

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2019

TEMA: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del
Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad
Seguridad y Ambiente

AUTOR: Ingeniero Fausto Vinicio Balarezo Toro

TUTOR: Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva. MBA.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Iván Fernando Silva Ordoñez, MBA. e Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Informe Investigación con el tema: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo” elaborado y presentado por el señor Ingeniero Fausto Vinicio Balarezo Toro para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Iván Fernando Silva Ordoñez, MBA.

Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Fausto Vinicio Balarezo Toro, Autor bajo la Dirección del Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva. MBA. Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Fausto Vinicio Balarezo Toro
c.c.:0502986284
AUTOR

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva. MBA.
c.c.:0501797351
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Fausto Vinicio Balarezo Toro
c.c.:0502986284
AUTOR

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas ..	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE ANEXOS.....	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO.....	xii
RESÚMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xv
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
2.1 Calidad del servicio.....	4
2.1.1 Características de los servicios.....	5
2.1.2 Calidad percibida de los servicios.....	6
2.1.3 Escalas de valoración del servicio.....	10
2.2. Satisfacción del usuario.....	14

2.2.1 Modelo de satisfacción del usuario	16
2.3. Impacto académico de la medición de la calidad y satisfacción de los servicios.....	17
CAPÍTULO III	20
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Ubicación	20
3.2. Equipos y materiales	21
3.3. Tipo de investigación	21
Enfoque	21
Bibliografía – documental.....	22
De campo	22
4.5.2 Tipos de investigación.....	22
3.4. Prueba de Hipótesis.....	23
3.5. Población o muestra:	23
3.6 Recolección de información:.....	25
3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico:	25
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	62
5.3. BIBLIOGRAFÍA.....	63
5.4 ANEXOS.....	67

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. TEMPORALIDAD DE ESTUDIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MODELO SERVQUAL	18
TABLA 2. POBLACIÓN.....	23
TABLA 3. DEPENDENCIAS GAD DE SALCEDO.....	25
TABLA 4. RESUMEN DE CASOS	26
TABLA 5. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	26
TABLA 6. TABULACIÓN DE DATOS GENERALES	27
TABLA 7. FRECUENCIA DE GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL	49
TABLA 8. FRECUENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	50
TABLA 9. FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN CON LOS VALORES PERCIBIDOS	51
TABLA 10. ANOVA.....	56
TABLA 11. TECNOLOGÍA VS SATISFACCIÓN	58
TABLA 12. INSTALACIONES VS SATISFACCIÓN	59
TABLA 13. PLAZOS VS SATISFACCIÓN	59
TABLA 14. PARÁMETROS DE DISTRIBUCIÓN ESTIMADOS	60

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tecnología para el procesamiento de información	28
Gráfico 2. Instalaciones físicas	29
Gráfico 3. Apariencia de los empleados	30
Gráfico 4. Publicidad atractiva.....	31
Gráfico 5. Atención personalizada.....	32
Gráfico 6. Plazo.....	33
Gráfico 7. Interés en resolver problemas	34
Gráfico 8. Requerimientos informativos.....	35
Gráfico 9. Tiempo prometido.....	36
Gráfico 10. Realización del servicio	37
Gráfico 11. Servicio rápido	38
Gráfico 12. Ayuda a los usuarios	39
Gráfico 13. Preguntas a los usuarios	40
Gráfico 14. Resultados Registro de la propiedad.....	41
Gráfico 15. Resultados amabilidad	42
Gráfico 16. Seguridad en las relaciones con el GAD de Salcedo	43
Gráfico 17. Conocimientos	44
Gráfico 18. Atención individualizada	45
Gráfico 19. Horarios.....	46
Gráfico 20. Intereses y necesidades	47
Gráfico 21. Resultados Registro de la propiedad.....	48
Gráfico 22. Departamentalización	54
Gráfico 23. Grado de satisfacción.....	55
Gráfico 24. Distribución de normalidad.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Escuela Nórdica.....	8
Figura 2. Modelo de los gaps.....	9
Figura 3 Servqual.....	10
Figura 4. Modelo de satisfacción según Kano.....	16
Figura 5. Países con estudios basados en SERVQUAL.....	19

