



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo la obtención
del Grado Académico de Magíster en Gestión
Pública

TEMA:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BUENA FE,
AÑO 2023.**

AUTOR:

ECON. FLOR MARIA QUEZADA VALLADARES

DIRECTOR:

LCDO. MARCO FERNANDO VILLARROEL PUMA, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2023

CERTIFICACIÓN

Lcdo. Marco Fernando Villarroel Puma, PhD., asesor del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que la **Econ. Flor María Quezada Valladares**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BUENA FE, AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 05 de febrero 2023

Lcdo. Marco Fernando Villarroel Puma, PhD
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Econ. Flor María Quezada Valladares, declaro que el presente proyecto de investigación y desarrollo titulado **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BUENA FE, Año 2023”** es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



Econ. Flor María Quezada Valladares

AUTORA

DEDICATORIA

A mi amado hijo,

Desde el instante en que llegaste a mi vida, te has erigido como mi fuente de inspiración más profunda, brindándome la invaluable oportunidad de crecer y evolucionar como ser humano.

A mi amado esposo,

Este logro está dedicado a ti, mi compañero de vida y más sólido apoyo. Tu aliento constante y comprensión han construido los pilares sobre los cuales erigí este proyecto.

A ambos, les expreso mi más sincera admiración y agradecimiento por ser mi ancla durante las tormentas y mi faro en los momentos de oscuridad. Este logro no es solo mío; es el fruto de nuestra colaboración y amor compartidos.

Siempre mi profundo agradecimiento y cariño

AGRADECIMIENTO

A Dios por las innumerables bendiciones que ha derramado en mi vida.

A mi familia, les agradezco su constante apoyo y paciencia, consolidándonos como un equipo sólido en la vida durante todo el proceso de investigación y redacción. Gracias por estar siempre presente, brindándome el aliento y la motivación necesaria para seguir adelante.

Quiero dedicar un agradecimiento especial a mi director de tesis, cuyos conocimientos, paciencia, dedicación, constancia y compromiso con este trabajo resultaron ser pilares fundamentales para la culminación exitosa de esta investigación. Sin su guía y orientación, este logro no habría sido posible.

Además, expreso mi gratitud al programa de becas de la SENESCYT por brindarme la valiosa oportunidad de cursar este estudio de maestría. A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, así como a mis profesores y mentores, les agradezco por su inquebrantable orientación, compromiso y dedicación hacia mis objetivos académicos.

PRÓLOGO

En la prestación de servicios e interacción con los usuarios, emerge un campo de estudio crucial, conocer la calidad del servicio y la atención al cliente, porque ello, permiten comprender a fondo la experiencia de los usuarios brindando la oportunidad de fortalecer los aspectos clave que influyen en la interacción de los usuarios con la organización. Esta investigación expone como la percepción de calidad del servicio y atención afecta la satisfacción del usuario del GAD Municipal de Buena Fe ubicado en la provincia de Los Ríos, durante el año 2023.

Este estudio no solo presenta la teoría y metodología que respaldan la evaluación de la calidad del servicio, sino que también expone la realidad única del cantón Buena Fe, un encantador rincón geográfico donde sus habitantes tejen sus sueños y aspiran a un futuro más prometedor. El proceso de investigación detalla la teoría y leyes que impulsa la calidad del servicio y la atención, resaltando las experiencias de los usuarios. Esta información resulta de vital importancia para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe, ya que proporciona una visión detallada y holística de la interacción de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido

A lo largo de estas páginas, se entreteje un relato que trasciende los meros datos y estadísticas, sumergiéndose en las voces y experiencias de aquellos que participan activamente en la forja de su propio destino. La tesis aspira a dar voz a la comunidad que ha depositado sus sueños y esperanzas en esta nueva administración, con la esperanza de

que estas páginas inspiren a nuevos diálogos, acciones y colaboraciones que fortalezcan el tejido social y contribuyan al mejoramiento del servicio.

Los resultados obtenidos permitirán identificar áreas de mejora específicas, tanto en la plataforma digital como en la atención al cliente, estableciendo recomendaciones concretas para fortalecer la eficacia y satisfacción del usuario. En un entorno cada vez más digitalizado, comprender las expectativas y necesidades de la comunidad es esencial para mantenerse a la vanguardia y garantizar que los servicios se alineen de manera óptima con las demandas cambiantes. Esta investigación sienta las bases para estrategias informadas y orientadas a la excelencia.



Firmado electrónicamente por:
STE
DAVID
VEN VIZUETA SILVA

Ing. Steven Vizueta Silva, MSc.
DOCENTE
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO

RESÚMEN

La calidad del servicio y la atención al cliente constituyen indicadores cruciales, ya que posibilitan la identificación de oportunidades de mejora basándose en la percepción de los usuarios. Es por lo que el objetivo de esta investigación se centra en evaluar los componentes de calidad, así como la interacción del sitio web y como incide en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Buena Fe. Este estudio implementó una metodología basada en la percepción del usuario. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas para lo cual se utilizó como herramienta un cuestionario en escala de Likert tomando como referencia el modelo SERVPERF, la encuesta se aplicó a una muestra aleatoria de 382 usuarios, haciendo uso de los métodos de análisis inductivo para comprender las percepciones de los usuarios y deductivos para evaluar la información según los componentes predefinidos de calidad de servicio. El uso de métodos de síntesis y análisis permitió la consolidación, comprensión y presentación efectiva de los resultados obtenidos, estos hallazgos destacan que el 13,9% de la muestra encuestada conoce y usa el sitio web municipal, respecto a la calidad del servicio los resultados de las dimensiones evaluadas fueron: evidencia física con una percepción media del 40%, fiabilidad con percepción media del 39,79%, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con percepción alta del 58,38%, 68% y 61,26% respectivamente, estos resultados se relacionan directamente a la alta satisfacción que 64,92% de los encuestados dice sentir. Estos resultados permitieron conocer que, a pesar de una evaluación positiva aceptable de calidad del servicio, se identificaron desafíos en la difusión del uso del sitio web y la falta de desarrollo de este, para que permita la realización de trámites en línea. Además, los resultados de áreas como la fiabilidad y elementos tangibles sugieren la necesidad de aplicar estrategias de mejora en el cumplimiento de la promesa de la prestación del servicio, y la remodelación de las instalaciones físicas, de tal manera que se proyecte un ambiente visualmente atractivo y acogedor para los usuarios.

Palabras claves: calidad del servicio; percepción; satisfacción; sitio web; municipalidad; usuarios

SUMMARY

The quality of service and customer service are crucial indicators, as they make it possible to identify opportunities for improvement based on user perception. That is why the objective of this research is focused on evaluating the quality components, as well as the interaction of the website and how it affects the satisfaction of the user of the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Good Faith. This study implemented a methodology based on user perception. Data collection was carried out through structured surveys, for which a Likert scale questionnaire was used as a tool using the SERVPERF model as a reference, the survey was applied to a random sample of 382 users, making use of the methods of inductive analysis to understand the perceptions of users and deductive methods to evaluate the information according to the predefined components of quality of service. The use of synthesis and analysis methods allowed the consolidation, comprehension and effective presentation of the results obtained, these findings highlight that 13.9% of the surveyed sample knows and uses the municipal website, regarding the quality of the service the results of the dimensions evaluated were: physical evidence with an average perception of 40%, Reliability with average perception of 39.79%, responsiveness, security and empathy with high perception of 58.38%, 68% and 61.26% respectively, these results are directly related to the high satisfaction that 64.92% of respondents say they feel. These results revealed that, despite an acceptable positive evaluation of the quality of the service, challenges were identified in the dissemination of the use of the website and the lack of development of the website, so that it allows the performance of online procedures. In addition, the results of areas such as reliability and tangible elements suggest the need to apply improvement strategies in the fulfillment of the promise of service provision, and the remodeling of physical facilities, in such a way that a visually attractive and welcoming environment is projected for users.

Keywords: quality of service; perception; satisfaction; website; municipality; users

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
PRÓLOGO	VI
RESÚMEN	VIII
SUMMARY	IX
ÍNDICE	X
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
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.....	3
1.3 PROBLEMA DE 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	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1 Administración pública	9
2.1.2 Municipio	9

2.1.3	Municipalidad.....	10
2.1.4	Autonomía Municipal.....	10
2.1.5	Canales de atención	11
2.1.6	Capa tecnológica	11
2.1.7	Sitio web.....	12
2.1.8	Servicios	12
2.1.9	Servicios públicos.....	12
2.1.10	Usuario	13
2.1.11	Atención al usuario.....	14
2.1.12	Calidad	14
2.1.13	Expectativa	15
2.1.14	Percepción	15
2.1.15	Satisfacción	15
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
2.2.1	Eficiencia en los procesos	16
2.2.2	Evaluación organizacional.....	16
2.2.3	Gobernanza y administración pública inteligente.....	17
2.2.4	Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión municipal	18
2.2.5	Calidad del sitio web municipal	19
2.2.6	Características de los servicios.....	20
2.2.7	Calidad de los servicios públicos.....	21
2.2.8	Características de Calidad	22
2.2.9	Equipamiento y entorno para la atención	22
2.2.10	Modelo de evaluación de calidad de servicio SERVPERF	22
2.2.11	Componentes de calidad del servicio y atención al usuario.	23
2.2.12	La satisfacción e insatisfacción del consumidor.....	25
2.2.13	Percepción del usuario sobre la calidad del servicio	26
2.2.14	Percepción y satisfacción del usuario	27
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	27
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador (2008)	27
2.3.2	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	30
2.3.3	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.....	31
2.3.4	Ley Orgánica de Servicio Público	33
	CAPÍTULO III.....	36
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1	Exploratoria	37

3.1.2	Descriptiva.....	37
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1	Deductivo	38
3.2.2	Inductivo.....	38
3.2.3	De análisis	38
3.2.4	De síntesis.....	39
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1	Población y muestra	40
3.3.2	Técnicas de investigación.....	41
3.3.3	Instrumentos de la Investigación	41
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	47
3.4.1	Fundamentación Conceptual	48
3.4.2	Fundamentación Teórica	48
3.4.3	Fundamentación Legal	48
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	49
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	49
	CAPÍTULO IV	50
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1	INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SITIO WEB DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE, EN CUANTO A LA CALIDAD DE INFORMACIÓN Y OFERTA DE SERVICIOS.....	53
4.1.1	Capacidad de difusión de información y comunicación.....	54
4.1.2	Calidad de los servicios en línea.....	55
4.2	PERCEPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE.....	59
4.2.1	Evidencia física	60
4.2.2	Fiabilidad del servicio	61
4.2.3	Capacidad de respuesta.....	63
4.2.4	Seguridad en el servicio.....	65
4.2.5	Empatía del personal	67
4.3	LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	71
	CAPÍTULO V	75

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1 CONCLUSIONES	76
5.2 RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFIA	80
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	46
TABLA 2. RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL CRITERIO DE VALIDEZ DE FORNELL-LARCKER	47
TABLA 3. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	52
TABLA 4 NIVEL DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DEL SITIO WEB MUNICIPAL	54
TABLA 5 CALIDAD DEL SERVICIO EN LÍNEA DEL SITIO WEB MUNICIPAL	56
TABLA 6 PERCEPCIÓN DEL COMPONENTE DE EVIDENCIA FÍSICA	60
TABLA 7 PERCEPCIÓN DEL COMPONENTE FIABILIDAD	62
TABLA 8 PERCEPCIÓN DEL COMPONENTE CAPACIDAD DE RESPUESTA...	64
TABLA 9 PERCEPCIÓN DEL COMPONENTE SEGURIDAD	66
TABLA 10 PERCEPCIÓN DEL COMPONENTE DE EMPATÍA	68
TABLA 11 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	72

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. MODELO DE INVESTIGACIÓN	43
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. VALIDEZ DEL MODELO DE INVESTIGACIÓN	45
GRÁFICO 2. USUARIOS DEL SITIO WEB MUNICIPAL	53
GRÁFICO 3 PERCEPCIÓN DE INTERACCIÓN, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SITIO WEB.....	55
GRÁFICO 4 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LÍNEA DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE	57
GRÁFICO 5 PERCEPCIÓN DE EVIDENCIA FÍSICA	61
GRÁFICO 6 PERCEPCIÓN DE FIABILIDAD.....	63
GRÁFICO 7 PERCEPCIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	65

GRÁFICO 8 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.....	67
GRÁFICO 9 PERCEPCIÓN DE EMPATÍA.....	68
GRÁFICO 10 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 CERTIFICACIÓN DE URKUND	85
ANEXO 2 AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE	86
ANEXO 3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE	86
ANEXO 4 FOTOGRAFÍAS REALIZANDO LA ENCUESTA	88

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios a la comunidad, siendo el encargado de garantizar que los servicios públicos que presta sean de calidad. En este contexto la evaluación de calidad del servicio y atención al usuario constituyen indicadores cruciales, porque posibilitan la identificación de oportunidades de mejora basándose en la percepción de los usuarios. Con el avance tecnológico y la creciente importancia de las plataformas en línea, entender cómo los ciudadanos interactúan con el sitio web se convierte en un aspecto esencial para el mejoramiento continuo.

La calidad de la interacción a través de su sitio web, así como la atención al usuario en las instalaciones físicas de la municipalidad, son aspectos críticos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo tanto, la presente investigación se centra en realizar una evaluación exhaustiva de los componentes de calidad del servicio y atención al usuario, así como la percepción y como eso incide en su satisfacción.

La investigación se basa en la realización de encuestas, utilizando enfoques inductivos y deductivos para obtener una comprensión profunda de las percepciones de los usuarios y con ello evaluar la calidad del servicio en función de componentes predefinidos. El análisis de estos datos permite identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, proporcionando así una base sólida para implementar estrategias específicas que fortalezcan la calidad del servicio y atención al usuario.

Este trabajo investigativo contribuye al desarrollo de iniciativas que mejoren significativamente la interacción en línea y la calidad de servicio ofrecida por la entidad,

en sintonía con las expectativas cambiantes de la comunidad y las oportunidades tecnológicas emergentes.

La investigación 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 con 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 utilizó en la investigación, se define la población y muestra, el instrumento usado en la investigación, la validez y confiabilidad de este, así como también el proceso de recolección de información.

El capítulo cuarto, contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a los usuarios de la municipalidad de Buena Fe y también se refleja la discusión de los resultados obtenidos.

En el capítulo cinco, se detallan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron con la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El político debe ser capaz de predecir lo que va a ocurrir mañana, el mes próximo y el año que viene, y de explicar después por qué no ha ocurrido.

Winston Churchill

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe (en adelante, GAD Municipal de Buena Fe), provincia de Los Ríos, en la zona centro-norte del Ecuador. El cantón Buena Fe, se constituyó el 7 de agosto de 1992; limita, al norte con la provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas, al sur con la provincia del Guayas y el cantón Quevedo, al este con la provincia de Santo Domingo y el cantón Valencia, y al oeste con la provincia de Manabí. El GAD Municipal de Buena Fe, se encuentra ubicada en la Av. 7 de agosto y Víctor Juez.

La jurisdicción de Buena Fe se destaca por su fertilidad y riqueza natural, lo que ha impulsado el crecimiento de la agroindustria en la región. La producción de ganado de carne, cacao, café, palma africana y una amplia variedad de frutas ha sido clave para el desarrollo económico y la generación de empleo en el cantón. Estos sectores productivos reflejan el compromiso y la dedicación de los agricultores y productores locales, quienes han convertido al cantón Buena Fe, en un referente en la agroindustria regional y nacional (Morán et al., 2019).

El GAD Municipal de Buena Fe, es la entidad encargada de la administración y gobernabilidad del cantón a nivel local con plena autonomía política, administrativa y financiera. La administración de esta entidad, según lo establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización (COOTAD), tiene la responsabilidad de garantizar y mejorar la calidad de vida de los residentes locales. Entre sus funciones, se encuentra la prestación de servicios públicos de los cuales para esta investigación destacamos el servicio y atención al usuario de la municipalidad que abarca la gestión de permisos, patentes, certificados, entre otros. Por lo que, esta investigación

tiene como objetivo analizar la percepción de la calidad de atención al usuario y la incidencia en su satisfacción.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Según Coello (2019), la calidad del servicio se ha establecido como un componente estratégico fundamental para todas las organizaciones, influyendo directamente en los niveles de satisfacción de los clientes y su percepción de la experiencia ofrecida. En este sentido, es imperante considerar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio y atención al mismo.

La importancia de la evaluación de la calidad del servicio y atención al cliente se evidencia de manera destacada en las organizaciones del sector privado, donde se le otorga gran relevancia. Sin embargo, en el caso de las entidades públicas, en ocasiones, se observa que se les asigna menos importancia a estos aspectos, siendo considerados herramientas subestimadas.

