos de la Constitución que están relacionados con la norma técnica de catastro.   |
| <b>Respuesta 3</b> | Uno de los desafíos que considero es la poca comprensión del usuario hacia los funcionarios públicos.   |
| <b>Respuesta 4</b> | Considero que el desafío más importante es brindarle un servicio de calidad al usuario.   |
| <b>Análisis</b>    | De acuerdo con lo manifestado por los servidores públicos, se trata de satisfacer las necesidades de los usuarios, pero necesitan la colaboración por parte de ellos para que esta relación usuario/servidor funcione con excelencia. |

---

**Fuente:** Servidor público del departamento de inquilinato  
Elaboración propia

**Tabla 8**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Pregunta 2</b>  | <b>¿Cree Ud., que hay muchas barreras burocráticas impuestas a los usuarios que buscan servicios de calidad de los servicios del departamento de inquilinato?</b>  |
| <b>Respuesta 1</b> | Actualmente se han impuesto nuevas normas en los requisitos lo que hace que el usuario tenga complicaciones para acceder a los servicios.  |
| <b>Respuesta 2</b> | Si, porque exigen documentación innecesaria.   |
| <b>Respuesta 3</b> | Si, se le pide al usuario demasiados documentos lo cual hace que sea difícil brindar un servicio de calidad.   |
| <b>Respuesta 4</b> | Los nuevos requisitos para el usuario son un poco tediosos y tardíos porque tienen que visitar varios departamentos del municipio para obtener toda la documentación requerida.  |
| <b>Análisis</b>    | Se manifiesta que los nuevos procesos que se han impuesto son complejos, lo que puede hacer que sea difícil para los usuarios comprenderlos y completarlos debido a la cantidad de tiempo que estos trámites ameritan. |

---

**Fuente:** Servidor público del departamento de inquilinato  
Elaboración propia

**Tabla 9**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Pregunta 3</b>  | <b>¿Qué obstáculos han experimentado al realizar sus labores diarias?</b>  |
| <b>Respuesta 1</b> | La inconformidad de los usuarios con el servicio.  |
| <b>Respuesta 2</b> | Uno de los obstáculos más comunes que enfrentamos es la falta de capacitaciones, de recursos y de personal.  |
| <b>Respuesta 3</b> | La carga de trabajo.   |
| <b>Respuesta 4</b> | Las limitaciones presupuestarias nos limitan a brindarle al usuario una atención de calidad.   |
| <b>Análisis</b>    | Los servidores públicos manifiestan que hacen su mayor esfuerzo por brindarle la atención al usuario de forma adecuada pero las limitaciones presupuestarias hacen que la percepción de los usuarios sea diferente y sientan inconformidad con la atención recibida. |

---

**Fuente:** Servidor público del departamento de inquilinato  
Elaboración propia

**Tabla 10**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Pregunta 4</b> | <b>¿Sienten que tienen suficiente capacitación para realizar sus funciones de manera efectiva?</b> |
|-------------------|--|

---

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Respuesta 1</b> | No.  |
| <b>Respuesta 2</b> | No se nos brinda capacitaciones.   |
| <b>Respuesta 3</b> | No tenemos capacitaciones.   |
| <b>Respuesta 4</b> | No.  |
| <b>Análisis</b>    | A los servidores públicos del departamento de inquilinato no reciben capacitaciones lo que puede influir en la calidad de la atención al usuario, ya que los funcionarios pueden no estar completamente preparados para gestionar eficazmente las consultas, quejas o problemas planteados por los ciudadanos. |

---

**Fuente:** Servidor público del departamento de inquilinato  
Elaboración propia

**Tabla 11**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Pregunta 5</b> | <b>¿Cuántas capacitaciones sobre atención al usuario ha recibido?</b> |
|-------------------|---|

---

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Respuesta 1</b> | Ninguna.   |
| <b>Respuesta 2</b> | Ninguna.   |
| <b>Respuesta 3</b> | Ninguna.   |
| <b>Respuesta 4</b> | Ninguna.   |
| <b>Análisis</b>    | De acuerdo con las respuestas de los servidores públicos no reciben ninguna capacitación. La ausencia de capacitación específica en atención al usuario puede dificultar que los funcionarios manejen de manera efectiva las interacciones con los ciudadanos, especialmente en situaciones que requieren habilidades de servicio al cliente. para mejorar ciertos aspectos y brindar una buena atención al usuario. |

---

**Fuente:** Servidores públicos del departamento de inquilinato  
Elaboración propia

**Tabla 12**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Pregunta 6</b>  | <b>¿Existen problemas relacionados con la tecnología obsoleta o procesos ineficientes que afecten la calidad de atención al usuario?</b>  |
| <b>Respuesta 1</b> | No nos brindan los recursos tecnológicos.   |
| <b>Respuesta 2</b> | Sí, el sistema con el que se trabaja es un poco lento. Lo que se traduce en tiempos de respuesta más largos y dificultades para acceder rápidamente a la información del usuario.   |
| <b>Respuesta 3</b> | Sí, la carencia de recursos tecnológicos dificulta el acceso oportuno a información relevante, lo cual es esencial para brindar respuestas precisas y eficaces a las consultas de los usuarios.   |
| <b>Respuesta 4</b> | Sí, reconocemos que la tecnología obsoleta y los procesos ineficientes son desafíos. Estamos explorando activamente opciones para mejorar nuestra infraestructura tecnológica y optimizar los procesos, con el objetivo de elevar la calidad de la atención al usuario.   |
| <b>Análisis</b>    | La falta de recursos tecnológicos se presenta como un desafío fundamental para el personal del departamento de inquilinato debido a que los servidores deben llevar sus propias herramientas de trabajo y la lentitud que presenta el sistema con el que le brindan la atención al usuario podría aumentar el tiempo para procesar solicitudes, responder consultas y llevar a cabo diversas transacciones. |

---

**Fuente:** Servidores públicos del departamento de inquilinato

Elaboración propia

**Tabla 13**

*Entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato*

---

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Pregunta 7</b>  | <b>¿Existen restricciones presupuestarias? ¿Se han asignado suficientes recursos para garantizar una atención de calidad?</b>   |
| <b>Respuesta 1</b> | Sí. No se asignan los recursos suficientes.   |
| <b>Respuesta 2</b> | Sí, como departamento, nos vemos limitados por restricciones presupuestarias. Aunque hacemos esfuerzos para optimizar recursos, a veces la asignación no es suficiente para garantizar una atención de calidad.                             |
| <b>Respuesta 3</b> | Sí, las restricciones presupuestarias son evidentes. Aunque hemos logrado avances con los recursos actuales, reconocemos la necesidad de una asignación más robusta para implementar mejoras significativas en la atención al usuario.      |
| <b>Respuesta 4</b> | Sí, enfrentamos restricciones presupuestarias. Los recursos asignados son limitados.  |
| <b>Análisis</b>    | En general, hay un reconocimiento común entre los servidores públicos de que existen restricciones presupuestarias, lo que causa que no se cuente con los recursos suficientes que permitan obtener satisfacción por parte de los usuarios. |

---

**Fuente:** Servidores públicos del departamento de inquilinato

Elaboración propia

**DISCUSIÓN:** Como lo mencionan (Soret Los Santos & de Obesso Arias, 2020), es esencial tener un entendimiento de los principios fundamentales y reconocer la importancia de la mejora constante en la gestión de calidad. Además, se debe adaptar la cultura tanto a nivel personal como empresarial y utilizar herramientas universales. También es fundamental involucrar a todos los empleados de la organización en este proceso.

