



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

Título

EL MODELO SERVQUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DEL
GADM DE ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciada en Administración de
Empresas

Autora:

Andrea Elizabeth Torres García

Tutora:

Dra. Verónica Susana Soto Benítez

Riobamba, Ecuador. 2022

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Andrea Elizabet Torres García, con cédula de ciudadanía 0202481271, autora del trabajo de investigación titulado: El Modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar, certificado por la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 30 de junio de 2022

A handwritten signature in blue ink, reading "Elizabeth Torres", written over a horizontal line.

Andrea Elizabeth Torres García

C.I: 0202481271

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe doctora Verónica Susana Soto Benítez, catedrático adscrito a la Facultad De Ciencias Políticas Administrativas, por medio del presente documento, certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado; El Modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar, bajo la autoría de Andrea Elizabeth Torres García, por lo que autorizó ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad en Riobamba, a los días 30 de junio de 2022.

A handwritten signature in blue ink, reading "Verónica Soto Benítez", is written over a horizontal line.

Dra. Verónica Susana Soto Benítez Mgs.

Tutora

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos catedráticos designados miembros del Tribunal de grado para la evaluación del trabajo de investigación El Modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar, presentado por Andrea Elizabeth Torres García, con cédula de identidad número 0202481271, bajo la autoría de la doctora Verónica Susana Soto Benítez, certificamos que recomendamos la aprobación de éste con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autora, no teniendo más que observar.


De conformidad a la normativa aplicable firmamos en Riobamba al 30 de junio de 2022.

Presidente del Tribunal de Grado
Dr. Eduardo Montalvo Larriva



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Ing. Wilson Saltos Aguilar. PhD.



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Cecilia Mendoza Bazantes



Firma




ACTA DE APROBACIÓN – TRABAJO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN


En la Ciudad de Riobamba, a los 06 días del mes de Junio de 2022, los miembros de tribunal, fundamentado en los requisitos, en las actas de calificaciones y el acta favorable por parte del tutor del proyecto titulado **"EL MODELO SERVQUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DEL GADM DE ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR"** de autoría del estudiante **ANDREA ELIZABETH TORRES GARCIA** con CC: **0202481271**, de la carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRIBUNAL	NOMBRE APELLIDO	CALIFICACIÓN (Letras)	CALIFICACIÓN (Números)
Tutor	Dr. Verónica Soto	DIEZ	10
Miembro Evaluador	Mgs. Cecilia Mendoza	DIEZ	10
Miembro Evaluador	Ing. Wilson Saltos	NUEVE CINCO	9.5
TOTAL		NUEVE PUNTO OCHENTA Y TRES	9.83

A partir de lo expuesto, se emite el acta de aprobación del informe final del trabajo de investigación, con una calificación de **9.83 (NUEVE PUNTO OCHENTA Y TRES)** sobre 10 puntos.


Dr. Verónica Soto Benítez
TUTOR


Mgs. Cecilia Mendoza Bazantes
MIEMBRO DE TRIBUNAL


Ing. Wilson Saltos Aguilar, PhD.
MIEMBRO DE TRIBUNAL



CERTIFICACIÓN

Que, **TORRES GARCIA ANDREA ELIZABETH** con CC: **02024812-1**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **EL MODELO SERVQUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DEL GADM DE ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR**", cumple con el 5%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 07 de junio de 2022.

Dra. Verónica Susana Soto Benítez
TUTORA

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación le dedico a Dios principalmente, por darme oportunidades de mostrar fortaleza, voluntad y dedicación en mis estudios y finalmente permitirme culminar mi carrera profesional.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional y la motivación necesaria para cursar la carrera y cumplir con mi meta profesional, gracias por su sacrificio, amor e inculcarme buenos consejos, mostrarme el camino de la perseverancia para la superación.

A mis compañeros de estudios y ahora colegas profesionales por su compañía y por las gratas experiencias que compartimos.

A mi familia y amigos por el ánimo y apoyo brindado siempre para el cumplimiento de mis metas y compartir este anhelado sueño que se hace realidad.

Andrea Elizabeth Torres García

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo porque en ella tuve oportunidades maravillosas que me permitieron crecer profesionalmente y por su intermedio, a todos los docentes que han sido los facilitadores de nuevos conocimientos y consejos en el transcurso de mi formación profesional y en el desarrollo de mi proyecto de titulación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Echeandía, por la acogida, confianza y brindarme la oportunidad de desarrollar mi proyecto.

Andrea Elizabeth Torres García

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

ACTA DE APROBACIÓN

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

Capítulo I	18
1. Introducción	18
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.2. Justificación e importancia	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
Capítulo II	22
2. Marco Teórico	22
2.1. Estado de arte	22
2.1.1. Antecedentes	22
2.2. Fundamentación Teórica	23
2.2.1. Objeto de estudio Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía... ..	24

2.2.2.	Generalidades de la entidad del Gobierno Autónomo Descentralizado De Echeandía	24
2.2.3.	Misión, Visión de la Dirección Financiera del GADM de Echeandía	24
2.2.3.1.	Misión	24
2.2.3.2.	Visión.....	25
2.2.4.	Estructura Jerárquica de la Dirección Financiera del GADM De Echeandía.	25
2.2.5.	Objetivo de la Dirección Financiera del GADM Del Cantón Echeandía	26
2.2.6.	Atribuciones y Responsabilidades del GADM del Cantón Echeandía	26
2.2.7.	Ubicación del GADM del cantón Echeandía	27
2.2.8.	Generalidades del Cantón Echeandía	27
2.3.	Modelo SERVQUAL	28
2.3.1.	Historia del Modelo SERVQUAL	28
2.3.2.	Definición del Modelo SERVQUAL	28
2.3.4.	Dimensiones del Modelo SERVQUAL	29
2.3.5.	Expectativa del Cliente.....	29
2.3.6.	Percepción del Cliente.....	30
2.3.7.	Brechas del Modelo SERVQUAL	31
2.3.8.	Modelos de Medición de la Calidad.....	31
2.3.9.	Modelo SERVQUAL	31
2.3.10.	Modelo Servucción	31
2.3.11.	Modelo Kano.....	32
2.3.12.	Modelo de Rust y Oliver	32
2.3.13.	Modelo SERVPERF.....	32
2.3.14.	Modelo de Desempeño Evaluado PE	32
2.3.15.	Modelo de Medición Nórdico	33
2.4.	Satisfacción de la Calidad Del Servicio	33
2.4.1.	Satisfacción del Cliente por la Calidad del Servicio	33

2.4.2.	Importancia de la Satisfacción al Cliente y la Calidad del Servicio	33
2.4.3.	Calidad del Servicio Según Varios Autores	34
2.4.4.	Evolución de la Calidad del Servicio a Través del Tiempo	35
2.4.5.	Herramientas para Evaluar la Calidad del Servicio	37
2.4.6.	Características de los Servicios	39
2.4.7.	Características de la Calidad en los Servicios	40
2.4.8.	Normas de Calidad del Servicio	40
2.4.9.	Beneficios de la Calidad del Servicio	40
2.4.10.	Finalidad de la Calidad del Servicio	41
2.4.11.	Aspectos Clave en el Logro de la Satisfacción del Cliente	41
Capítulo III.....		42
3. Metodología.....		42
3.1. Métodos.....		42
3.1.1. Método Hipotético Deductivo.....		42
3.2. Tipo de investigación		42
3.2.1. Investigación Documental.....		42
3.2.2. Investigación Descriptiva.....		43
3.2.3. Investigación de Campo		43
3.2.4. Diseño.....		43
3.2.5. Diseño no Experimental		44
3.2.6. Hipótesis.....		44
3.2.7. Población y Muestra.....		44
3.2.7.1. Población		44
3.2.7.2. Muestra		44
3.2.8. Técnicas E Instrumentos de Recolección de Datos.....		45
3.2.8.1. Técnicas.....		45
3.2.8.2. Instrumentos.....		46
3.2.9. Técnica de Procesamiento de la Información		46

Capítulo IV	47
4. Resultados y Discusión	47
4.1. Análisis de Resultados y Discusión	47
4.2 Análisis de la entrevista.....	65
4.2.1 Análisis General	66
4.3 Cálculo y análisis de resultados del Alfa de Cronbach	67
4.3.1 Análisis por dimensiones	70
4.4 Comprobación de la Hipótesis	71
4.4.1 Hipótesis	71
4.5 Discusión.....	75
Capítulo V.....	76
5 Conclusiones y Recomendaciones	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones.....	77
Capítulo VI	78
6. Propuesta	78
6.1. Título de la propuesta	78
6.2. Objetivos	78
6.2.1. Objetivo General	78
6.2.2. Objetivos específicos.....	78
6.3. Alcance.....	78
6.4. Desarrollo de la propuesta.....	79
6.4.1. Propuesta de indicadores para cada dimensión	79
6.4.2. Propuesta por dimensiones.....	80
7. Bibliografía.....	84
8. Anexos.....	91
8.1. Encuesta	91

8.2.	Instrumentos de control.....	92
8.3.	Evidencias de aplicación de las encuestas.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	29
Tabla N° 2 Definición de la calidad de servicios según varios autores	34
Tabla N° 3 Evolución de la calidad del servicio a través del tiempo.....	35
Tabla N° 4 Resumen de los resultados de las encuestas aplicadas con el modelo SERVQUAL.....	47
Tabla N° 5 Seguridad y cumplimiento de expectativas en los servicios.....	51
Tabla N° 6 Dirección y manejo del trabajo.....	52
Tabla N° 7 Ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios	54
Tabla N° 8 El ritmo y oportunidad de atención a los usuarios.....	55
Tabla N° 9 Percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios	57
Tabla N° 10 Calificación y competencia del personal	58
Tabla N° 11 Cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios	59
Tabla N° 12 Atención personalizada a cada uno de los usuarios.....	61
Tabla N° 13 Disposición de equipos tecnológicos.....	62
Tabla N° 14 Infraestructura donde es atendido el usuario	63
Tabla N° 15 Estadísticas de escala.....	67
Tabla N° 16 Estadísticas de fiabilidad	67
Tabla N° 17 Estadísticas totales	68
.....	68
Tabla N° 18 Brechas de expectativas y percepciones por dimensiones.....	70
Tabla N° 19 Prueba de normalidad de las variables expectativa y percepción.....	72

Tabla N° 20 Prueba Chi-Cuadrado para las variables expectativa y percepción de los usuarios del servicio de la Dirección Financiera del GADM.....	73
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Estructura orgánica de la Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía.....	25
Gráfico N° 2. Mapa Satelital del Cantón Echeandía y la ubicación del CAD municipal	27
Gráfico N° 3 Seguridad y cumplimiento de expectativas en los servicios	51
Gráfico N° 4 Dirección y manejo del trabajo.....	53
Gráfico N° 5 Ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios	54
Gráfico N° 6 El ritmo y oportunidad de atención a los usuarios	56
Gráfico N° 7 Percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios	57
Gráfico N° 8 Calificación y competencia del personal.....	58
Gráfico N° 9 Cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios	60
Gráfico N° 10 Atención personalizada a cada uno de los usuarios.....	61
Gráfico N° 11 Disposición de equipos tecnológicos.....	62
Gráfico N° 12 Infraestructura donde es atendido el usuario	64
Gráfico N° 13 Distribución de las variables expectativas y percepción	73
Gráfico N° 14 Correlación Spearman de las variables expectativas y percepción	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Hoja de la encuesta	91
Anexo N.º 2 Hoja de control del servicio de las distintas áreas de la Dirección Financiera	92
Anexo N.º 3 Hoja de seguimiento acciones preventivas o correctivas distintas áreas de la Dirección Financiera.....	93
Anexo N.º 4 Hoja de seguimiento trámites y actividades pendientes por área de la Dirección Financiera.....	94
Anexo N.º 5 Evidencia de la aplicación de las encuestas	95

RESUMEN

El presente trabajo titulado el modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar, plantea como problema ¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Echeandía? por ello describe las dimensiones sobre las cuales se sustenta la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante el empleo de las dimensiones del modelo SERVQUAL. Para la investigación se empleó la encuesta a una muestra de 286 personas que utilizan los servicios del Departamento Financiero, se realizó la comprobación de la hipótesis empleando la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov que rechazó la hipótesis H_0 , también se empleó la correlación de Spearman y el cálculo y análisis de resultados de Alfa de Cronbach. Se concluye que las expectativas de los usuarios son altas. En cuanto a la percepción las respuestas por la mayoría de los encuestados fueron de poco y nada satisfactoria, mostrando inconformidad con el servicio recibido.

Palabras clave: Calidad, satisfacción del usuario, modelo SERVQUAL, expectativas y percepciones

ABSTRACT

The current research work called SERVQUAL model and the satisfaction of the quality service in the Financial Management at Echeandía municipality, located in Bolívar province, presents as a problem: How does the quality of Service affect the satisfactions of the user in the Financial Management at Echeandía municipality, Bolívar province for this reason, describes the dimensions on which the evaluation of the quality of the service and the satisfaction of the user is based through the use of the SERVQUAL model. For the investigation the survey was used in a sample of 286 people who use the Service of the hypothesis was carried out using the Kolmogorov Smirnov normality test that rejected the H_0 hypothesis, the Spearman correlation, was also used and the calculation and analysis of Cronbach Alpha results. It is concluded that user expectations are high. Regarding the perception, the answer by the majority of respondents were little or not satisfactory showing dissatisfaction with the service received.

Keywords: Quality, user satisfaction, SERVQUAL model, expectations y perceptions.

Reviewed by:



Revista de Investigación por:
MISHELL
GABRIELA SALAO
ESPINOZA

Lic. Mishell Salao Espinoza
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0650151566

Capítulo I

1. Introducción

El modelo SEVQUAL, también conocido como modelos PZB (Parasurman, Zeithaml, Berry), es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas y percepciones de los clientes y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto, 2014). Por lo tanto, la satisfacción del cliente debe ser medida, esto porque permite conocer la opinión que tiene sobre el producto o servicio; este conocimiento del requerimiento del cliente es sumamente importante ya que se relaciona con la superación de las expectativas que el cliente tiene con respecto a un servicio.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal; Determinar cómo influye la calidad de servicios en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía mediante el Modelo SERVQUAL con el fin de medir la satisfacción de los usuarios. Este trabajo se compone de aspectos como el planteamiento del problema que expone el estado de la calidad del servicio de la Dirección financiera, además de los objetivos y justificación del tema; como un segundo aspecto se menciona los antecedentes, las bases teóricas, la estructura metodológica, los resultados de las encuestas aplicadas empleando el modelo SERVQUAL y finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y la propuesta en función a los resultados de la investigación realizada.

Con la aplicación del modelo SERVQUAL se evaluó la calidad del servicio en la Dirección Financiera conociendo desde la visión del usuario sus expectativas y percepciones. Tomando como puntos de evaluación las dimensiones que propone el modelo SERVQUAL, que fueron; confiabilidad, capacidad de respuesta y receptividad, seguridad y competencia, empatía y también los aspectos Tangibles.

1.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, el aspecto calidad ha tomado fuerza en las organizaciones ante todo en las entidades de servicio, básicamente, es considerado un factor competitivo de forma global en el mercado; por lo tanto, las organizaciones están comprometidas a ofrecer productos y /o servicios que generen un alto desempeño y cumplan con las características de calidad percibidas por los usuarios.

Es importante conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de lograr cubrir las demandas de hoy en día; es decir, la calidad se ha convertido en una forma comprensiva de realizar las tareas optimización de tiempos de respuesta ante la ejecución de proyectos o métodos; así mismo, es fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, según el director de Finanzas del GADM del cantón Echeandía, mediante entrevista realizada manifestó que la calidad del servicio no ha sido óptima en los últimos meses, debido a que no existe personal capacitado y profesionalizado que asuma el área de finanzas. Esta situación evidencia que a través de los planes de selección de personal se da mediante concursos; pero, estos adolecen de un baremo acorde a las exigencias del puesto de trabajo; por ejemplo, se selecciona personal que no muestra una amplia experiencia en esta área, impidiendo detectar carencias en aspectos que son fundamentales y necesarias en la especialización de algunos departamentos como el de finanzas; además, hizo hincapié en la deficiencia de la gestión de calidad por falta de control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Echeandía.

Otro aspecto que destaca, es el escaso compromiso y conciencia laboral en el personal de este departamento; pues considera que el ambiente no es adecuado, ni organizado acorde a lo que requiere una entidad pública, para el desarrollo de sus actividades lo cual provoca que los usuarios muestren insatisfacción con los servicios brindados, al no cumplir con las obligaciones; se observa algunos inconvenientes con las herramientas tecnológicas, que obliga a los usuarios a acercarse a las dependencias municipales para todo tipo de trámite; pudiéndose implementar algún tipo de plataforma a la que puedan acceder y obtener documentos; como, certificados de registro de la propiedad, copias de pagos de impuestos y otros documentos.

Por esta razón la presente investigación se desarrolla con el propósito de medir la calidad a través del modelo SERVQUAL para ello, se considera un diagnóstico de todas las actividades que ejecutan en la dirección financiera; como; medir las dimensiones de expectativa y su percepción de acuerdo al cronograma de sus funciones en otras palabras deben estar conforme a las necesidades de los usuarios; para ello se debe prestar el servicio sin cometer errores, el respeto hacia los usuarios, la atención inmediata de los reclamos y brindar información completa según lo solicitado; la calidad se extrae a través de la buena gestión en la administración pública y como respuesta se tiene la satisfacción del ciudadano.

Formulación Del Problema

¿Cómo el modelo Servqual influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar?