En el ámbito de las municipalidades en Ecuador, se evidencian diversos aspectos críticos en la gestión que afectan negativamente la calidad de los servicios, identificándose como puntos problemáticos clave que requieren atención. Entre ellos, se destacan deficiencias en el seguimiento de los servicios, falta de comprensión por parte del usuario, dificultades en la resolución eficaz de reclamos, insatisfacción con la atención virtual y la falta de modernización y adecuación de las instalaciones para la atención al público.

La satisfacción del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Buena Fe se ve afectada debido al poco desarrollo tecnológico que se le ha brindado al sitio web municipal, por lo que actualmente, los ciudadanos se ven obligados a acudir

personalmente a las instalaciones municipales, ya que la información necesaria no está disponible en línea. Además, los trámites experimentan demoras que superan las expectativas, lo que puede generar insatisfacción entre los usuarios. El estado de la infraestructura física y la falta de accesibilidad contribuyen a generar una experiencia global que puede diferir de la plena satisfacción.

Estos desafíos refuerzan la necesidad de una evaluación exhaustiva de los componentes que conforman la calidad de servicio y atención al usuario del GAD Municipal de Buena Fe. Asimismo, resaltan la importancia de analizar el nivel de satisfacción actual, identificando la influencia que estos aspectos tienen en la percepción y experiencia de los ciudadanos en su interacción con los servicios municipales.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿De qué manera la calidad del servicio y atención al público incide en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Buena Fe, año 2023?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuál es la interacción de los usuarios con del sitio web del GAD Municipal de Buena Fe en cuanto a la calidad de información y oferta de servicios?
- ¿Cuáles son los componentes de la calidad del servicio y atención al usuario que inciden en la percepción de los usuarios de la municipalidad de Buena Fe?
- ¿En qué grado la calidad del servicio y atención al usuario logra satisfacer a los usuarios de la municipalidad de Buena Fe?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Ciencias sociales
ÁREA	:	Administración Pública
LÍNEA	:	Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.
LUGAR	:	GAD Municipal del Cantón Buena Fe
TIEMPO	:	Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la calidad del servicio y atención al usuario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Buena Fe, año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar la interacción de los usuarios con el sitio web del GAD Municipal de Buena Fe, en cuanto a la calidad de información y oferta de servicios.
- Investigar la percepción de los componentes de calidad del servicio y su incidencia en la atención al usuario del GAD Municipal de Buena Fe.
- Analizar la atención y el servicio que brinda el GAD Municipal de Buena Fe y su impacto en la satisfacción de los usuarios.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo investigativo se lleva a cabo con el fin de obtener una visión completa de la calidad del servicio y atención al usuario y la incidencia que tiene en la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

Aunque el alcance inicial de esta investigación se centraba en la satisfacción de los contribuyentes, se ha ampliado para abarcar la satisfacción de los usuarios. Esta ampliación se fundamenta en la importancia crucial de comprender la percepción de la calidad del servicio y la atención que el GAD Municipal de Buena Fe, brinda a los ciudadanos que acuden a la municipalidad a realizar diferentes tramites.

El propósito de este estudio es evaluar el servicio de atención al usuario ofrecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Buena Fe, específicamente en las instalaciones del gobierno, es decir en la municipalidad, para esta, investigación no se han considerado las empresas públicas, ni demás ramificaciones del GAD Municipal de Buena Fe.

Para llevar a cabo esta evaluación de manera precisa y objetiva, se empleó el modelo SERVPERF, reconocido por su eficacia en la medición de la calidad del servicio y atención al usuario. Este estudio se centra en un tema que a menudo se subestima en las entidades públicas: la calidad de la atención al usuario en los trámites municipales proporcionados a la ciudadanía. La evaluación de calidad del servicio y atención al usuario se fundamenta en la experiencia y opiniones de los ciudadanos que acuden a la Municipalidad a realizar sus trámites, para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios que han interactuado con el GAD Municipal de Buena Fe, subrayando la

importancia de este aspecto muchas veces pasado por alto en el ámbito de los servicios públicos.

Los resultados obtenidos a través de esta investigación desempeñarán un papel fundamental en la toma de decisiones por parte de las autoridades municipales. Al conocer cómo se percibe la calidad del servicio y atención al usuario de la Municipalidad de Buena Fe, las autoridades podrán implementar estrategias y políticas más efectivas para abordar los desafíos identificados y mejorar la experiencia de los usuarios. Además, esta investigación promoverá la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión municipal. Compartir los resultados y las conclusiones con la comunidad permitirá que los ciudadanos estén informados sobre la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*“El fracaso es una gran oportunidad para
empezar otra vez con más inteligencia”*

Henry Ford

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Administración pública

De manera general se define a la administración pública como “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, coordinar todos los recursos disponibles para la consecución de los objetivos” (Mendoza et al., 2018 p224.). Por otro lado, Valle (2020), menciona que la política y la administración pública son elementos que deben analizarse de forma separada.

Es decir, la administración se refiere a la capacidad de una institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, utilizando los recursos disponibles de manera adecuada. y coordinando estos recursos en función de la consecución de objetivos específicos de cada organización. Sin embargo, es importante considerar que la administración pública además del alcanzar los objetivos debe buscar la optimización de recursos y alejarse de intereses particulares. Esto con el fin de adoptar una visión más técnica y operativa en el uso eficiente de los recursos en beneficio de la comunidad.

2.1.2 Municipio

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Del Ecuador (2009), define al municipio como:

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. Cada municipio constituye

una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y la ley.

Es decir, un municipio es un área geográfica determinada que la componen los habitantes con autonomía que pueden trabajar por sus propios intereses.

2.1.3 Municipalidad

En la investigación realizada por Suing (2019), menciona que una municipalidad puede ser interpretada como las estructuras físicas; esto es, el entorno administrativo en el que opera el gobierno local. Es decir, la municipalidad es un espacio físico público, al que tienen acceso todos los ciudadanos. En este espacio, los ciudadanos pueden reunirse, participar en actividades sociales y culturales, y realizar trámites gubernamentales. Este entorno es importante para la vida social y cultural de una comunidad.

2.1.4 Autonomía Municipal

Es la capacidad que tienen los municipios para ejercer su propio gobierno y, más detalladamente, el poder para establecer sus propias estructuras institucionales y autogobernarse de acuerdo con las disposiciones de la ley fundamental, sin depender de ningún otro poder (Ojeda, 2007). La descentralización o autonomía municipal conlleva, de manera imprescindible, la adquisición de habilidades de gestión y administración para cumplir con lo dispuesto en la Constitución del Ecuador (Merchán et al., 2021).

Los matices dependerán del contexto y la connotación específica que se le atribuya. Si esta capacidad se enfoca en la gestión de competencias, se denomina autonomía administrativa; si se relaciona con la generación de recursos, se trata de la autonomía

financiera; y si se refiere a la designación directa de autoridades y el ejercicio de facultades legislativas, se refiere a la autonomía política (Suing, 2019). Es decir, la autonomía municipal hace referencia a la descentralización, que según el COOTAD (2019) permite a los municipios ser independiente del gobierno central para tomar sus propias decisiones, sean estas de carácter administrativo, financiero y político. En todo caso, estas decisiones deben estar direccionadas a la búsqueda de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

2.1.5 Canales de atención

Son los medios a través de los cuales el usuario se comunica y relaciona con la institución para obtener un servicio (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, 2016). Los canales de atención son una parte esencial de la prestación de servicios públicos y privados, estos pueden ser físicos, como las oficinas de atención al público, o virtuales, como los sitios web o las redes sociales.

2.1.6 Capa tecnológica

La capa tecnológica es la infraestructura que permite el uso estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en todas las etapas de la prestación de servicios y la administración por procesos (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, 2016). De acuerdo con la Norma la capa tecnológica es aquella que apoya el uso estratégico de las TIC en todo el ciclo de prestación de servicios, comprende los sistemas de información y comunicación.

2.1.7 Sitio web

Un sitio web es una colección de páginas web interconectadas que comparten un único nombre de dominio (Delgado B, 2020). En el caso de los municipios, el portal municipal es un sitio web que ofrece información y servicios a los ciudadanos de una comunidad. Para ofrecer este servicio, las páginas web que lo componen están interconectadas entre sí, por lo que se trata de un solo sitio web. En la web de un portal municipal se puede incluir información general de la municipalidad, sus servicios, sus trámites, sus eventos y todo lo que los ciudadanos deban saber para cumplir con sus obligaciones y exigir sus derechos.

2.1.8 Servicios

Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones (Bustamante et al., 2020). En el criterio de Ramos et al. (2020) el servicio se define como el conjunto de acciones, tanto en términos de cantidad como de calidad, que acompañan a la prestación principal, ya sea un producto o un servicio en sí mismo. En este contexto, Duque (2005) menciona que se entiende por servicio a la acción, trabajo, actividad o beneficio que producen complacencia a un usuario. Es decir, un servicio se refiere a actividades, procedimientos y acciones abstractas que involucran eventos y tareas llevadas a cabo en beneficio de los clientes o usuarios.

2.1.9 Servicios públicos

Se puede definir los servicios públicos como aquellos ofrecidos por el Estado con el objetivo principal de atender las necesidades de los ciudadanos en una comunidad o sociedad específica, donde el Estado ejerce su autoridad (López, 2019).

En el mismo contexto otros autores definen a los servicios públicos como:

Los servicios públicos se refieren a las acciones llevadas a cabo por las entidades gubernamentales, siguiendo procesos legalmente definidos, con el propósito de satisfacer las necesidades de una sociedad. Por lo general, estos servicios son ofrecidos de manera gratuita o a un precio subsidiado, ya que su objetivo principal es atender las demandas sociales, sin buscar beneficios económicos (Cáceres, 2018).

Es cualquier acción técnica destinada para satisfacer una necesidad de sociedad de manera constante y equitativa, regulada por un conjunto de leyes. Esto se logra a través de la administración pública o a través particulares autorizados por las autoridades competentes, con el propósito de beneficiar a todas las personas sin discriminación (Ruiz, 2010).

Es decir, los servicios públicos son actividades que le competen a la administración pública, que los puede prestar tanto lo público como particulares, siempre y cuando estén facultados por la administración competente, y que se llevan a cabo siguiendo procedimientos legales establecidos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad, estos suelen ser gratuitos o subsidiados, ya que su propósito principal es brindar atención a las demandas sociales, sin buscar lucro.

2.1.10 Usuario

El usuario es toda persona que se vale del servicio, ya sea una persona natural o una entidad jurídica, de cualquier nacionalidad, que recibe un beneficio de su uso (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, 2016). Un usuario es una persona que utiliza un producto o servicio, ya sea de forma ocasional o habitual,

aunque se suele referir a estos individuos cuando la utilización se realiza con frecuencia, pero no es imprescindible que esto suceda (DELSOL, 2023). Es decir, los usuarios de la municipalidad pueden ser ciudadanos, empresas, turistas, agencias gubernamentales y empleados del municipio.

2.1.11 Atención al usuario

La atención se refiere a cómo el personal de una organización atiende a los usuarios de los servicios que brinda y se relaciona con las actitudes, habilidades y conocimientos del personal. Esto incluye la amabilidad, atención oportuna y clara, que genere confianza respecto a sus labores y que entregue tiempo suficiente en la atención (Rojas et al., 2019).

Es decir, la atención al usuario consiste en la capacidad e idoneidad del personal de primera línea; en torno a, la calidad de sus conocimientos para cumplir satisfactoriamente las tareas encomendadas por la entidad.

2.1.12 Calidad

La calidad se define como el conjunto completo de atributos y particularidades de un producto o servicio, basado en su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, para cumplir con el objetivo con el que fue diseñado (Bustamante et al., 2020). Por otro lado, Vargas (2021), en su investigación respecto a la calidad de atención al usuario describe a la calidad como la capacidad de una organización para cumplir las expectativas de los usuarios al satisfacer sus necesidades en la entrega de un producto o servicio. En palabras más concretas la calidad se refiere a los rasgos y características de un producto o servicio, se relaciona con la satisfacción de las necesidades del usuario y el cumplimiento de sus expectativas.

2.1.13 Expectativa

La expectativa en la literatura empírica la definen como un juicio global, o actitud relacionada con el servicio (Hernández et al., 2022). Según Pinchi & Delgado (2020), las expectativas se refieren a lo que se espera obtener a través de la adquisición de un bien o la utilización de un servicio, es el nivel de conformidad del cliente. “Tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio” (Hernández et al., 2022). Es decir, las expectativas están vinculadas a las necesidades y deseos de los usuarios, y representa la conformidad que esperan alcanzar al adquirir un producto o utilizar un servicio.

2.1.14 Percepción

La percepción se refiere a cómo las personas valoran los servicios, es decir, cómo reciben y evalúan los servicios ofrecidos por una empresa. Estas percepciones están relacionadas con las diferentes dimensiones de la calidad del servicio, que incluyen la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y aspectos tangibles. (Matsumoto, 2014)

Es el estado emocional de una persona, que se deriva de comparar cómo percibe el desempeño de un producto o servicio con lo que esperaba (Ibarra & Casas, 2015). Representa cómo las personas valoran y reciben los servicios ofrecidos por una empresa, es a través de la percepción que los clientes forman su opinión sobre la calidad del servicio recibido.

2.1.15 Satisfacción

La satisfacción es una evaluación de las características que distinguen un producto o servicio, una evaluación que es formulada o determinada por el cliente y que se logra después de alcanzar un nivel específico de saciedad (Bustamante et al., 2020). Se puede

considerar la satisfacción según el criterio de Villa et al. (2017), que la define como la realización de los deseos y preferencias, manifestando una respuesta emocional por parte del usuario como resultado de su experiencia con un producto o servicio, esta definición está en sintonía con el criterio de Tenesaca & Rodríguez (2022), que afirma que “la satisfacción es algo psicológico, que puede ser visto como algo básico para tener bienestar y placer por tener algo que desea y espera de un servicio o producto” (p.119). Es decir, es el nivel de agrado que experimenta el usuario al obtener un servicio.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Eficiencia en los procesos

La eficiencia en los procedimientos se refiere a cómo la organización coordina los procedimientos para brindar un servicio eficiente, según la percepción de los usuarios. Esto incluye la agilidad en la entrega del servicio buscado, tiempos de espera razonables en la propia atención, procedimientos en general ágiles y aplicación pertinente de los procedimientos para la realización de un trámite, por parte de los funcionarios.(Rojas et al., 2019) Es decir, este factor considera el nivel de eficiencia en los procedimientos de la organización

2.2.2 Evaluación organizacional

Arcos (2020) hace énfasis en la complejidad de la evaluación en la organización pública, puntualizando lo siguiente:

Las evaluaciones técnicas son una tendencia en Ecuador. Hay instrumentos y mecanismos para realizarlas, pero algunos problemas, como la falta de datos y la corrupción, hacen que estas sean empíricas. Es importante utilizar estos instrumentos y eliminar los

elementos de empirismo al mínimo posible. El ámbito laboral es el que más tipos de evaluación tiene. Es importante verificar las implicaciones de los cambios organizacionales a partir de estas evaluaciones. Sin embargo, si el diagnóstico implica incentivos económicos, este se estancará, ya que los sueldos públicos están congelados desde hace 10 años. En este caso, se deben aplicar políticas de motivación que no implican gastos económicos, como la capacitación o días libres adicionales. Es importante que el sector público teorice sobre la cultura organizacional y desarrolle formas adicionales de evaluación de la gestión pública. Los neoclásicos, aunque utilizan y necesitan al sector público, son sus mayores críticos. Por lo tanto, es fundamental prepararse ideológica y mediáticamente para enfrentar sus arremetidas, ya que quieren implementar la política de "menos gobierno y más empresa" a partir de falacias económicas.

2.2.3 Gobernanza y administración pública inteligente

Barragán (2022) hace referencia a que la Administración pública colaborativa juega un papel fundamental en el manejo de grandes volúmenes de datos en tiempo real, ya que es necesario utilizarlos de manera inteligente para informar los procesos de políticas públicas. La producción masiva y efectiva de datos se convierte en una tarea estratégica para la administración pública colaborativa, ya que son fundamentales para comprender los problemas colectivos y generar opciones de política pública que cuenten con el apoyo de los ciudadanos. La gestión de los datos se convierte en un punto central para generar el conocimiento necesario en las políticas abiertas y colaborativas.