En el presente estudio se realizó la entrevista a los servidores públicos del departamento de inquilinato del GAD municipal del cantón Quevedo donde se manifestó los desafíos que enfrentan los servidores públicos entre estos están: gestionar los servicios a los usuarios dado que algunos manifiestan una actitud desfavorable, hacer cumplir los artículos de la Constitución que están relacionados con la norma técnica de catastro, la poca comprensión del usuario hacia los funcionarios públicos y el brindarle un servicio de calidad al usuario.

Referente a las barreras burocráticas que se les impone a los usuarios, los servidores públicos opinaron que actualmente se han impuesto nuevas normas en los requisitos lo que hace que el usuario tenga complicaciones para acceder a los servicios, exigen documentación innecesaria. Otra de las respuestas es que se le solicita al usuario demasiados documentos lo cual hace que sea difícil brindar un servicio de calidad y que los nuevos requisitos para el usuario son un poco tediosos y tardíos porque tienen que visitar varios departamentos del municipio para obtener toda la documentación requerida. Los funcionarios públicos enfrentan obstáculos en sus labores diarias ya que existe inconformidad por parte de los usuarios con el servicio, la falta de capacitaciones, de recursos. Debido a la falta de personal aumenta la carga de trabajo y las limitaciones presupuestarias limita a que los servidores públicos puedan brindarle al usuario una atención de calidad.

Con respecto a las capacitaciones de atención al usuario las respuestas de los funcionarios públicos coincidieron al decir que no se les brinda ningún tipo de capacitación. Los servidores públicos manifestaron que no les brindan los recursos tecnológicos y el sistema con el que se trabaja es un poco lento, lo que hace que se prolonguen los tiempos de respuesta y tengan dificultades para acceder rápidamente a la información del usuario. La carencia de recursos tecnológicos dificulta el acceso

oportuno a información relevante, lo cual es esencial para brindar respuestas precisas y eficaces a las consultas de los usuarios, pero están explorando activamente opciones para mejorar su infraestructura tecnológica y optimizar los procesos, con el objetivo de elevar la calidad de la atención al usuario. No se asignan los recursos suficientes por lo que se ven limitados por restricciones presupuestarias, aunque hacen su mayor esfuerzo para optimizar recursos, a veces la asignación no es suficiente para garantizar una atención de calidad, porque las restricciones presupuestarias son evidentes, pero han logrado avances con los recursos actuales, reconociendo la necesidad de una asignación más robusta para implementar mejoras significativas en la atención al usuario.

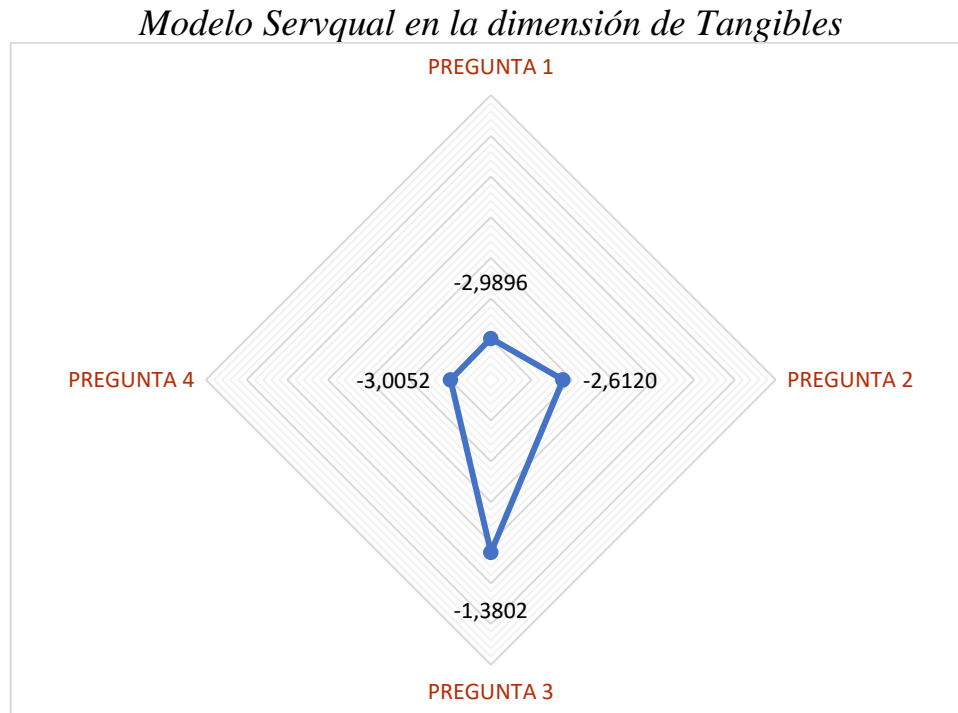
#### **4.2. Modelo SERVQUAL con la identificación de brechas en la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Inquilinato de la institución.**

Con el modelo SERVQUAL se pretende identificar las brechas que existen en la calidad de los servicios prestados por el departamento de inquilinato. Este modelo se utiliza para capturar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo de cinco dimensiones de calidad del servicio. Las dimensiones clave incluyen fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía, estas dimensiones se utilizan para identificar brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio. A través de las encuestas que fueron aplicadas, se pidió a los clientes que evalúen la calidad del servicio en relación con estas dimensiones, lo que proporcionó información valiosa para identificar áreas de mejora.

El gráfico 1 se compara las expectativas y las percepciones, donde sus resultados muestran que todas las brechas en esta dimensión son negativas. En la pregunta 1 “el Departamento de Inquilinato tiene equipos de apariencia moderna” su brecha es de (-2,99), para la pregunta 2 “las instalaciones físicas del Departamento de Inquilinato son confortables, acogedoras y atractivas” (-2,61), en la pregunta 3 “los servidores públicos del Departamento de Inquilinato tienen una apariencia pulcra” (-1,38) y en la pregunta 4 “los elementos materiales como folletos, trípticos y similares son visualmente atractivos” su brecha es de (-3,01). Se destaca que los usuarios no encuentran mayor información en material de POP dentro del Departamento de inquilinato por lo que los usuarios toman tiempo preguntando a los funcionarios sobre

los procesos que quieren realizar. Por otra parte, el personal se encuentra bien presentado para dar el servicio.