1.2. Justificación e importancia

Los servicios ofertados por las instituciones públicas son de uso obligatorio por la ciudadanía y constantemente hay quejas que indican una insatisfacción por la atención recibida; esto es, un aspecto negativo que afecta no sólo la imagen institucional; sino también, es una forma de no cumplir con las responsabilidades que el Estado tiene frente a los ciudadanos. El presente proyecto de investigación, tendrá información suficiente sobre la prestación del servicio que reciben los usuarios de la Dirección Financiera del GADM de Echeandía, con lo cual se contribuirá a buscar mecanismos de mejora en aquellas falencias detectadas.

La utilidad del presente documento radica, en que es necesario contar con informes basados en datos reales, que ofrecerá modelo de indicadores que pueden ser utilizados y evaluados, enfocados a mejorar la gestión de esta institución y con ello la satisfacción del usuario motivando incluso el incremento de la recaudación que actualmente es un problema en esta institución en el cantón. Emplear instrumentos de evaluación es importante; porque permite conocer lo que sucede con el servicio prestado en una institución, desde la percepción de los usuarios y con este resultado plantear las soluciones más efectivas a los problemas detectados.

Es un tema actual, porque la calidad de los servicios es fundamental en la conservación de la imagen institucional y los usuarios de esta institución de manera permanente y obligatoria deben buscar atención en el GADM de Echeandía, por tanto, siempre se requerirá instrumentos de apoyo para mejorar el servicio en una investigación aspecto que anteriormente no se ha realizado este tipo de investigación en esta institución.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Aplicar el modelo SERVQUAL en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia de Bolívar.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el proceso de atención a los usuarios en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía, para establecer las variables que intervienen en la calidad del servicio que se ofrece.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del GADM del cantón Echeandía manejando el modelo SERVQUAL, con el propósito de diseñar un modelo de indicadores con datos válidos que facilite el mejoramiento de los servicios brindados.
- Diseñar una propuesta de indicadores de medición para mejorar la calidad del servicio del GADM de Echeandía, orientado a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1. Estado de arte

2.1.1. Antecedentes

Para (Vizúete, 2021) en su trabajo de titulación titulada “Las dimensiones del Modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito”, presentado en la Universidad Nacional de Chimborazo con el objeto de evaluar las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente. En este sentido, el estudio se realizó con una población de interés de esta investigación, estuvo conformada por 9 clientes de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda, de los cuales se han empleado las siguientes variables: Las dimensiones del modelo SERVQUAL y la satisfacción del cliente.

Esta investigación incluye los resultados obtenidos para el instrumento de SERVQUAL muestran una confiabilidad y validez calificada como buena y la entidad logró cumplir con los objetivos propuestos. Esta indagación permite conocer el comportamiento de los clientes a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL, aplicando estrategias para un mejor manejo en la organización. En consecuencia, se aprecia que la gestión de los clientes es uno de los recursos más importantes a la hora de lograr crecimiento y eficacia en las operaciones de una entidad.

(Hernández, 2018) en su trabajo de titulación de maestría que analiza la calidad que presta los servicios de salud del laboratorio clínico de CCQA del Hospital del día, sector Sur Valdivia, señala que al medir la percepción de calidad del servicio el resultado fue que el 87,1% no estuvieron satisfechos en relación al 12,9% restante que afirmó recibir una atención acorde a sus necesidades.

(Guaschpa, 2018), en su trabajo de titulación titulada “La calidad del servicio de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la satisfacción de los consumidores 2015, presentada en la Universidad Nacional del Chimborazo; con el objetivo de brindar los parámetros que se ejecutan para lograr un mejor servicio en el transporte

público; principalmente, en la atención prestada a través de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba. Este trabajo concluye con el resultado del 76% de insatisfacción, que indica que los clientes no están satisfechos por el servicio prestado; condiciones que revelan la medición de la satisfacción de un servicio que se presta en el ámbito de la cooperativa. Esta situación permite a la autora establecer un instrumento de medición que destaque factores de calidad y satisfacción del cliente. El estudio recomienda mejorar la interacción entre los conductores y los pasajeros para crear un ambiente de confianza.

Para (Córdova, 2017) en su trabajo de titulación titulada “El nivel de calidad de servicio de la empresa Macga S.A.C, usando el modelo de SERVQUAL, en la ciudad de Cajamarca”, desarrollada con el objeto de conocer el nivel de calidad en el servicio de la empresa Macga S.A.C utilizando el modelo SERVQUAL, con la cual se concluye que el servicio se percibe como adecuado por parte de los clientes; sin embargo, se puede mejorar de manera sustancial para beneficio de la empresa. Además, la autora se refiere al modelo SERVQUAL como una herramienta muy útil para medir y evaluar la satisfacción del cliente.

2.2. Fundamentación Teórica

La satisfacción de la calidad del servicio, es algo muy importante dentro del campo de la comercialización de bienes y servicios; es una de las principales garantías de que el cliente volverá y se convertirá en fiel a la organización. Para (Pérez, García, & Sánchez, 2020) el índice de satisfacción que tiene el cliente se produce en cuanto contento esté ese cliente con un bien o servicio; también afirma que esta satisfacción de clientes no tiene niveles mínimos que han sido establecidos con anterioridad para su aceptación.

El constante avance de la sociedad y el desarrollo de la tecnología también tienen incidencia directa en la satisfacción de los clientes; por cuanto necesariamente se debe marchar en las organizaciones a la par con la tecnología en la entrega de productos o servicios, y el servicio está unido de manera permanente a la calidad para su éxito. Para (Díaz, 2018) la calidad conlleva un sinnúmero de definiciones; porque en ella se une también el análisis de algunas características que están relacionadas al contexto.

En las Normas ISO-9001-2015, se indica que la calidad total se conoce también como excelencia, y se la define como una “estrategia de gestión de la organización”, están

enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés (ISO-9001-2015, 2019). En el caso de las instituciones públicas se indica por parte del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2021) que la calidad de un servicio no solo debe responder a lo que indica la normativa, sino que debe centrarse en la satisfacción de los usuarios; además se agrega que se ha de optimizar las condiciones para la entrega del servicio a las personas; todo esto como el mejor medio en la construcción de una sociedad sostenible, equitativa y democrática.

2.2.1. Objeto de estudio Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía

2.2.2. Generalidades de la entidad del Gobierno Autónomo Descentralizado De Echeandía

El cantón Echeandía, está ubicado en el sub-trópico de la provincia de Bolívar. Se elevó a cantón el 5 de enero de 1984.

Dentro del organigrama estructural la Dirección financiera está conformada por el área de Contabilidad, Tesorería, Recaudación, Tributación y Rentas, se encuentra bajo la vigilancia directa de alcaldía. El responsable de esta dirección es el director financiero del GADMCE.

Dentro de las funciones que cumple la Dirección Financiera se encuentra uno de los aspectos más importantes como la de asesorar a la máxima autoridad, que es el alcalde, elaborar todo lo relacionado con los procesos participativos en su parte presupuestaria, también las reformas presupuestarias, y ser parte de los espacios de contratación para la adquisición de bienes y servicios (Resolución Administrativa N°21, 2021).

2.2.3. Misión, Visión de la Dirección Financiera del GADM de Echeandía

2.2.3.1. Misión

Administrar eficientemente los recursos financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Echeandía, basados en las normas establecidas en la normativa tributaria vigente, normas de Control Interno, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y demás normativas conexas; guardando proporción con la capacidad de pago

de los ciudadanos y de la economía cantonal (Resolución Administrativa N°21, 2021).

2.2.3.2. Visión

“Ser una institución modelo de reconocido prestigio y posicionada a nivel local, regional y nacional por la calidad en prestación de bienes y servicios, así como aplicar procesos participativos reflejados en el mejoramiento del nivel de vida de la población y el desarrollo del cantón Echeandía” (Dirección Financiera del GADMCE, 2021).

2.2.4. Estructura Jerárquica de la Dirección Financiera del GADM De Echeandía.

La administración de la Dirección Financiera se encuentra bajo la vigilancia de la Alcaldía; teniendo como responsable directo al director Financiero, su ubicación jerárquica está al mismo nivel que la Dirección Administrativa y la de la Secretaría General y de Concejo. Bajo la dirección de esta dependencia se encuentran las áreas de: Contabilidad, Tesorería, Recaudación y por último el área de Tributación y Rentas, como se observa en el siguiente organigrama.



Gráfico N° 1 Estructura orgánica de la Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía

Fuente: (Resolución Administrativa N°21, 2021)

2.2.5. Objetivo de la Dirección Financiera del GADM Del Cantón Echeandía

Dentro del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos que mantiene el GADM del cantón Echeandía no consta establecida de manera escrita el objetivo de esta dirección; pero, de manera general la dirección financiera dentro de sus objetivos consta el dirigir todos los procesos y operaciones que tienen que ver con el manejo del recurso financiero, todo esto enfocado a contribuir en la toma de decisiones del GADM del cantón Echeandía.

Para (EuroInnova Business School, 2021) los departamentos financieros persiguen el objetivo de incrementar valor a la empresa; todo esto encaminado a la optimización de los recursos.

2.2.6. Atribuciones y Responsabilidades del GADM del Cantón Echeandía

Constan las siguientes:

- a) Asesora a la máxima autoridad ejecutiva del GADMCE, en la elaboración presupuestaria de cada año.
- b) Realiza las reformas presupuestarias.
- c) Realiza las actividades presupuestarias; así como el establecimiento de procedimientos de control interno y presente.
- d) Elabora los informes de los estados financieros, realiza recomendaciones que son importantes para la toma de decisiones.
- e) Establece procedimientos de control interno previo y concurrente dentro del proceso financiero.
- f) Participa en el proceso de contratación para adquirir bienes y servicios acorde a la ley.
- g) Tiene a su cargo los productos y servicios que se derivan de las leyes y normas que lo regulan, así como las que establece la autoridad, en este caso el alcalde (Resolución Administrativa N°21, 2021).

2.2.7. Ubicación del GADM del cantón Echeandía

El cantón Echeandía, está ubicado en el subtrópico de la provincia de Bolívar. La latitud -1.43333, con una longitud de -79.2667 (Dices.net, 2021). Se ubica en el centro oeste del Ecuador y su superficie es el 5.9% de la provincia de Bolívar a la cual pertenece (SNI Ecuador, 2020).

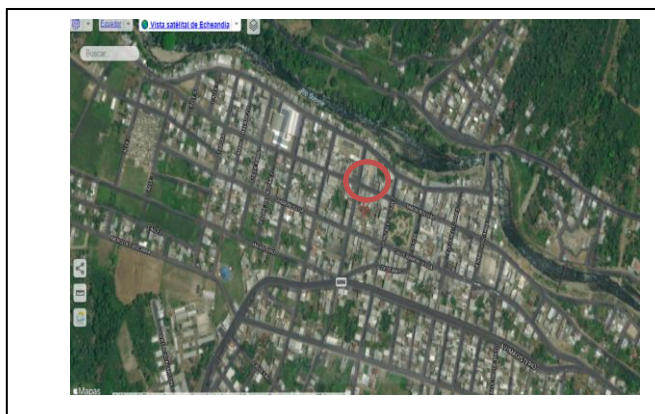


Gráfico N° 2. Mapa Satelital del Cantón Echeandía y la ubicación del CAD municipal

Fuente: (Satélites Pro, 2021)

2.2.8. Generalidades del Cantón Echeandía

La población del cantón Echeandía, de acuerdo al censo de población y vivienda del 2010 es de 12,114 habitantes y con un promedio de 3 personas por hogar (INEC, 2021); para el 2014 según los datos del diagnóstico del cantón Echeandía fue de 13.259 (SNI Ecuador, 2020)

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial presentado en la Secretaría Nacional de Planificación, en su diagnóstico se expresa que la economía del cantón se sustenta principalmente en la agricultura y ganadería. Su población está ubicada tanto en la zona urbana como rural, se catalogan como mestizos en su mayoría. Existe desarrollo de organizaciones sociales, que impulsan el desarrollo y mejora la calidad de vida (Secretaría Nacional de Planificación, 2020).

2.3. Modelo SERVQUAL

2.3.1. Historia del Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL fue desarrollado por los profesores Parasuram, Zeithaml y Berry, empleado como una herramienta para conocer la satisfacción de los clientes en una organización donde se ofrece servicios. Este reconoce lo que ocurre entre lo esperado por los clientes y lo que realmente reciben (Basantes, 2017). Es un modelo que aparece en 1985.

Es un modelo que ha recibido críticas de otros autores porque se basa en las expectativas de los clientes; según lo menciona (Huentelicán, 2017).

2.3.2. Definición del Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, es definido como una técnica empleada en la investigación comercial, que mide la calidad del servicio tomando como referencia tanto las expectativas de los clientes como el aprecio que tienen por el servicio que reciben (Marsumoto, 2014). La misma autora indica que es un modelo que toma aspectos cuantitativos y cualitativos; también valora la opinión de los usuarios sobre el servicio que reciben.

SERVQUAL, utiliza un instrumento que contiene una escala múltiple, con la que se puede medir el grado de fiabilidad y validez que los clientes otorgan al servicio recibido, indica García 2013 (Chamba, 2019).

Al revisar el modelo, analizando su estructura y uso, se puede acotar además que emplea una comunicación que va de persona a persona; y en sus preguntas y comentarios se visualiza la necesidad de clientes principalmente en cuanto a lo que desde su visión esperan de la institución y la percepción de lo que reciben cuando se les presta el servicio, al aplicarlo se puede valorar si los servicios son o no eficientes.

2.3.3. Ventajas y desventajas del modelo SERVQUAL

Como ventajas se puede mencionar que, es un modelo que contribuye en la comparación de las expectativas de los clientes frente a las percepciones de los mismos en un determinado tiempo, sirviendo estos resultados para los diagnósticos empresariales

(Bustamante et al, 2019). Es uno de los modelos más empleados porque cuantifica la calidad del servicio de forma separada, es decir las expectativas que tienen el cliente y su percepción son evaluadas individualmente (Alvarado, 2017).

En sus desventajas este modelo está la aplicación de un cuestionario, que si no es bien comprendido puede causar errores en los resultados (Bustamante et al, 2019).

2.3.4. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Las dimensiones establecidas por (Ganga et al, 2019) se explican en la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Dimensiones	Conceptualización
Confiabilidad	Indica una capacidad suficiente para cumplir con el servicio que se ofrece de forma confiable y sobre todo precisa
Capacidad de respuesta y receptividad	Señala la atención realizada a las necesidades del cliente siendo realizado con prontitud y de manera oportuna (Ganga et al, 2019). En esto también está implícita la voluntad de los servidores para apoyar a los clientes (Huentelicán, 2017)
Seguridad y competencia	Representando en el conocimiento de los servidores/as, como demuestran su habilidad, de tal forma que genere confianza en el usuario
Empatía	Se entiende como la capacidad del servidor para percibir y comprender que es lo que necesita el cliente.
Aspectos Tangibles	Representada en la apariencia y condición de las instalaciones tanto en su parte física, de equipos y del personal (Ganga et al., 2019); y otros elementos materiales que tienen con la prestación del servicio (Huentelicán, 2017).

Fuente de: Ganga (2019)

Elaborado por: Torres (2021)

2.3.5. Expectativa del Cliente

Según la (Real Academia de la Lengua, 2019), “esperanza de realizar o conseguir algo”, también lo define como la “posibilidad razonable de que algo suceda”. La expectativa del cliente, hacen relación a los anhelos que muestra el comprador, sea este nuevo o habitual; lo cual también incluye cualquier experiencia que el cliente espera lograr con la compra o el servicio (Cacciavillani, 2018). Para (Contreras, 2021) las expectativas, son acciones de

respuesta, los servicios, así como, los estándares de calidad que tienen los clientes con respecto a lo que reciben de una marca. Esto sin duda; es un elemento importante en los negocios, por ello se toma como un aspecto importante que debe ser conocido.

La importancia dada a las expectativas de los clientes, ha conllevado a que se realicen estudios sobre estos aspectos, para poder conocer cómo se debe comprender, valorar y lo más importante cómo conocer lo que el cliente espera.

2.3.6. Percepción del Cliente

La percepción según a (RAE, 2021), es definida como la Acción y efecto de percibir; también como la sensación, interior que producen los sentidos corporales; v como el conocimiento o unas ideas. Definida también como la captura realizada por los según Fernández 2010, citado por (Sánchez, 2019) . Además, incluye interpretar y dar el significado y organizar, quien también menciona a Schiffman, que considera que la percepción está relacionada con los procesos psicológicos donde están inmersos los significados.

Se puede mencionar que la percepción también puede estar relacionada con la forma de ser de cada persona, pues no todos van a ver la misma situación o percibirla de igual manera; depende de muchos aspectos, y esto es parte de una realidad que en el campo de las compras y ventas debe considerarse también. Tiene que ver con los sentidos que los seres humanos tienen también según manifiesta (García, 2019), así también la experiencia y los aprendizajes previos. La medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos en el Ecuador establece algunos principios entre los que constan:

- Eficiencia
- Eficacia
- Transparencia
- Simplicidad
- Información Pública
- Continuidad de los servicios públicos
- Comparabilidad (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018)

2.3.7. Brechas del Modelo SERVQUAL

Las brechas muestran aspectos relevantes del servicio, también las necesidades del cliente, sumado a otros factores como la experiencia y percepción del servicio en relación a los clientes (Marsumoto, 2014), es este aspecto se contempla la satisfacción e insatisfacción del cliente medidas en función de lo que esperaba del servicio o el producto (Mena et al, 2018) ; es decir, de la percepción y expectativa (CEREM International Bussiness School, 2018) indica varias brechas que pueden observarse en la calidad del servicio, entre las que menciona 5; la primera, que se relaciona con la expectativa del consumidor y sus percepciones; la segunda, la diferencia que existe entre la percepción de la administración de las expectativas del consumidor y las que se puede encontrar en la calidad del servicio; en la tercera se contempla diferencias entre lo que se esperaba y lo que realmente se entregó.