Los datos tienen un carácter descriptivo en sí mismos, pero adquieren utilidad cuando se analizan, clasifican e interpretan, convirtiéndose en conocimiento estratégico que orienta la toma de decisiones y los procesos de implementación de políticas públicas.

Es importante que la administración pública colaborativa base sus decisiones y acciones en el pensamiento estratégico. El pensamiento estratégico implica observar la situación actual desde una perspectiva de futuro y mapear los riesgos. Se trata de anticipar el efecto de las acciones y tener una visión a largo plazo, creativa y orientada hacia objetivos concretos, al mismo tiempo que se puede reaccionar de manera efectiva y responsable ante situaciones inesperadas. Por lo tanto, los datos son un elemento clave para desentrañar las condiciones, procesos, tiempos, costos, tendencias e impactos de los problemas colectivos, en colaboración con el pensamiento estratégico.

2.2.4 Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión municipal

En la investigación de la usabilidad de los sitios web municipales realizada por Bellosó & Primera (2015), concluye que: los sitios web municipales se han convertido en la plataforma más versátil para difundir información pública generada por las entidades locales. Estos sitios posibilitan la divulgación de una amplia gama de información sin restricciones de acceso, lo que refleja el interés de los líderes municipales en establecer una comunicación electrónica efectiva con los ciudadanos. La incorporación de servicios en línea desde los despachos municipales implica la utilización de procesos virtuales, buscando una interacción rápida y eficiente.

No obstante, la investigación revela que, en las alcaldías estudiadas, la difusión de información pública se percibe principalmente como una forma de rendir cuentas por parte de los líderes municipales. Sin embargo, el contenido de esta información a menudo responde a directrices políticas y tiene objetivos más orientados hacia lo noticioso y propagandístico que hacia la responsabilidad moral de ofrecer cuentas claras, precisas y verificables que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

A pesar de las características favorables de usabilidad que presentan los sitios web, la investigación destaca una falta de actuación sistémica y equilibrada entre el diseño del sitio, la rendición de cuentas y la accesibilidad a la información. La transparencia en la gestión a través de la usabilidad de los sitios web se encuentra aún en desarrollo y requiere una mayor atención para lograr una integración más efectiva entre estos elementos clave.

Otro autor menciona que: A pesar de que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son las entidades locales más cercanas a la ciudadanía, se evidencia un notable incumplimiento en términos de transparencia y en la observancia del artículo 7 de la LOTAIP. Aunque la administración local establece conexiones con la sociedad, este aspecto presenta oportunidades de mejora. Mejorar en este sentido es crucial para fomentar una mayor participación de la sociedad civil y los ciudadanos en la toma de decisiones, así como en la supervisión de la gestión pública llevada a cabo. (De la Torre & Núñez, 2023)

2.2.5 Calidad del sitio web municipal

En la investigación titulada “Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local” realizada por Soler (2013), concluye que: un sitio web de calidad se distingue por su accesibilidad, navegabilidad y empatía hacia los usuarios, garantizando una experiencia positiva. La confianza de los usuarios se ve influida por la calidad del sitio, que requiere actualizaciones frecuentes y una autoría claramente definida para asegurar la seguridad. Además, un sitio web de calidad ofrece contenido útil y facilita la interacción, permitiendo consultas y trámites en línea.

La satisfacción del usuario se vincula a la reputación del sitio web municipal, construida a través de la calidad, credibilidad y facilidad de navegación. Mejorar la calidad del

servicio implica adaptarse a las necesidades del usuario, ofrecer información valiosa y garantizar una experiencia web positiva. En resumen, la accesibilidad, seguridad, interactividad, reputación y satisfacción del usuario son elementos clave que definen un sitio web de calidad

2.2.6 Características de los servicios

Entre las distinciones clave entre productos físicos y servicios, es importante resaltar que son responsables de las variaciones en la evaluación de la calidad del servicio. En consecuencia, la evaluación de servicios y productos tangibles no puede llevarse a cabo de manera uniforme. A continuación, se exponen con mayor detalle las características descritas por Duque (2005) y Matsumoto (2014):

2.2.6.1 La intangibilidad

La mayoría de los servicios son inmateriales, es decir, no se presentan como objetos concretos, sino como resultados. Esto implica que muchos servicios no pueden ser evaluados por el consumidor antes de su adquisición para garantizar su calidad, ni tampoco se pueden definir estándares uniformes de calidad, como se hace con los productos tangibles (Duque, 2005).

2.2.6.2 La heterogeneidad

Los servicios, especialmente aquellos que implican un alto grado de trabajo, son heterogéneos en el sentido de que los resultados pueden variar considerablemente de un proveedor a otro, de un cliente a otro, e incluso de un día a otro (Duque, 2005).

2.2.6.3 La inseparabilidad

En servicios que dependen en gran medida del capital humano, es común que se produzca una interacción entre el cliente y el representante de la empresa de servicios, lo cual ejerce un impacto significativo en la calidad del servicio y en su valoración (Duque, 2005).

2.2.6.4 Perecederos

Los servicios tienen una duración limitada; una vez que son producidos y consumidos, su existencia llega a su fin, ya que están destinados a un periodo específico de tiempo. A diferencia de los productos tangibles, los servicios no pueden ser almacenados, conservados, revendidos ni devueltos (Matsumoto, 2014).

2.2.7 Calidad de los servicios públicos

En la teoría de Sancho (2002 citado por Villa et al. 2017) la calidad se vincula con la satisfacción de las necesidades en los servicios públicos, adaptándose a los requisitos de los usuarios con el propósito de atender sus necesidades y expectativas en relación con el servicio y su percepción de la realidad en el momento de su prestación. Además, se relaciona con la forma en que el personal que ofrece el servicio trata a los usuarios y su capacidad para resolver las demandas de los ciudadanos en nombre de las entidades gubernamentales. La meta de la administración pública consiste en mejorar la provisión de los servicios, buscando comprender las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y, en función de ello, reconfigurar los procesos administrativos. La calidad de los servicios públicos se enfoca en tres aspectos de interés público: la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la calidad de la atención y la eficiencia en la prestación del servicio.

2.2.8 Características de Calidad

Jiménez & Acosta, (2022) mencionan que la calidad debe ser considerada una filosofía de dirección y una herramienta de gestión de alto impacto. Se basa en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas, implica coherencia y consiste en el direccionamiento estratégico de la organización, debe ser liderada por la alta dirección, se respalda en el control estadístico y en herramientas administrativas, técnicas y de servicio, debe adaptarse a todos los miembros de la organización, busca que las organizaciones aprendan y generen conocimiento para sobresalir en un mundo complejo y dinámico, se compone de la suma de atributos, cuenta con normas y estándares que se ajustan continuamente a las necesidades, siempre se orienta al cliente.

2.2.9 Equipamiento y entorno para la atención

Hace referencia a si la organización cuenta con las condiciones apropiadas para una atención entendida por los usuarios como adecuada. Esto incluye equipamiento y espacios, como lugares de espera limpios, baños en buen estado, espacios provistos de seguridad y dotados de señalética, entre otros (Rojas et al., 2019). Este factor considera las condiciones del equipamiento y entorno para la atención de calidad que deben ofrecer las organizaciones a los usuarios.

2.2.10 Modelo de evaluación de calidad de servicio SERVPERF

El modelo SERVPERF debe su nombre a su enfoque particular en evaluar el rendimiento (SERVice PERFormance) como método para medir la calidad del servicio, fue propuesto por Cronin & Taylor en 1992. Se expuso como crítica al modelo SERVQUAL propuesto

por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 que en un inicio evaluaba 10 dimensiones de calidad y se caracteriza por el enfoque en medir las brechas entre expectativa y percepción, al no coincidir con la amplitud y complejidad del modelo, Cronin y Taylor, crearon otro modelo con 5 dimensiones de calidad que constaba de 22 afirmaciones enfocadas en la percepción del servicio a este le llamaron SERVPERF. Establecieron una escala más concisa que el modelo SERVQUAL, esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones dejando a un lado las expectativas.

Ibarra & Casas (2015) describe este modelo de la siguiente manera:

El modelo Servperf se centra exclusivamente en la evaluación del servicio en función de las percepciones del cliente, sin tener en cuenta sus expectativas. La puntuación en el modelo Servperf se obtiene al sumar las puntuaciones de estas percepciones. La calidad del servicio se considera mayor a medida que aumenta la suma de estas puntuaciones. Las ventajas de SERVPER incluyen la eficiencia en la administración del cuestionario, ya que se formula una sola pregunta por cada característica del servicio, y la capacidad de predecir mejor la satisfacción del cliente en comparación con otras medidas.

2.2.11 Componentes de calidad del servicio y atención al usuario.

Vázquez (2015) en su estudio de medición de la calidad de servicio menciona que los componentes de calidad son los siguientes:

2.2.11.1 Elementos tangibles

Los elementos tangibles son los aspectos físicos de un servicio, que pueden ser percibidos por los sentidos. Incluyen la presentación de las instalaciones físicas, el estado de los equipos, la apariencia del personal y los materiales de comunicación. Los elementos

tangibles son importantes porque pueden influir en la primera impresión que los clientes tienen de una empresa. Una presentación atractiva y profesional puede crear una impresión positiva, mientras que una presentación descuidada o desaliñada puede generar una impresión negativa (Vazquez, 2015).

2.2.11.2 Fiabilidad

Se refiere a la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera fiable y precisa. Esto incluye cumplir con los plazos establecidos, evitar errores y proporcionar un servicio consistente. La fiabilidad es importante porque los clientes esperan que las empresas cumplan sus promesas. Un servicio fiable genera confianza y satisfacción entre los clientes (Vazquez, 2015).

2.2.11.3 Capacidad de respuesta

Se relaciona con la disposición y voluntad de ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido. Esto incluye responder a las consultas de los clientes de manera oportuna y resolver los problemas de manera eficiente. La capacidad de respuesta es importante porque los clientes quieren sentirse valorados y atendidos. Un servicio receptivo genera satisfacción y lealtad entre los clientes (Vazquez, 2015).

2.2.11.4 Seguridad

Implica el conocimiento y la atención demostrados por los empleados, así como sus habilidades para generar confianza y credibilidad. Esto incluye tener un buen conocimiento de los productos o servicios que se ofrecen, ser amable y cortés con los clientes, y resolver los problemas de manera profesional. La seguridad es importante porque los clientes quieren sentirse seguros de que están tratando con profesionales que

pueden ayudarles. Un servicio seguro genera confianza y satisfacción entre los clientes (Vazquez, 2015).

2.2.11.5 Empatía

Abarca la atención personalizada que las empresas brindan a sus clientes, mostrando comprensión y consideración hacia sus necesidades individuales. Esto incluye escuchar atentamente a los clientes, entender sus necesidades y ofrecer soluciones personalizadas. La empatía es importante porque los clientes quieren sentirse valorados como individuos. Un servicio empático genera satisfacción y lealtad entre los clientes (Vazquez, 2015).

Las cinco dimensiones de la calidad del servicio son fundamentales para que las empresas puedan proporcionar una experiencia positiva a sus clientes. Al enfocarse en estas dimensiones, las empresas tanto públicas como privadas pueden mejorar la eficiencia, eficacia y equidad de sus servicios, lo que conduce a una mayor satisfacción del usuario y a resultados más favorables.

2.2.12 La satisfacción e insatisfacción del consumidor

La investigación de Mora (2011), las percepciones de calidad y los juicios de satisfacción son elementos fundamentales para comprender el comportamiento del consumidor, en la literatura especializada presenta diversas definiciones de satisfacción, identificando tres componentes generales: una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental), centrada en un aspecto específico (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.) y que ocurre en un momento particular. (después del consumo, elección, base en la experiencia acumulada, etc.). En este sentido, la satisfacción puede entenderse como una respuesta generada en el individuo bajo un contexto específico y en un momento particular.

La insatisfacción, por otro lado, se ha estudiado principalmente desde la percepción del consumidor, siendo similar a la satisfacción en términos de sus tres componentes. La insatisfacción es una respuesta afectiva, cognitiva o comportamental, enfocada en un aspecto particular de la experiencia de compra o consumo y que se manifiesta en un momento específico, pero con un carácter opuesto al de la satisfacción.

Es fundamental señalar que, a pesar de la similitud en la estructura operativa de ambos conceptos, no necesariamente comparten la misma dimensionalidad. Los consumidores pueden sentir satisfacción en ciertos aspectos de la experiencia y, simultáneamente, experimentar insatisfacción en otros. Para alcanzar el objetivo general de satisfacción, la organización debe tener en cuenta los tres componentes de la satisfacción y su dimensionalidad, adaptando sus estrategias en consecuencia.

2.2.13 Percepción del usuario sobre la calidad del servicio

En la investigación desarrollada por Siavichay C. et al. (2023), agrega que una evaluación razonable de la calidad del servicio implica considerar cada atributo que pueda aumentar la satisfacción del usuario. La asignación de prioridades a estos atributos es determinante para mejorar la calidad del servicio a los beneficiarios. En esta relación emerge la empatía como una dimensión significativa de la calidad del servicio. A su vez, no deben pasar por alto elementos esenciales como la variedad, que contribuyen de manera integral a mejorar la experiencia del usuario con el servicio recibido. Es decir, la calidad del servicio abarca tanto aspectos tangibles como intangibles, donde la empatía y la consideración de diversos atributos son esenciales para lograr la satisfacción del cliente y, en última instancia, mejorar la calidad general del servicio.

2.2.14 Percepción y satisfacción del usuario

Según Coello (2019), la relación que existe entre estas variables se puede plantear de la siguiente manera: La satisfacción se destaca como un tema de gran relevancia en el ámbito organizacional. Esta consideración se convierte en un punto crucial para los directivos e investigadores, ya que influye en la formulación de estrategias para la fidelización o diversificación con el objetivo de captar o retener usuarios. La satisfacción, según los autores que cita en su investigación se convierte en un elemento de intencionalidad que incita al individuo a volver a adquirir un servicio o producto. Señala que la satisfacción del usuario puede tener un impacto positivo en la situación económica y competitiva de la organización. Esto se traduce en un aumento potencial en la adquisición de productos o diversificación de servicios, todo ello bajo costos de producción y mantenimiento. Aporta que las percepciones de los clientes deben ser consideradas como un aspecto relevante, ya que estas influyen en las acciones que los usuarios llevan a cabo, afectando directamente a la organización al generar opiniones positivas o negativas que inciden en los resultados alcanzados.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 227.- 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 264 Constitución de la República del Ecuador (2008) los gobiernos municipales tienen las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

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.

...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.

Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

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.

Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.

Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Art. 85.- Constitución de la República del Ecuador (2008), la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.3.2 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Art. 4.- Información Pública: Todo tipo de dato en documentos de cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, que se encuentre en poder de los sujetos obligados por esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellos, que se encuentren bajo su responsabilidad y custodia o que se hayan producido con recursos del Estado (LOTAIP, 2023).

Art. 7.- Derecho de acceso a la información pública. LOTAIP (2023) , El derecho de acceso a la información pública comprende el derecho a buscar, acceder, solicitar, investigar, difundir, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir información. Toda la información producida, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones establecidos en la presente Ley, la normativa vigente y en los instrumentos internacionales aprobados y ratificados por el Estado ecuatoriano. Cualquier persona, de forma individual o representando a una colectividad o cualquier grupo de personas, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá solicitar el acceso a la información pública, teniendo los siguientes derechos:

- a) A ser informada si los documentos que contienen la información solicitada, o de los que se pueda derivar dicha información, obran o no en poder de la Autoridad Pública;
- b) Si dichos documentos obran en poder de la Autoridad que recibió la solicitud, a que se le comunique dicha información en forma expedita;
- c) Si dichos documentos no se le entregan al solicitante, a apelar la no entrega de la información física y/o digital;

- d) A solicitar información sin tener que justificar las razones por las cuales se solicita;
- e) A no ser sujeto de cualquier discriminación que pueda basarse en la naturaleza de la solicitud; y,
- f) A obtener la información en forma gratuita o con un costo que no exceda el generado por la reproducción de los documentos. Ningún peticionario podrá ser sancionado por el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Art. 9.- Obligaciones. Los sujetos obligados deberán promover, garantizar, transparentar y proteger el derecho de acceso a la información pública, permitir su acceso y proteger los datos reservados, confidenciales y personales que estén bajo su poder; y para ello deberán cumplir con todas las obligaciones y procedimientos establecidos en la presente Ley. Los organismos y entidades obligadas, en aras de garantizar la transparencia de su gestión, deberán atender los pedidos de información, relacionados a la atribución fiscalizadora de la Asamblea Nacional, según el plazo previsto en esta Ley (LOTAIP, 2023).