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	67
ANEXO 2. ENCUESTA.....	70
ANEXO 3. DATOS TEMPORALIDAD 1.....	75
ANEXO 4. DATOS TEMPORALIDAD 2.....	76
ANEXO 5. POBLACIÓN.....	77
ANEXO 6. VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	78
ANEXO 7. ORGANIGRAMA GAD DE SALCEDO.....	81
ANEXO 8. TASA DE CRECIMIENTO POBLACIONAL DESDE EL 2011 AL 2021.....	82
ANEXO 9. COMPARACIONES MULTIPLES PRUEBA TURKEY.....	83

DEDICATORIA

Dedico a Dios, a mi familia por ser el pilar fundamental para poder cumplir mis metas, por haber fomentado el espíritu de superación personal, y a todos mis amigos que me han apoyado y han sido parte de este largo camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por permitirme formarme académicamente y por brindar docentes de calidad, a mi docente tutor quien me brindo el apoyo incondicional en todo el trabajo de investigación, a mis padres que siempre me han apoyado en todo este proceso de formación que me permitió mejorar mis conocimientos y a mis compañeros que compartían sus experiencias conmigo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2019

TEMA: LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO

AUTOR: *Ingeniero Fausto Vinicio Balarezo Toro*

DIRECTOR: *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*

FECHA: *14 de octubre del 2021*

RESÚMEN EJECUTIVO

La calidad del servicio público en criterios de entidades municipales ha sido poco estudiada por parte de los investigadores, por tanto, al conocer que existen Gaps, se realizó la siguiente investigación con el tema “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO”. Por lo que, se revisó la literatura sobre escalas de valoración de la calidad, que tipo de escala se puede aplicar, porque y sobre todo el direccionamiento de valor para el tipo de clientes, en este caso se va aplicar a l campo de las instituciones públicas que son toda organización que se encuentra en evolución y mejoras constantes para satisfacer las necesidades de un mercado cambiante. De tal forma, que se requiere conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad de sus servicios, a través de escalas que provean datos que permitan enfocar el cambio en una dirección correcta, que responda a necesidades y demandas reales de los servicios prestados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Salcedo que permiten conocer cómo perciben los usuarios la calidad del servicio y la satisfacción. La metodología que se utilizo fue con enfoque cuantitativo mediante el Test SERVQUAL que fue el test preciso seleccionado para obtener información general y específica. El tipo de investigación fue de campo y bibliográfica- documental, el total de la población del año 2021 es de 21.450 habitantes

y para el muestreo se utilizó según la fórmula 377 encuestas, lo que permitió cumplir con los objetivos y la toma de decisiones del GAD de Salcedo las mismas que están orientadas a necesidades reales, que se traduce en la mejora de programas formativos, en el perfeccionamiento de los procesos institucionales. Para el bien de la sociedad que acude a realizar los procesos en las diferentes áreas departamentales y a la imagen institucional en la calidad de los servicios prestados.

DESCRIPTORES: *CALIDAD, GESTIÓN PÚBLICA, INSTITUCIONES PÚBLICAS, NECESIDADES, PERSEPCIONES, SATISFACCIÓN, SERVICIO, SOCIEDAD, TEST SERVQUAL, USUARIOS.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2019

THEME:

THE QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF
THE USERS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF
THE CANTON SALCEDO