En la cuarta, la entrega del servicio, y lo que se informa a los consumidores y por último se presenta la diferencia entre lo que se tiene cómo expectativa del servicio percibida del servicio y la calidad, también descritas por (Godoy, 2018), las cuales fueron propuestas por los autores de este modelo cuando se lo expuso.

(Godoy, 2018), manifiesta que las brechas se deben descubrir y cerrarlas a través del mejoramiento continuo, y para conocerlas se deben diagnosticar considerando la percepción del usuario en función de lo que han recibido cuando se les ofreció el servicio. También afirma que para conocer las brechas se deben considerar las “dimensiones, percepciones y expectativas”

2.3.8. Modelos de Medición de la Calidad

2.3.9. Modelo SERVQUAL

SERVQUAL, utiliza un instrumento que contiene una escala múltiple, con la que se puede medir el grado de fiabilidad y validez que los clientes otorgan al servicio recibido, indica García 2013 (Chamba, 2019).

2.3.10. Modelo Servucción

Este modelo presenta 4 factores de estudio en el que se incluye la experiencia de un servicio, éntrelos que se menciona el servi-espacio, personal de contacto, otros clientes,

organización y sistemas; se indica que los 3 primeros aspectos pueden ser observados por los clientes; mientras que el último no (Martel, Cady, & Santos, 2018)

2.3.11. Modelo Kano

El modelo Kano, creado por Noriaki Kan y otros, se enfoca en observar los productos o servicios medidos por cuanto pueden satisfacer al cliente y sus necesidades. Se sustenta en la calidad esperada; calidad deseada y por último en la calidad excitada que se refiere al atractivo, éste último es que permite que el cliente se encante con el producto o servicio (Mejía, Godoy, & Piña., 2018).

2.3.12. Modelo de Rust y Oliver

Plantea 3 dimensiones que son: resultado del servicio, entrega del servicio y por último el entorno del servicio (Riccio, Astudillo, & Vega, 2019).

2.3.13. Modelo SERVPERF

Este modelo Service Performance fue propuesto por los estadounidenses Joseph Cronin y Steven Taylor mediante un cuestionario corto en el cual evaluaban la calidad del servicio específicamente por medio de la valoración de las percepciones sin considerar las expectativas de los clientes del servicio, está compuesto de 22 preguntas. El modelo emplea categorías similares al modelo SERVQUAL, así mismo, compara el grado de fiabilidad que alcanza este modelo frente al modelo SERVQUAL y también aplica el modelo SERVQUAL en diferentes empresas de servicio concluyeron que este no era idóneo para evaluar la calidad de servicio. (Duque & Parra, 2016)

2.3.14. Modelo de Desempeño Evaluado PE

El modelo de desempeño evaluado fue propuesto por el estadounidense Kenneth Teas, este modelo se enfoca en valorar algunos aspectos del modelo SERVQUAL y en resaltar las diferencias de criterios entre este y su propuesta. También señala los conceptos de expectativas y sus implicaciones en la valoración de la calidad del servicio (López et al, 2018).

2.3.15. Modelo de Medición Nórdico

Defendida por la escuela nórdica, denominada también como modelo de la imagen, creada por Gronroos, sustenta que se debe observar la calidad como la ven los clientes desde la calidad técnica y la calidad funcional; es decir, que se da, y cómo se da (Díaz, 2018)

2.4. Satisfacción de la Calidad Del Servicio

2.4.1. Satisfacción del Cliente por la Calidad del Servicio

La satisfacción del cliente según la norma ISO se refiere a la percepción del cliente respecto al grado de cumplimiento de sus expectativas, la misma que puede ser declarada o implícita, obligatoria o no. Así mismo asegura que, aunque se cumplan todos los requisitos del cliente al recibir un producto o servicio, o implica que el cliente logre un alto grado de satisfacción (ISO, 2015).

Para (Quijano, 2021) la satisfacción del cliente es el sentimiento o actitud que se logra en la experiencia de compra o adquisición de servicios en el que evalúa el cumplimiento de sus expectativas dando como resultado una valoración positiva o negativa del bien o servicio por parte del cliente.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo “satisfacción es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto o servicio de acuerdo a su percepción” (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018)

2.4.2. Importancia de la Satisfacción al Cliente y la Calidad del Servicio

La importancia de la medición de la satisfacción de cliente supone múltiples beneficios para cualquier empresa o negocio, brindando varias oportunidades para mejorar la calidad de los bienes y/o servicios que se ofertan y mejoras en la experiencia de compra que vive el cliente (Quijano, 2021).

La información que suministran los resultados de la medición de la satisfacción del cliente. Es importante conocer cómo los usuarios que acceden a los servicios públicos perciben y califican estos servicios y además es preciso saber cómo quisieran ser atendidos y la eficacia (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2021).

Al ser considerada importante la satisfacción del cliente se han establecido en el Ecuador algunos artículos que regulan la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; las cuales se encuentran en lo establecido por el (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018) como la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; estipula que mecanismos se han de implementar para dicha medición y bajo la supervisión del Ministerio de Trabajo. También se establece la norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño, a cuál menciona de los factores a evaluar entre los que se menciona la satisfacción de usuarios externos.

2.4.3. Calidad del Servicio Según Varios Autores

La calidad es un conjunto de proceso que lleva a diseñar y desarrollar un bien o servicio donde se muestre la eficiencia y eficacia de cada proceso, con el fin de satisfacer las necesidades que se presentan en la sociedad.

Tabla N° 2 Definición de la calidad de servicios según varios autores

Autores	Conceptualización
(Alteco Consultores, 2021)	Define la calidad del servicio como la “satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”.
(Moya, 2016)	Manifiesta que la calidad del servicio, es muy importante para asegurar la permanencia de la empresa. El momento actual lleno de grandes cambios impulsados por la tecnología también promueve la calidad del servicio se constituye en una carta de presentación para las empresas. En cuanto a la calidad de los servicios públicos, indica que se traduce en la satisfacción de los usuarios” (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018) Esta calidad ofrece a las empresas muchos beneficios (Arciniegas & Mejías, 2017).
(Nejadjavad & Gilaninia, 2016)	La definen como una medida para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y en lo relativo a la calidad menciona que es la diferencia entre las expectativas de servicio y servicios recibidos.
(Rogel, 2018)	Indica que la calidad es la base de la supervivencia; es decir le da una elevada importancia en el éxito de la empresa.

(Rojas et al, 2020)	Manifiesta la calidad del servicio está presente en la orientación ofrecida a los clientes para cumplir con una necesidad; así como, la facilitación del cumplimiento de las expectativas de cada uno.
---------------------	--

Elaborado por: Torres (2021)

2.4.4. Evolución de la Calidad del Servicio a Través del Tiempo

Al igual que la sociedad ha evolucionado a lo largo de la historia, con cambios leves y profundos según las circunstancias y necesidades; también lo ha hecho la calidad del servicio; esto porque se ha visto que es sumamente importante para que la empresa se mantenga con la fidelidad de los clientes; para que conserve una buena opinión ciudadana en el caso de los servicios públicos.

Se considera que varios autores aportaron a un mejor entendimiento y medición de la calidad, surgiendo en ese transcurso varias teorías entre las que se mencionan las siguientes:

Tabla N° 3 Evolución de la calidad del servicio a través del tiempo

Autores	Conceptualización
Edwards Deming	Fue un estadístico estadounidense propuso sus teorías por el 1900, propuso el control estadístico de la calidad; mencionó el término calidad total, creo el ciclo de PHVA, o PDCA, refiriéndose a la planificación, verificación y a la actuación (Chacón & Rugel, 2018).
Walter Shewhart	A quien se le denominó el “padre del Control Estadístico de la calidad”, fue reconocido en el siglo XX; porque combinó la estadística, ingeniería y la economía y mostró la utilidad de su uso en la industria; en 1924, presentó el primer diagrama para controlar de manera estadística el proceso industrial.
Joseph Juran	Es quien promulga la trilogía de Jurán; en la que incluye como puntos fuertes la planificación de la calidad, y dos aspectos más que son el control y la mejora de la calidad; este autor menciona que se debe definir el mercado y la necesidad que éste tiene (Chacón & Rugel, 2018).
Kaoru Ishikawa	Fue muy importante impulsor de la calidad en Japón, tradujo lo realizado por Deming y Jurán, fue el

	desarrollador de varios métodos de gestión y de técnicas analíticas que incluyeron los círculos de calidad; en donde incluye a voluntarios para llegar a la solución de un problema relacionado con la calidad; crea el diagrama de Ishikawa, de causa y efecto, como herramienta para encontrar la solución a los problemas de calidad (Mejía et al, 2018).
Philip Crosby	Denominado “Evangelista de la calidad”, fue el gestor del estándar de excelencia que indicada “cero defectos” también menciona que la calidad no cuesta; y habla de la prevención como parte importante de la prevención y propone el proceso de formación de las 6 C que corresponden a la comprensión, compromiso, capacidad, comunicación, corrección y continuación (Mejía et al, 2018).
Genichi Taguchi	Conocido como el “Padre de la Ingeniería de la Calidad” fue el gestor de los métodos que se aplicaron en el proceso de ingeniería; enfocados a alcanzar más estabilidad y capacidad estadística, dando importancia a las etapas tempranas para optimizar tiempo y recursos (Mejía et al, 2018).

Elaborado por: Torres (2021)

Para la medición de la calidad se han establecido varios instrumentos de medición, considerando la perspectiva de varios autores, y a nivel internacional para estandarizar la medición se establecieron las normas ISO, las mismas que han ido cambiando con el tiempo.

La norma ISO 9001 creada por la International Organization for Standardization (ISO) se publicó en el año 1987 con el objetivo de aportar en los esfuerzos de las compañías en su visión por conquistar el mercado y a sus clientes, es decir lograr la competitividad y la satisfacción de sus clientes por medio de servicios y productos de calidad (Qalliance, 2021).

En un principio la norma buscaba la eficiencia u optimización de los procesos mediante un sistema altamente documentado según lo establecía la norma ISO 9001:2008 además de la declaración de los requisitos del cliente. Sin embargo, en su última versión ISO 9001:2015 la norma se enfoca en la satisfacción de las partes interesadas, considera la expresión necesidades y expectativas de las partes interesadas y resta la rigurosidad que establecía antes a la parte documental que sustenta los sistemas de gestión de las empresas (León, y otros, 2018).

2.4.5. Herramientas para Evaluar la Calidad del Servicio

Las herramientas de la calidad son muchas y muy variadas propuestas por cada uno de los creadores de las teorías de la calidad del servicio.

- Ishikawa propuso 7 herramientas que son:
- Diagrama de flujo
- Check list o lista de verificación
- Diagrama de causa efecto o diagrama de pez o de Ishikawa
- Histogramas
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Dispersión
- Gráficos de control

Benchmarking, se constituye como una herramienta importante en la medición y detección de los procesos más adecuados para alcanzar los estándares de calidad y la productividad, tomando como punto base las experiencias de otras organizaciones (Hernández & Cano, 2017).

Mystery Shopper, es una herramienta que simula a un cliente y la compra, se constituye en un servicio de auditoría que es contratado por la organización para valorar la calidad de sus servicios, principalmente enfocado a la determinación de puntos fuertes y débiles (Delgado, 2016).

Círculos de calidad, que es una herramienta donde se trabaja reuniones de grupos de voluntarios a fin de resolver los problemas que se presentan para poder concretar mejoras (Pardo, 2017).

Las 5 S, herramienta japonesa que se enfoca en la medición de 5 aspectos que son Clasificación y descarte; organización; limpieza; higiene y visualización; disciplina y compromiso que incluyen en todo proyecto Kaizen, que significa mejoramiento continuo, es un método enfocado a la mejora productiva (Darmawan, Hasibuan, & Hardi, 2018); su visión abarca toda la empresa para que los resultados sean óptimos, y propone 8 pasos que son. Determinación del tema; focalización; Análisis de las condiciones actuales y las causas de los problemas, analiza la raíz del problema, propone un plan de mejora, la implementación

de la mejora; la evaluación de los resultados y por último la estandarización (Piñero, Vivas, & Flores, 2018).

El Bussiness Model Canvas puede ser una herramienta adaptada al análisis de la gestión de riesgos asociados con la calidad en el servicio o producto. Es posible incorporar y reflexionar en esta herramienta, los segmentos más importantes respecto al análisis de los riesgos, para (Club Responsables de Calidad, 2017) estos elementos son: Propuesta de valor, segmento de mercado, comunicación, clientes, ingresos, estructura de costos, asociaciones clave, actividades y recursos críticos. La apuesta por esta herramienta permite ampliar el campo de visión respecto al análisis que hacemos sobre los factores más críticos e influyentes en la gestión de la calidad en una empresa.

La gestión y análisis de los datos busca garantizar la correcta ejecución de los procesos empresariales necesarios para la prestación de servicios o elaboración de productos con calidad. La empresa debe ser consciente de la importancia que tienen la información y los datos de entrada y aquellos generados como resultado de la ejecución de su cadena de valor y en hallar la mejor manera de que a partir de su análisis y clasificación, estos sirvan para mejorar los procesos, crear una nueva línea de negocio o crear ventaja competitiva (Clerici & Fernández, 2019).

Las encuestas o cuestionarios son recursos muy efectivos para obtener una retroalimentación del cliente y la valoración del servicio o producto recibido. En la actualidad existen diversas plataformas que ofrecen diferentes tipos de formatos de encuestas o cuestionarios de satisfacción. Las escalas de Likert son encuestas psicométricas por medio de las cuales es posible valorar ciertas afirmaciones señalando acuerdo o desacuerdo, esta encuesta es usada en diferentes campos y para diferentes finalidades debido a su facilidad de aplicación. Tanto el diseño de la encuesta, su aplicación, y la interpretación de los resultados son fases importantes para lograr una mejora a través de los resultados obtenidos (Matas, 2018).

La tecnología ha permitido acercar a las empresas con sus clientes, por medio de canales de comunicación directos y diversos, en la actualidad es posible crear comunidades de clientes, realizar atención personalizada y generar una comunicación más fluida y atinada hacia las preferencias de los clientes pudiendo resolver sus inquietudes sobre los bienes y/o

servicios que se ofertan o resolver quejas. La gestión de las redes sociales debe ser oportuna y permanente por lo que este recurso debe incorporarse a los procesos empresariales y ser flexible a incorporar nuevas tecnologías (Cruz, 2018). Las principales redes sociales para comunicación con clientes son Facebook, Twitter, Instagram y Telegram.

Para la evaluación del servicio en el sector público, se emitió Acuerdo Ministerial No MDT-2018-0041, que se encuentra publicado en el suplemento 218 de 2018, indica entre otros aspectos que la medición de los niveles de satisfacción se lo hará mediante encuestas de satisfacción a los usuarios externos (Acuerdo Ministerial 235, 2019), lo cual también se contempla en el Acuerdo 235, en el art. 20 que indica que la calificación de la satisfacción de los servicios será mediante encuestas.

2.4.6. Características de los Servicios

Los servicios son prestaciones intangibles que se realizan entre un cliente y un proveedor, pueden o no estar relacionados de forma directa con una venta y al igual que cualquier transacción comercial requiere lograr la satisfacción del cliente, sus principales características son (Pacheco, 2021):

- Son intangibles
- No tienen propiedad
- No se pueden almacenar, se producen y consumen de forma simultánea
- Consideran elementos como el tiempo, ubicación y entregables
- No pueden ser almacenados para la venta
- Para establecer su precio se consideran aspectos como la demanda, competencia, complejidad, duración.
- La medición de la calidad de un servicio puede ser subjetiva y relacionada directamente con la percepción y emoción.
- Variabilidad conforme al tiempo de ejecución, beneficiario, lugar, medio e incluso conforme al precio.
- No se pueden estandarizar al 100% pues dependen de varios factores.
- Requieren de la intervención del consumidor.
- Apuntan a un resultado concreto y su conclusión puede generar un entregable.

2.4.7. Características de la Calidad en los Servicios

Cuando se ejecuta un servicio, el cliente espera que se cumpla el objeto del servicio, esto es considerado como una necesidad y, además, en este proceso espera se cumplan componentes adicionales llamados expectativas del servicio, todo esto influye en el resultado de la satisfacción del cliente. A continuación, se detallan algunas características principales de la calidad en los servicios:

- Capacidad de respuesta
- Atención ágil y fácil
- Información verificada y verdadera
- Credibilidad y seguridad
- Competencia de los empleados
- Fiabilidad (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018)

2.4.8. Normas de Calidad del Servicio

Actualmente existen diversas normas sobre la calidad del servicio para los diferentes campos de servicio. Las normas ISO regulan la calidad del servicio y lo referente a los procesos (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018).

En el campo de la tecnología y la comunicación la norma TL 9000 mejora los protocolos de gestión de empresas de telecomunicaciones, así como el nivel de confiabilidad de los productos y servicios que ofrece, así como la satisfacción de todas las partes interesadas (NQA, 2018).

En Ecuador la calidad de los servicios se encuentra regulada por las normas y así mismo contempla la Ley Orgánica de Defensa del consumidor la cual contempla disposiciones referentes a los servicios técnicos, los servicios públicos domiciliarios. Así mismo señala al Instituto Ecuatoriano de Normalización como el organismo encargado de controlar la calidad en de los bienes y servicios prestados por parte del sector privado y el público (Defensoría del Pueblo, 2000).