2.3.3 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados. El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

Art. 124.- Efectividad de la autonomía. - La organización y ejercicio de las competencias deberá garantizar obligatoriamente la efectividad de la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados (COOTAD, 2019).

Art. 137.- Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. - ...La provisión de los servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos, a través de tarifas diferenciadas a favor de los sectores con menores recursos económicos, para lo cual se establecerán mecanismos de regulación y control, en el marco de las normas nacionales...(COOTAD, 2019).

Art. 185.- Impuestos municipales. - Los gobiernos municipales y distritos autónomos metropolitanos, además de los ingresos propios que puedan generar, serán beneficiarios de los impuestos establecidos en la ley (COOTAD, 2019).

Art. 186.- Facultad tributaria. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales y distritos metropolitanos mediante ordenanza podrán crear, modificar, exonerar o suprimir, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas (COOTAD, 2019).

Por procesos de planificación o administrativos que incrementen el valor del suelo o la propiedad; por el establecimiento o ampliación de servicios públicos que son de su responsabilidad;

El uso de bienes o espacios públicos; y, Debido a las obras que ejecuten dentro del ámbito de sus competencias y circunscripción, así como la regulación para la captación de las plusvalías.

Cuando por decisión del gobierno metropolitano o municipal, la prestación de un servicio público exija el cobro de una prestación patrimonial al usuario, cualquiera sea el modelo de gestión o el prestador del servicio público, esta prestación patrimonial será fijada, modificada o suprimida mediante ordenanza.

Los municipios aplicarán obligatoriamente las contraprestaciones patrimoniales que hubieren fijado para los servicios públicos que presten, aplicando el principio de justicia redistributiva.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser causal de destitución de los funcionarios responsables. En el caso de incumplimiento el órgano legislativo del gobierno autónomo descentralizado respectivo sancionará sin perjuicio de las sanciones correspondientes al funcionario responsable del incumplimiento.

2.3.4 Ley Orgánica de Servicio Público

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 (LOSEP, 2010).

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos,

para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (LOSEP, 2010).

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos (LOSEP, 2010)

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.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“El fracaso es una gran oportunidad para
empezar otra vez con más inteligencia,”*
Henry Ford

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se enmarcó en una investigación cuantitativa con un alcance exploratorio y descriptivo.

3.1.1 Exploratoria

La investigación se basó en evaluar la percepción de calidad del servicio de atención al usuario y la incidencia que esta tiene en la satisfacción del usuario GAD Municipal de Buena Fe. La recopilación de datos se realizó a través de encuestas aplicadas a una muestra representativa de usuarios que visitan la municipalidad de Buena Fe. Estas encuestas brindaron a los usuarios la oportunidad de expresar su percepción sobre la calidad de atención al cliente.

3.1.2 Descriptiva

El propósito de la investigación fue detallar la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio y atención al usuario y su nivel de satisfacción. Se llevó a cabo utilizando una metodología que aborda aspectos cuantitativos, con esta metodología fue posible analizar y describir los resultados obtenidos para poder llegar a conclusiones verídicas y confiables.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación que se utilizaron fue el inductivo, deductivo, de análisis y de síntesis.

3.2.1 Deductivo

Desde la premisa teórica que postula que la percepción de calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario y empleando las técnicas de investigación, este método permitió extraer conclusiones precisas y comprobables. Estas conclusiones se obtuvieron mediante la recopilación y el análisis de datos vinculados a la percepción de la calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario en el GAD Municipal de Buena Fe.

3.2.2 Inductivo

El método inductivo facilitó la conducción de la investigación mediante la recopilación de información de las variables de percepción y satisfacción, mediante el acercamiento directo del investigador al problema, con la información recopilada se pudo plantear una conclusión general para la investigación. Este método permitió desarrollar la comprensión de las variables mencionadas a partir de observaciones y datos específicos, culminando en una conclusión que abarca el panorama general del estudio.

3.2.3 De análisis

El método de análisis constituye un procedimiento que descompone un fenómeno o problema en sus elementos constituyentes con el propósito de examinarlos de manera individual y sistemática. En esta investigación, se empleó este método con el fin de identificar cual es el nivel de satisfacción del servicio de atención que tienen los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe, lo que permitió la investigación individual de cada componente y elementos asociados a la calidad del servicio y atención al usuario.

3.2.4 De síntesis

Este método facilitó la combinación, integración y síntesis de diversas fuentes de investigación, como la información obtenida a través de la revisión bibliográfica y encuestas. Estas fuentes eran indispensables para abordar los objetivos planteados en la investigación y lograr su propósito fundamental: determinar la percepción de calidad de servicio que tienen los usuarios de la municipalidad y su nivel de satisfacción.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La construcción metodológica del objeto de investigación consiste en establecer una estrategia para llevar a cabo la investigación del tema seleccionado. En este caso, se abordó la incidencia de la percepción de calidad en la satisfacción del servicio del gobierno municipal de Buena Fe. Inicialmente enfocada en la satisfacción de los contribuyentes, la investigación ha expandido su alcance para incluir la satisfacción de los usuarios en general. Esta ampliación se justifica por la importancia crítica de entender la percepción de la calidad del servicio y la atención proporcionada por el GAD Municipal de Buena Fe a los ciudadanos que realizan diversos trámites en la municipalidad.

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva para conocer las investigaciones previas sobre el tema y así poder identificar los aspectos más relevantes a considerar en la investigación.

Posteriormente, se realizó un estudio de campo que permitió recopilar información de primera mano a través de encuestas a usuarios, este estudio permitió conocer las

perspectivas de los actores involucrados en el tema y complementar la información obtenida en la revisión bibliográfica.

La información recopilada en la revisión bibliográfica y el estudio de campo analizado de forma crítica y rigurosa permitió emitir una conclusión verídica y confiable acerca del tema.

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población que se considera para la investigación fue los habitantes mayores de 18 años del cantón Buena Fe, según la información tomada de la página web del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) se estima en 53353 habitantes para el 2023.

3.3.1.2 Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra para la investigación, al ser una población menor a 100.000 se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, la misma que se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N	53.353	Población
Z	1.960	Nivel de confianza alfa
P	0.5	Probabilidad de ocurrencia
Q	0.5	Probabilidad de no ocurrencia

e 0.05 Error

Sustituyendo los valores en la fórmula, obtenemos:

$$n = \frac{53353 * 1,960_{\alpha}^2 * 0,5 * 0,5}{0,02^2(53353 - 1) + 1,960_{\alpha}^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 382$$

Como resultado obtenemos que se necesitan 382 encuestados de los usuarios externos del GAD Municipal de Buena Fe, para tener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% para que la investigación sea confiable.

3.3.2 Técnicas de investigación

La técnica de investigación que se usó en el desarrollo de este trabajo investigativo es la encuesta, la misma que fue aplicada a una muestra representativa 382 de los usuarios de la municipalidad de Buena Fe. Los datos recopilados fueron analizados para obtener información valiosa sobre la percepción y satisfacción de los usuarios acerca de la calidad de atención, evaluados mediante la experiencia del encuestado. Esta técnica permitió tener una visión más amplia de la situación actual de las necesidades de los usuarios.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

Como instrumento de investigación se elaboró una guía de cuestionario para aplicar a los usuarios de la municipalidad de Buena Fe, con la finalidad de conocer su percepción y satisfacción con la calidad de atención al usuario. La guía de cuestionario se elaboró en escala de Likert de 5 puntos en donde (1) es “totalmente en desacuerdo”, (2) “en desacuerdo”, (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, (4) “de acuerdo” y (5) “totalmente de

acuerdo”. Para ello, se realizó una investigación bibliográfica referente a la calidad del servicio y atención al usuario en las instituciones públicas, lo que permitió establecer las dimensiones a investigar para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. El cuestionario se estructuró con 8 constructos, 2 de ellos hacen referencia al sitio web en torno a su capacidad de comunicación y oferta de servicios, 5 hacen referencia a la calidad del servicio y atención al usuario siendo evidencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y por último 1 constructo que trata la satisfacción del usuario, todos los constructos en su conjunto dieron un total de 31 indicadores.

El modelo de investigación presentado a continuación es de gran importancia para comprender y evaluar la calidad del servicio y atención al usuario, en el ámbito de comunicación y servicios en línea, espacio físico, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción. Cada factor se desglosa en indicadores específicos, proporcionando un marco detallado para evaluar la calidad del servicio y atención mediante la percepción del usuario. La inclusión de fuentes bibliográficas y estudios previos fortalece la fundamentación teórica y metodológica del modelo de investigación. Al analizar estos factores y sus respectivos indicadores, la investigación se beneficia al establecer criterios claros y objetivos. El planteamiento del modelo de investigación es una herramienta valiosa para el investigador porque permite la recopilación de información específica para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Cuadro 1.

Modelo de investigación

Factores	Ítem	Indicadores-enunciado	Fuente
Métodos de comunicación (página web)	PWC1	Diseño	Vázquez Moctezuma (2015)
	PWC2	Navegación	
	PWC3	Información	
	PWC4	Interacción	
Servicios en línea (página web)	SLP1	Prestación de servicios	Castillo Salazar et al. (2020)
	SLP2	Simplificación de trámites	
	SLP3	Contenido relevante	
	SLP4	Atención virtual 24/7	
Espacio físico	EVF1	Estado de la infraestructura física	Castillo Salazar et al. (2020)
	EVF2	Equipamiento de las oficinas	
	EVF3	Los materiales asociados al servicio	
	EVF4	Personal uniformado	
Fiabilidad	FIA1	Solución de problemas	Matsumoto Nishizawa (2014)
	FIA2	Tiempo indicado	
	FIA3	Registros exentos de errores	
Capacidad de respuesta	CAR1	Comunicación del tiempo de respuesta	Ramos Farroñan et al. (2020)
	CAR2	Atención rápida	
	CAR3	Disposición	
	CAR4	Predisposición	
Seguridad	SEG1	Confianza	Vázquez Moctezuma (2015)
	SEG2	Seguridad	
	SEG3	Amabilidad	
	SEG4	Capacitación del personal	
Empatía	EMP1	Atención individualizada	Matsumoto Nishizawa (2014)
	EMP2	Flexibilización de horarios	
	EMP3	Priorizar intereses del usuario	
	EMP4	Comprender las necesidades específicas	
Satisfacción	SAU1	Calidad del servicio en general	Ibarra Morales & Casas Medina (2015)
	SAU2	Calidad de la atención personalizada	
	SAU3	Cumplimiento de expectativas	
	SAU4	Satisfacción del servicio	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

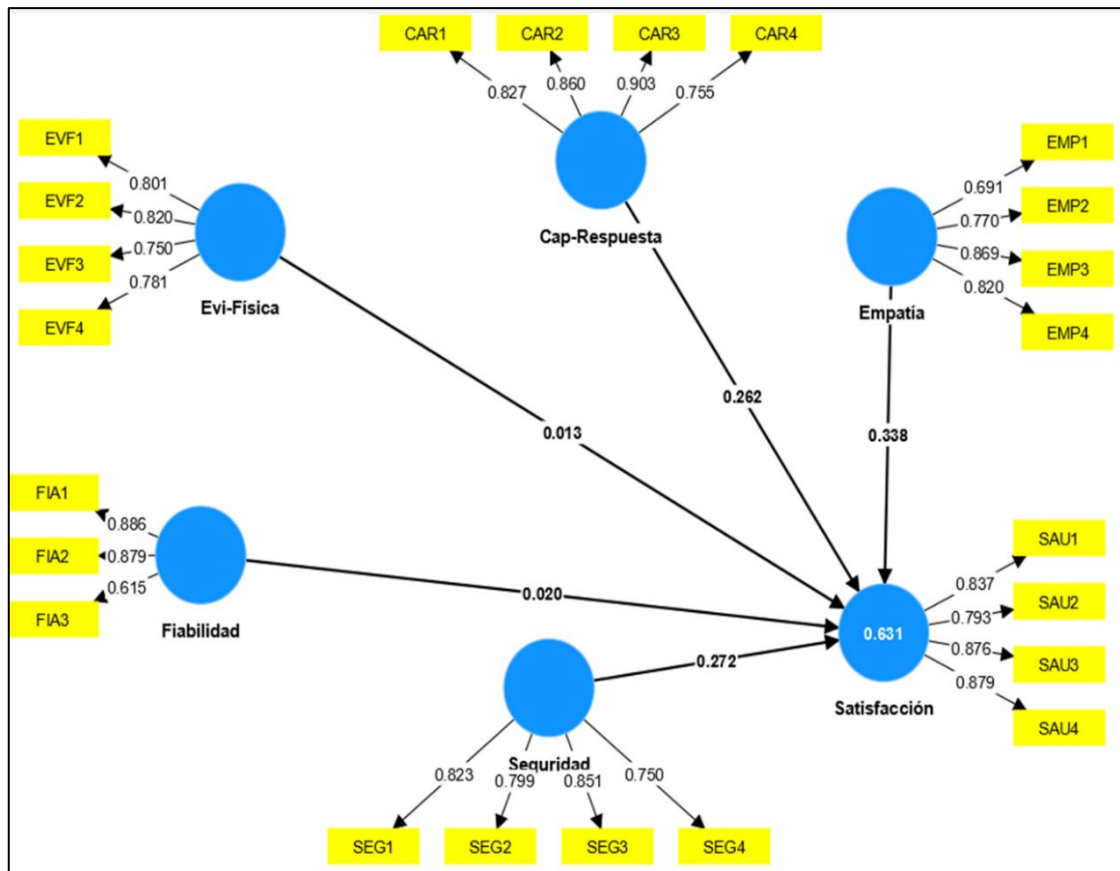
El modelo de investigación aborda la evaluación de la calidad del sitio web municipal mediante la consideración de 2 constructos específicos, centrándose especialmente en la calidad del servicio proporcionado. Esta evaluación se realiza de manera independiente, tomando en cuenta como conocimiento previo la existencia de una brecha digital a nivel nacional entre la ciudadanía y las plataformas digitales.

3.3.3.1 Validación del modelo de investigación

Los datos de un estudio son mucho más confiables cuando el instrumento ha sido validado estadísticamente. Un cuestionario validado produce datos confiables para el propósito de una investigación. Así mismo, el instrumento se confiable porque se puede aplicar a muestras diferentes y produce resultados similares.

Gráfico 1.

Validez del modelo de investigación



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante encuesta y procesados en el programa estadístico SmartPLS4.

La validación del instrumento de medida se realizó mediante las recomendaciones de Sarstedt et al. (2021). El análisis se realizó a través de las medidas de fiabilidad (Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta) y, la validez convergente (AVE). Por último, la validez discriminante por medio del criterio de Fornell-Larcker (1981).

El Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta se calcula como la media de las correlaciones entre los ítems de un constructo. Un valor alto de Alfa de Cronbach debe superar el mínimo de 0,70 (Hair et al., 2019). Analizando los resultados se puede concluir que todos los constructos tienen consistencia interna al superar el valor mínimo, lo que

indica que el instrumento mide una misma variable (Tabla 1). Por lo tanto, se puede asegurar que el instrumento de medida es confiable.

Todas las dimensiones presentan valores de Alfa de Cronbach superiores a 0.7 (tabla 1), lo cual indica una buena consistencia interna. Este resultado sugiere que los ítems dentro de cada dimensión están correlacionados de manera adecuada y miden constructos coherentes. Las dimensiones también muestran valores de Fiabilidad Compuesta (ρ_a y ρ_c) que superan el umbral de 0.7, lo cual es indicativo de una buena fiabilidad y por último la Varianza Extraída Media (AVE) proporciona una medida de cuánta varianza en los ítems está capturando cada dimensión en relación con la varianza total, estos resultados muestran una AVE buena ya que el límite inferior es de 0,5 y el cálculo para todas las dimensiones supera este límite, mostrando las dimensiones de capacidad de respuesta y la satisfacción AVE más sólidas.

Tabla 1.

Resultados correspondientes al coeficiente Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (ρ_a)	Fiabilidad compuesta (ρ_c)	Varianza extraída media (AVE)
Capacidad de Respuesta	0.857	0.866	0.904	0.702
Empatía	0.798	0.815	0.869	0.625
Evi-Física	0.798	0.802	0.868	0.621
Fiabilidad	0.722	0.791	0.842	0.645
Satisfacción	0.868	0.871	0.910	0.718
Seguridad	0.820	0.822	0.881	0.651

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante encuesta y procesados en el programa estadístico SmartPLS4

El Criterio de Fornell-Larcker (Tabla 2), mide la validez discriminante de las variables latentes en un modelo de ecuaciones estructurales, ayudando a evaluar si las variables latentes son distintas entre sí y si el modelo puede diferenciarlas de manera efectiva. Estos resultados sugieren patrones de asociación que son relevantes para la comprensión de la experiencia del usuario.