**Gráfico 1**

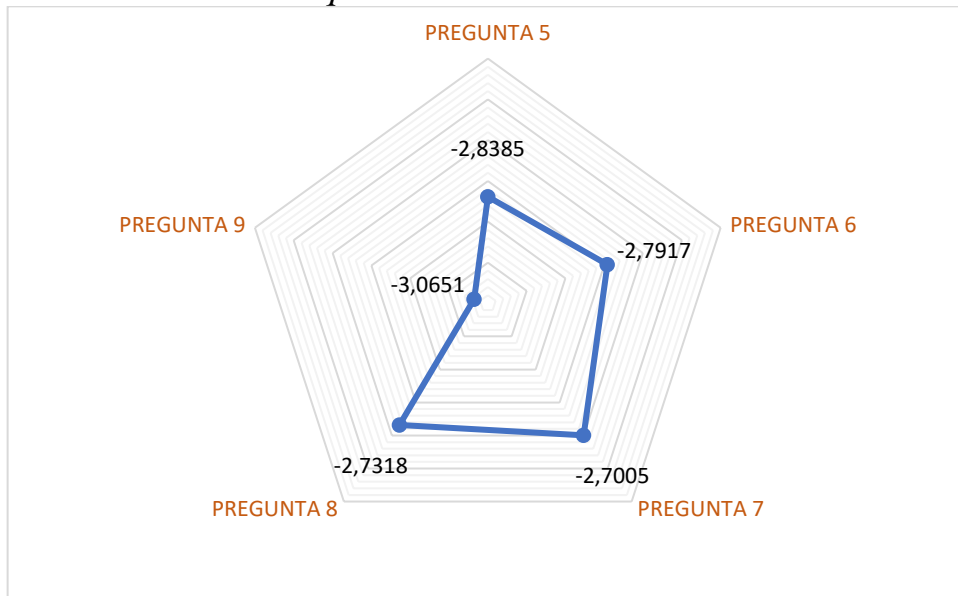


Elaboración propia

El gráfico 2, los resultados muestran que los usuarios tienen una percepción negativa de la dimensión de fiabilidad. Respecto a la pregunta 5 “cuando el personal se compromete en hacer algo en cierto tiempo, lo cumple” la brecha es de (-2,84), pregunta 6 “cuando usted tiene un problema el personal muestra interés en resolverlo” (-2,79), pregunta 7 “habitualmente el personal presta bien sus servicios” (-2,70), pregunta 8 “el personal le brinda la información completa cuando usted la requiere” (-2,73) y en la pregunta 9 “el personal se esfuerza para no cometer errores en el servicio” es donde se refleja la mayor diferencia entre las percepciones y la expectativas (-3,07). Se hace énfasis en que los usuarios no confían en la competencia y habilidades del personal para proporcionar el servicio de manera efectiva. Por otro lado, los funcionarios si les brindan la información correspondiente al usuario referente al trámite que va a realizar.

**Gráfico 2**

*Modelo Servqual en la dimensión de Fiabilidad*

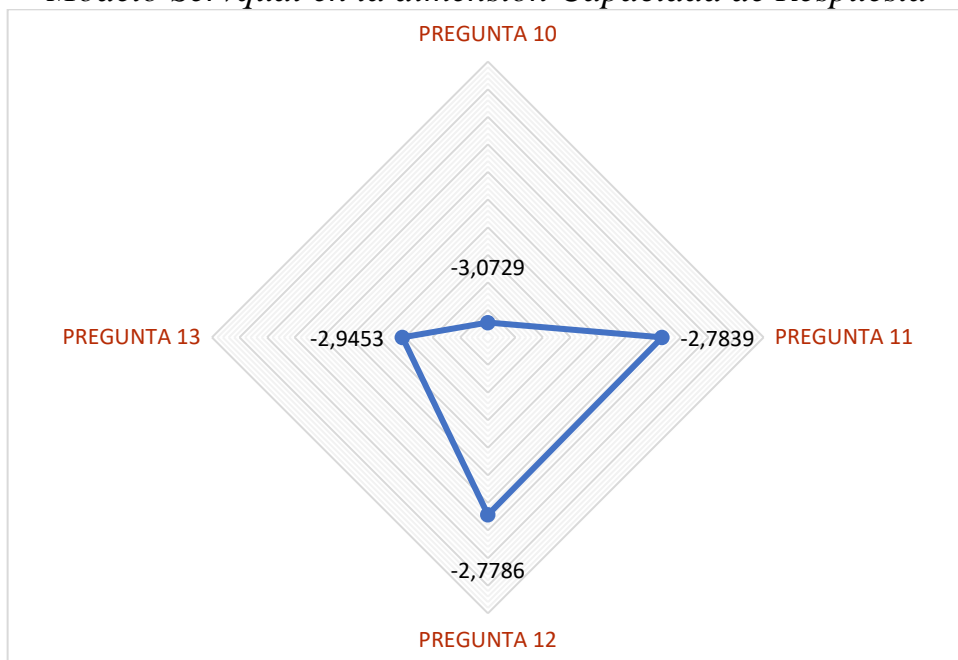


Elaboración propia

El gráfico 3 muestra los resultados de las brechas en esta variable, en la pregunta 10 “el personal le comunica en que tiempo le realizará el servicio” se evidencia una considerable brecha ya que la percepción del usuario es insatisfecha (-3,07), en la pregunta 11 “el personal le ofrece un servicio rápido y eficiente” (-2,78), pregunta 12 “el personal siempre está dispuesto para ayudarlo” (-2,78), pregunta 13 “el personal nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas” (-2,95). En esta dimensión se resalta que el servidor público no brinda la información precisa sobre los plazos en que se le realizará el servicio. Sin embargo, otros usuarios sienten que el servicio si es eficiente y servicial.