AUTHOR: *Ingeniero Fausto Vinicio Balarezo Toro*

DIRECTED BY: *Doctor, Walter Ramiro Jiménez Silva. MBA.*

DATE: *14 de octubre del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The quality of public service according to the criteria of municipal entities has been little studied by researchers, therefore, knowing that there are Gaps, the following investigation was carried out with the topic “THE QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF THE CANTON SALCEDO”. Therefore, the literature on quality assessment scales was reviewed, what type of scale can be applied, because and especially the direction of value for the type of clients, in this case it will be applied to the field of public institutions which are any organization that is constantly evolving and improving to meet the needs of a changing market. In such a way, it is required to know the perceptions of users about the quality of their services, through scales that provide data that allow to focus the change in the correct direction, that responds to the real needs and demands of the services provided by the Government. Autonomous Decentralized of the Canton of Salcedo that allow to know how users perceive the quality of service and satisfaction. The methodology used was with a quantitative approach through the SERVQUAL Test, which was the precise test selected to obtain general and specific information. The type of research was field and bibliographic-documentary, the total population of the year 2021 is 21,450 inhabitants

and for the sampling, 377 surveys were used according to the formula, which allowed meeting the objectives and decision-making of the GAD of Salcedo, the same ones that are oriented to real needs, which translates into the improvement of training programs, in the improvement of institutional processes. For the good of the society that comes to carry out the processes in the different departmental areas and the institutional image in the quality of the services provided.

KEY WORDS: *QUALITY, PUBLIC MANAGEMENT, PUBLIC INSTITUTIONS, NEEDS, PERSEPTIONS, SATISFACTION, SERVICE, SOCIETY, SERVQUAL TEST, USERS.*

INTRODUCCIÓN

Prestar un servicio de calidad a los usuarios dentro del sector público, es la principal labor que deben analizar las entidades del Estado, desde los ministerios hasta los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), porque constituye un requisito, tanto por las intenciones de mejorar la calidad de vida de la población, como realizar planificaciones y reformas en beneficio del país. Además, que pasan por un sistema comparativo a nivel nacional para ver cuáles son las mejores ciudades, a nivel de ministerios se analizan los distritos que existen en las diferentes ciudades del país, después continúa con los GADs, quienes en primer lugar manejan un presupuesto general que es concedido según las necesidades existentes de cada ciudad y en segundo la recaudación de impuestos por lo que, para lograr estar entre las ciudades más representativas en varios aspectos es importante medir la satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que se presta por parte del personal. Demostrando que las instituciones del Gobierno tienen la responsabilidad pública de garantizar la competitividad de los profesionales que manejan la administración pública del país, cuyas contribuciones permitirán el desarrollo económico y social.

La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente (Herdiyanti et al., 2017). Por tanto, asegurar la calidad del servicio se convierte en uno de los principales objetivos de gestión de las instituciones públicas, que tienen como fin primordial la satisfacción general de los usuarios. Sin embargo, ha sido materia de polémica definir qué es la calidad, la conceptualización de este término es diferente para los investigadores o estudiosos del marketing que para los consumidores (Ilmi & Darma, 2020). Otro tema de interés y confusión implica determinar, cómo se establece que el servicio prestado es de calidad. Para responder a esta necesidad se crearon las escalas de valoración de la calidad del servicio. Para estudiarlas es necesario la aplicación así se conocerá de manera efectiva, sus fortalezas y debilidades, logrando mejorar las escalas existentes y permitiendo valorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente de manera óptima.

La satisfacción del cliente dentro del sector público es un tema de interés por las pocas investigaciones que se han realizado en comparación a empresas de industrias,

comercio y servicios de pago, sin embargo, para la parte pública es de interés por conocer como planificar, coordinar y ejecutar proyectos orientados al bien común de la sociedad para mejorar o replantear los objetivos institucionales.

Las instituciones públicas, como toda organización se encuentran en evolución y mejoras constantes para satisfacer las necesidades de un mercado cambiante. Por ello, necesitan conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad de sus servicios, a través de escalas que provean datos que permitan enfocar el cambio en una dirección correcta, que responda a necesidades y demandas reales. Los resultados de las evaluaciones de calidad del servicio a los usuarios son importantes para la institución, al proporcionar retroalimentación, sobre cómo está siendo percibido el servicio que brinda el GAD e identificar los aspectos en los que mejorar.