Tabla 2.

Resultados correspondientes al criterio de validez de Fornell-Larcker

Dimensiones	Capacidad de Respuesta	Empatía	Evi-Física	Fiabilidad	Satisfacción	Seguridad
Capacidad de Respuesta	0.838					
Empatía	0.696	0.790				
Evi-Física	0.442	0.520	0.788			
Fiabilidad	0.742	0.541	0.486	0.803		
Satisfacción	0.718	0.706	0.429	0.567	0.847	
Seguridad	0.739	0.623	0.422	0.604	0.693	0.807

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante encuesta y procesados en el programa estadístico SmartPLS4

Los resultados presentados en la tabla anterior indican que los ítems dentro de cada dimensión están correlacionados de manera adecuada y miden constructos coherentes.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación sobre la percepción de la calidad de atención al usuario y su incidencia en la satisfacción de los contribuyentes del GAD Municipal de Buena Fe, se basó en una revisión de la literatura especializada en el tema, los hallazgos

de la investigación a partir de la teoría expuesta en los artículos profesionales de alto nivel y documentos de investigaciones relacionadas al tema, permitió establecer los fundamentos teóricos necesarios para comprender el problema y las posibles soluciones.

La elaboración del marco teórico sustenta la importancia de la presente investigación, dando un peso sustancial al tema investigado, se compone de 3 partes:

3.4.1 Fundamentación Conceptual

La fundamentación conceptual está compuesta por conceptos de subtemas que se han desprendido de las variables de estudio, ideas de investigadores acerca de la administración pública, gestión, municipio, municipalidad, servicios públicos, calidad del servicio, modelo SERVPERF, dimensiones del modelo, etc.

3.4.2 Fundamentación Teórica

Este apartado está construido a partir de las teorías relacionadas con el tema investigado, estas teorías han sido obtenidas tras la búsqueda de investigaciones de diferentes autores entre los que se destacan algunas investigaciones de alto impacto y además investigaciones regionales referentes a; eficiencia en los procesos, equipamiento y entorno para la atención, evaluación de la calidad del servicio, entre otros.

3.4.3 Fundamentación Legal

Las fuentes legales consultadas para este segmento fueron: la Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recopilación de información para este estudio se llevó a cabo mediante el uso de fuentes primarias y técnicas de investigación específicas, con un enfoque en la perspectiva y satisfacción de los usuarios. Para obtener datos directos de los usuarios de la municipalidad, se implementó la técnica de la encuesta, realizada presencialmente en las instalaciones municipales. El investigador se acercó a realizar la encuesta los usuarios que acudían a la municipalidad a gestionar sus trámites, y así, se recolectó sus respuestas en torno a la calidad del servicio desde la percepción del usuario.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información recopilada a través de la encuesta fue registrada y sistematizada mediante la utilización del software estadístico SPSS 25, las siglas por su nombre en inglés "Statistical Package for the Social Sciences" (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales en español). Este programa se seleccionó estratégicamente para llevar a cabo el procesamiento de los resultados obtenidos de la encuesta debido a su capacidad avanzada para el análisis estadístico en el ámbito de las ciencias sociales. El uso del SPSS 25 facilitó de manera significativa la creación de tablas y gráficos, ofreciendo una representación visual clara de las tendencias generales presentes en las respuestas recopiladas. La capacidad del software para generar visualizaciones detalladas permitió una interpretación más efectiva y simplificación de los datos, contribuyendo a la identificación de patrones y destacando aspectos clave de interés.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*“En la competencia, la gente con
pasión es la diferencia”*

Grace D. Lieblein

INTRODUCCIÓN

Para la obtención de los resultados el investigador acudió de manera presencial a las instalaciones del GAD Municipal de Buena Fe para encuestar a los usuarios que acudían a realizar algún trámite a la entidad. La muestra estuvo representada por 382 usuarios, de los cuales el 49.2% fueron hombres y el 49,7% mujeres, lo que indica que existe una representación equitativa de la muestra. La distribución de la muestra abarca una variedad de grupos de edad, con una presencia notable en las categorías de 26-40 años y 41-57 (36,9% y 30,6% respectivamente). El 40,8% tiene empleo propio y el 31,9% trabaja en el sector público o privado, lo que representa una diversidad en las ocupaciones.

El 47,1% tiene educación secundaria y el 36,1% educación superior, lo que representa un porcentaje significativo de la muestra con formación académica de tercer nivel. Los trámites que los usuarios realizan, en su mayoría son permiso de funcionamiento y patentes (42,41%), lo que indica que la mayoría de encuestados tienen negocio propio. El 21,2% se acerca a la municipalidad a realizar el pago de impuestos prediales, de rodaje, de gravamen y de alcabalas (Tabla 3).

En lo que respecta a las redes sociales, el 79% de la población utiliza con mayor frecuencia WhatsApp y el 12.83% Facebook, las otras redes sociales tienen una mínima representación.

Tabla 3.*Caracterización de la muestra*

	Segmento	Frecuencia	Porcentaje
Género	Hombre	188	49,2
	Mujer	190	49,7
	Prefiere no decirlo	4	1,0
Edad	18-25	80	20,9
	26-40	141	36,9
	41-57	117	30,6
	Más de 58	44	11,5
Ocupación	Ama de casa	38	9,9
	Desempleado	15	3,9
	Empleado	122	31,9
	Público/privado		
	Estudiante	51	13,4
	Negocio Propio	156	40,8
Nivel educativo	Sin estudios	12	3,1
	Primaria	32	8,4
	Secundaria	180	47,1
	Superior	138	36,1
Tramites que realiza	Cuarto nivel	20	5,2
	Permisos de funcionamiento y patentes	161	42,41
	Pago de impuestos	81	21,2
	Pago de agua	73	19,11
	Otros	67	17,28
Red social que utiliza con mayor frecuencia	WhatsApp	305	79,84
	Facebook	49	12,83
	Instagram	12	3,14
	TikTok	6	1,57
	X	4	1,05
	Ninguna	6	1,57
Total, de la muestra		382	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

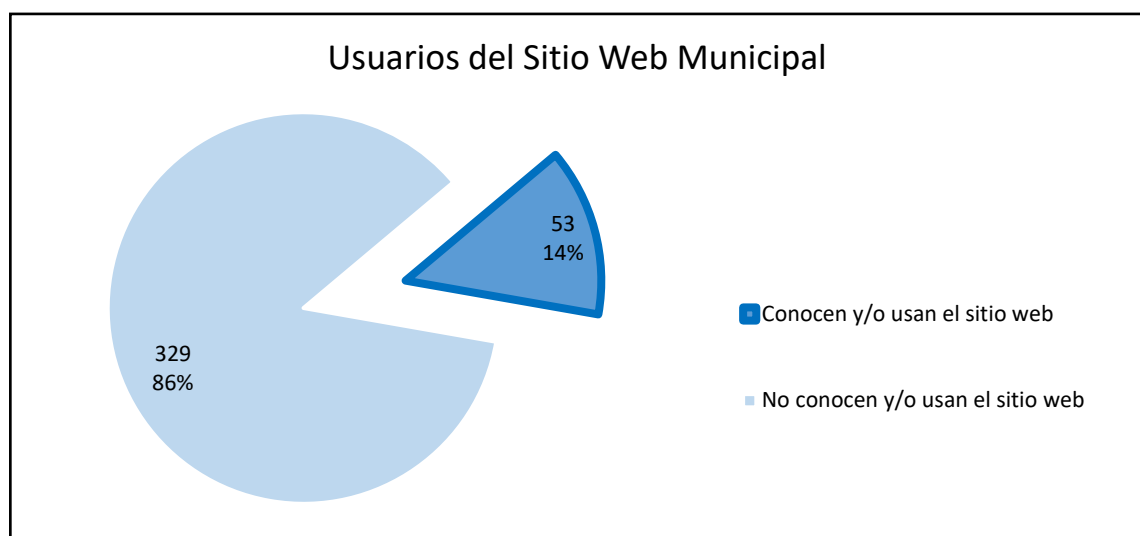
4.1 INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SITIO WEB DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE, EN CUANTO A LA CALIDAD DE INFORMACIÓN Y OFERTA DE SERVICIOS.

Para conocer cuál es la interacción del sitio web del GAD Municipal de Buena Fe se realizó encuestas a 382 personas, el cuestionario incluyó 2 constructos uno para conocer la calidad de información y el otro para conocer la capacidad que tienen en cuanto a la oferta de servicios cada uno de estos constructos contaron con 4 indicadores que permitieron al encuestado manifestar su percepción del sitio web.

En la siguiente ilustración se muestra el porcentaje de usuarios del Sitio Web evidenciando una baja interacción con la ciudadanía, los resultados evidencian que el 14% de los encuestados conoce y usa el sitio web para informarse, es por ello que para el análisis de la información acerca de estos dos constructos tomaremos como el total de los encuestados a este porcentaje que lo representan 53 usuarios.

Gráfico 2.

Usuarios del Sitio Web Municipal



Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

La guía de cuestionario se realizó en escala de Likert en donde (1) es “totalmente en desacuerdo”, (2) “en desacuerdo”, (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, (4) “de acuerdo” y (5) “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, para el análisis de la información se asignaron rangos a estas respuestas a través de 3 niveles de percepción de los usuarios: baja, media y alta. Estos tres niveles proporcionan una visión detallada de la percepción de los usuarios en cuanto a la interacción, capacidad de comunicación e información y, la calidad de los servicios en línea del sitio web del GAD Municipal de Buena Fe.

4.1.1 Capacidad de difusión de información y comunicación

Para conocer la capacidad de difusión de información y comunicación del sitio web del GAD Municipal de Buena Fe, a los usuarios se les consultó sobre el nivel de acuerdo o desacuerdo en relación con el servicio que ofrece el sitio web municipal. Los indicadores consultados versaron sobre la facilidad de navegación del sitio web, el diseño, la información que ofrece a la ciudadanía y, si fomenta la participación ciudadana. Al respecto, el 69,8% de los usuarios que conocen el sitio web afirmaron tener una percepción alta sobre la facilidad de interacción y difusión de información valiosa; mientras que, solo el 20% tiene una percepción media.

Tabla 4

Nivel de comunicación y difusión de información del sitio web Municipal

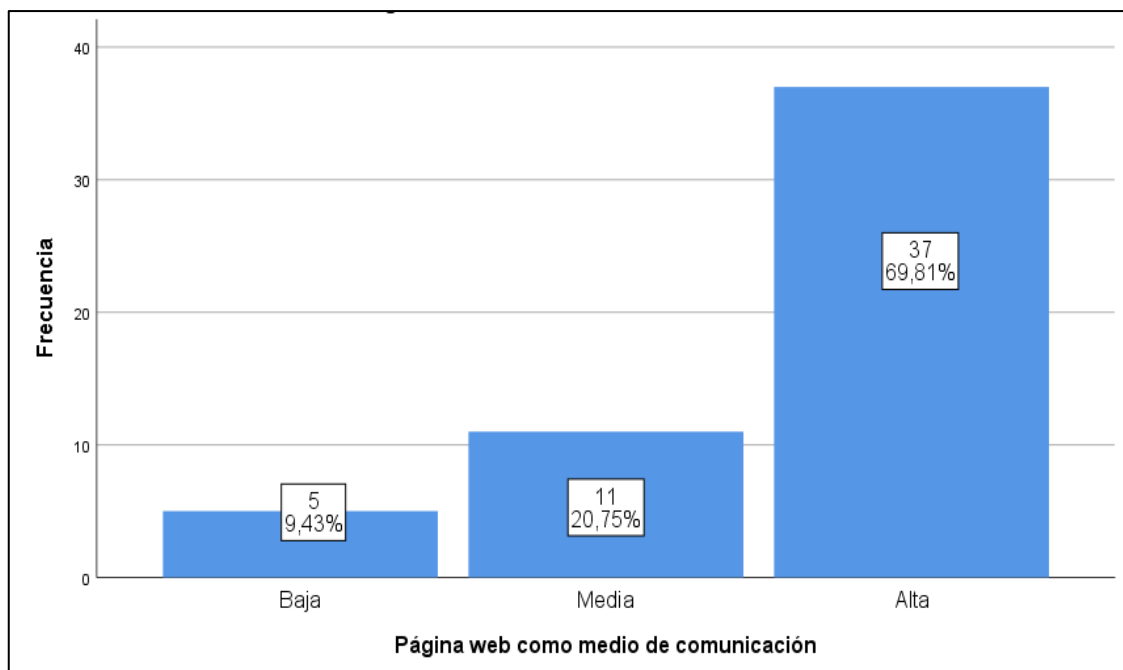
Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	5	9,4	9,4
Media	11	20,8	30,2
Alta	37	69,8	100
Total	53	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El siguiente gráfico muestra como perciben los usuarios el nivel de interacción del sitio web en torno a la comunicación y difusión de los servicios, de los usuarios que manifestaron conocer y/o usar el sitio web municipal, el 69,81% tienen una percepción alta de la interacción en torno a la comunicación y difusión de la información, los usuarios perciben el sitio web como fácil de navegar, con un diseño atractivo, que ofrece información relevante y fomenta la participación ciudadana.

Gráfico 3

Percepción de interacción, comunicación y difusión de la información del sitio web



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

4.1.2 Calidad de los servicios en línea

En la tabla siguiente, se presenta como resultado que el 45,3% de los usuarios que conocen y/o usan el sitio web municipal percibe la oferta del servicio web como alta, indicando que el servicio simplifica y facilita la realización de trámites, indicando que hay una percepción positiva en cuanto a la calidad del servicio en línea proporcionado

por la página web. Sin embargo, es importante señalar que un porcentaje significativo (30,2%) tiene una percepción baja, lo que sugiere que aún hay margen de mejora en la oferta de servicios web.

Tabla 5

Calidad del servicio en línea del sitio web municipal

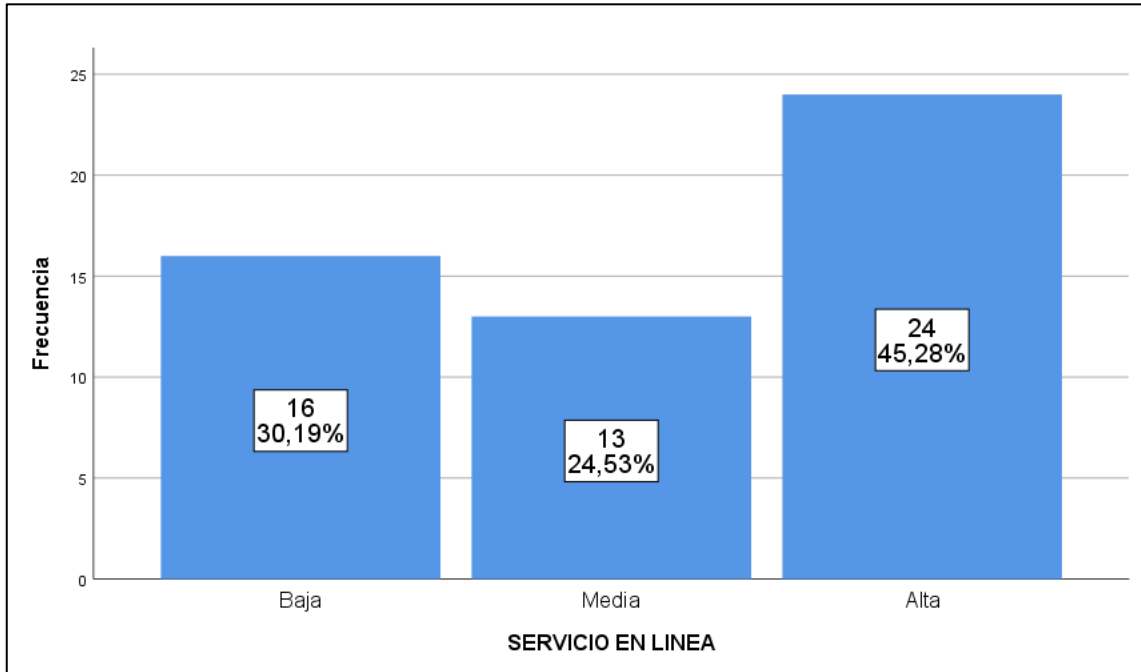
Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	16	30,2	30,2
Media	13	24,5	54,7
Alta	24	45,3	100
Total	53	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El gráfico 4 muestra la percepción que tienen los usuarios en cuanto a los servicios en línea que ofrece la municipalidad, aquí se muestra que de las 53 personas que mencionaron conocer y/o utilizar el sitio web Municipal el 45,3% tienen una percepción alta, mencionando que el sitio web municipal simplifica la realización de trámites, tiene contenido relevante y con el uso del sitio web la atención virtual es 24/7, sin embargo, el 30,2% no está de acuerdo con esas afirmaciones y menciona tener una percepción baja de la calidad de los servicios en línea.