2.4.9. Beneficios de la Calidad del Servicio

Implementar un sistema basado en la medición de la calidad del servicio y la mejora continua permite entre otros aspectos:

- Mejorar los procesos empresariales
- Reducir desperdicio y fallas

- Disminuir costos
- Crear nuevas oportunidades de negocios
- Generar marca y competitividad en el mercado
- Generar nuevas alianzas estratégicas
- Incrementar la fidelidad o lealtad de los clientes
- Generar marketing por medio de los clientes satisfechos
- Generar marketing relacional
- Incrementar los beneficios económicos de la empresa
- Incrementar la credibilidad sobre los productos o servicios que se ofrecen
- Obtener apertura a la retroalimentación por parte de los clientes (Datadec, 2017).

2.4.10. Finalidad de la Calidad del Servicio

La finalidad de la calidad en el servicio es fortalecer la eficiencia y eficacia operativa de las empresas, asegurando la plataforma de clientes y aliados que impulse el crecimiento exponencial de la empresa, el logro de los beneficios económicos propuestos y garantice su permanencia en el mercado.

2.4.11. Aspectos Clave en el Logro de la Satisfacción del Cliente

Las principales ventajas al realizar un control y medición del grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios que ofrece una empresa son los siguientes (UNE, 2018):

- Se aumenta del valor para el cliente
- Se aumenta la fidelidad del cliente
- Se mejora y fortalece la reputación de la empresa
- Se incrementan la rentabilidad de la empresa
- Se promueve la captación de clientes y se genera marketing gratuito.
- Se miden los resultados en cuanto al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Permanencia del negocio
- Competitividad en el mercado (QuestionPro, 2020).

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Métodos

3.1.1. Método Hipotético Deductivo

Esta investigación emplea el método hipotético deductivo, (Rodríguez & Perez, 2017) indica que consiste en un procedimiento que parte de una hipótesis inferida proveniente de principios leyes, o de algún dato empírico, y con la aplicación de algunas reglas de deducción se llega a establecer predicciones que luego deben ser verificadas. Es decir; que se produce una afirmación en calidad de hipótesis, que se busca refutar o corroborar, deduciendo conclusiones que luego deben contrastarse con hechos.

Se considera las teorías y conceptos del objeto de estudio en esta investigación, con el fin de estudiar las consecuencias empíricas de la hipótesis para reunir la información pertinente; los pasos seguidos son:

- 1) Datos y detección de un problema
- 2) Creación o formulación de hipótesis para explicar el fenómeno de estudio
- 3) Verificación; la cual se realizó mediante la investigación de campo y los resultados obtenidos permitieron concretar los resultados de la hipótesis.
- 4) Conclusión: se estableció los resultados correspondientes a la hipótesis planteada.

Se empleó este método en la presente investigación, el que contribuyó a conocer la realidad sobre la calidad de servicio en la Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación Documental

Se entiende que este tipo de investigación, tiene una estrategia basada en el análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información; tales como, informes de investigación, libros, monografías y otros materiales informativos, en los que constan películas, cintas grabadas, dibujos, fotografías, etcétera (Cejas, 2017).

En el presente trabajo se utilizó a la investigación documental, obteniendo información de sustento para el marco teórico de distintas fuentes; principalmente, de internet como; documentos en línea de páginas y sitios de internet confiables y también de sitios oficiales del Gobierno Ecuatoriano; relevantes, que contribuyeron a una mejor investigación. También se recibió por parte del GADM del cantón Echeandía otros documentos como; el Plan de Desarrollo y Organización Territorial del cantón Echeandía.

3.2.2. Investigación Descriptiva

(Cejas, 2017), manifiesta que es aquella que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis, trata de obtener información sobre el fenómeno o procesos para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho o muy poco o en conocer el origen o causa de la situación.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó la investigación descriptiva, por cuanto permitió analizar las principales problemáticas encontradas dentro de la Dirección de Finanzas como describir e interpretar la calidad del servicio que se presta en este departamento; teniendo como base principal para este proceso la observación realizada en la prestación del servicio.

3.2.3. Investigación de Campo

La investigación de campo es un método cualitativo, que mediante la observación recopila la información (Carrillo & Zapata, 2020).

Este tipo de investigación permitió la recolección de datos directamente de cada uno de los usuarios que empleaban los servicios del GADM del cantón Echeandía, información que permitió identificar como incide la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la dirección financiera.

3.2.4. Diseño

El diseño, hace referencia al plan o estrategia concebida para poder obtener la información que se necesita, también se lo toma como un plan o estrategia concebida para obtener la información. Esta condición permite que el investigador conozca lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y contestar las interrogantes planteadas.

3.2.5. Diseño no Experimental

Para (Hernández, et, al. 2014), se adopta este tipo de diseño no experimental, cuando la investigación no realiza ningún tipo de experimento, se sustenta sobre la base de enfoques cuantitativos y cualitativos, su propósito es describir variables y analizar la incidencia de la interrelación en un momento determinado y describe una comunidad específica, eventos o fenómenos del contexto.

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental, porque no se manipula ninguna variable, la información fue obtenida de los fenómenos en su realidad tal como se presentaron; es decir tal como se dio en la Dirección Financiera del cantón Echeandía.

3.2.6. Hipótesis

Hi: El modelo Servqual influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar.

Ho: El modelo Servqual no influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar.

3.2.7. Población y Muestra

3.2.7.1. Población

Tomando como referencia el concepto dado por (Cejas, 2017), que menciona, que la población es el conjunto de unidad para las que se desea obtener cierta información; por tanto, estas unidades pueden ser personas, familias, viviendas, escuelas, organizaciones, artículos de prensa, instituciones o empresas.

En el caso de esta investigación la población correspondió al total de los usuarios pertenecientes al GADM Echeandía, que según el registro de recursos humanos de dicha institución constan en un total de 1114 usuarios.

3.2.7.2. Muestra

Tomando como referencia lo indicado por (Cejas, 2017) que indica que es el número de unidades que se incluyen y que constituye una de las decisiones preliminares en cualquier diseño muestral. Indica que es un subconjunto representativo de un universo o población.

Con respecto al estudio se obtuvo aplicando la fórmula estadística de cuando se conoce la población, considerando el registro de los 1114 usuarios que acuden a la Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía, de la fórmula se obtuvo como resultado una muestra de 286 usuarios.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1114}{1114(0,05)^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n=286

Dónde

- n= tamaño de la muestra
- N= tamaño de la población 1114
- p= variabilidad positiva: 0.5
- q= variabilidad negativa: 0.5
- z= nivel de confianza 95% constante 1.96
- e= error estándar de estimación: 0.05

3.2.8. Técnicas E Instrumentos de Recolección de Datos

3.2.8.1. Técnicas

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fue la encuesta a la entrevista y la observación directa; las mismas que permitieron el desarrollo de la investigación.

- **Encuestas:** diseño o método generalmente utilizado mediante cuestionarios que se aplican en distintos contextos, sea de manera directa de persona a persona o mediante el empleo de medios electrónicos como; correos, páginas web o grupos etcétera. Este caso se aplicó la encuesta los usuarios que requerían los servicios de la Dirección Financiera del GADM de Echeandía, para medir las expectativas y su percepción sobre la calidad del servicio.

- **Entrevista:** se realizó la entrevista al ingeniero a cargo de la Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía, misma que permitió conocer la situación en la que se encuentra área y los distintos problemas que presenta.
- **Observación directa:** técnica basada en el objeto observado directamente en el mismo lugar de los hechos.

3.2.8.2. Instrumentos

Cuestionario: se aplicó un cuestionario de 10 preguntas para la medición de la satisfacción de los usuarios considerando lo propuesto por el modelo SERVQUAL, el mismo que se dividió en 2 aspectos generales; el primero; los intangibles que fueron la Fiabilidad, Sensibilidad; entendida como la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En los elementos tangibles se consideró los equipos y la infraestructura. La escala de medición empleada fue de 1 a 5 donde 1 representa a nada satisfactorio; 2 poco satisfactorio, 3 satisfactorio 4 y 5 totalmente satisfactorio. Se aplicó el cuestionario para medir las expectativas de los usuarios y luego la percepción.

3.2.9. Técnica de Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información se ejecutó, empleando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences SPSS, el mismo que permitió procesar de manera rápida y simple la información, presentar una tabulación con la recolección de datos y análisis; así como, facilitar la interpretación de los resultados. El análisis estadístico del cuestionario empleado bajo el modelo SERVQUAL, fue realizado con la prueba Alfa de Cronbach, que permitió la medición del constructo y el establecimiento de la correlación; siendo 1 el de mayor consistencia interna.

La escala de medición empleada fue de 1 a 5 donde 1 representa a “Nada satisfactorio” y 5 “Totalmente satisfactorio”.

Capítulo IV

4. Resultados y Discusión

4.1. Análisis de Resultados y Discusión

Se identificó que el modelo SERVQUAL, presenta varias dimensiones, al ser analizadas se seleccionó las preguntas más adecuadas de cada dimensión, las cuales fueron relacionadas con aspectos intangibles; como la fiabilidad, en lo referente a seguridad y el cumplimiento de expectativas; así como la dirección y manejo del trabajo. En la Sensibilidad, que midió la capacidad de respuesta; en la seguridad; que valoró la percepción sobre la imagen de honestidad, y la calificación y la competencia del personal; la empatía, que valoró el cumplimiento del horario y la atención personalizada. En igual forma en los elementos tangibles valorados, el equipo y la infraestructura del GADM de Echeandía. Se midió las expectativas y la percepción de los usuarios con respecto al servicio.

Los resultados obtenidos de las encuestas con la aplicación del modelo SERVQUAL, son los siguientes:

Tabla N° 4 Resumen de los resultados de las encuestas aplicadas con el modelo SERVQUAL

Opciones	Expectativas					TOTAL	Percepción					TOTAL
	Calificación						Calificación					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Fiabilidad												
1. La seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera.	0	0	1	158	127	286	29	144	62	36	15	286
2. La dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE.	0	0	1	80	205	286	22	128	85	38	13	286
Sensibilidad (capacidad de respuesta)												
3. La ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección	0	0	1	141	144	286	29	126	65	48	18	286

Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades.												
4. El ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras.	0	0	2	52	232	286	27	125	73	43	18	286
Seguridad												
5. Imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera.	0	0	1	121	164	286	23	121	80	41	21	286
6. La calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza.	0	0	1	176	109	286	26	130	66	46	18	286
Empatía												
7. El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios.	0	0	1	180	105	286	23	132	83	35	13	286
8. La atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera.	0	0	1	178	107	286	25	137	65	41	18	286
Elementos tangibles												
9. La disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera	0	0	1	70	215	286	27	132	67	43	17	286
10. La infraestructura donde es atendido el usuario de la Dirección Financiera para ofrecer el servicio.	0	0	1	71	214	286	30	123	74	41	18	286

Elaborado por: Torres (2021)

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Indicadores de calificación

1. Nada Satisfactorio
2. Poco satisfactorio
3. Satisfactorio
4. Muy satisfactorio
5. Totalmente satisfactorio

Cómo se observa en la tabla las respuestas de los usuarios a los cuestionarios de expectativas y percepciones bajo la modalidad SERVQUAL, consideran las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad empatía, y los elementos intangibles como equipos e infraestructura, se obtienen los siguientes resultados. Naturalmente al comparar de forma sencilla las valoraciones realizadas por los usuarios en cuanto a expectativas de servicio las calificaciones son más altas que las obtenidas en las percepciones del servicio.

Fiabilidad, al referirse a las expectativas, de forma mayoritaria las respuestas recayeron en muy satisfactorio 42% y totalmente satisfactorio con un porcentaje superior al 58%; *lo cual indica que se espera mucho de los servicios que necesitan recibir de esta institución.* En cuanto a la percepción la mayoría de los encuestados eligió la opción de poco satisfactorio 48%; es decir; la mitad de los usuarios tienen alguna queja sobre el cumplimiento de los servicios y el manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera; seguido de porcentajes cantidades de respuestas inferiores para la opción 26% satisfactorio y 13% de muy satisfactorio; siendo los que se encuentran conformes con la seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera, existiendo una diferencia poco significativa entre de usuarios inclinados más hacia la inconformidad.

Sensibilidad, las calificaciones de expectativas se ubicaron en 34% muy satisfactorio y 66% totalmente satisfactorio y en cuanto a la percepción dadas fueron mayoritarias en poco satisfactorio 44% y satisfactorio el 24%, teniendo una diferencia mínima con las respuestas de muy satisfactorio y totalmente satisfactorio, en cuanto a la percepción al ser cuestionados sobre la ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades, y el ritmo y oportuna atención a los usuarios.

Seguridad, con respecto a las expectativas de la dimensión de seguridad, el 52% calificó como muy satisfactorio y el 48% como totalmente satisfactorio. La percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera, el mayor porcentaje de ciudadanos 44% opinó que es poco satisfactorio y el 26% satisfactorio y en menor cantidad se manifestaron por las opciones con muy satisfactorio y totalmente satisfactorio. Es decir que para un poco más de la mitad de los encuestados no se ha logrado cumplir con sus expectativas en esta dimensión.

Empatía, las expectativas de la dimensión de empatía por otro lado, recibieron calificaciones de 63% en muy satisfactorio y 37% en totalmente satisfactorio; sobre la percepción respecto al cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios y la atención personalizada, los usuarios calificaron como poco satisfactorio en 47% y el 26% como satisfactorio.

Elementos tangibles, Las expectativas por otro lado se calificaron con el 25% para muy satisfactoria y 75% para totalmente satisfactoria, la percepción se concentró las respuestas en equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera, e infraestructura de manera general se obtuvo que respuestas que sobrepasan la mitad de los usuarios que no se encuentran conformes con un 45% y quienes muestran respuestas satisfactorias 25%.

Al valorar las respuestas obtenidas según los indicadores de calificación propuestos se dio como resultado de manera individual en cada pregunta lo siguiente.

Pregunta 1. La seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera

Tabla N° 5 Seguridad y cumplimiento de expectativas en los servicios

Valoración	Expectativa		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	29	10,14
Poco satisfactorio	0	0	144	50,35
Satisfactorio	1	0,35	62	21,68
Muy satisfactorio	158	55,24	36	12,59
Totalmente satisfactorio	127	44,41	15	5,24
	286	100,00	286	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

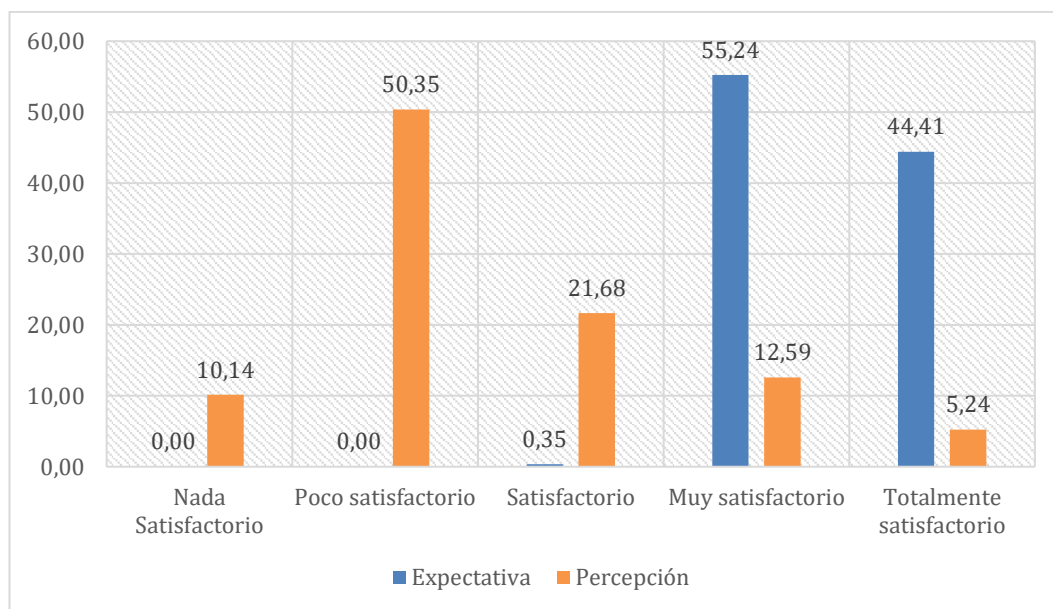


Gráfico N° 3 Seguridad y cumplimiento de expectativas en los servicios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos recabados se observa que en cuanto a seguridad y cumplimiento en los servicios que ofrece la Dirección Financiera, con respecto a las expectativas relacionadas a la seguridad y cumplimiento en los servicios el 55,24% de los usuarios calificaron como muy satisfactorio y el 44,41% calificó como totalmente satisfactorio; los usuarios en su mayoría con el 50,35% opinan que es poco satisfactorio; lo que indica más de la mitad de los usuarios que se encuentran inconformes con el servicio;

pero, evidenciando una falla o falta de eficiencia para llegar al cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Al ser un servicio de carácter obligatorio al que deben acceder para el pago de sus obligaciones con el GADMCE, implica que el usuario debe aceptar el servicio que reciben o emitir su voz de protesta mediante comunicación con el directivo de la institución. Esto hace necesario que se busque mecanismos de perfeccionamiento que permita una mejor atención y cumplimiento de las expectativas del usuario, para asegurar que el 10,14% de nada satisfactorio y 50,35% de poco satisfactorio puedan convertirse en mejores opiniones; que se incluyan en el 39,51% que conforman el grupo de satisfactorio, muy satisfactorio y totalmente satisfactorio; asía también se incluya a ese buen porcentaje que indica satisfactorio, que es una posición neutral.