### Gráfico 3

#### *Modelo Servqual en la dimensión Capacidad de Respuesta*

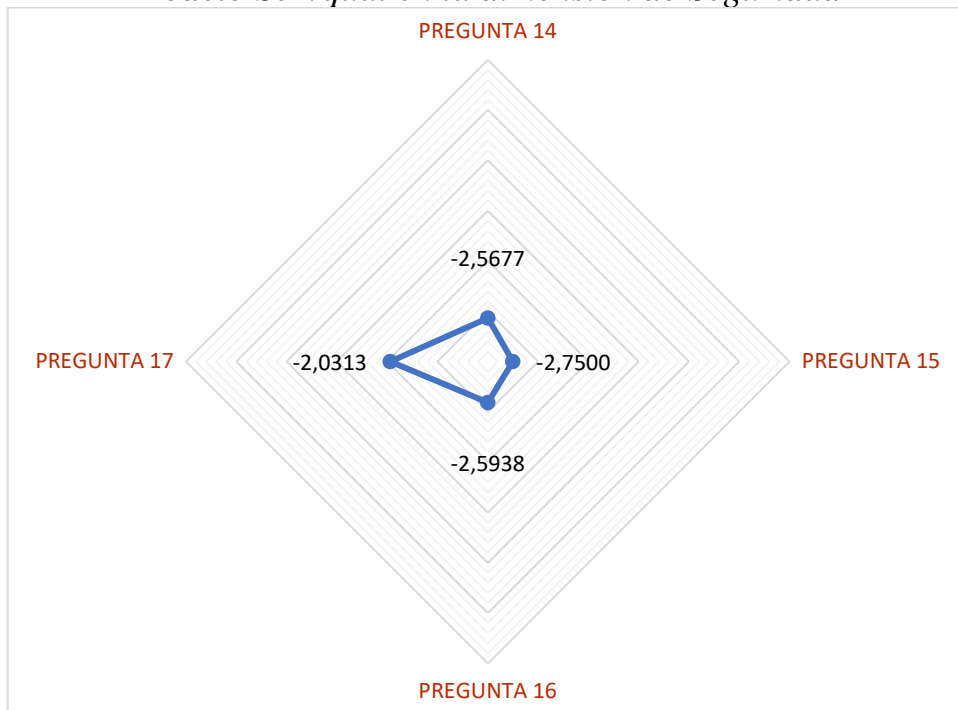


Elaboración propia

En el gráfico 4, los resultados nos muestran que la brecha más significativa de la variable es (-2,75) para la pregunta 15 “usted se siente seguro con el servicio que le ofrece el Departamento de Inquilinato”, mientras que en la pregunta 14 “el comportamiento del personal le transmite confianza” su brecha es de (-2,57), pregunta 16 “el personal siempre es amable y cortés” (-2,59), en la pregunta 17 “el personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas” (-2,03). Se entiende que los usuarios no confían plenamente en el Departamento de Inquilinato lo que hace que se genere desconfianza. Por otra parte, se considera que el personal cuenta con experiencia en brindar este servicio lo que ayuda a que se le facilite responder las inquietudes del usuario.

### Gráfico 4

### Modelo Servqual en la dimensión de Seguridad

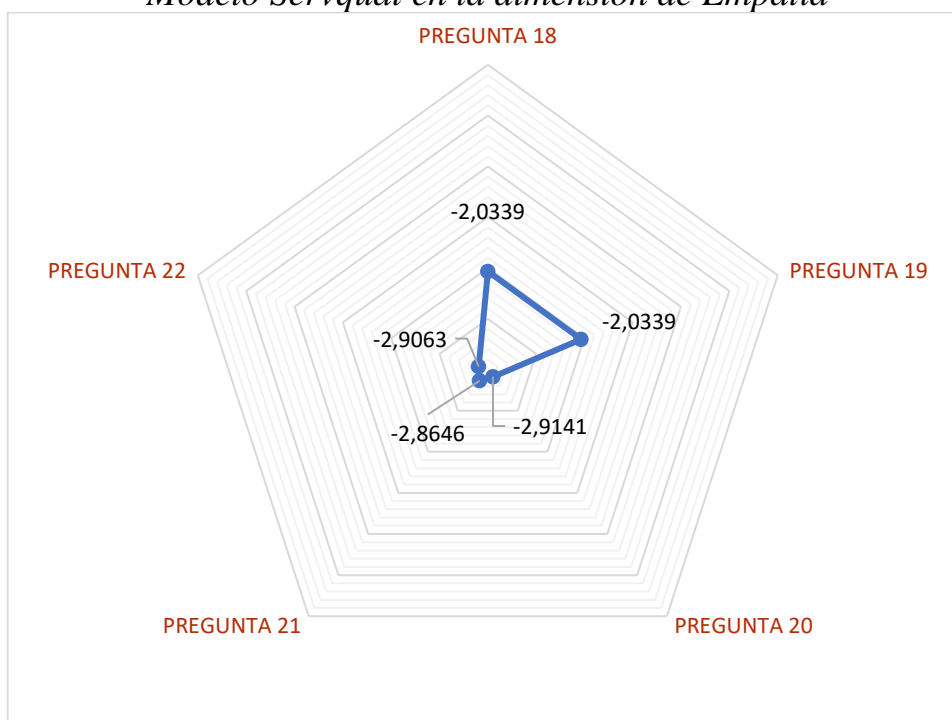


Elaboración propia

El gráfico 5 de la dimensión de empatía, el valor más significativo de estas brechas lo tienen las preguntas 20 “el personal se preocupa por sus intereses” y 22 “el personal hace que se sienta valorado y entendido” donde para ambos ítems su valor es (-2,91). En la pregunta 18 “el personal le brinda una atención individualizada” (-2,03), en la pregunta 19 “el Departamento de Inquilinato tiene horarios de atención adecuados para usted” es (-2,03) y en la pregunta 21 “el personal de atención al cliente comprende sus necesidades específicas” su brecha es (-2,86). El personal atiende las necesidades de los usuarios de forma superficial, sin tomarse el tiempo de entender las preocupaciones o necesidades por otro lado, hacen énfasis en que si tratan de entender las necesidades específicas de los usuarios y que los horarios son amplios por lo que pueden asistir a las oficinas durante esos horarios.

### Gráfico 5

### Modelo Servqual en la dimensión de Empatía



Elaboración propia

**DISCUSIÓN:** Los resultados obtenidos en los gráficos muestran la diferencia entre lo que se recibe y lo que se espera, formando así las brechas. En este caso todas las variables resultaron con brechas negativas. Esto indica que los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio que reciben por parte del Departamento de Inquilinato. En la dimensión de Tangibles, los usuarios perciben que los elementos materiales como folletos y trípticos no son visualmente atractivos por lo que se presenta una brecha significativa de (-3,01) por otra parte, el personal se encuentra bien presentado para dar el servicio (-1,38). Referente a la dimensión de Fiabilidad, los usuarios perciben que el personal no se esfuerza lo suficiente para evitar cometer errores en el servicio marcando una brecha de (-3,07) Por otro lado, los funcionarios si les brindan la información correspondiente al usuario referente al trámite que va a realizar (-2,70). En el resultado de la dimensión de Capacidad de Respuesta, la brecha más significativa es (-3,07) de acuerdo con lo respondido por los usuarios es que no se les comunica en que tiempo se les realizará el servicio, sin embargo, otros usuarios sienten que el servicio si es eficiente y servicial (-2,78). En la dimensión de Seguridad, las percepciones superan a las expectativas con una brecha de (-2,75) ya que los usuarios

dicen no sentirse seguros con el servicio que ofrece el Departamento de Inquilinato por otra parte, se considera que el personal cuenta con experiencia en brindar este servicio lo que ayuda a que se le facilite responder las inquietudes del usuario (-2,03). Según los resultados de la dimensión de Empatía, los usuarios experimentan descontento debido a la percepción de que el personal no demuestra interés por sus necesidades, no se sienten apreciados, ni entendidos, su brecha es de (-2,91) por otro lado, hacen énfasis en que si tratan de entender las necesidades específicas de los usuarios y que los horarios son amplios por lo que pueden asistir a las oficinas durante esos horarios (-2,03). Estos resultados se alinean con (Torres García, 2022) en su tesis “EL MODELO SERVQUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DEL GADM DE ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR” hace referencia a las discrepancias que surgen entre las percepciones y las expectativas. Menciona que las mayores brechas en cuanto a fiabilidad se encuentran en el manejo del trabajo realizado por la Dirección Financiera del GADMCE. En cuanto a sensibilidad, las mayores brechas se relacionan con el ritmo y la pronta atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras. En el aspecto de seguridad, la mayor brecha se encuentra en la percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera. En cuanto a empatía, la mayor brecha se encuentra en el cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios. En cuanto a los elementos tangibles, las brechas se dan tanto en la disponibilidad de los equipos como en la infraestructura.