1.2. Justificación

El presente proyecto se logró realizar porque se cuenta con bases teóricas sobre la medición de calidad de servicio. En donde se ha logrado reconocer que la percepción de la calidad del servicio y los modelos de evaluación son una muy buena alternativa de gestión organizacional, capaz de generar valor al servicio (Cueto et al., 2020).

Varios autores iniciaron su investigación a partir de definir la estructura de la calidad de servicio con una serie de reuniones de grupo, en las que los participantes eran seleccionados para representar un largo espectro de servicios y de contextos geográficos distintos (Carrera, 2020). Esto permitirá obtener información relevante y, sobre todo, elegir un modelo que permita la medición más real sobre la satisfacción de los usuarios.

Es necesario mencionar que, el servicio y sus características se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente. Las características específicas se incluyen en los elementos que se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas (Cueto Huayascachi et al., 2020). Dichas expectativas pueden estar ligadas a *benchmarks* como parámetros de comparación, independientemente de que la industria decida o no cumplir con el estándar.

También, se obtuvo cuestionarios validados por teóricos que sustentarán y darán realce al presente trabajo académico y organizacional, porque se podrá presentar y aplicar dentro del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo, con la finalidad de mejorar el sistema público y aportar académicamente a la sociedad.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir los modelos de calidad de servicios existentes que apoyen el estudio teórico en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.
- Definir los factores de satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.
- Proponer un modelo de calidad de servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Calidad del servicio

La calidad de servicio es un análisis de permanente interés, sobre todo por las circunstancias que caracterizan la gestión en términos de calidad, eficiencia y satisfacción en el desempeño de las instituciones públicas, que hacen propicio la implementación de prácticas que en el pasado eran consideradas exclusivas para la gestión empresarial con fines lucrativos. Pero que hoy en día el sector público también debe llevar a cabo. Cuando se habla del desempeño, se hace referencia a la capacidad de un gobierno por sostener e incrementar el bienestar de la población (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2017). Respecto a la calidad este es un tema extenso y controversial con mucho interés en el ámbito de la investigación de empresas y mercados.

Con el pasar de los años las entidades públicas han pasado por una serie de cambios transformacionales para seguir vigentes, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad a la población. Sin embargo, la calidad en sí ha resultado difícil de medir porque se lo realiza mediante percepciones de los diferentes usuarios que figuraran como clientes. Esto hace la tarea más compleja dado que el personal atiende a las personas que tienen un contacto directo con ellos, y serían considerados “clientes inmediatos”, aquí comienza el conflicto porque, se está atendiendo diferentes demandas que en ocasiones puede traer consecuencias para la ciudadanía en general y que serían considerados como “clientes ocultos” que presentan demandas de servicios adicionales (Peña Santillán, 2018) que en muchos casos son difíciles de concretar.

Otra cuestión de objeto de estudio es de una orientación del cliente en la gestión de administración pública que está dirigida a la influencia que tienen los receptores al manejo de las características de las entidades públicas y de los servicios prestados por las mismas, que es muy diferente a la del sector privado. Pero que, con el sustento teórico la medición de calidad se ha logrado por el aporte de las diferentes escalas de medición.

2.1.1 Características de los servicios

La intangibilidad es la característica más distintiva de los servicios, consiste en que no se pueden tocar, ver, oír, oler o degustar antes de la prestación del servicio. A diferencia de los productos, los servicios no pueden ser exhibido en un escaparate, por lo que el cliente no puede realizar ninguna valoración de primera mano (Pino-Vera & Medina-Giacomozzi, 2018), o fuera de referencias de terceros. Esta característica provoca incertidumbre entre los usuarios, siendo imprescindible para las empresas valorar la calidad del servicio, atendiendo a criterios como: personal, maquinaria, tecnología, etc. Que sirvan de referencia para los futuros usuarios (Aliaga Díaz & Alcas Zapata, 2021).