Pregunta 2. La dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE

Tabla N° 6 Dirección y manejo del trabajo

Valoración	Expectativa		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	22	7,69
Poco satisfactorio	0	0	128	44,76
Satisfactorio	1	0,35	85	29,72
Muy satisfactorio	80	27,97	38	13,29
Totalmente satisfactorio	205	71,68	13	4,55
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

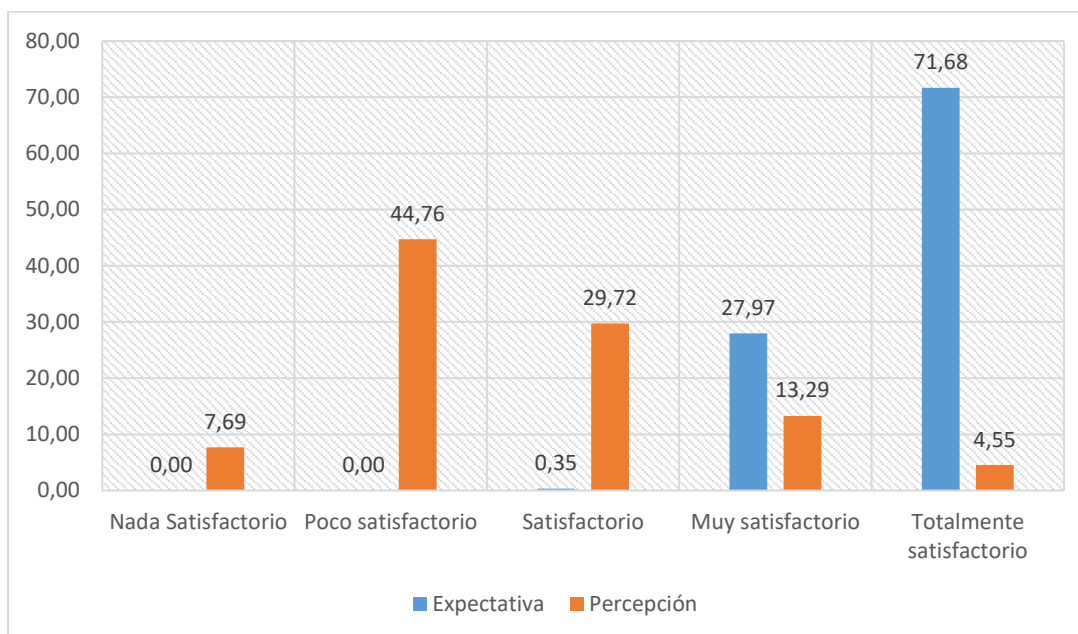


Gráfico N° 4 Dirección y manejo del trabajo

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

La opinión de los usuarios con respecto a la dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE, está relacionada con la pregunta anterior; y sobre las expectativas de los usuarios respecto a la dirección y manejo del trabajo eran totalmente satisfactorias con el 71,68% y muy satisfactorias con el 27,97%. Sobre la percepción las preguntas están relacionadas con la anterior, porque si los usuarios están en una posición de poco satisfactoria con la atención que reciben, también lo están con la dirección del área financiera; por ello, se tiene que el 44,76% de los usuarios, opina que es poco satisfactorio; dejando claro que puede mejorarse esta opinión si los servicios recibidos fueran más acertados; pues, a esta opinión anterior debe sumarse el 7,69% de nada satisfactorio; que indican más de la mitad de los usuarios, que es muy significativa y deben ser consideradas, porque al ser una institución pública, el servicio prestado siempre debe ser eficiente.

Pregunta 3. La ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades.

Tabla N° 7 Ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	29	10,14
Poco satisfactorio	0	0	126	44,06
Satisfactorio	1	0,35	65	22,73
Muy satisfactorio	141	49,30	48	16,78
Totalmente satisfactorio	144	50,35	18	6,29
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

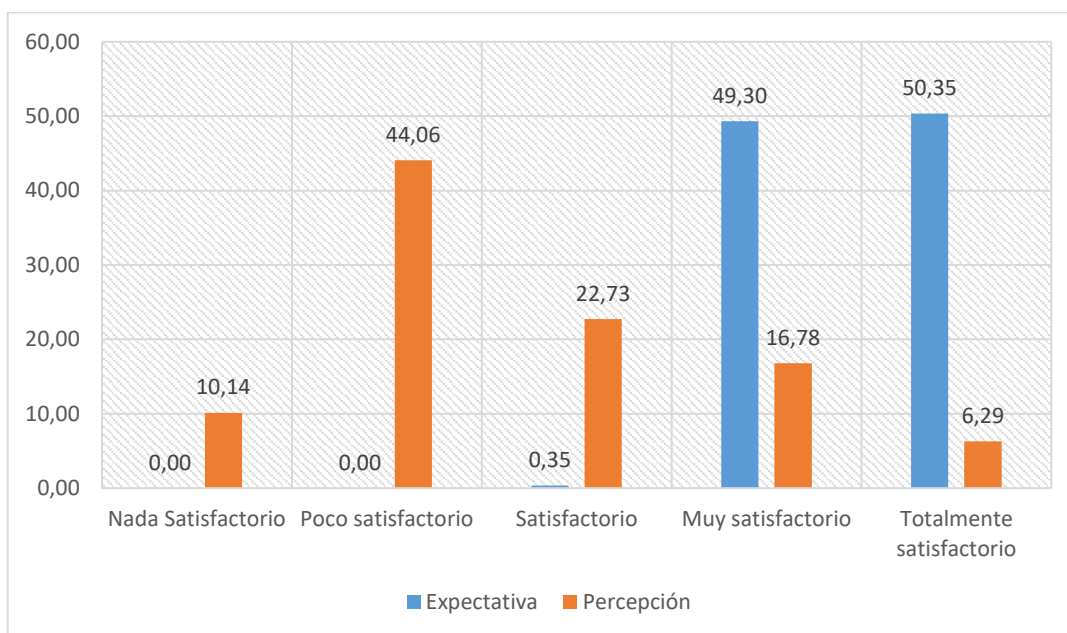


Gráfico N° 5 Ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

En cuanto a la ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera, la percepción de los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades, los encuestados sostienen al ser cuestionados sobre sus expectativas de los usuarios sobre la ayuda y guía que brinda el personal es totalmente satisfactoria con un 50,35% y muy satisfactoria con un 49,30%. En la percepción se obtuvo un porcentaje significativo del 44,06 %, que es poco satisfactorio; es decir este grupo de personas no ha recibido una adecuada orientación en esta Dirección cuando lo han requerido; pero al considerar el 10,14% de nada satisfactorio, es un grupo superior, al conformado por las personas que coinciden en que si fueron solventadas sus dificultades; por cuanto la sumatoria de las tres opciones de satisfactorio, muy satisfactorio y totalmente satisfactorio dan un porcentaje de 45,80 %. En todo caso supera con un mínimo las respuestas a las negativas a las positivas.

Pregunta 4. El ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras.

Tabla N° 8 El ritmo y oportunidad de atención a los usuarios

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	27	9,44
Poco satisfactorio	0	0	125	43,71
Satisfactorio	2	0,70	73	25,52
Muy satisfactorio	52	18,18	43	15,03
Totalmente satisfactorio	232	81,12	18	6,29
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

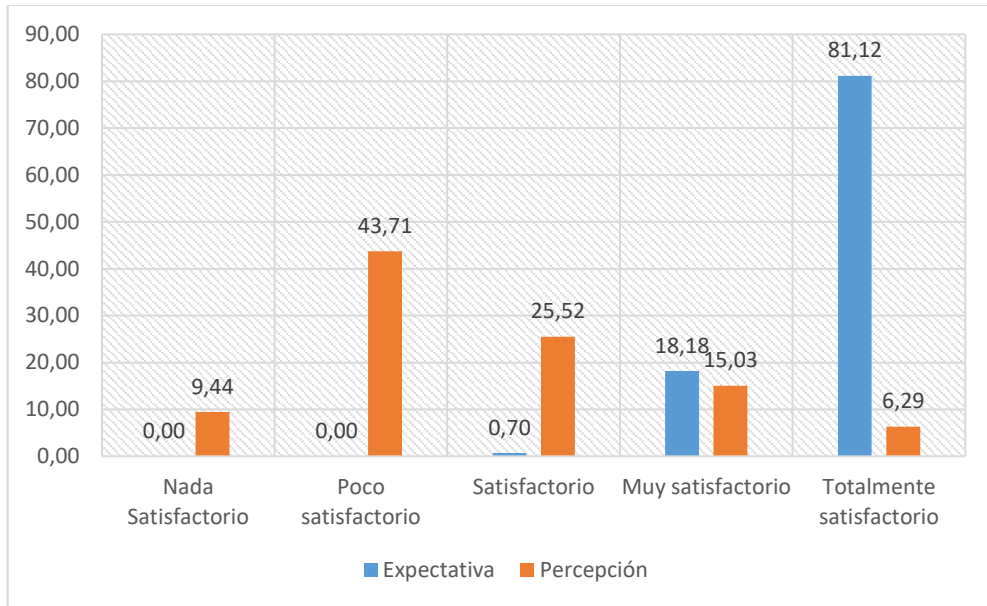


Gráfico N° 6 El ritmo y oportunidad de atención a los usuarios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Al cuestionar a los usuarios del GADMCE, sobre el ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras, la expectativa de los usuarios era totalmente satisfactoria con un 81,12% y muy satisfactoria con 18,18%. En contraste, en las percepciones de los usuarios indican más de la mitad de los encuestados con el 53,15%, (poco satisfactorio y nada satisfactorio), no están satisfechos con la manera de ser atendidos; esto en función del tiempo y momento; que se relacionan con el ritmo y la oportunidad; entonces se presume que los trámites pueden demorar más de lo previsto por los usuarios; frente a un 46,84% que encasillan en lo positivo sus respuestas. Al ser un número elevado de usuarios insatisfechos; es preciso que se tome una alternativa de solución, y es muy preocupante la situación.

Pregunta 5. Imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera.

Tabla N° 9 Percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	23	8,04
Poco satisfactorio	0	0	121	42,31
Satisfactorio	1	0,35	80	27,97
Muy satisfactorio	121	42,31	41	14,34
Totalmente satisfactorio	164	57,34	21	7,34
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

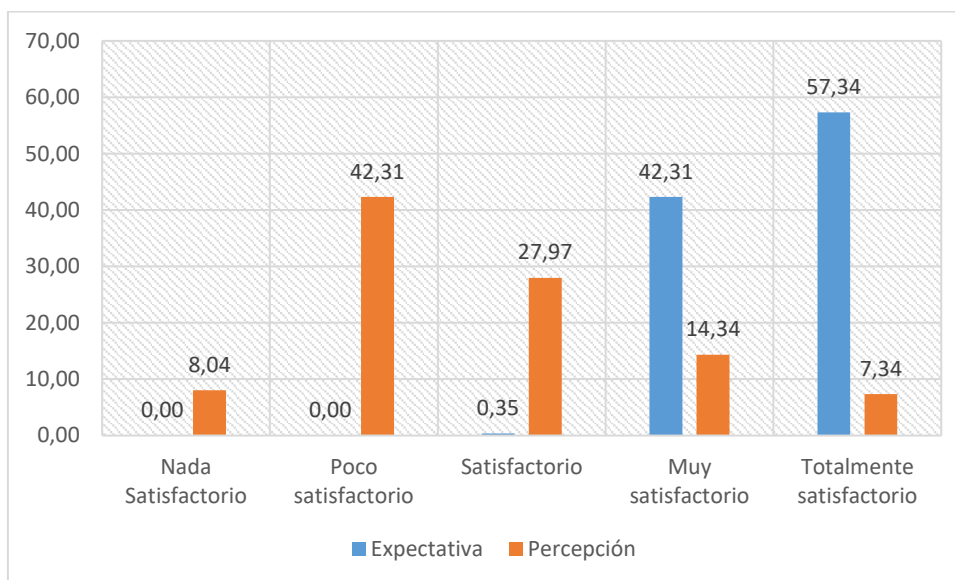


Gráfico N° 7 Percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

La calificación respecto a las expectativas sobre la imagen de honestidad y confianza del personal los usuarios esperaban que fuera totalmente satisfactoria con un 57,34% y muy satisfactoria con un 42,31%. En la valoración de la percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera, los resultados obtenidos no distan de las anteriores preguntas; se mantiene un elevado

porcentaje de insatisfacción pues las dos opciones entre nada satisfecho y poco satisfecho supera el 50.35%; lo que no es bueno, por cuanto se ha perdido la confianza en las personas de la institución. En cuanto a quienes consideran de manera positiva el aspecto de honestidad y confianza, se encuentra el 49,65%, lo que es poco menos de la mitad de los encuestados; convirtiendo esta dimensión en una situación que amerita cambios de forma prioritaria con el fin de mejorar la imagen y proveer más confianza a los usuarios.

Pregunta 6. La calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza.

Tabla N° 10 Calificación y competencia del personal

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	26	9,09
Poco satisfactorio	0	0	130	45,45
Satisfactorio	1	0,35	66	23,08
Muy satisfactorio	176	61,54	46	16,08
Totalmente satisfactorio	109	38,11	18	6,29
	286	100,00	286	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

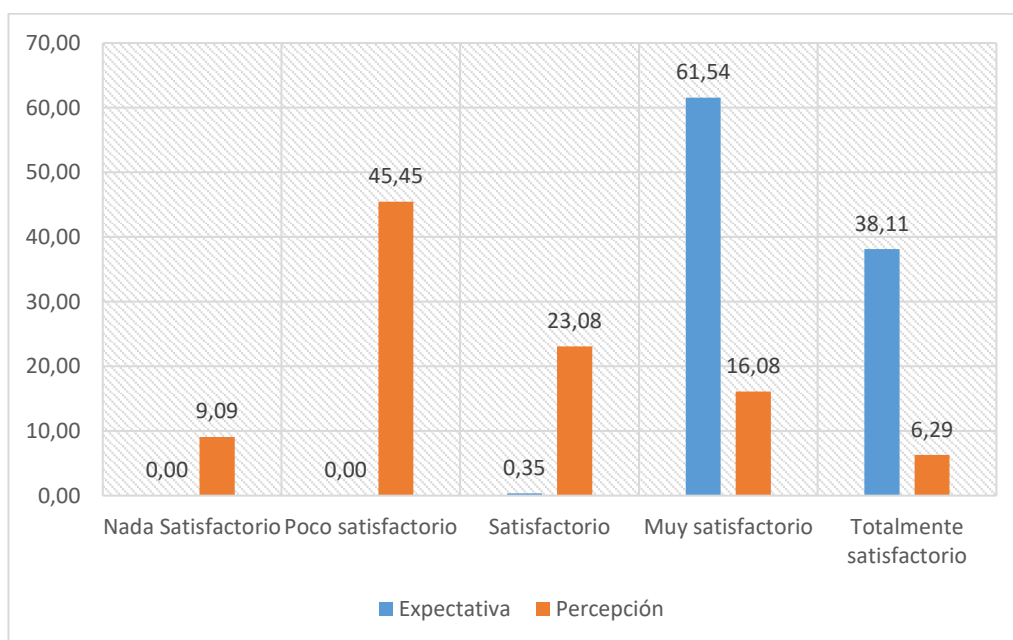


Gráfico N° 8 Calificación y competencia del personal

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

En cuanto a las expectativas el 61,54% de los usuarios señalaron la calificación y competencia del personal como muy satisfactoria y el 38,11% como totalmente satisfactoria. En la percepción la calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza; está relacionado en igual forma con la calificación del servicio recibido, por ello se tiene que casi la mitad de los usuarios representado por el 45,45%, indica que es poco satisfactoria, y sumado el 9,09% de nada satisfactoria; sobrepasa la mitad de los usuarios, frente a un 45,45%, de quienes consideran satisfactoria, muy satisfactoria y totalmente satisfactoria la competencia del personal, si bien es un valor significativo, es claro que se precisa cambiar esta forma de pensar de los usuarios, esto es demostrando mayor agilidad en la prestación del servicio.

Pregunta 7. El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios.