Gráfico 4

Percepción de calidad del servicio en línea del GAD Municipal de Buena Fe



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

DISCUSIÓN

Los resultados de la encuesta revelan un panorama desalentador en cuanto al nivel de interacción que presenta el sitio web del GAD Municipal de Buena Fe. Los resultados reflejan que solo el 13.9% de los participantes afirma conocer y utilizar el sitio web, indicando una baja adopción por parte de la comunidad. Estos resultados se asemejan a lo que expone Espinoza et al., (2023) en su estudio titulado Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos, en el que resalta que el mayor porcentaje 62.1% de ciudadanos encuestados no usan los canales virtuales municipales porque perciben que son deficientes para facilitar información, brindar servicios e interactuar con el público. Esta cifra, resalta la necesidad de mejorar la difusión de información sobre la existencia

y utilidad del sitio web, ya que la gran mayoría de los encuestados aún no está familiarizada con esta herramienta.

Es notable que, entre aquellos que han utilizado el sitio web, el 69.8% percibe la plataforma como fácil de navegar, con un diseño atractivo y funcionalidades que fomentan la participación ciudadana. Estos resultados están en línea con el estudio de gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión realizado por Paiva (2018). El autor expone como resultados que la calidad del acceso a la transparencia y a la información pública satisface al usuario en un 59,4%. En el mismo contexto, en el estudio al GAD Municipal de la Maná realizado por Tuarez (2021), se expone que el 60,4% de los encuestados están de acuerdo en que el GAD Municipal de la Maná brinda a los clientes internos y externos un fácil acceso a los documentos institucionales.

En relación con la oferta de servicios web, se observa que el 45,3% de aquellos que conocen y/o utilizan el sitio web perciben la calidad de los servicios en línea como alta. No obstante, el 30,2% tiene una percepción baja de la calidad de los servicios, indicando áreas que podrían mejorarse. Los usuarios que tienen baja percepción de la calidad de los servicios en línea del GAD Municipal de Buena Fe concuerdan con los resultados de la investigación realizada por Castillo et al. (2020) en el distrito de Morales, donde destaca que el 36% de los encuestados están “En desacuerdo y totalmente en desacuerdo” con la atención virtual que brinda el municipio local.

Es esencial subrayar que este análisis se basa en la percepción de un grupo limitado de participantes, y el mayor porcentaje de encuestados 86.6% no conocen y/o usan el sitio web Municipal. Esto refuerza la necesidad de abordar la falta de participación general, este escenario no es ajeno a muchos municipios del país lo que concuerda con el estudio

realizado por Castillo et al., (2020) en donde concluye que el 50% de los ciudadanos que para ese estudio se encuestaron, afirman que tiene dificultades para acceder a los servicios municipales a través de la atención virtual.

Este hallazgo sugiere que, a pesar de la baja participación actual, aquellos que han interactuado con el sitio web han tenido una experiencia generalmente positiva. Sin embargo, uno de los aspectos críticos a considerar es que la gran mayoría, representada por el 86.1% de los encuestados, no utiliza el sitio web municipal.

Aunque existe una percepción positiva entre aquellos que interactúan con el sitio web municipal. La mejora del sitio web, teniendo en cuenta la simplicidad en la realización de trámites, la relevancia del contenido y la atención virtual 24/7, debería ser prioridad para el GAD Municipal de Buena Fe, con el objetivo de brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de toda la comunidad.

4.2 PERCEPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE.

Para determinar la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad del servicio se usó el modelo SERVPERF, modelo que debe su nombre a su enfoque particular en evaluar el rendimiento (SERVice PERFormance) como método para medir la calidad del servicio, fue propuesto por Cronin & Taylor en 1992. Los autores enfatizan que este modelo se centra exclusivamente en la evaluación del servicio en función de las percepciones del cliente en relación con las expectativas de la calidad del servicio. Este modelo está compuesto por 5 dimensiones de calidad del servicio y atención al usuario: evidencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta de evaluación de la calidad del servicio y atención al usuario de las instalaciones de la municipalidad, la misma que se les realizó a 382 usuarios municipales, el cuestionario se realizó en escala de Likert en donde (1) es “totalmente en desacuerdo”, (2) “en desacuerdo”, (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, (4) “de acuerdo” y (5) “totalmente de acuerdo”. Para el análisis de la información se asignaron rangos a estas respuestas para obtener un nivel de percepción de 3 puntos: baja, media y alta, lo mismo que proporcionan una visión detallada de cada componente de calidad del servicio y atención al usuario.

4.2.1 Evidencia física

Los resultados en torno al constructo de elementos tangibles o evidencia física muestran que el 40.1% de los encuestados tienen una percepción media, y un porcentaje relativamente equitativo entre las categorías media y alta. Es decir, los encuestados creen que las instalaciones del GAD municipal de Buena Fe son mediamente confortables acogedoras, visualmente atractivas, el personal ocasionalmente está correctamente uniformado, materiales como folletos trípticos y más son visualmente atractivos los equipos tienen apariencia moderna.

Tabla 6

Percepción del componente de evidencia física

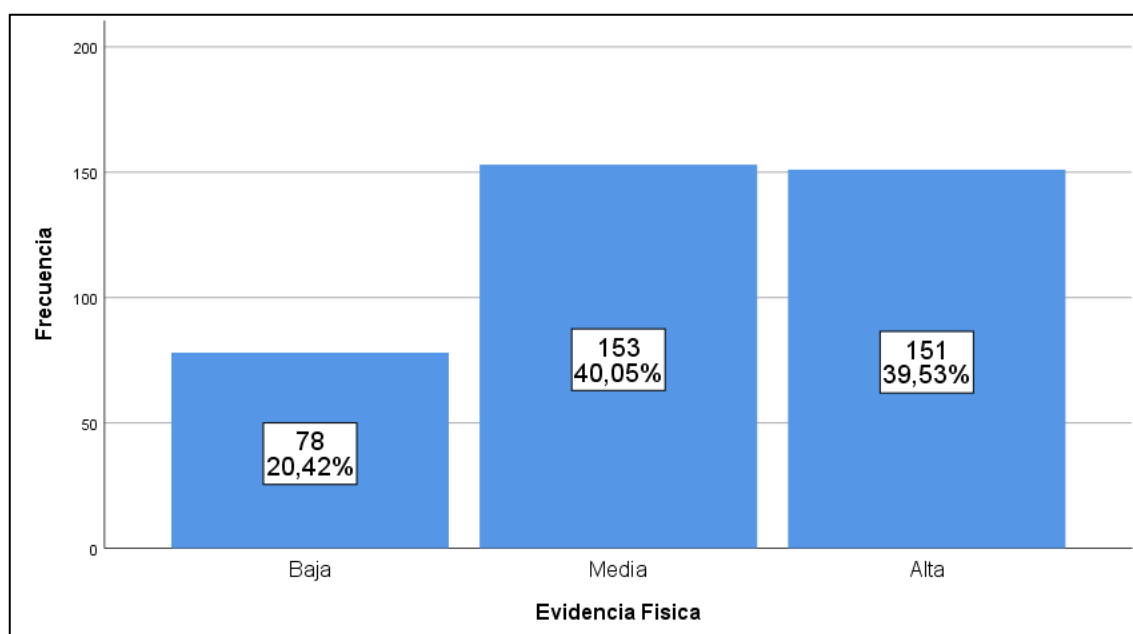
Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	78	20,4	20,4
Media	153	40,1	40,1
Alta	151	39,5	39,5
Total	382	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El gráfico 5 muestra el nivel de percepción que tienen los usuarios con respecto al componente de evidencia física, en donde el 40,1% de los encuestados manifestaron tener una percepción media y el 39,5% alta, este componente integra afirmaciones respecto a equipos de apariencia moderna, acogedoras y visualmente atractivas, colaboradores de apariencia pulcra y material tangible visualmente atractivo, dando como resultado la valoración de los usuarios distribuida equitativamente entre las categorías media y alta.

Gráfico 5

Percepción de evidencia física



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

4.2.2 Fiabilidad del servicio

La Tabla 7 presenta los resultados de la percepción del componente de fiabilidad, que responde a los indicadores sobre cómo se percibe el cumplimiento de promesas en el tiempo indicado, el interés en la resolución de problemas cuando es necesario, y la calidad de los registros mantenidos por el personal de atención al cliente. La distribución de respuestas revela que el 39,08% de los encuestados tiene una percepción media en

términos de fiabilidad, señalando posibles áreas de mejora en la puntualidad y el cumplimiento de compromisos por parte del personal. Esta observación indica que algunos usuarios pueden sentir que el personal no siempre muestra el interés necesario para abordar y resolver problemas de manera efectiva.

Si bien es cierto, la fiabilidad del servicio según la percepción de los encuestados muestra una distribución equitativa entre las categorías baja, media y alta en todos los indicadores analizados, un dato al que debemos resaltar es que un porcentaje significativo de los encuestados (21.5%) tiene una percepción baja en cuanto a la fiabilidad, lo que sugiere que algunos usuarios pueden tener inquietudes acerca de la precisión y calidad de los registros mantenidos por el personal de atención al cliente.

Tabla 7

Percepción del componente fiabilidad

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	82	21,5	21,5
Media	152	39,8	39,8
Alta	148	38,7	38,7
Total	382	100	100

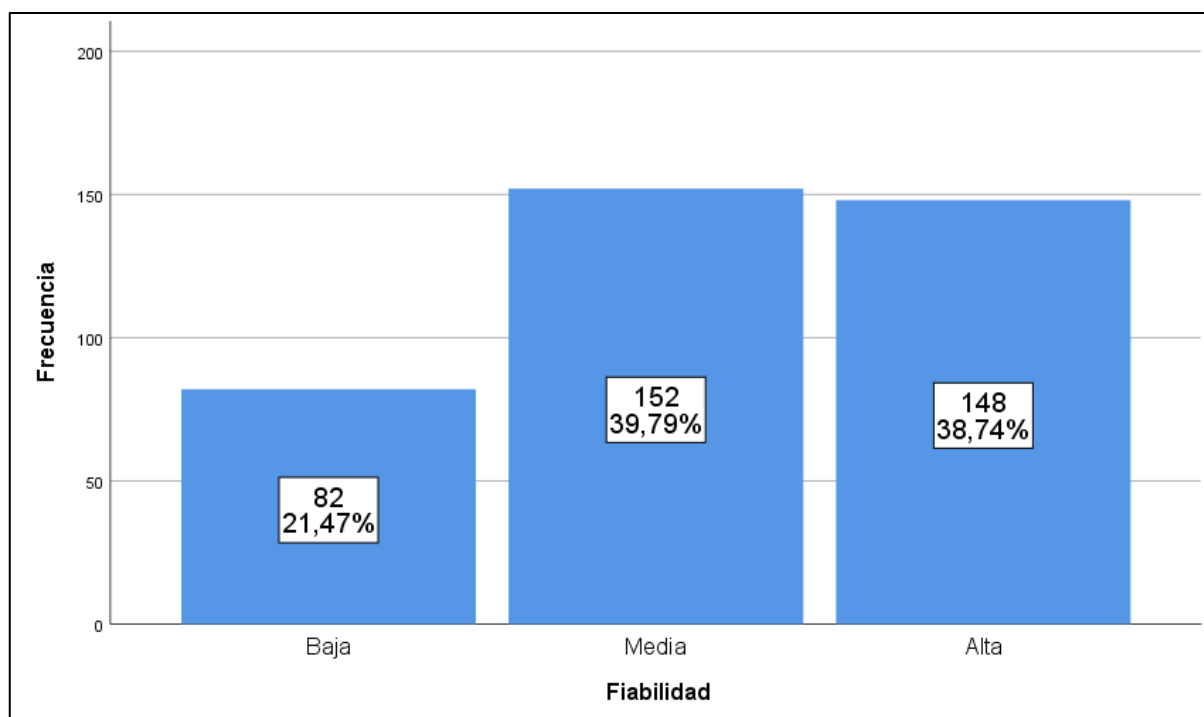
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El siguiente gráfico muestra el nivel de percepción que tienen los usuarios acerca del componente de fiabilidad, mismo que responde a indicadores del cumplimiento de promesas en el tiempo indicado, el interés en la resolución de problemas cuando es necesario, y la calidad de los registros mantenidos por el personal de atención al cliente. Los resultados muestran una percepción media baja y alta distribuida relativamente de forma equitativa lo que pone en evidencia que un porcentaje significativo de los usuarios

tiene una percepción baja del componente de fiabilidad, es decir que creen que la precisión y calidad de los registros mantenidos por el personal de atención al cliente no es el indicado.

Gráfico 6

Percepción de fiabilidad



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

4.2.3 Capacidad de respuesta

La Tabla 8 presenta los resultados que reflejan la percepción del componente de capacidad de respuesta, el cual examina la prontitud y eficacia con que el personal de atención al cliente del GAD Municipal de Buena Fe, comunica los tiempos de servicio, brinda servicios y atiende las necesidades de los usuarios. De los encuestados el 58.4% percibe una alta capacidad de respuesta y percibe que el servicio que le ofrecen es rápido

y eficiente. Este dato sugiere la existencia de un segmento de usuarios que podría enfrentar demoras o experimentar falta de claridad en la comunicación sobre los tiempos de servicio.

Es importante reconocer, que, aunque la mayoría de los usuarios percibe una alta capacidad de respuesta (58.4%) y un 29.6% la percibe como media. Abordar la percepción baja del 12% de los encuestados es esencial para fortalecer la disposición del personal y garantizar un servicio de calidad.

Tabla 8

Percepción del componente capacidad de respuesta

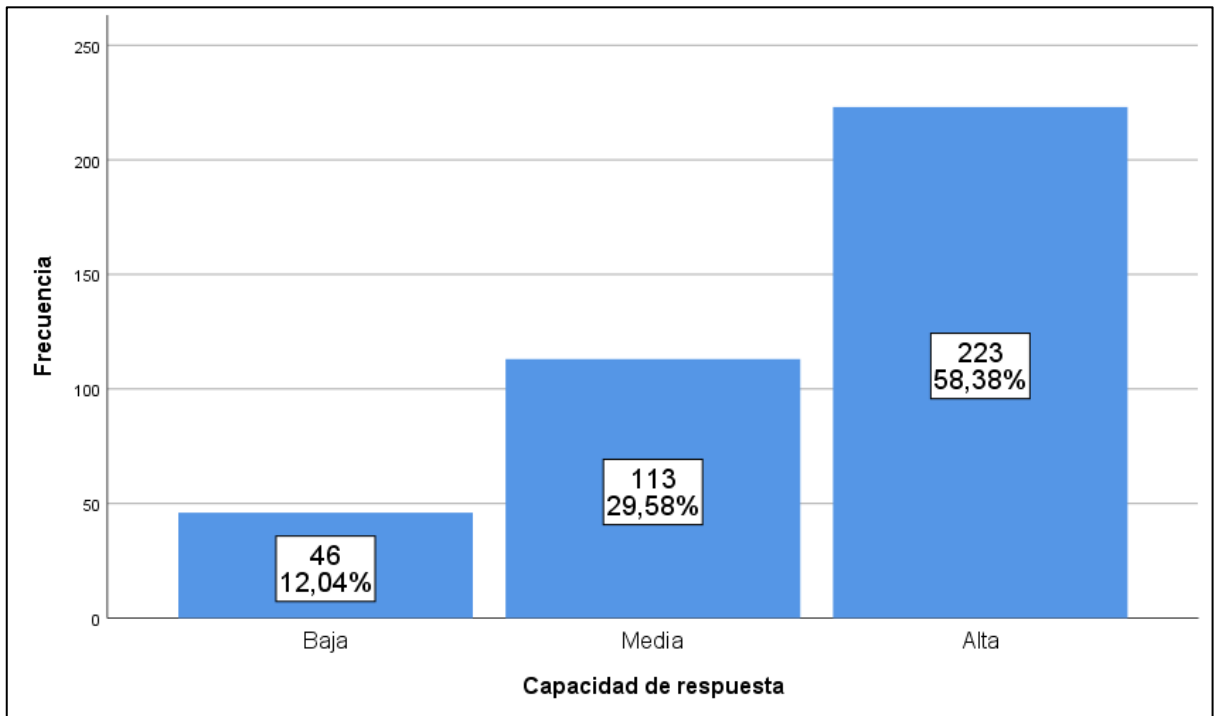
Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	46	12	12
Media	113	29,6	29,6
Alta	223	58,4	58,4
Total	382	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El siguiente gráfico muestra el nivel de percepción que tienen los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe, en torno al componente capacidad de respuesta este componente responde a los indicadores de comunicación del tiempo de servicio, oferta de servicio rápido y eficiente, disposición del personal para ayudar y disponibilidad para responder preguntas. El nivel de percepción que tienen los usuarios acerca de este constructo muestra que se inclinan entre una percepción media (29,6%) y alta (58,4%).