#### **4.3. Nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el GADCQ**

La calidad percibida no solo se basa en las características objetivas del servicio, sino también en las expectativas individuales y las experiencias personales del usuario. Cuando los usuarios perciben negativamente la calidad de un servicio, esto puede deberse a diversas razones, como inconvenientes en la entrega, falta de fiabilidad, deficiencias en la comunicación, o problemas en la experiencia global. La percepción negativa puede surgir tanto de expectativas no cumplidas como de experiencias directas insatisfactorias.

Los resultados de la tabla 14 muestran los resultados de las diferentes variables evaluadas las cuales son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En términos generales, las expectativas de los clientes son altas en todas las variables por el contrario de las percepciones de los usuarios donde en todas sus variables son muy bajas.

**Tabla 14**

| <i>Valoración de la calidad del servicio</i> |              |              |
|--|--------------|--------------|
| Dimensiones                                  | Expectativas | Percepciones |
|  | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| Tangibilidad                                 | 4,6367       | 2,140        |
| Fiabilidad                                   | 4,6651       | 1,8396       |
| Capacidad de Respuesta                       | 4,6576       | 1,7624       |
| Seguridad                                    | 4,7057       | 2,2201       |
| Empatía                                      | 4,6948       | 2,1443       |

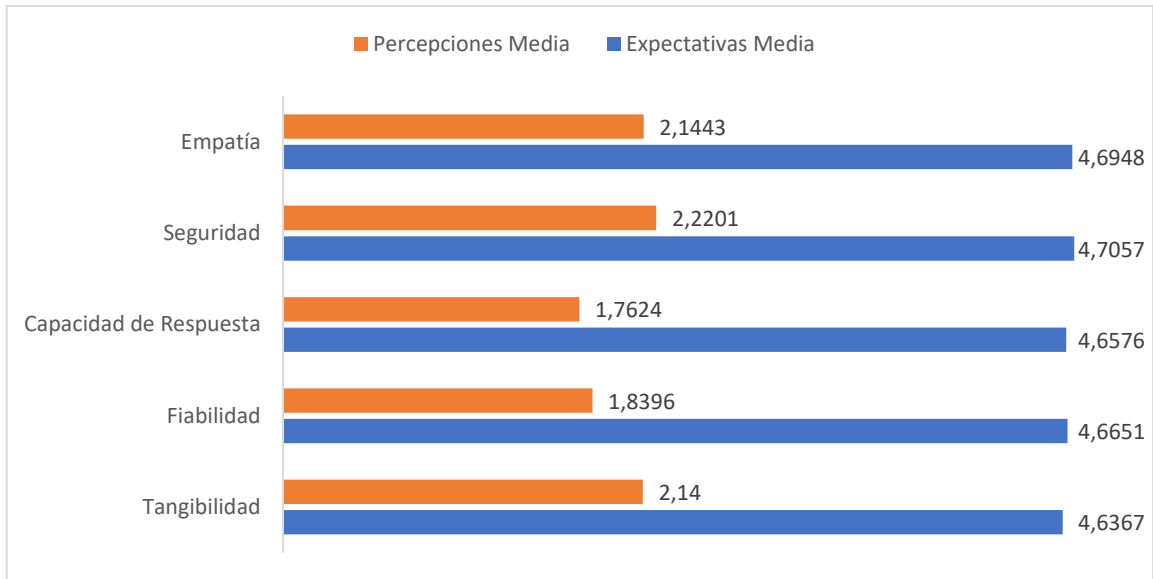
Elaboración propia (SPSS V25)

En el gráfico 6 se muestra la valoración de la calidad del servicio de todas las variables. Los usuarios tienen altas expectativas en todas las áreas, con una puntuación promedio de 4,6367 para tangibilidad, 4,6651 para fiabilidad, 4,6576 para capacidad de respuesta, 4,7057 para seguridad y 4,6948 para empatía.

Por el contrario, al recibir el servicio las percepciones de los usuarios son más bajas en todas las variables, con una media de 2,140 para tangibilidad, 1,8396 para fiabilidad, 1,7624 para capacidad de respuesta, 2,2201 para seguridad y 2,1443 para empatía. Esto indica que existe una brecha entre las expectativas de los clientes y la realidad percibida en cuanto a la calidad del servicio.

**Gráfico 6**

### Valoración de la calidad del servicio



Elaboración propia

**DISCUSIÓN:** De acuerdo con (Alvarado Chiquillo, 2017) las expectativas del cliente están relacionadas con las esperanzas que tienen al intentar obtener algo, incluyendo las experiencias de compra y las promesas de la empresa. Cuanto más altas sean las expectativas, mayor será la decepción si el servicio no cumple con ellas, ya sea que el cliente sea nuevo o habitual. Esto también incluye cualquier experiencia que el cliente espera tener con la compra o el servicio, así como la calidad del servicio. La percepción, de acuerdo con (Matsumoto Nishizawa, 2014) se refiere a cómo las personas valoran y evalúan los servicios al momento de recibirlos. Para el cumplimiento del objetivo tres “Valorar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el GADCQ” los resultados de la tabla 14 y el gráfico 6 evidencian una discrepancia significativa en la variable de seguridad en las expectativas de los usuarios (4,71) vs sus percepciones (2,22) seguido por la variable de empatía donde también se observan diferencias en las expectativas (4,69) y en las percepciones (2,14), en la variable de capacidad de respuesta en las expectativas (4,66) y en las percepciones (1,76), en la tangibilidad sus expectativas (4,77) y en las percepciones (1,84) y en la variable fiabilidad es donde se observa una menor discrepancia para las expectativas (4,66) y en las percepciones (1,84) en base a la calidad del servicio ofrecido por el Departamento de Inquilinato del GADMCQ. En general, los clientes tienen altas expectativas en todas las dimensiones evaluadas, incluyendo tangibilidad, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, sus percepciones sobre la calidad del servicio son mucho más bajas en todas las variables. Esto indica que los usuarios no están satisfechos con el servicio que reciben del departamento y que existe una brecha importante entre lo que esperan y lo que realmente experimentan.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“El conocimiento habla, pero la sabiduría  
escucha”