Tabla N° 11 Cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	23	8,04
Poco satisfactorio	0	0	132	46,15
Satisfactorio	1	0,35	83	29,02
Muy satisfactorio	180	62,94	35	12,24
Totalmente satisfactorio	105	36,71	13	4,55
	286	100,00	286	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

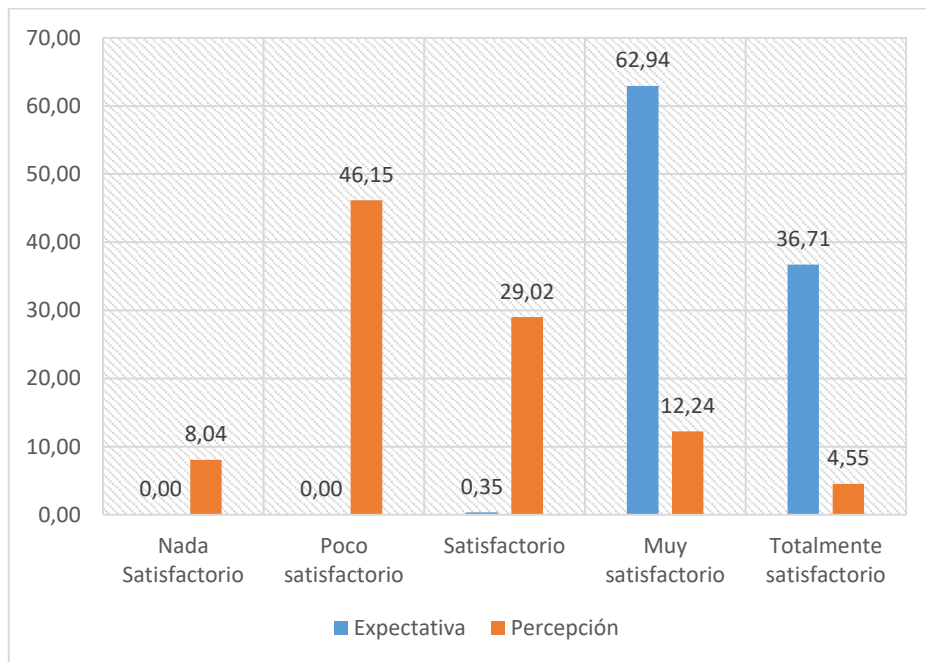


Gráfico N° 9 Cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Los usuarios valoraron las expectativas en cuanto al cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios como muy satisfactoria con 62,94% y totalmente satisfactoria con un 36,71%. El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios, arroja un resultado negativo; a pesar de que existe control para que los empleados atiendan en las distintas ventanillas en los horarios establecidos; poseen marcado electrónico de ingreso y salida, lo cual garantiza que se cumpla con el horario; pero el cumplimiento del trabajo responsable del horario completo, no está garantizando una buena atención a los usuarios, como se observa en las respuestas; porque más de la mitad encasilla sus respuesta en nada y poco satisfactorio con una sumatoria de 54,19%, frente a un 45,81% de respuestas positivas.

Pregunta 8. La atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera.

Tabla N° 12 Atención personalizada a cada uno de los usuarios

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	25	8,74
Poco satisfactorio	0	0	137	47,90
Satisfactorio	1	0,35	65	22,73
Muy satisfactorio	178	62,24	41	14,34
Totalmente satisfactorio	107	37,41	18	6,29
	286	100,00	286	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

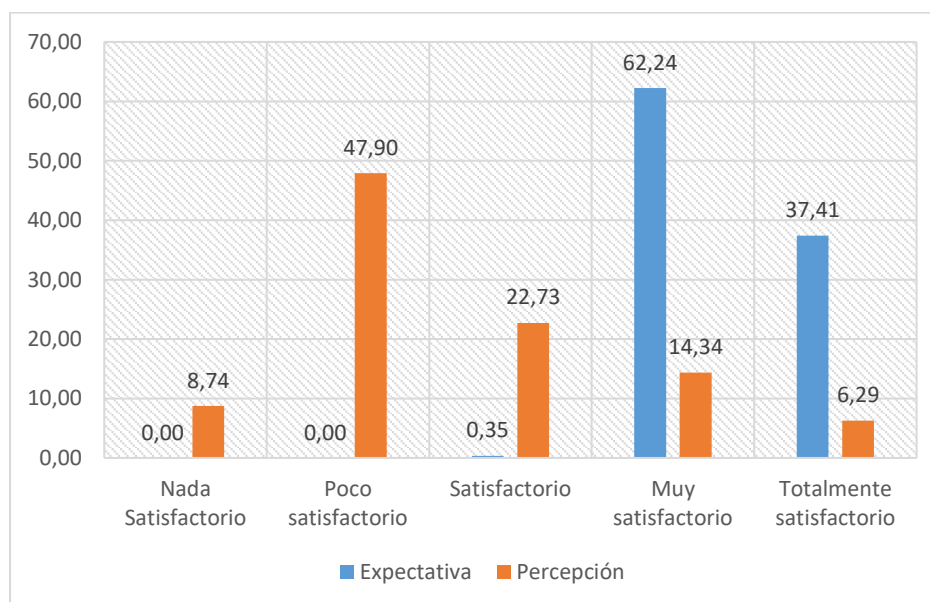


Gráfico N° 10 Atención personalizada a cada uno de los usuarios

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Las expectativas de los usuarios en relación a la atención personalizada son muy satisfactorias con 62,24% y totalmente satisfactoria con 37,41%. En cuanto a la percepción sobre la atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera, es poco y nada satisfactoria con un 56,64%. Contrasta este resultado con el 43,36% que se enmarca en una respuesta entre satisfactoria, muy y totalmente satisfactoria. Esto indica que los usuarios sienten que no son empáticos con su problema, y

no se les presta la suficiente atención para solucionarlos, indica que falta un acercamiento a aquellas personas que por algún motivo se ven afectadas o no pueden por desconocimiento o alguna traba realizar sus trámites con éxito y de forma oportuna.

Pregunta 9. La disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera.

Tabla N° 13 Disposición de equipos tecnológicos

Valoración	Expectativa		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	27	9,44
Poco satisfactorio	0	0	132	46,15
Satisfactorio	1	0,35	67	23,43
Muy satisfactorio	70	24,48	43	15,03
Totalmente satisfactorio	215	75,17	17	5,94
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía
Elaborado por: Torres (2021)

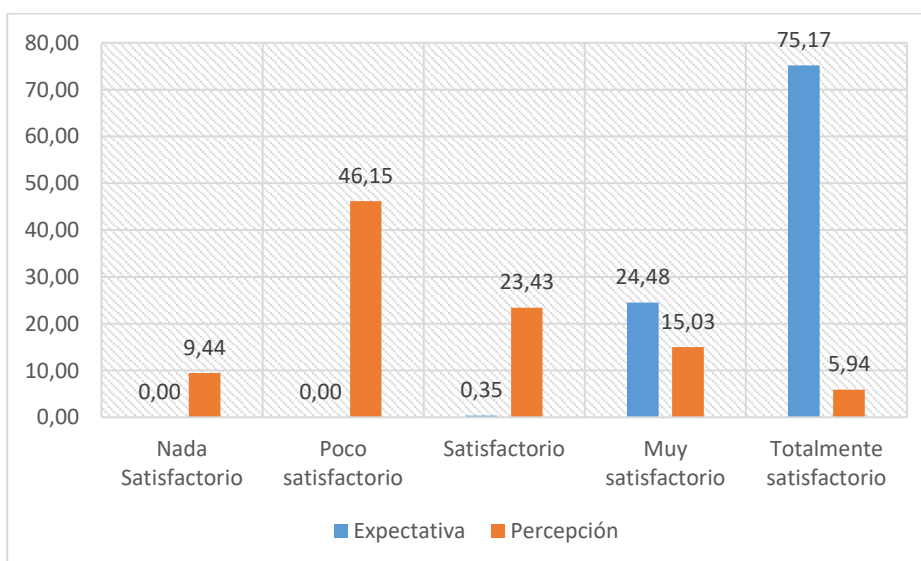


Gráfico N° 11 Disposición de equipos tecnológicos

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía
Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Las expectativas de los usuarios en relación a los equipos tecnológicos son altamente positivas con 75,17% que espera que sea totalmente satisfactoria y el 24,48% que espera que sea muy satisfactoria. Por otro lado, respecto a las percepciones sobre la disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera, es nada y poco satisfactorio; así opinan el 55,59% de los usuarios, frente a un 44,40%; respuesta que puede relacionarse, porque la institución a pesar que cuenta con los debidos equipos técnicos y tecnológicos para la prestación del servicio, no ha implementado el uso de plataformas a las cuales tengan acceso los usuarios para realizar trámites simples sin necesidad de hacer las filas a las que están acostumbrados. La modernización con equipos y herramientas en la prestación del servicio, es un elemento importante en las instituciones públicas y privadas, por consiguiente, es una alternativa necesaria de ser tomada de manera obligatoria.

Pregunta 10. La infraestructura donde es atendido el usuario de la Dirección Financiera para ofrecer el servicio.

Tabla N° 14 Infraestructura donde es atendido el usuario

Valoración	Expectativas		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	0	0	30	10,49
Poco satisfactorio	0	0	123	43,01
Satisfactorio	1	0,35	74	25,87
Muy satisfactorio	71	24,83	41	14,34
Totalmente satisfactorio	214	74,83	18	6,29
	286	100,00	286	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

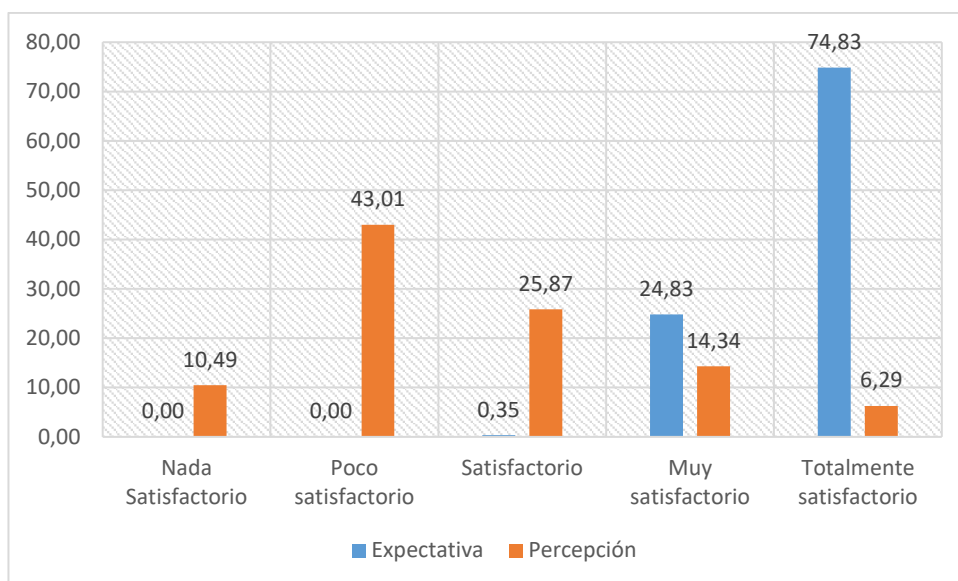


Gráfico N° 12 Infraestructura donde es atendido el usuario

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Al cuestionar sobre la infraestructura, las expectativas de los usuarios sobre la infraestructura el 74,83% espera que la infraestructura sea totalmente satisfactoria y el 24,83% que sea muy satisfactoria. Por otro lado, con respecto a las percepciones de los usuarios casi la mitad de los usuarios están poco satisfechos con un 43,01% y un 25,87% se encuentra satisfecho; esto estaría relacionado con lo observado, como que los usuarios deben hacer fila en la planta baja del municipio, prácticamente en la vereda para el pago de algunas planillas, y en otras áreas los espacios son reducidos y no permiten una espera confortable; incluso, muchas veces se ha observado deben hacer fila en las gradas de la institución, lo cual es un poco molesto para quienes deben subir y bajar a realizar trámites en distintas dependencias municipales. También se tiene que considerar que a un 46,50% piensa diferente y consideran satisfactoria, muy y totalmente satisfactoria la infraestructura donde son atendidos.

4.2 Análisis de la entrevista

Entrevistado: Director

Área o Departamento: Dirección Financiera del GADM Echeandía provincia Bolívar.

Calidad del servicio ofrecido por la Dirección financiera

La calidad del servicio no ha sido óptima en los últimos meses, debido a que no existe personal capacitado y profesionalizado que asuma el área de finanzas. Esta situación evidencia que a través de los planes de selección de personal se da mediante concursos; pero, estos adolecen de un baremo acorde a las exigencias del puesto de trabajo; por ejemplo, se selecciona personal que no muestra una amplia experiencia en esta área, impidiendo detectar carencias en aspectos que son fundamentales y necesarias en la especialización de algunos departamentos como el de finanzas.

Control interno

Se hizo hincapié en la deficiencia de la gestión de calidad por falta de control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Echeandía.

Responsabilidad y compromiso laboral

Menciona, el escaso compromiso y conciencia laboral en el personal de este departamento; pues considera que el ambiente no es adecuado, ni organizado acorde a lo que requiere una entidad pública, para el desarrollo de sus actividades lo cual provoca que los usuarios muestren insatisfacción con los servicios brindados al no cumplir con las obligaciones.

Equipos e infraestructura

Indica la existencia de algunos inconvenientes con las herramientas tecnológicas, que obliga a los usuarios a acercarse a las dependencias municipales para todo tipo de trámite; pudiéndose implementar algún tipo de plataforma a la que puedan acceder y obtener documentos; como, certificados, copias de pagos de impuestos y otros documentos.

4.2.1 Análisis General

Se determinó con la obtención de la información previa y la aplicación de la encuesta a los usuarios de la Dirección Financiera del GADM de Echeandía, que la calidad de los servicios medida por las dimensiones del Modelo SERVQUAL, no está en función de lo que esperan los usuarios; por consiguiente influye en la percepción de la calidad del servicio de la Dirección Financiera en general; los usuarios no están satisfechos con el servicio recibido, sobre todo en las dimensiones intangibles, relacionadas con la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y en la Empatía, principalmente en la atención personalizada que no fue bien vista por los encuestados. En igual forma en los elementos tangibles valorados, indica que tanto los equipos y la infraestructura no están acordes a las necesidades de los usuarios.

Se identificó el proceso de atención a los usuarios en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía, estableciendo como variables la calidad del servicio ofrecido, las expectativas y la percepción, cómo 2 aspectos que mide el modelo SERVQUAL, empleando las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios del GADMCE con el modelo SERVQUAL, estableciendo que en la mayoría de las dimensiones existe insatisfacción por parte de los usuarios. Mostrando además brechas en la dimensión de fiabilidad la brecha más alta en el manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE. En la dimensión de sensibilidad, la brecha más alta en el ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras y en la dimensión de Seguridad la brecha más alta está en la percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera, en la dimensión de Empatía la brecha más alta en el cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios. En los elementos tangibles, la brecha se da tanto en la disposición de los equipos como en la de la infraestructura.

Consecuencias de la insatisfacción de los usuarios

La insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que recibe, hace que se disminuya el interés por acudir al Departamento Financiero a realizar trámites que no son absolutamente necesarios y pueden ser realizados en otro momento; es decir prefieren no

acudir a estas Dependencias, lo que implica, además, retraso en otros pagos que son importantes para el GADMCE, como el pago de los impuestos. De acuerdo al modelo SERVQUAL, los aspectos en que los usuarios muestran insatisfacción pueden ser corregidos con una mejor disposición por parte de los empleados, voluntad de trabajo, seguimiento por los directivos del departamento, uso de herramientas de control.

4.3 Cálculo y análisis de resultados del Alfa de Cronbach

Tabla N° 15 Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
Expectativas	45.63	5.616	2.370	10
Percepción	26,26	79,484	8,915	10

Fuente: Tabla de estadísticas obtenida aplicando IBM SPSS Statistics

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

En la tabla 18 se muestran los resultados de media, varianza y desviación obtenidos al procesar los resultados de la aplicación de la encuesta de 10 preguntas aplicadas a los usuarios de la Dirección Financiera del GADMCE.

Tabla N° 16 Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Expectativa	0,663	0,669	10
Percepción	0.963	0.963	10

Fuente: Tabla Estadísticas de fiabilidad obtenida aplicando IBM SPSS Statistics

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Análisis: Para este estudio se establece un valor mínimo de 0,60 considera que la encuesta cuenta con la suficiente confiabilidad en la consistencia interna de las escalas aplicadas. Sin embargo, cuando el resultado es menor a 0,60 señala que debe revisarse teóricamente las preguntas y su planteamiento para descartar duplicidad o inconsistencia interna de los ítems. Por el contrario, un valor entre 0,60 y 0,70 se considera como

mínimamente aceptable y un valor de Alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,80 se considera moderadamente aceptable.

En la tabla 19 se muestra el coeficiente de Alfa Cronbach total obtenido en la encuesta de percepciones aplicada, el cual fue de 0,963 el cual es favorable y señala la existencia de consistencia interna entre los resultados de la escala. Con respecto a los resultados de la encuesta de expectativas el Alfa de Cronbach es de 0,663 que es superior al mínimo aceptable en la escala. El resultado del Alfa de Cronbach para expectativas viene dado principalmente por la tendencia de los usuarios en la calificación de los ítems en las opciones muy satisfactorio y totalmente satisfactorio. El número de ítems corresponde al número de preguntas formuladas en la encuesta y que fue de 10 para este estudio.

Interpretación: Se demuestra la existencia de consistencia interna entre los resultados de la escala.

Tabla N° 17 Estadísticas totales

Items	Expectativas			Percepción		
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	41,19	4,647	,638	23,73	65,305	,960
Pregunta 2	40,92	4,720	,635	23,64	65,144	,958
Pregunta 3	41,13	4,698	,644	23,61	64,302	,959
Pregunta 4	40,83	4,528	,605	23,61	64,597	,959
Pregunta 5	41,06	4,845	,657	23,55	64,227	,958
Pregunta 6	41,26	4,745	,645	23,61	64,379	,959
Pregunta 7	41,27	4,633	,633	23,67	65,261	,958
Pregunta 8	41,26	4,784	,649	23,64	64,336	,958
Pregunta 9	40,88	4,790	,639	23,64	64,617	,959
Pregunta 10	40,89	4,801	,640	23,63	64,311	,959

Fuente: Tabla Estadísticas de fiabilidad obtenida aplicando IBM SPSS Statistics

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Análisis: Por otra parte, en la Tabla N° 20, se realiza el análisis del total de preguntas que contiene la encuesta completa sin considerar ninguna segregación por dimensión (Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles).