Gráfico 7

Percepción de capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

4.2.4 Seguridad en el servicio

En la siguiente tabla se presenta los resultados que reflejan la percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad, el cual evalúa diversos indicadores como el comportamiento del personal de atención al usuario, la transmisión de confianza, la amabilidad del personal y el conocimiento y capacitación de este para responder a las preguntas de los usuarios.

La percepción en relación con este componente es mayormente positiva, ya que un 68.1% de los encuestados manifiesta tener una percepción alta de la seguridad en el servicio de atención al cliente proporcionado por la municipalidad. Además, un 23.6% indica tener una percepción media, lo que sugiere una aceptación generalizada del nivel de seguridad.

Únicamente un reducido porcentaje del 8.4% de usuarios expresó tener una percepción baja en este aspecto.

Tabla 9

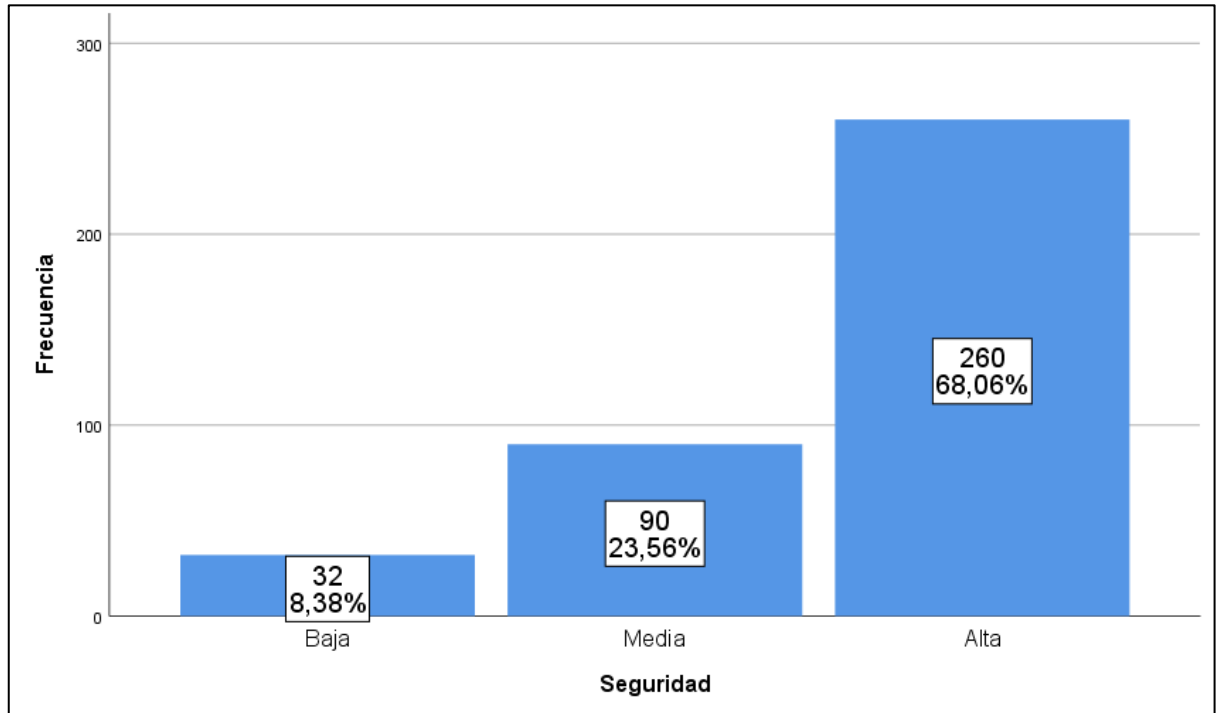
Percepción del componente seguridad

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	32	8,4	8,4
Media	90	23,6	23,6
Alta	260	68,1	68,1
Total	382	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El gráfico 8 muestra el nivel de percepción seguridad de los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe, estos niveles indican claramente que la mayoría de los usuarios se sienten seguros y confiados con el servicio de atención al usuario ofrecido por la municipalidad. La alta percepción refleja la efectividad del personal en transmitir confianza, brindar un servicio seguro y amable, así como poseer el conocimiento y capacitación adecuados para responder de manera satisfactoria a las preguntas de los usuarios.

Percepción de seguridad



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

4.2.5 Empatía del personal

La Tabla 10 presenta los resultados que reflejan la percepción de los usuarios en relación con el componente de empatía. Este constructo evaluó indicadores en torno a la atención individualizada por parte del personal, los horarios adecuados y la consideración de los intereses y necesidades específicas del usuario. El 61.3% de los encuestados muestra una percepción alta en cuanto a la empatía proporcionada por el personal del GAD Municipal de Buena Fe, mientras que un 24.1% manifiesta una percepción media. Aunque la mayoría de los encuestados indican una percepción elevada del componente de empatía, el 14,7% de usuarios considera que el personal del GAD Municipal de Buena Fe no brinda una atención empática.

Tabla 10

Percepción del componente de empatía

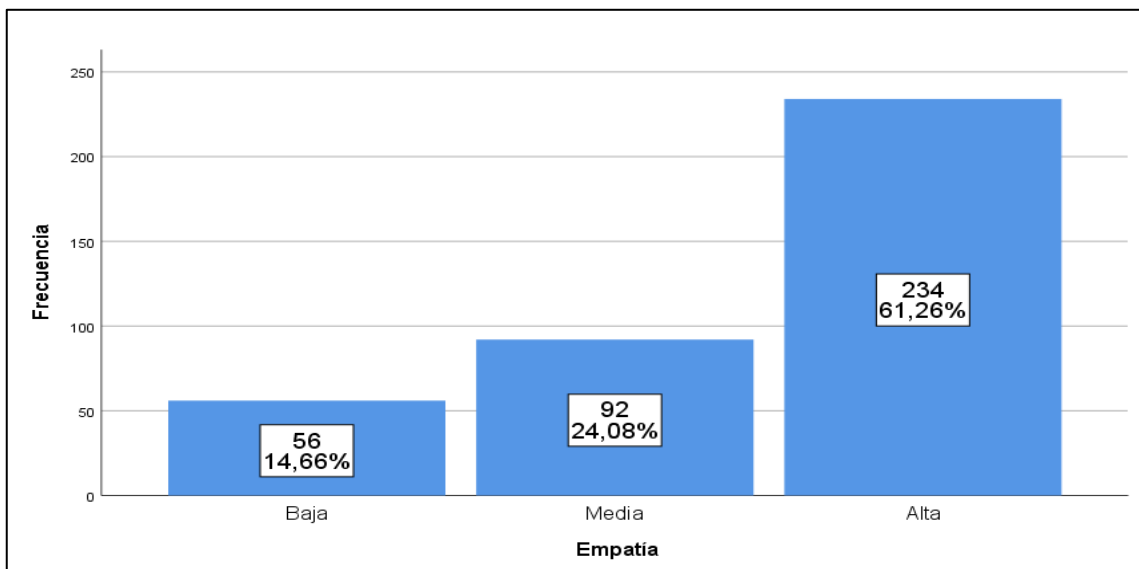
Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	56	14,7	14,7
Media	92	24,1	24,1
Alta	234	61,3	61,3
Total	382	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El siguiente gráfico muestra, en resumen, el nivel de percepción en cuanto al componente de empatía, como se evidencia, la mayoría de los usuarios valora positivamente la empatía proporcionada por el personal del GAD Municipal, sin embargo, existe percepciones menos favorables, lo que indica que el GAD Municipal de Buena Fe, carece una atención empática y personalizada para todos los usuarios.

Gráfico 9

Percepción de empatía



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

DISCUSIÓN

En este apartado se presentaron los resultados de la valoración que los encuestados les dieron a las 5 dimensiones de calidad que evidencia el modelo SERVPERF que son: evidencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y atención al cliente, con el propósito de ofrecer una visión completa de la percepción de los usuarios hacia el servicio de atención al usuario del GAD Municipal de Buena Fe. Estos componentes desempeñan un papel crucial en la construcción de la experiencia de los usuarios.

En relación con la evidencia física, que engloba aspectos tangibles como la apariencia moderna de los equipos, la comodidad de las instalaciones y la presentación del personal, se observa una distribución equitativa en un 40% de percepciones de nivel medio y alto. Sin embargo, el 20,42% tiene una percepción baja en cuanto a los elementos tangibles. Por el contrario, los resultados obtenidos por Mosquera (2020), en su investigación titulada “Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil”, en donde resolvió que el 85,29% de usuarios afirman que, están excelentes los equipos y materiales utilizados para la atención del servicio, lo que indica que esta dimensión podría beneficiarse de mejoras específicas para fortalecer la imagen y la presentación física de la municipalidad.

La percepción de la fiabilidad revela un desafío en cuanto al cumplimiento de compromisos y la eficiencia del servicio. Aunque la mayoría de los encuestados tiene una percepción relativamente equitativa en un 39,79% entre los niveles medios y altos de fiabilidad, es crucial abordar las preocupaciones del segmento 21,5% que percibe una baja fiabilidad. Estos resultados no son ajenos a las valoraciones que les dan los usuarios

a otras municipalidades como es el caso del GAD Municipal de Baba en la que Mosquera (2014) de sus hallazgos expone que los usuarios en un 68% opina que el personal debe mejorar la forma en que se comunica con ellos. Los usuarios que tienen una baja percepción en cuanto a la fiabilidad del servicio esperan la implementación de acciones específicas para mejorar la puntualidad y el cumplimiento de compromisos por parte del personal de atención al cliente.

La capacidad de respuesta es percibida mayoritariamente de manera positiva, con un 58,38% de usuarios que valoran la rapidez y eficiencia en el servicio y un 29,6% tiene una percepción media, dejando por debajo a un grupo minoritario que no considera que la capacidad de respuesta del personal sea la indicada, esto es una fortaleza que tiene el GAD Municipal de Buena Fe, porque en comparación con los resultados de la investigación titulada “Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del cantón Baba, provincia de Los Ríos” realizada por Carpio (2019), en donde expone que el 47,18% de los ciudadanos encuestados mencionan que la capacidad de respuesta que realiza el municipio es mala.

Los resultados indican una percepción generalmente alta en cuanto a la seguridad en el servicio de atención al usuario valorada así por el 68% de los encuestados, esta percepción positiva refleja la confianza que los usuarios tienen en la municipalidad. Por el contrario, en la investigación realizada por Cordero (2019), titulada la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, en la que evidencia que hay una distribución igual (22,98%) de los encuestados que opinan que nunca y ocasionalmente el personal transmite confianza y amabilidad, menciona que el servidor público a la hora de atender al usuario no muestra su mejor actitud. Es por ello, que se

debe considerar esencial mantener esta fortaleza, así como abordar cualquier preocupación específica que pueda surgir para mantener la confianza del usuario.

En cuanto a la empatía, relacionada con la atención individualizada y la consideración de las necesidades del usuario, el 61,26% afirma tener una percepción alta de la empatía que muestra el personal de GAD Municipal de Buena Fe, este es un escenario contrario al expuesto por Ortiz en su investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao”, en la que expone que el 34.8% de los encuestados mencionan que casi siempre el personal le inspira confianza y muestra disposición para atender al usuario. Este alto porcentaje que percibe una atención empática destaca que se puede garantizar una experiencia empática para todos los usuarios.

La atención al cliente, que engloba diversos aspectos evaluados en los componentes anteriores, muestra una mezcla de percepciones. Aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la atención al cliente, es importante abordar las áreas específicas en torno a los componentes de evidencia física y fiabilidad los mismos que evidencian claramente que un porcentaje significativo de la población tiene una baja percepción de estos componentes. Indicando que se pueden realizar mejoras en el entorno físico en donde se brinda la atención al usuario y que se debe cumplir la promesa de tiempo del servicio.

4.3 LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción del usuario en torno a la calidad del servicio que recibe debe ser un tema de relevancia para las organizaciones públicas, puesto que saber si el servicio brindado satisface o no al usuario permite implementar mejoras en el servicio.

Los resultados obtenidos de la encuesta el usuario manifiesta su nivel de satisfacción e insatisfacción en una escala de Likert en donde (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) es totalmente de acuerdo, sin embargo, para el análisis de la información se asignaron rangos a estas respuestas para obtener un nivel de percepción de 3 puntos: baja, media y alta, lo mismo que proporcionan una visión detallada de la satisfacción del usuario.

En la siguiente tabla se muestra los resultados respecto al constructo de satisfacción del usuario, a este lo componen indicadores que hace referencia a si la atención fue lo que esperaba, si el servicio es bueno desde la primera vez que visita la institución y si la atención es personalizada, a esto el 64,9% de usuarios responden que se siente altamente satisfechos con el servicio que les otorga el GAD Municipal de Buena Fe, el 25% que siente una satisfacción media y el 9,2% baja.

Tabla 11

Satisfacción del usuario

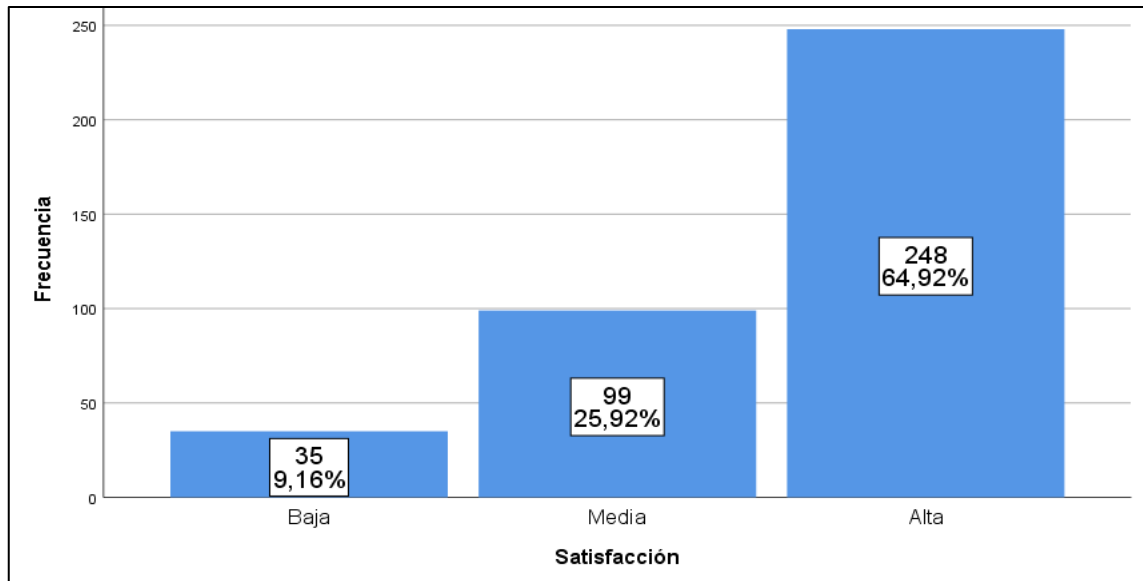
Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja	35	9,2	9,2
Media	99	25,9	25,9
Alta	248	64,9	64,9
Total	382	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

El siguiente gráfico, muestra el nivel de satisfacción global de los encuestados, este sintetiza que 248 usuarios (64,92%), del total de los encuestados afirma sentirse satisfecho con el servicio y atención recibido por parte de la municipalidad.

Gráfico 10

Satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia en SPSS V25 a partir de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Municipal de Buena Fe.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la percepción que tienen los encuestados acerca de la calidad del servicio y atención al usuario que brinda el GAD Municipal de Buena Fe, resalta que los encuestados tienen una percepción positiva aceptable de la calidad del servicio lo que incide directamente en la satisfacción del usuario, se puede realizar esta afirmación debido a que el 64,9% de los encuestados se siente satisfecho con el servicio, la mayoría de los encuestados expresó niveles de satisfacción positivos con el servicio de atención al usuario ofrecido por el GAD Municipal de Buena Fe, de ello se destaca que los usuarios sienten satisfacción con la atención del personal, cumplimiento de expectativas y atención individualizada, esto representan una proporción significativa, indicando una percepción favorable en la calidad de los servicios proporcionados.