La percibibilidad hace referencia a la duración corta y limitada del proceso de prestación del servicio, esta característica está ligada con el consumo, dado que el servicio se consume mientras dura la prestación (Ibarra et al., 2017) otra característica de los servicios es la inseparabilidad, que precisa la concurrencia tanto del productor como del cliente en la prestación del servicio, convirtiéndose así en un acto indisoluble (Vidrio Barón et al., 2020).

Endeshaw (2021) argumenta que cada servicio entregado no es igual, ya sea porque el personal que presta el servicio o el cliente no es el mismo, lo que implica que el resultado del servicio es diferente, obstaculizando la estandarización y suministrando a cada cliente una experiencia única, lo que responde a la característica de heterogeneidad de los servicios. En este contexto, se puede analizar que las entidades públicas necesitan de escalas ya comprobadas para la medición de los servicios considerando la dificultad de percepción de cada usuario y los beneficios generados que pueden afectar directa o indirectamente a la ciudadanía.

2.1.2 Calidad percibida de los servicios

Generalmente el término “calidad” es considerado como algo predefinido, como si existiera una única definición que es conocida, comprendida y aceptada por todos. Sin embargo, la revisión de la literatura refleja que no existe una estructura conceptual consensuada para la definición de la calidad del servicio, debido fundamentalmente a las diferencias sustanciales en las características de las instituciones públicas en comparación con los sistemas de servicios generales (Tešić, 2020). Este término se ha definido desde diferentes perspectivas y orientaciones, según el autor que realiza la definición, las medidas aplicadas, el contexto en el que se considera, etc.

Para Lee et al. (2021) “la calidad del servicio depende del servicio esperado, el servicio percibido y la imagen corporativa” (pág. 4). Por lo tanto, la calidad percibida de un servicio dependerá de la evaluación que realice el consumidor una vez haya recibido el servicio. Shen et al (2021) definen la calidad del servicio, como el resultado de la divergencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Pensando que la percepción relaciona no solo con el resultado, sino también la forma o proceso de prestación del servicio y las expectativas son los deseos de los consumidores sobre lo que la empresa de servicios debe ofrecer en lugar de lo que ofrece (Alam, 2021).

Según las definiciones propuestas, la percepción de los clientes y sus expectativas son fundamentales para definir la calidad de los servicios, y por ende se lo puede aplicar en las instituciones públicas a pesar de la complejidad, pero que con el aporte teórico diseñados para la medición se hace oportuno y valorado por los investigadores.

Respecto a la percepción, Herdiyanti et al. (2017) remarcan la existencia de dos tendencias de percepción de la calidad de los servicios: la escuela nórdica y la escuela norteamericana.

Escuela nórdica

La escuela nórdica tiene como principal representante a “Grönroos (1984), quien desarrolla el Modelo de la Imagen que se convierte en una de las investigaciones pioneras en valorar la calidad del servicio percibida” (Brax et al., 2021). Este modelo al hablar de calidad de servicios distingue entre calidad técnica o diseño del servicio y la calidad funcional o de realización del servicio. La calidad técnica implica valorar correctamente la respuesta a la pregunta ¿qué esperan los consumidores del servicio?, que considera factores como: las habilidades técnicas de los colaboradores, el conocimiento y las soluciones técnicas que provean, así como la maquinaria y tecnología, mientras que la calidad funcional es valorada como respuesta a la pregunta ¿cómo se ofreció el servicio?, que contempla factores como: contacto con el cliente, la apariencia, la accesibilidad y actitud de los colaboradores (Yousef et al., 2021).

Este modelo precisa la calidad del servicio percibido, como el punto de integración entre las expectativas del servicio, el servicio percibido y la imagen corporativa, existiendo ésta convergencia entre la calidad técnica y la calidad funcional (Wetzel & Hofmann, 2020). Como resultado, la imagen desempeña un papel central en la "percepción" del cliente sobre la calidad del servicio, lo que es muy importante para las entidades públicas, así como para cualquier otra organización.