En base al supuesto de que se elimine un elemento o pregunta específica de la encuesta de percepciones aplicada se lograría una media entre 23,55 – 23,73, considerando que la media de la escala general del instrumento es de 26,26. Debido a la alta relación que existe en las preguntas planteadas, las medias de esta tabla no difieren de forma significativa, sin embargo, si se obtuviera un valor bajo se debe considerar si replantear o eliminar la pregunta. Por otro lado, esto también significa que las valoraciones de los encuestados de forma general no tendrían a otorgar puntuaciones de 5 puntos en cada pregunta, recordando que en esta encuesta 5 puntos significan “Totalmente Satisfactorio”.

Por otra parte, para ninguna de las preguntas de la encuesta de percepciones el valor obtenido en la columna Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido - Tabla N°20, difiere de forma considerable respecto al valor de Alfa de Cronbach de 0,963 señalado en la Tabla N°19. Por otro lado, si el valor de la Tabla N°20 fuera mayor que el Alfa de Cronbach de la Tabla N°19, implicaría que esa pregunta tiene opción a ser suprimida de la encuesta, ya que así, el cuestionario que queda presenta mayor confiabilidad.

Respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de expectativas, la media del instrumento se encuentra entre 40.83 y 41.27. Los resultados de Alfa de Cronbach de las expectativas son mínimamente aceptables al analizarlos de forma individual y de forma general comparando con el Alfa de Cronbach total de la escala (tabla 19) que es de 0,663, el resultado es aproximado por lo que se puede concluir que existe consistencia interna aceptable en la encuesta de expectativas.

Es decir, al analizar cada dimensión por separado, las dos preguntas que integran la dimensión se encuentran relacionadas estrechamente y en la revisión teórica las dos preguntas a pesar de pertenecer a la misma dimensión no son redundantes o duplicadas.

Interpretación: De acuerdo a la medición de las dimensiones con el modelo SERVQUAL, en el GADM del cantón Echeandía, muestran una relación significativa entre

la satisfacción y la calidad del servicio, según la correlación de alfa de Cronbach que muestra la relación entre ellas.

4.3.1 Análisis por dimensiones

Tabla N° 18 Brechas de expectativas y percepciones por dimensiones

	Expectativas	Percepciones	Brechas
Dimensión Fiabilidad			
1. La seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera.	4,44	2,52	1,92
2. La dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE.	4,71	2,62	2,09
Dimensión Sensibilidad (capacidad de respuesta)			
3. La ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades.	4,50	2,65	1,85
4. El ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras.	4,80	2,65	2,15
Dimensión Seguridad			
5. La percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera.	4,57	2,71	1,86
6. La calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza.	4,38	2,65	1,73
Dimensión Empatía			
7. El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios.	4,36	2,59	1,77
8. La atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera.	4,37	2,62	1,75
Dimensión Elementos Tangibles			
9. La disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera	4,75	2,62	2,13
10. La infraestructura donde es atendido el usuario de la Dirección Financiera para ofrecer el servicio.	4,74	2,63	2,11

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía

Elaborado por: Torres (2021)

Análisis e interpretación

Análisis: En la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios la brecha más relevante se logra en los ítems 2, 4, 9 y 10 con brechas entre 2,09 y 2,15. La pregunta sobre “el ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras” resultó con una mayor brecha es el 4 con 2,15. Todos los resultados de brechas señalan una mayor valoración en expectativas y menor valoración en las percepciones sobre los servicios.

Interpretación: Los usuarios del Departamento Financiero del GADMCE, esperan mucho más de lo que reciben, consideran desde su punto de vista que deben ser mejor atendidos, con una atención más ágil y oportuna.

4.4 Comprobación de la Hipótesis

4.4.1 Hipótesis

Hi: El modelo Servqual influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar.

Ho: El modelo Servqual no influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar.

Bajo un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

Para comprobar la hipótesis primero se determinó el tipo de distribución de los datos y acorde a este resultado se aplicó la prueba Chi-Cuadrado para establecer la asociación entre las variables, complementando con un análisis de correlación para determinar si el tipo de relación entre las variables expectativa y percepción es positiva o negativa.

Los supuestos evaluados son los siguientes

- Las variables analizadas se presentan de forma numérica
- Se aplicó la prueba de normalidad entre las variables utilizando la prueba no paramétrica de normalidad con Kolmogorov-Smirnov y acorde al tamaño de la

muestra analizada. Por medio de esta prueba se busca comprobar si la muestra corresponde a una distribución normal entre las variables estudiadas.

Análisis de la distribución de las variables

- Ho: Los datos siguen una distribución normal
- Hi: Los datos no siguen una distribución normal

La regla de comprobación: Si **valor $p \leq \alpha$ (0.05): Los datos no siguen una distribución normal.** Es decir que si el resultado indica que el valor p es menor igual al nivel de significancia del 0.05, se decide rechazar la hipótesis nula de normalidad y señalar que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla N° 19 Prueba de normalidad de las variables expectativa y percepción

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico de prueba	N	Sig. Asintótica (bilateral)
Expectativa	0,202	286	<0.0001
Percepción	0,147	286	<0.0001

a: Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Tabla de estadísticas obtenida aplicando IBM SPSS Statistics

Elaborado por: Torres (2021)

Resultado

- Para la variable Expectativa el valor $p \leq \alpha$, es decir, $0.0001 < 0.05$, se concluye que los datos analizados **no presentan una distribución normal.**
- Para la variable Percepción el valor $p \leq \alpha$, es decir, $0.0001 < 0.05$, se concluye que los datos **no presentan una distribución normal.**

Los valores de p menores al nivel de significancia sugieren el rechazo de la hipótesis Ho, por lo que se concluye que los datos analizados no siguen una distribución normal para ninguna de las variables analizadas (expectativas y percepción).

La Gráfica N°13 de probabilidad aporta en el análisis y se puede observar que en la distribución de los datos de cada variable tiene una distribución muy similar a la normal y

unos pocos datos se encuentran dispersos o extremos. Así mismo, se puede observar que los datos se concentran en regiones específicas y que en el caso de la variable Percepción los datos se presentan de forma asimétrica.

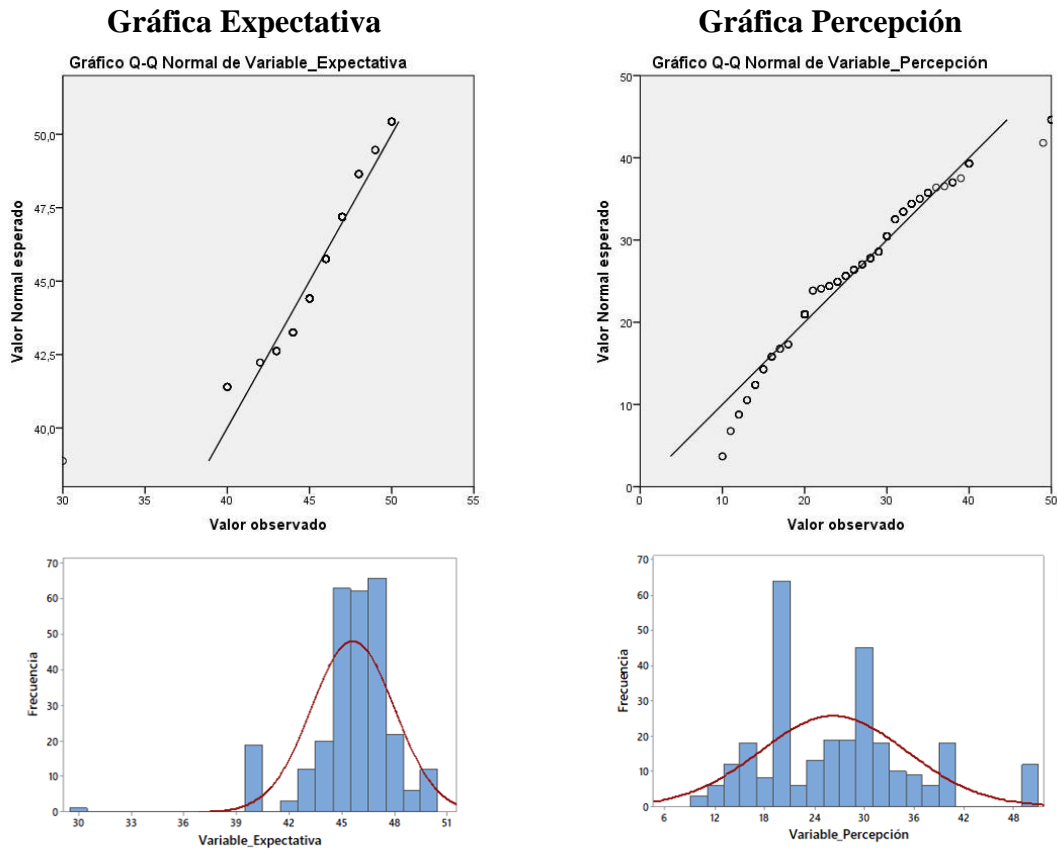


Gráfico N° 13 Distribución de las variables expectativas y percepción

Fuente: Tabla de estadísticas obtenida aplicando IBM SPSS Statistics.

Elaborado por: Torres (2021)

Para comprobar si existe asociación entre las variables expectativa y percepción se aplica la prueba Chi-cuadrado, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla N° 20 Prueba Chi-Cuadrado para las variables expectativa y percepción de los usuarios del servicio de la Dirección Financiera del GADM

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Chi-cuadrado de Pearson	564,380	285	0,000
Razón de verosimilitud	573,209	285	0,000
N de casos válidos	286		

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía.

Elaborado por: Torres (2021)

La prueba de Chi-Cuadrado de Pearson señala que el coeficiente de significancia bilateral (valor p: 0,000) es menor al nivel de significancia del 0,05 (5%), por lo que se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , concluyendo que “ H_1 :” *El modelo Servqual influye en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GAD de Echeandía Provincia Bolívar”.*

Para conocer qué tipo de relación o influencia tienen entre sí las variables expectativas y percepción, se aplicó la correlación de Spearman para variables no paramétricas, obteniendo el siguiente resultado:

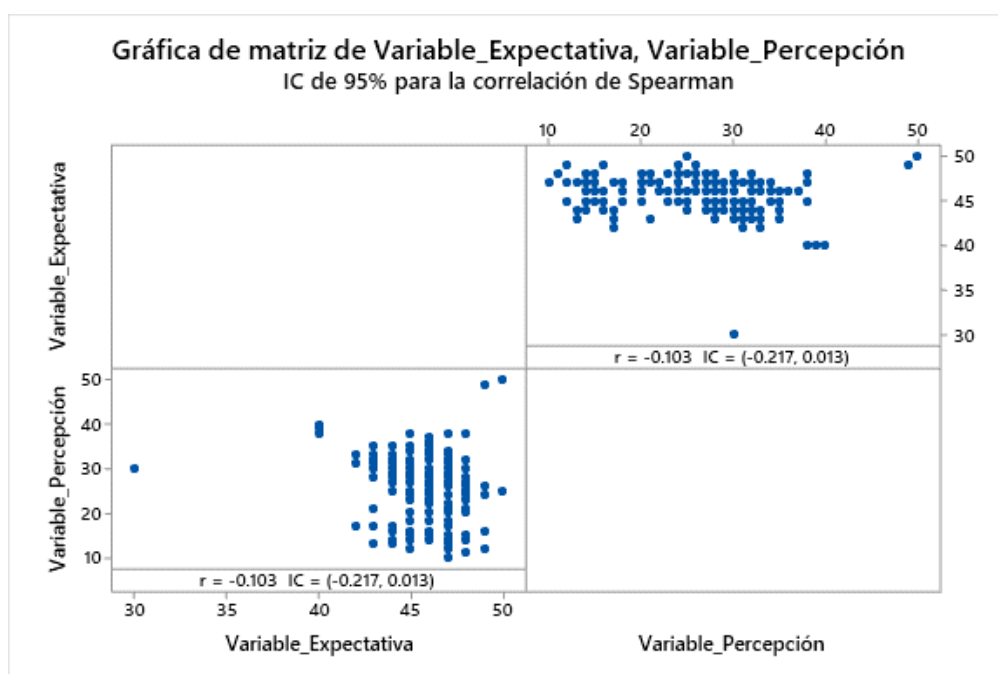


Gráfico N° 14 Correlación Spearman de las variables expectativas y percepción

Fuente: Encuesta a usuarios del Departamento Financiero del GADM del cantón Echeandía.

Elaborado por: Torres (2021)

Interpretación: La percepción de los usuarios muestra que la relación es negativa e inversa respecto a la calificación otorgada por los usuarios en la expectativa del servicio prestado por el GADM del cantón Echeandía; es decir, cuando la expectativa del usuario es alta, la percepción tiende a ser más baja y viceversa.

4.5 Discusión

De acuerdo a la investigación realizada y según lo expuesto por (Alvarado 2017) las expectativas del cliente, hacen relación a las esperanzas que los clientes tienen cuando intentan conseguir algo, en la que incluye también las experiencias de compra a más de las promesas que la empresa al cliente y entre más altas son las expectativa más alta será la decepción ante el servicio, sea este nuevo o habitual; lo cual también incluye cualquier experiencia que el cliente espera lograr con la compra o el servicio” y la calidad del servicio. Esto se puede ver reflejado en la expectativa, que fue muy alta por tanto la percepción del servicio no fue tan buena por parte de los usuarios de la Dirección Financiera del GADMCE. La percepción según Marsumoto (2014), tiene que ver con el cómo valoran las personas los servicios, como lo evalúan al momento de recibirlo. Vizuite (2021) explica que la comparación entre las expectativas y las percepciones de los clientes en relación al servicio que reciben es una medida de la calidad y que la brecha señala que es un indicador para mejorar.

Como resultado de la aplicación de las encuestas se tiene que la mayoría de preguntas se enfocaron en respuestas de poco satisfactorio en mayor porcentaje; lo que indica de manera general que los usuarios no se encuentran satisfechos con los servicios que reciben cuando necesitan realizar un trámite en las dependencias del área financiera, situación que debe buscarse la solución para mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la forma en que son atendidos.

Así mismo al comparar las percepciones con las expectativas se observa que las valoraciones de expectativas en el servicio que ofrece el GADMCE son altas para los ítems 2, 4, 9 y 10.

Capítulo V

5 Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Las dimensiones identificadas para la aplicación del modelo SERVQUAL, no han sido evaluadas por el GADM del cantón Echeandía, para conocer cuáles son las expectativas y percepción de los usuarios, e identificar las potencialidades o falencias existente en la prestación del servicio; los aspectos intangibles; como la fiabilidad, en lo referente a seguridad y el cumplimiento de expectativas y la dirección y manejo del trabajo. En la Sensibilidad, que midió la capacidad de respuesta; en la seguridad; que valoró la percepción sobre la imagen de honestidad, también la calificación y la competencia del personal; la empatía, que valoró el cumplimiento del horario y la atención personalizada. En igual forma en los elementos tangibles valorados, el equipo y la infraestructura del GADM de Echeandía.
2. La aplicación del modelo SERVQUAL, mediante la encuesta a los usuarios, arrojó resultados con altas expectativas por parte de los usuarios y con respecto a la percepción está entre poco satisfactoria y nada satisfactoria, en las dimensiones intangibles y tangibles.
3. La calidad de los servicios según los usuarios de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, indican que en la valoración de satisfacción con respecto a la dirección financiera del GAD municipal de Echeandía muestran porcentajes notorios de insatisfacción en las dimensiones; por consiguiente, influye en la percepción sobre la calidad del servicio; sobre todo, en las dimensiones intangibles de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. También en los elementos tangibles valorados; tanto, el equipo como su infraestructura no se encuentran bien vista por los usuarios.

5.2 Recomendaciones

1. La Dirección Financiera del GADM del cantón Echeandía, debe evaluar la calidad del servicio prestado, para conocer cuál es la percepción de los usuarios, empleando el modelo SERVQUAL, e identificar las potencialidades o falencias existente en la prestación del servicio; tanto en las dimensiones tangibles como en las intangibles.
2. El GADM del cantón Echeandía debe fortalecer aquellos aspectos medidos que indicaron resultados de poco satisfactorios y nada satisfactorios; incluyendo las respuestas neutras de satisfactorio, para mejorar la percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad del servicio recibido; para acercarse a cumplir con las expectativas que son muy altas y a las que los ciudadanos tienen derecho al ser atendidos.
3. Es preciso que la Dirección Financiera del GAD municipal de Echeandía considere el criterio poco positivo que los usuarios tienen a la calidad del servicio en las dimensiones encuestadas; por consiguiente, se pueda cambiar la percepción de insatisfacción reflejada en la investigación, con el fin de que el GADMCE pueda mejorar sus servicios de forma continua, es necesario contar con evaluaciones de satisfacción de los servicios por parte de los usuarios que permitirá generar una visión clara sobre las oportunidades de mejora para la planificación institucional de un próximo periodo.

Capítulo VI

6. Propuesta

6.1. Título de la propuesta

Indicadores de medición para mejorar la calidad de servicios, orientado a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento Financiero del GADM de Echeandía provincia Bolívar.

6.2. Objetivos

6.2.1. Objetivo General

Proponer indicadores de medición mediante el análisis y selección de los más apropiados orientados a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad del servicio del GADM de Echeandía.

6.2.2. Objetivos específicos

- Definir las principales acciones correctivas y preventivas mediante el análisis de las dimensiones del modelo SERVQUAL enfocadas a mejorar la calidad del servicio ofrecido por el departamento financiero del GADM de Echeandía.
- Establecer indicadores para las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad empatía y elementos tangibles mediante la selección de los más apropiados que permitan medir la calidad y la satisfacción del cliente con respecto al servicio ofrecido por el GADM de Echeandía.
- Mejorar la calidad del servicio mediante el establecimiento de estrategias enfocadas a disminuir los problemas detectados en el servicio ofrecido por el departamento financiero del GADM de Echeandía.