**Jimi Hendrix**

## 5.1. CONCLUSIONES

- La gestión en la calidad de los servicios públicos del Departamento de Inquilinato es un factor clave para garantizar la satisfacción de los usuarios. Los servicios públicos dependen de los servidores públicos, de acuerdo a los resultados obtenidos los funcionarios, enfrentan varios desafíos que van desde la interacción personal hasta las limitaciones presupuestarias. Existen obstáculos en su trabajo diario como la insatisfacción de los usuarios, la falta de capacitación y recursos tecnológicos. Todo esto abona a que se brinde de forma inadecuada los servicios afectando la calidad de estos.
- El Modelo Servqual permite la identificación de las brechas que existen en la calidad de los servicios. Nos posibilita reconocer áreas específicas de mejora y proporcionan valiosa información para orientar estrategias correctivas y transformadoras en el Departamento de Inquilinato. Los resultados del estudio presentan la existencia de una discrepancia notable entre las expectativas de los clientes y sus percepciones, a pesar de que los clientes tienen expectativas elevadas en diversas dimensiones, sus percepciones muestran una insatisfacción considerable en todos los servicios. Por tanto, se concluye que los usuarios asisten al Departamento de Inquilinato con altas expectativas sin embargo el servicio proporcionado no satisface de la forma que los usuarios esperan.
- Se evidenció que el nivel de percepción de los usuarios es un factor importante para la evaluación de la calidad del servicio.  
La mayor discrepancia es la de seguridad, donde las expectativas de los usuarios son considerablemente altas (4,71), mientras que sus percepciones son significativamente más bajas (2,22) los usuarios perciben un comportamiento del personal que les genera desconfianza.  
En la empatía, se observa una brecha sustancial entre las expectativas (4,69) y las percepciones (2,14). Esto indica que los usuarios anhelan una atención más personalizada y una preocupación más evidente por sus intereses de lo que actualmente perciben.

En la dimensión de capacidad de respuesta, las expectativas de los usuarios (4,66) superan notablemente a sus percepciones (1,76), subrayando la insatisfacción en la eficiencia y rapidez en la atención al cliente.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Invertir la infraestructura tecnológica para superar limitaciones que puedan afectar la eficiencia en la prestación de servicios y mejorar la estética de las instalaciones para cumplir con las expectativas de los usuarios. Implementar programas de capacitación específicos en servicio al cliente. Estos programas deben abordar las habilidades de interacción personal, la resolución de problemas y la empatía, elementos esenciales para garantizar la satisfacción de los usuarios.
- El departamento de inquilinato podría auspiciar, de forma inicial, capacitaciones en habilidades blandas que permitan mayor fluidez en las interacciones con los usuarios y de esa forma conseguir que ellos sientan una mejor atención. Establecer protocolos para comunicar claramente los tiempos de servicio, mejorar la eficiencia y asegurar que el personal esté disponible para responder preguntas. Este plan de acción tiene como objetivo cerrar las brechas de calidad identificadas.
- Implementar un sistema de medición de la calidad para el mejoramiento continuo utilizando por ejemplo encuestas de satisfacción y utilizar esta información para realizar mejoras. Establecer indicadores de calidad para monitorear el servicio en tiempo real.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- admin. (14 de febrero de 2022). *Cinco Dimensiones de Calidad de Servicio – Modelo Servqual de Calidad de Servicio*. Obtenido de ISO Standards: <https://isost.org/es/cinco-dimensiones-de-calidad-de-servicio-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alvarado Chiquillo, J. C. (2017). Aplicación del modelo de evaluación de la calidad Servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa Coosalud EPS-S sucursal Boyacá. *Tesis*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1957>
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. España: Tutor Formación. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/F2-DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+satisfacci%C3%B3n+del+usuario&pg=PA47&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/F2-DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+satisfacci%C3%B3n+del+usuario&pg=PA47&printsec=frontcover)
- Barnó Martínez, L., & Stepien, A. (2020). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Madrid, España. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Eficiencia\\_y\\_productividad\\_en\\_arquitectu/JHIJEAQAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=productividad+y+eficiencia&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Eficiencia_y_productividad_en_arquitectu/JHIJEAQAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=productividad+y+eficiencia&printsec=frontcover)
- Blandez Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/41174?page=3>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Michelle, T. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 3.
- Cadena Inostroza, C. (2021). *Transparencia y opacidad: Mediciones y prácticas organizacionales en municipios*. México: El Colegio Mexiquense. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Transparencia\\_y\\_opacidad/QJLGDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+transparencia&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Transparencia_y_opacidad/QJLGDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+transparencia&printsec=frontcover)

- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION. (19 de octubre de 2010). *gob.ec*. Obtenido de Sección Cuarta, Gobierno y Democracia Digital: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-01/Documento\\_Codigo-Org%C3%A1nico-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonomia-Descentralizaci%C3%B3n.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-01/Documento_Codigo-Org%C3%A1nico-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonomia-Descentralizaci%C3%B3n.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Sección tercera, Servidoras y servidores públicos: <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>
- Diaz Gavilanes, F. A. (2021). *Evaluación del Nivel de Satisfacción de Usuarios, Calidad de Atención y tiempo de respuesta del servicio de Medicina*. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73891/Diaz\\_GFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73891/Diaz_GFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Expósito Gázquez, A., & López Fernández, F. J. (2016). *Administración pública y gestión terapéutica*. España: ACCI, Asociación Cultural y Científica Iberoamericana. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_p%C3%BAblica\\_y\\_gesti%C3%B3n\\_tera/0YMqDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Expectativas+del+usuario&pg=PA198&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica_y_gesti%C3%B3n_tera/0YMqDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Expectativas+del+usuario&pg=PA198&printsec=frontcover)
- Flores Redondo, S. (2018). *El internet como recurso didáctico para elevar el aprovechamiento escolar*. Editorial Digital UNID.
- Fresno Chávez, C. (2018). *¿SON EFICIENTES LAS REDES SOCIALES?* Argentina: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/36742?page=8>
- García González, A. (2013). EFECTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA FIDELIDAD A LOS

SERVICIOS OFICIALES DE POSTVENTA DE AUTOMOCIÓN ESPAÑOLES. *Tesis doctoral que se presenta para la obtención del título de Doctor por la Universidad de Alcalá.* Universidad de Alcalá , Madrid. Obtenido de

<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20209/Tesis%20Alfonso%20G%20AA%20Glez.pdf>

Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente.* Editorial Elearning, S.L. Obtenido de

[https://www.google.com.ec/books/edition/COMT004PO\\_Fundamentos\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover)

Gómez, D. (6 de diciembre de 2022). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio.* Obtenido de Hubsopt: [https://blog.hubspot.es/service/que-es-](https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual#:~:text=%C2%BFPara%20qu%C3%A9%20sirve%20el%20modelo%20SERVQUAL%3F%201%20Da,indicada%20y%20el%20alcance%20que%20tiene.%20M%C3%A1s%20elementos)

[servqual#:~:text=%C2%BFPara%20qu%C3%A9%20sirve%20el%20modelo%20SERVQUAL%3F%201%20Da,indicada%20y%20el%20alcance%20que%20tiene.%20M%C3%A1s%20elementos](https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual#:~:text=%C2%BFPara%20qu%C3%A9%20sirve%20el%20modelo%20SERVQUAL%3F%201%20Da,indicada%20y%20el%20alcance%20que%20tiene.%20M%C3%A1s%20elementos)

Guevara Silveira, S. (1 de marzo de 2022). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Scielo Analytics.* Obtenido de Scielo:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013)

Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Hubsopt.* Obtenido de Blog Hubsopt: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hidalgo, Y., Hernández, Y., & Leyva, N. (2020). *Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo.* Ciencias Holguín, Cuba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/181562407006>