De acuerdo con la investigación realizada por Siavichay C. et al. (2023) a cerca de

percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, se destaca que este concepto abarca tanto aspectos tangibles como intangibles, donde la empatía y la consideración de diversos atributos resultan fundamentales para mejorar la calidad general del servicio.

En el Criterio de Coello (2019) la satisfacción del cliente se destaca como un tema de gran relevancia en el ámbito organizacional. Esta consideración se convierte en un punto crucial para los directivos e investigadores, ya que influye en la formulación de estrategias para la fidelización o diversificación con el objetivo de captar o retener usuarios. La satisfacción del cliente, según los autores que cita en su investigación se convierte en un elemento de intencionalidad que incita al individuo a volver a adquirir un servicio o producto.

La evaluación del nivel de satisfacción del servicio y atención al usuario del GAD Municipal de Buena Fe refleja una percepción generalmente positiva por parte de los usuarios. Sin embargo, se recomienda abordar las áreas específicas identificadas como desafíos para fortalecer aún más la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La vida es y siempre será una ecuación incapaz de resolver, pero tienen ciertos factores que conocemos”

Nikola Tesla

5.1 CONCLUSIONES

Con el desarrollo de esta investigación se concluye lo siguiente:

- La evaluación del sitio web revela que solo el 13.9% de los encuestados afirmó conocer y utilizar el sitio web municipal. Este hallazgo destaca una baja interacción de los usuarios con la plataforma municipal, evidenciando limitaciones en la conexión del gobierno con la ciudadanía y en la calidad del servicio virtual. Estos resultados sugieren que el GAD Municipal de Buena Fe, no realiza una difusión eficiente del sitio web entre los usuarios de los servicios municipales. Además, aquellos que conocen y utilizan la plataforma señalan la falta de opciones para realizar trámites en línea, lo cual impacta negativamente en la satisfacción de los usuarios, ya que la demanda actual espera la posibilidad de gestionar trámites de manera virtual.
- La evaluación de los componentes de calidad de servicio, como la evidencia física, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, muestra una distribución variada de percepciones entre los usuarios. Si bien la mayoría expresó tener una percepción alta de calidad del servicio y atención al usuario siendo los componentes de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aspectos bien valorados por la mayoría, señalando fortalezas en estos componentes. Existe un porcentaje significativo de usuarios que manifestaron descontento en las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad, esto, se debe a que los encuestados señalaron que el aspecto de las instalaciones municipales para la atención al usuario no proyecta un ambiente acogedor y confortable.

- La evaluación del nivel de satisfacción general revela una mayoría significativa, con el 64,9% de los encuestados expresando niveles positivos de satisfacción con los servicios prestados por la Municipalidad de Buena Fe. Este resultado indica una relación directa de la percepción de calidad del servicio y la atención al usuario. A pesar de la satisfacción general, la identificación de un segmento minoritario insatisfecho subraya la importancia de investigar y ejecutar mejoras en los componentes en los que un reducido pero significativo porcentaje de los encuestados mencionan descontento.

5.2 RECOMENDACIONES

La investigación ha proporcionado un panorama claro de la percepción de los componentes de calidad de servicio y atención al cliente, así como el nivel de satisfacción general en la Municipalidad de Buena Fe. Con base en los hallazgos, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer la calidad del servicio:

- En cuanto al sitio web municipal, se recomienda invertir en el desarrollo tecnológico, puesto que el sitio web es una herramienta asertiva para la comunicación, difusión de información y oferta de servicios. Posteriormente se debe implementar campañas de difusión efectivas a través de los medios electrónicos y tradicionales más utilizados por los usuarios para aumentar la conciencia sobre la existencia y utilidad del sitio web municipal. Para ello se debería utilizar diversos canales de comunicación, boletines informativos, anuncios comunitarios y redes sociales en especial mediante canales de WhatsApp dado que los encuestados respondieron que es la red social que usan con mayor

frecuencia. Esto para llegar a un público más amplio. Adicionalmente, en el sitio web se debe establecer mecanismos para recopilar continuamente comentarios de los usuarios sobre la usabilidad del sitio web, permitiendo ajustes y mejoras iterativas.

- Con respecto a la calidad del servicio y atención al usuario se debe implementar programas de formación continua para el personal, enfocándose en áreas identificadas como desafíos, en especial en los componentes de fiabilidad y elementos tangibles. Para ello sería de gran beneficio que el GAD Municipal de Buena Fe, invierta en remodelación y/o construcción de oficinas que vayan acorde con las necesidades, las cuales permitan reorganizar el proceso de atención al usuario, el mismo que presenta deficiencia actualmente. Con esto se encontrará en la capacidad de ofrecer mejores prácticas en atención al cliente y calidad de servicio utilizadas por organizaciones exitosas, adaptándolas a las necesidades específicas del GAD Municipal de Buena Fe.
- En cuanto a la satisfacción del usuario, es de suma importancia adoptar prácticas que permita conocer si el usuario se siente o no satisfecho con el servicio. Para ello se debe realizar encuestas periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, identificando áreas que requieren atención. Hay que asegurar, que la información relevante y actualizada esté disponible tanto en el sitio web como en las interacciones directas con los usuarios y lo más importante es realizar revisiones periódicas de la efectividad de las mejoras implementadas, justificando las estrategias según sea necesario. De esta manera hacer un seguimiento continuo de la calidad de atención al usuario, ya que con ello se

fomenta la participación continua de la comunidad, garantizando que sus perspectivas sean consideradas en futuras iniciativas.

BIBLIOGRAFIA

- Arcos, E. M. (2020). *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y GOBIERNOS LOCALES SOSTENIBLES* (CONGOPE). <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Gobiernos-locales-27.08.2020.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador, Pub. L. No. 449, 449 Registro Oficial 449 130 (2008). www.lexis.com.ec
- Ley Orgánica de Municipalidades del Ecuador, Registro Oficial Suplemento 420 (2009).
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Pub. L. No. Suplemento 245, Segundo Suplemento N° 245 - Registro Oficial 1 (2023). www.lexis.com.ec
- Barragán Martínez, X. (2022). *Gobernanza y Administración pública inteligente* (R. Uvalle Berrones, L. M. Martínez, R. Martínez Puón, D. Villanueva Lomelí, & P. Rivas Herrera, Eds.; Editorial IAEN, Vol. 1). Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) Escuela de Gobierno y Administración Pública. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/sites/12/2022/09/Gobernanza-y-Administracio%CC%81n-pu%CC%81blica-inteligente-24-de-agosto-de-2022.pdf>
- Belloso de Núñez, N., & Primera Mendoza, N. (2015). Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales UNIVERSIDAD Rafael Belloso Chacín*, 17(3), 418–437.
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cáceres Rodríguez, L. G. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018 [Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo]. In *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del pilar. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130

- Coello, J. M. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Espacios*, 40(32), 28. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n32/a19v40n32p28.pdf>
- COOTAD. (2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. www.lexis.com.ec
- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 14, 53–73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Delgado B, C. (2020, April 22). *Diseño y Desarrollo Web: Introducción al Ambiente Web*. Universidad de Panamá: Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación . https://upanama.educativa.org/archivos/repositorio/6000/6126/html/3_qu_es_.htm
- DELSOL. (2023). *Usuario: ¿Qué es y qué tipos existen?* DELSOL. <https://www.sdelsol.com/glosario/usuario/>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/RIICS.2023.JUNIO.131>
- Hernández Tello, P. K., García, J. L., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48–75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). *Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service*.
- Jiménez Silva, W. R., & Acosta Acosta, K. L. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato]. In *Universidad Técnica*

- de Ambato Unidad de Posgrado FCA* .
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35592>
- López López, A. D. (2019). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018. *Balance's*, 6(7), 12–17.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N°. 4, 2018, Págs. 206-240*, 4(4), 206–240.
<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Merchán Ponce, N. P., Peña Ponce, D. K., Parrales Reyes, J. E., & Nancy Fabiola Pinargote Vásquez. (2021). Desafíos en la administración pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador. *RECIAMUC*, 5(2), 199–207.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.\(2\).abril.2021.197-207](https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.197-207)
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162.
<https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morán, C., Pesantes, A., Rosero, G., Pazmiño, J., & Cobeña, C. (2019). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL 2015-2019*.
https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1260001890001_PDyOT%20Buena%20Fe_2015-2019_14-11-2014.pdf
- Ojeda Guamán, J. E. (2007). *La autonomía municipal en el Ecuador: concepto y su evolución histórica. Análisis desde el punto de vista constitucional y legal* [Maestría en Derecho Administrativo, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/1105>

- Pinchi Ruíz, R., & Delgado Bardales. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.158
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP, Pub. L. No. 295, Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010 (2010). www.lexis.com.ec
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417–423. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Ruiz, J. F. (2010). Disertación sobre el servicio público. *Foro: Revista de Derecho*, 13, 5–21. <https://doi.org/10.32719/26312484>
- Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, Pub. L. No. 00001573, REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR 3 (2016).
- Siavichay C., E. A., Cárdenas C., M. F., Vega R., L. G., Asanza M., D. C., & Barragán-Landy, M. F. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*, 14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/MSKN.14.01.01>
- Soler López, C. (2013). *Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local*. Universidad de Murcia.
- Suing Nagua, J. (2019). El municipio ecuatoriano: historia, opciones presentes y futuras. *Revista de La Facultad de Derecho de México*, 69(275), 999–1020. <https://doi.org/10.22201/FDER.24488933E.2019.275-2.71842>
- Tenesaca-Machúcala, B. L., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA Revista*

- Interdisciplinaria de Humanidades, Educación Ciencia y Tecnología*, 8(2), 116–135. <https://doi.org/10.35381/CM.V8I2.701>
- Valle Franco, A. (2020). *La Administración pública: un enfoque desde la teoría del Estado y los derechos humanos* Dirección Editorial (B. L. Naranjo, Ed.; Vol. 1). IAEN Universidad de Posgrado del Estado. www.iaen.edu.ec
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa* [Maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>
- Vazquez Moctezuma, S. E. (2015). Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 3(1). <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1181>
- Villa Sánchez, H. V., Cando Zumba, A. del R., Alcoser Cantuña, F. E., & Ramos Morocho, R. A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55–71. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>

ANEXOS

Anexo 1

Certificación de 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: Lcdo. Marco Villarroel Puma, PhD.
ASUNTO: Proyecto de Investigación - **Certificación URKUND**
Fecha: Diciembre, 03 de 2023

Por medio del presente, estoy CERTIFICANDO que el proyecto de investigación titulado “**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BUENA FE, Año 2023**” elaborado bajo mi dirección por la **ECON. FLOR MARIA QUEZADA VALLADARES**, posgradista de la Maestría de Gestión Pública, cumpla con los parámetros adecuados de coincidencia (6%), según el informe de la herramienta ORKUND. Este porcentaje avala los niveles de originalidad en un 94% del trabajo de investigación.



Document Information


Analyzed document	2. Tesis_Flor_Quezada_02-12-23-MV.docx (D180646533)
Submitted	2023-12-03 05:04:00 UTC+01:00
Submitted by	
Submitter email	florvalladares@gmail.com
Similarity	6%
Analysis address	mvillarroel.uteq@analysis.orkund.com

Atentamente,

Lcdo. Marco Villarroel Puma, PhD.

Anexo 2

Autorización para la investigación por parte del GAD Municipal de Buena Fe


**ALCALDÍA
CIUDADANA
DE BUENA FE**

**Oficio No. 0497-DTH-2023
Buena Fe, 24 de noviembre del 2023**

Econ.
Flor María Quezada Valladares
MAESTRANTE EN GESTIÓN PÚBLICA - UTEQ


Presente. -


En atención al oficio S/N de fecha 15 de noviembre del 2023, suscrito por usted, mediante el cual se solicita se autorice el acceso a la información necesaria para realizar el proyecto de investigación titulado **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BUENA FE, AÑO 2023**, previo a la obtención del título académico de Magister en Gestión Pública al estudiante **Quezada Valladares Flor María C.C. 115000976-7** para que realice la investigación dentro de la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe.


Con base a lo antes expuesto y en relación a los documentos habilitantes, esta Unidad **AUTORIZA**, para que la mencionada estudiante acceda a la información de carácter público.

Particular que notifico y solicito para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Maritza Vélez Vélez
JEFA DE TALENTO HUMANO (S)
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BUENA FE



Acción	Responsables	Cargos	Firma
Elaborado por:	Econ. Pamela García Moreira	Asistente Administrativo	
Revisado por:	Ing. Stalin Guerrero Bravo	Técnico de Talento Humano	

Anexo 3

Encuesta de satisfacción de los servicios municipales del GAD Municipal de Buena Fe

Estimad@ amig@, estamos interesados en conocer su experiencia como usuario del GAD Municipal de Buena Fe. 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.

Genero	Edad	Ocupación	Nivel educativo			
Masculino ()	18 – 25 ()	Estudiante ()	Sin estudios ()			
Femenino ()	26 – 40 ()	Empleado público/privado ()	Primaria ()			
Prefiere no decirlo ()	41 – 57 ()	Negocio propio ()	Secundaria ()			
	58 y más ()	Ama de casa ()	Superior ()			
		Desempleado ()	Cuarto nivel ()			
Trámite (s) que realiza	1)	2)	3)			
Frecuencia - trámites:	Mensual ()	Trimestral ()	Semestral ()	Anual ()		
Red social que utiliza con más frecuencia	WhatsApp ()	Facebook ()	Instagram ()	X (Twitter) ()	Otro ()	Ninguna ()

A continuación, se va a preguntar sobre la atención y servicio al usuario donde (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

No.	Conteste en nivel de acuerdo y desacuerdo en cada afirmación	1	2	3	4	5
Filtro	Conozco y/o utilizado la página web municipal de Buena Fe (Si la respuesta es negativa pasa al número 9)					C/U
Sitio web como medio de comunicación						
1	La página web municipal es de fácil navegación					
2	La página web municipal es de diseño atractivo					
3	La página web ofrece información relevante para la ciudadanía					
4	La página web municipal fomenta la participación ciudadana					
Servicios en línea del sitio web						
5	La página web ofrece servicios en línea					
6	La página web del GAD Municipal simplifica y facilita la realización de trámites.					
7	La página web municipal es de contenido relevante					
8	La página web municipal cumple con la atención virtual 24/7					
Evidencia Física						
9	El GADM de Buena Fe tiene equipos de apariencia moderna					
10	Las instalaciones físicas del GADM de Buena Fe son confortables, acogedoras y visualmente atractivas.					
11	Los empleados del GAD de Buena Fe tienen una apariencia pulcra (están correctamente uniformados)					
12	Los elementos materiales como folletos, trípticos y similares son visualmente atractivos					
Fiabilidad						
13	El personal de atención al cliente cumple lo que promete hacer en el tiempo indicado					
14	El personal de atención al cliente muestra interés en solucionar un problema cuando lo requiere					
15	El personal de atención al cliente insiste en mantener registros exentos errores					
Capacidad de respuesta						
16	El personal de atención al cliente le comunica en que tiempo le realizará el servicio					
17	El personal de atención al cliente le ofrece un servicio rápido y eficiente					
18	El personal de atención al cliente siempre está dispuesto para ayudarlo					
19	El personal de atención al cliente nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.					
Seguridad						
20	El comportamiento del personal de atención al usuario le transmite confianza					
21	Usted se siente seguro con el servicio que le ofrece el GADM de Buena Fe					
22	El personal de atención al cliente es siempre amable con usted					
23	El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
Empatía						
24	El personal de atención al cliente le brinda una atención individualizada					
25	El personal de atención al cliente tiene horarios adecuados para usted					
26	El personal de atención al cliente se preocupa por sus intereses					
27	El personal de atención al cliente comprende sus necesidades específicas					
Satisfacción del usuario						
28	En el GADM de Buena Fe le brindan un buen servicio desde la primera vez que usted visita la institución					
29	En el GADM de Buena Fe tienen empleados que ofrecen una atención personalizada					
30	La atención del personal del GADM de Buena Fe fue lo que usted esperaba					
31	Usted se siente satisfecho con el servicio que le presta el GADM de Buena Fe					

Anexo 4

Fotografías realizando la encuesta



Realizando la encuesta en los exteriores del GAD Municipal de Buena Fe a los usuarios que acudían a la municipalidad



Realizando la encuesta en los exteriores del GAD Municipal de Buena Fe a los usuarios que acudían a la municipalidad



Realizando la encuesta en los exteriores del GAD Municipal de Buena Fe a los usuarios que acudían a la municipalidad