6.3. Alcance

Prestación del servicio por parte de directivos y empleados del departamento financiero del GADM de Echeandía provincia Bolívar.

6.4.Desarrollo de la propuesta

Una vez realizado el análisis de la situación actual de los servicios que ofrece el departamento financiero del GADM de Echeandía provincia Bolívar, mediante el empleo del modelo de gestión SERVQUAL, se determinó que existe un elevado porcentaje de inconformidad por parte de los usuarios con respecto al servicio que reciben, pues más del 50% indican poco satisfecho en casi todas las dimensiones; por ello se propone algunas alternativas para solucionar y prevenir que este problema continúe.

6.4.1. Propuesta de indicadores para cada dimensión

Dimensión	Indicadores	Acciones preventivas y correctivas
Fiabilidad	<p>Porcentaje de usuarios atendidos con trámites cumplidos.</p> <p>Porcentaje de requerimientos atendidos cada año según la hoja de ruta.</p> <p>Nº de encuestas de medición de expectativas y percepción en los servicios de la Dirección Financiera realizadas al año.</p>	Fortalecimiento de las habilidades y capacidades del talento humano del Departamento Financiero
Sensibilidad	<p>Nº de capacitaciones realizadas por el empleador cada año.</p> <p>Nº de quejas registradas sobre el trato al usuario en un mes.</p> <p>Nº de trámites rezagados o pendientes en un período de 15 días.</p>	Identificación de los puntos críticos en la prestación del servicio y consolidar acciones de prevención y corrección, mediante la capacitación y seguimiento
Seguridad	<p>Nº de políticas revisadas, elaboradas o actualizadas.</p> <p>Nº de empleados capacitados en relaciones personales.</p>	Establecimiento de compromisos con los empleados y directivos para mejorar la atención al usuario.

	<p>Porcentaje de usuarios satisfechos atendidos en ventanilla.</p> <p>Porcentaje de quejas solucionadas cada año.</p>	
Empatía	<p>Porcentaje de actividades de motivación a los empleados realizadas al año.</p> <p>N° de capacitaciones sobre las políticas de atención a personas vulnerables realizadas al año</p>	Implementación de actividades de motivación y generación de compromisos con los empleados
Elementos tangibles	<p>1 trámite ciudadano de la Dirección Financiera implementado en línea</p> <p>1 espacio adecuado para la atención a los usuarios</p>	<p>Adecuación de espacios para mejorar la comodidad del usuario de los servicios.</p> <p>Implementar plataformas en línea con información de los procesos y trámites para evitar las filas en las instalaciones del GADM Echeandía.</p>

6.4.2. Propuesta por dimensiones

Propuesta para la Dimensión de Fiabilidad

Acciones: Fortalecimiento de la habilidades y capacidades del talento humano del Departamento Financiero.

Es preciso considerar dos aspectos que se midieron en esta dimensión que son:

- **La seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera.**

Realizar encuestas de medición de percepción y expectativas a los usuarios de la Dirección Financiera para detectar las falencias por lo menos 2 veces al año. Para promover que los empleados aprendan a entregar lo que han comprometido demostrando con ello que tienen suficiente conocimiento sobre trabajo.

- **La dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE.**

El departamento Financiero debe elaborar y aplicar una hoja de procedimientos para la verificación de la situación del departamento que permita ir controlando de forma semanal o mensual lo que ocurre por lo menos contemple los problemas para que se analice las posibles soluciones. No se puede dar solución aquello que se desconoce. (Anexo 2)

Propuesta para la dimensión de Sensibilidad.

Acción: Identificación de los puntos críticos en la prestación del servicio y consolidar acciones de prevención y corrección.

- **La ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades.**

Difundir el manual de procedimientos al personal del GADM de Echeandía, para que conozcan bien los procesos que deben seguir para la solución de los problemas.

- **El ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras.**

Promover mediante charlas en los empleados el sentido de pertenencia, para que puedan mostrar la capacidad de respuesta que se necesita, la suficiente predisposición en el desarrollo de su trabajo, que los usuarios puedan observar y constatar que existe ganas para ayudarles. Ser atendidos es su derecho; es decir entonces que sea respetado ese derecho. Esto también significa que se debe otorgar un servicio personalizado, porque cada usuario tiene un trámite o un problema diferente.

Elaborar y aplicar hoja de control de trámites rezagados y pendientes (Anexo 3 y 4)

Propuesta para la dimensión de Seguridad

Acciones: Establecimiento de compromisos con los empleados y directivos para mejorar la atención al cliente.

- **La percepción sobre la imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera.**

Implementar algunas políticas de trabajo, en donde se destaque la honestidad en los actos que realizan los empleados y directivos, que se fortalezca el sentido de lealtad con la institución donde laboran.

Promover talleres de concienciación sobre la actitud, y relaciones personales, que uno de los elementos importantes en el relacionamiento entre usuarios y empleados. Con una buena actitud.

- **La calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza.**

Realizar evaluaciones de desempeño por lo menos 2 veces año, para conocer cómo los empleados se encuentran en cuanto al manejo de sus habilidades y capacidades.

Propuesta para la dimensión de Empatía

Acción: Implementación de actividades de motivación y generación de compromisos con los empleados

- **El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios.**

Realizar actividades de motivación y generación de compromisos con los empleados de la Dirección Financiera, esto debido a que, aunque se tiene un control digital del horario del servicio no se garantiza el cumplimiento de las actividades.

- **La atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera.**

Inclusión de una política que dé prioridad y promueva la atención personalizada; sobre todo para aquellas personas que tienen mayores dificultades en la realización de los trámites; en los que se incluya personas con discapacidad.

Propuesta para la dimensión de Elementos tangibles.

Acciones: Adecuación de espacios para mejorar la comodidad del usuario de los servicios.

Implementar plataformas en línea con información de los procesos y trámites para evitar las filas en las instalaciones del GADM Echeandía.

- **La disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera**

Se debe elaborar por parte de la Dirección Financiera una propuesta para implementar plataformas en línea con información de los procesos y trámites para evitar las filas en las instalaciones del GADM Echeandía.

- **La infraestructura donde es atendido el usuario de la Dirección Financiera para ofrecer el servicio.**

Iniciar actividades de adecuación para los espacios donde se atiende al usuario de los distintos servicios que ofrece la Dirección Financiera.

7. Bibliografía

- Acuerdo Ministerial 235. (2019). *Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Alteco Consultores. (2021). Qué es la calidad del servicio.
- Alvarado, J. (2017). Aplicación del modelo de evaluación de la calidad SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervención para la empresa Coosalud EPs sucursal Boyacá. *Tesis*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base a la escala ServQualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Cominiación*, 8(1), 3.
- Basantes, R. (2017). Modelo SErvQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba Ecuador. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicios, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 11.
- Carrillo, C., & Zapata, B. (2020). Gestión comunicacional y rentabilidad empresarial. *Tesis*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil, Guayaquil.
- Cejas, M. (2017). *Metodología de la investigación científica*.
- CEREM International Bussiness School. (2018). *¿Cómo medir tus servicios con servqual?* Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
- Chamba, J. (2019). Análisis de la calidad del servicio de los centros estéticos del norte de la ciudad de Guayaquil. *Tesis*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1934/1/ULEAM-ADM-0043.pdf>
- Clerici, F., & Fernández, B. (13 de febrero de 2019). Herramienta para la evaluación de calidad de datos. *Informe final de Proyecto de Grado*. Universidad de la República Montevideo, Montevideo, Uruguay. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/20268/1/tg-clerici-fernandez.pdf>

- Club Responsables de Calidad. (18 de enero de 2017). *Método Canvas y su aplicación al análisis de riesgos*. Obtenido de <https://clubresponsablesdecalidad.com/metodo-canvas-aplicacion-al-analisis-riesgos/>
- Córdova, I. (2017). *El nivel de calidad de servicio de la empresa Macga S.A.C, usando el modelo de Servqual, en la ciudad de Cajamarca”, desarrollada con el objeto de conocer el nivel de calidad en el servicio de la empresa Macga S.A.C*. Universidad Privada del Norte.
- Cruz, I. (abril de 2018). Aplicación de la mercadotecnia relacional en una empresa de venta de café de Baja California. *Región y sociedad*, 30(71). Obtenido de <https://doi.org/10.22198/rys.2018.71.a392>
- Darmawan, H., Hasibuan, S., & Hardi, H. (2018). Aplicación del concepto Kaizen con 8 pasos PDCA para reducir en defecto de línea en el proceso de pegado: un caso de estudio. *Revista Internacional de Avances en Investigación e Ingeniería Científica Jastre*, 4(8).
- Datadec. (13 de noviembre de 2017). *Gestión de la calidad y gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos>
- Defensoría del Pueblo. (10 de julio de 2000). Ley Orgánica de defensa del Consumidor. *Ley N° 2000-21*. Ecuador. Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Delgado, D. (2016). *La técnica de Mystery Shoopper como herramienta de análisis de calidad en industria turística*. Universitar de les Illes Balears.
- Díaz, P. (2018). *Modelos de medición de la calidad del servicio; propuesta de implementación en establecimientos militares- Colombia*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf;jsessionid=22E72E5538D9090C3EFBA9CD1431FBE7?sequence=4>
- Dices.net. (2021). *Mapa de Echeandía en Bolívar en Echeandía*. Obtenido de <https://mapasamerica.dices.net/ecuador/mapa.php?nombre=Echeandia&id=2674Dio>
- Dirección Financiera del GADMCE. (2021). Misión y visión. Echeandía.
- Duque, E., & Parra, M. (20 de Septiembre de 2016). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2).

- EuroInnova Business School. (2021). *¿Qué es y para que sirve la dirección financiera?* Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-y-para-que-sirve-la-direccion-financiera>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: EL caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Mont- Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4).
- García, M. (2019). *Sensación y percepción*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/2019/Sensacion-y-percepcion.pdf
- Godoy, L. (2018). El modelo Servqual para el fortalecimiento de la cultura de servicio de la empresa de huertos hdropónicos para agricultura urbana: Paqua. *Tesis*. Universidad de Colombia.
- Guaschpa, M. (2018). La calidad de servicio de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la Satisfacción de los consumidores período junio 2015-junio 2016. *Tesis*. Universidad Nacional del Chimborazo.
- Hernández, C., & Cano, M. (2017). La importancia de bechmarking como herramientas para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. *Investigación*. Universidad Veracruzana.
- Hernández, R. (2018). Incidencia de la Calidad de los Servicios de Salud del Laboratorio Clínico en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia. *Tesis de Maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edicion ed.). (M. G. Education, Ed.)
- Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo ServQual y teoría psicológica de colas para mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad Austral de Chile, sed Puerto Montt. *Tesis*. Universida Austral de Chile, puerto Montt.
- INEC. (2021). *Resultados del Censo 2010 en población y vivienda en el Ecuador*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC): <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/bolivar.pdf>
- ISO. (23 de Septiembre de 2015). *Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

- ISO-9001-2015. (2019). *Calidad Total: Definiciones y conceptos fundamentales*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (diciembre de 2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6).
- López G., E., Cabrera, Y., López C., E., & Puerto, A. (Junio de 2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MediSur*, 16(3). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n3/ms12316.pdf>
- Marsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34.
- Martel, I., Cady, L., & Santos, E. (2018). el modelo de servucción y su relación ccon la satisfacción del cliente en el restaurante lookcos Burger Gill Huanuco período 2017-2018. *Tesis*. Universidad Nacional "Hermilio Valdizán " de Huaanuco, Perú.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Obtenido de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mejía, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Estudio*. Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Carabobo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mejía, A., Gutierrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Carabobo.
- Mena, V., Solis, N., & Cando, L. (2018). Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Yura Relaciones internacionales*, 1-20.
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2018). Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf>
- Moya, M. (2016). Estrategia de Calidad. *SCM MEDIA PARTNER LOGISTEC*.

- Nejadjavad, M., & Gilaninia, S. (2016). The role of service Quality in organizations. *Huwait Chapter of Arabian Journal of Busines anda Management Review*, 5(7), 20. Obtenido de Kubwait Chapter of Arabian Journal of Busines and Management Review.
- NQA. (18 de octubre de 2018). *Electrónica y Telecomunicaciones*. Obtenido de Organismo de Certificación Global: <https://www.nqa.com/es-es/certification/sectors/electronics-telecommunications>
- Núñez, T., & Mancilla, J. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 3C Empresas.
- Pacheco, J. (21 de julio de 2021). *12 Características de los Servicios*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/caracteristicas-de-los-servicios/>
- Pardo, D. (2017). *Círculos de calidad; que son, cómo funcionan, ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://integriaims.com/circulos-de-calidad/>
- Pérez, R., García, G., & Sánchez, A. (2020). La satisfacción de clientes en el sector turístico; metodología seis sigma. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863004/movil/>
- Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (2018). Programa 5S para el mejoramiento continuo de la calidad y productividad en los puestos de trabajo. *Ingenieria Industrial. actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(20), 99-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215057003009/html/index.html>
- Qalliance. (18 de agosto de 2021). *¿Sabes cuál es la historia de la ISO 9001?* Obtenido de <https://qalliance.org/es/2021/08/18/sabes-cual-es-la-historia-de-iso-9001/>
- QuestionPro. (2020). *Elementos que conforman la satisfaccion al cliente*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Quijano, V. (7 de mayo de 2021). *¿Cómo lograr la satisfacción del cliente?* Obtenido de <https://victorquijano.com/cursos-de-capacitacion/como-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>
- RAE. (2021). *Percepción*. Obtenido de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Resolución Administrativa N°21. (2021). Estatuto orgánico de gestión organizacional por proceso del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Echeandía. Echeandía, Bolívar, Ecuador. Obtenido de <https://www.echeandia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/ESTATUTO-ORGANICO-GADMCE.pdf>

- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium*, 6(3), 130-147.
- Rodríguez, A., & Perez, A. (2017). Metodología científicos de indagación y construcción del conocimiento. (82), 1-26.
- Rogel, J. (2018). La calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente; Binomio clave en Agencias de viajes Ecuador. *Universidad Central del Ecuador*, 3.
- Rojas, C., William, N., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). La calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica*, 31(4).
- Sánchez, N. (2019). *Sensación y percepción una revisión conceptual*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019_NC_Sensacion%20y%20Percepcion_Sanchez_VF.pdf
- Satélites Pro. (2021). *Vista Satelital de Echeandía*. Obtenido de https://satellites.pro/mapa_de_Echeandia#-1.431110,-79.280498,17
- Secretaría Nacional de Planificación. (2020). *Planes de de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Obtenido de <https://multimedia.planificacion.gob.ec/PDOT/descargas.html>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de Abril de 2018). *Calidad en los Servicios públicos*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (23 de marzo de 2018). *La importancia de las normas ISO para los consumidores*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/importancia-normas-iso-para-consumidores/>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2021). *Calidad en los servicios públicos*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- SNI Ecuador. (2020). *Diagnóstico del cantón Echeandía*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000330001_PDOT_Act_Echeandia_Tot_13-03-2015_18-29-20.pdf
- UNE. (2 de Abril de 2018). *Renovando la satisfacción del cliente*. Obtenido de Revista de Normalización Española: <https://revista.une.org/2/renovando-la-satisfaccion-del-cliente.html>

Vizuite, O. (2021). Las dimensiones del modelo Servqual en la satisfacción del cliente de la empresa cloudstudio Cía Ltda en la ciudad de Quito. *Tesis*. Universidad Nacional de Chimborazo.

8. Anexos

8.1. Encuesta

Anexo N° 1 Hoja de la encuesta

Opciones	Expectativas					TOTAL	Percepción					TOTAL
	Calificación						Calificación					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Fiabilidad												
La seguridad y el cumplimiento de expectativas en los servicios que ofrece la Dirección Financiera.												
La dirección y manejo del trabajo que realiza la Dirección Financiera del GADMCE.												
Sensibilidad (capacidad de respuesta)												
La ayuda y guía que brinda el personal de la Dirección Financiera a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y la solución de dificultades.												
El ritmo y oportuna atención a los usuarios por parte del personal de las dependencias financieras.												
Seguridad												
Imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios por parte del personal de la Dirección Financiera.												
La calificación y competencia del personal de la Dirección Financiera en las tareas que realiza.												
Empatía												
El cumplimiento del horario de atención en la prestación de servicios a los usuarios.												
La atención personalizada a cada uno de los usuarios del GADMCE por parte de la Dirección Financiera.												
Elementos tangibles												
La disposición de equipos tecnológicos para ofrecer el servicio por parte de la Dirección Financiera												
La infraestructura donde es atendido el usuario de la Dirección Financiera para ofrecer el servicio.												

8.2. Instrumentos de control

Anexo N.º 2 Hoja de control del servicio de las distintas áreas de la Dirección Financiera

Fecha	Dependencia	Situación		Problema o nudo crítico	Responsables	Acciones preventivas o correctivas
		Actual	Esperada			

Elaborado por: Torres (2021)

Anexo N.º 3 Hoja de seguimiento acciones preventivas o correctivas distintas áreas de la Dirección Financiera

Fecha	Problema o nudo crítico	Acciones preventivas o correctivas	Resultados		Observación
			Obtenidos	Esperados	

Elaborado por: Torres (2021)

Anexo N.º 4 Hoja de seguimiento trámites y actividades pendientes por área de la Dirección Financiera

Área:

Responsable:

Fecha	Actividad / Trámite	Resultados		Observación
		Cumplida	No cumplida	

Elaborado por: Torres (2021)

8.3. Evidencias de aplicación de las encuestas

Anexo N.º 5 Evidencia de la aplicación de las encuestas