LEY DE INQUILINATO. (mayo de 2017). *Registro Civil.* Obtenido de Título III, DE LA INSCRIPCIÓN DE PREDIOS DE ARRENDAMIENTO: [https://www.registrocivil.gob.ec/wp-](https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley_de_Inquilinato.pdf)

[content/uploads/downloads/2017/05/Ley\\_de\\_Inquilinato.pdf](https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley_de_Inquilinato.pdf)

LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL. (17 de octubre de 2005). *lamerced.gob.ec.* Obtenido de Capítulo III, De lo que está Atribuido y Prohibido

- al Concejo:  
[http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la\\_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf](http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf)
- Ley Orgánica de Servicio Público. (09 de diciembre de 2020). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-201.* Obtenido de Ley 0:  
<https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2021/01/Ley-Orga%cc%81nica-de-Servicio-Pu%cc%81blico-.pdf>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Proceso\\_Administrativo/7c9UCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Proceso_Administrativo/7c9UCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Mateos de Pablo Blanco, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_y\\_calidad\\_en\\_el\\_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 185. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Muro Ruíz, E. (2006). *Algunos elementos de técnica legislativa*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Algunos\\_elementos\\_de\\_t%C3%A9cnica\\_legislativ/EW\\_sG5B-kUwC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Algunos_elementos_de_t%C3%A9cnica_legislativ/EW_sG5B-kUwC?hl=es-419&gbpv=0)
- Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/41152?page=18>
- Ortega, C. (4 de Agosto de 2023). *Cx*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
- Pacheco Coello, C. E. (2016). *Las finanzas y los negocios internacionales, su impacto en la competitividad*. México : Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Las\\_finanzas\\_y\\_los\\_negocios\\_interna](https://www.google.com.ec/books/edition/Las_finanzas_y_los_negocios_interna)

ciona/Ky1yDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Precisi%C3%B3n+y+fiabilidad+de+la+informaci%C3%B3n&pg=PT106&printsec=frontcover

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_por\\_procesos/qbDaVMS6uhUC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_por_procesos/qbDaVMS6uhUC?hl=es-419&gbpv=0)

Plaza Mejía, M. Á. (2002). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total : aplicación a la empresa agroalimentaria*. España : EOI. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Modelo\\_para\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_estrategica\\_de/qdb5ZIsqj\\_4C?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Modelo_para_la_gesti%C3%B3n_estrategica_de/qdb5ZIsqj_4C?hl=es-419&gbpv=0)

Polo Santillán, M. Á. (2019). *La responsabilidad ética*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>

Rial Boubeta, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. España: Universidade de Santiago de Compostela, Servizo de Publicacións e Intercambio Científico. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_percibida\\_c/6iYvgRi-JSUC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/La_evaluaci%C3%B3n_de_la_calidad_percibida_c/6iYvgRi-JSUC?hl=es-419&gbpv=0)

Rodríguez Martín, A. (2022). *Análisis y valoración de la transparencia en los municipios españoles en la gestión de los residuos sólidos urbanos*. España: ARANZADI / CIVITAS. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis\\_y\\_valoraci%C3%B3n\\_de\\_la\\_transparen/Y\\_KmEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+transparencia&pg=PT31&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis_y_valoraci%C3%B3n_de_la_transparen/Y_KmEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+transparencia&pg=PT31&printsec=frontcover)

Rodríguez Moreno, D. C. (2022). *La productividad en el servicio*. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/231879?page=12>

Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad\\_Total/BkDIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Gesti%C3%B3n+de+calidad&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_Total/BkDIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Gesti%C3%B3n+de+calidad&printsec=frontcover)

- Silva Guerra, H., González Ortiz, J., Ortiz Velásquez, M., Martínez Díaz, D., Giraldo Oliveros, M., & Juliao Esparragoza, D. (2014). *Marketing: Conceptos y aplicaciones*. Colombia: Universidad del Norte. Obtenido de <https://www.google.com.ec/books/edition/Marketing/P76QCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0>
- Soret Los Santos, I., & de Obesso Arias, M. (2020). *Gestión de la calidad*. España: ESIC Editorial. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+en+la+calidad+de+los+servicios&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+en+la+calidad+de+los+servicios&printsec=frontcover)
- Suri, R. (2014). *La producción es cuestión de tiempo: La ventaja competitiva de la Fabricación de Respuesta Rápida (QRM)*. España: Libros de Cabezera. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_producci%C3%B3n\\_es\\_cuesti%C3%B3n\\_de\\_tiempo/h7deDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/La_producci%C3%B3n_es_cuesti%C3%B3n_de_tiempo/h7deDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Torres García, A. E. (2022). El Modelo Servqual y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar. *Tesis de Grado*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9376>
- Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad en el servicio*. Bogotá: Universidad de la Sabana. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/69024?page=45>
- Vargas Quiñonez, M. E., & Vega, L. A. (2014). *Calidad y servicio, Conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad\\_y\\_servicio/cMiDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Medici%C3%B3n+de+la+calidad+del+servicio&pg=PA182&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_y_servicio/cMiDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+Medici%C3%B3n+de+la+calidad+del+servicio&pg=PA182&printsec=frontcover)
- Vargas, G. E. (2021). La Gestión Administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, período 2020. Plan de gestión Administrativa. *Repositorio Digital UTEQ*. Universidad Técnica Estatal de

- Quevedo , Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Zambelli, R. (24 de junio de 2022). *¿Qué son los indicadores de calidad? Conoce los 7 más importantes.* Obtenido de checklistfácil blog: <https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/>
- Zárraga, L., Molina, V. M., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 7, 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Zendesk. (11 de julio de 2023). *¿Cómo mejorar la calidad en el servicio con 8 estrategias?* Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>



## Anexos



### Anexos 1. Certificación del Urkund

# UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

## Unidad de Posgrado

### Maestría en Gestión Pública

## MEMORANDO

**PARA:** Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD.  
Decano de la Unidad de Posgrado

**DE:** Ing. Ariosto Vicuña Pino M.Sc.

**ASUNTO:** Proyecto de Investigación – **Certificación URKUND**

**Fecha:** Noviembre, 29 de 2023

Por medio del presente, estoy CERTIFICANDO que el proyecto de investigación titulado “**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE INQUILINATO GAD MUNICIPAL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**” elaborado bajo mi dirección por la **ECON. GINGER ANDREINA FRANCO CORONEL**, posgradista de la Maestría de Gestión Pública. Según el informe de la herramienta URKUND existe una coincidencia del 6% con otros autores; por tanto, se estable un 94% de originalidad en el trabajo de investigación realizado.



#### Document Information

|                   |   |
|-------------------|---|
| Analyzed document | TESIS FINAL Ginger Franco Coronel.docx (D180302558) |
| Submitted         | 2023-11-29 21:41:00                                 |
| Submitted by      |   |
| Submitter email   | ginger.franco2017@uteq.edu.ec                       |
| Similarity        | 6%  |
| Analysis address  | avicuna.uteq@analysis.urkund.com                    |

Atentamente,

**ARIOSTO  
EUGENIO  
VICUÑA PINO**  
Ing. Ariosto Vicuña Pino, M.Sc.

Firmado digitalmente por ARIOSTO  
EUGENIO VICUÑA PINO  
DN: CN=ARIOSTO EUGENIO VICUÑA PINO,  
SERIALNUMBER=21032322416, OU=  
ENTIDAD DE CERTIFICACION DE  
INFORMACION, O=SECURITY DATA S.A. 2,  
C=EC  
Reason: 2023.11.29 TESIS POSTGRADO  
Ubicación:  
Fecha: 2023.11.29 21:31:14-05'00'  
Formato: PDF (Acrobat) Versión 4.2.0

## **Anexo 2. Formato de entrevista aplicada a los servidores públicos del Departamento de Inquilinato del Gad Municipal del Cantón Quevedo.**

La presente investigación tiene como finalidad evaluar la calidad de los servicios del departamento de inquilinato del GADM de Quevedo. Es de carácter anónima y confidencial, únicamente con fines académicos (Maestría en Gestión Pública). Por lo que, se solicita su colaboración para responder con mayor objetividad posible.

**Objetivo:** Identificar la gestión en la calidad de los servicios proporcionados por el Departamento de Inquilinato.

1. ¿Cuáles son los desafíos más importantes que enfrentan al brindar atención al usuario?
  
2. ¿Cree Ud., que hay muchas barreras burocráticas impuestas a los usuarios que buscan servicios de calidad de los servicios del departamento de inquilinato?
  
3. ¿Qué obstáculos han experimentado al realizar sus labores diarias?
  
4. ¿Sienten que tienen suficiente capacitación para realizar sus funciones de manera efectiva?
  
5. ¿Cuántas capacitaciones sobre atención al usuario ha recibido?
  
6. ¿Existen problemas relacionados con la tecnología obsoleta o procesos ineficientes que afecten la calidad de atención al usuario?
  
7. ¿Existen restricciones presupuestarias? ¿Se han asignado suficientes recursos para garantizar una atención de calidad?

### **Anexo 3. Formato de encuesta aplicada a los posibles usuarios de los servicios del Departamento de Inquilinato del GADMCQ. (Expectativas)**

Estimad@ amig@, estamos interesados en conocer su experiencia como usuario del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal de Quevedo. Para lo cual necesitamos su colaboración contestando unas preguntas lo más sinceras posibles. No hay respuestas buenas o malas. Procure GRADUAR SU RESPUESTA del 1 al 5. Se garantiza absoluta confidencialidad. Los resultados son con fines académicos. Gracias por su colaboración.

**1. ¿Ud. esperaría que el Departamento de Inquilinato cuente con equipos de apariencia moderna?**

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**2. ¿Ud. esperaría que las instalaciones físicas del Departamento de Inquilinato sean confortables, acogedoras y visualmente atractivas?**

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**3. ¿Ud. esperaría que los servidores públicos del Departamento de Inquilinato tengan una apariencia pulcra (están correctamente uniformados)?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Ud. esperaría que los elementos materiales como folletos, trípticos y similares sean visualmente atractivos?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

5. ¿Ud. esperaría que el personal concluya con el servicio que se le brinda en el tiempo prometido?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

6. ¿Ud. esperaría que, cuando usted tenga un problema, el personal muestre interés en resolverlo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Ud. esperaba que el personal habitualmente preste bien sus servicios? \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

8. ¿Ud. esperaba que el personal le brinde la información completa cuando usted lo requiera?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

9. ¿Ud. esperaba que el personal se esfuerce para no cometer errores en el servicio?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

10. ¿Ud. esperaba que el personal le comunique en que tiempo le realizará el servicio?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Ud. esperaría que el personal le ofrezca un servicio rápido y eficiente? \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

12. ¿Ud. esperaría que el personal siempre esté dispuesto para ayudarle? \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Ud. esperaría que el personal nunca esté demasiado ocupado para responder sus preguntas?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

14. ¿Ud. esperaría que el comportamiento del personal le transmita confianza? \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Ud. esperaría sentirse seguro con el servicio que le ofrece el Departamento de Inquilinato?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

16. ¿Ud. esperaría que el personal siempre sea amable y cortés? \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

17. ¿Ud. esperaría que el personal tenga conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Ud. esperaría que el personal le brinde una atención individualizada? \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

19. ¿Ud. esperaría que el Departamento de Inquilinato tenga horarios de atención \* adecuados para usted?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

20. ¿Ud. esperaría que el personal se preocupe por sus intereses? \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. ¿Ud. esperaría que el personal de atención al cliente comprenda sus necesidades específicas?

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

22. ¿Ud. esperaría que el personal haga que se sienta valorado y entendido? \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

<https://forms.gle/WqtFKsEofMmjhZ6v6>

#### **Anexo 4. Formato de encuesta aplicada a los posibles usuarios de los servicios del Departamento de Inquilinato del GADMCQ. (Percepciones)**

Estimad@ amig@, estamos interesados en conocer su experiencia como usuario del Departamento de Inquilinato del GAD Municipal de Quevedo. Para lo cual necesitamos su colaboración contestando unas preguntas lo más sinceras posibles. No hay respuestas buenas o malas. Procure GRADUAR SU RESPUESTA del 1 al 5. Se garantiza absoluta confidencialidad. Los resultados son con fines académicos. Gracias por su colaboración.

##### **1. El Departamento de Inquilinato tiene equipos de apariencia moderna \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

##### **2. Las instalaciones físicas del Departamento de Inquilinato son confortables, acogedoras y visualmente atractivas. \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

##### **3. Los servidores públicos del Departamento de Inquilinato tienen una apariencia pulcra (están correctamente uniformados) \***

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**4. Los elementos materiales como folletos, trípticos y similares son visualmente atractivos \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**5. Cuando el personal se compromete en hacer algo en cierto tiempo, lo cumple \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**6. Cuando usted tiene un problema el personal muestra interés en resolverlo \***

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**7. Habitualmente el personal presta bien sus servicios \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**8. El personal le brinda la información completa cuando usted la requiere \***

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

**9. El personal se esfuerza para no cometer errores en el servicio \***

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. El personal nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

14. El comportamiento del personal le transmite confianza \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

15. Usted se siente seguro con el servicio que le ofrece el Departamento de Inquilinato

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. El personal nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

14. El comportamiento del personal le transmite confianza \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

15. Usted se siente seguro con el servicio que le ofrece el Departamento de Inquilinato

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. El personal siempre es amable y cortés

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. :

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

18. El personal le brinda una atención individualizada \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

19. El Departamento de Inquilinato tiene horarios de atención adecuados para usted

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. El personal se preocupa por sus intereses \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

21. El personal de atención al cliente comprende sus necesidades específicas \*

- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- 

22. El personal hace que se sienta valorado y entendido \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

<https://forms.gle/BQ9p3Qus1rR7dVsv7>

**Anexo 5. Foto aplicando la entrevista a los servidores públicos.**



Lunes 23 de octubre, entrevistadora Ginger Franco Coronel