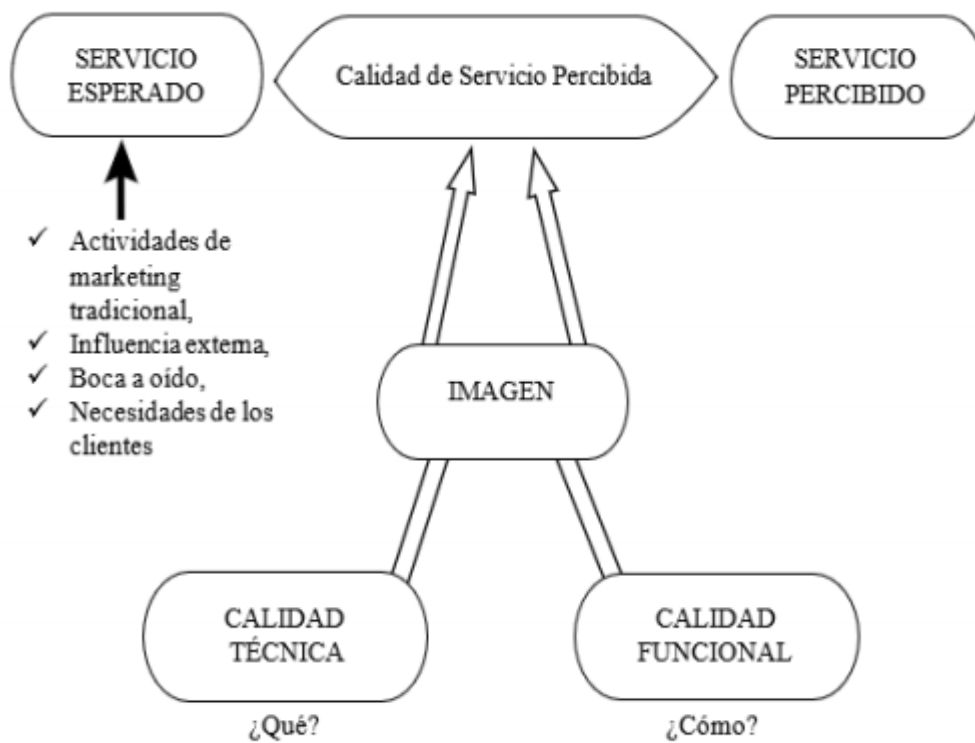


Figura 1. Escuela Nórdica

Fuente: Brax et al., (2021)

Escuela norteamericana

La escuela norteamericana tiene como pionero a “Grönroos (1984) que hace la primera distinción entre servicio esperado y servicio percibido” (Brax et al., 2021) con el Modelo de las Deficiencias, conocido también como Modelo de los Gaps. El modelo evalúa la percepción de la calidad de los servicios a partir de la identificación de las deficiencias en el mismo.

Cuadro 1. Modelo de las deficiencias (Gaps)

1	Discrepancia entre las expectativas de los consumidores y las percepciones que la gerencia tiene sobre esas expectativas.
2	Discrepancia entre las percepciones de la gerencia sobre las expectativas de los consumidores y las especificaciones de calidad o diseño del servicio.
3	Discrepancia entre las especificaciones de calidad o diseño del servicio y el servicio ofrecido o prestado realmente.
4	Discrepancia entre el servicio ofrecido o prestado realmente y lo que se comunica al cliente sobre el servicio.

Fuente: Brax et al., (2021)

La calidad percibida del servicio surge del Gap 5 (Figura 1) revisado anteriormente, y es la discrepancia entre expectativas y percepciones acerca del servicio realmente recibido por parte de los clientes (Of et al., 2017). Finalmente, se presenta la figura con los modelos de los gaps.

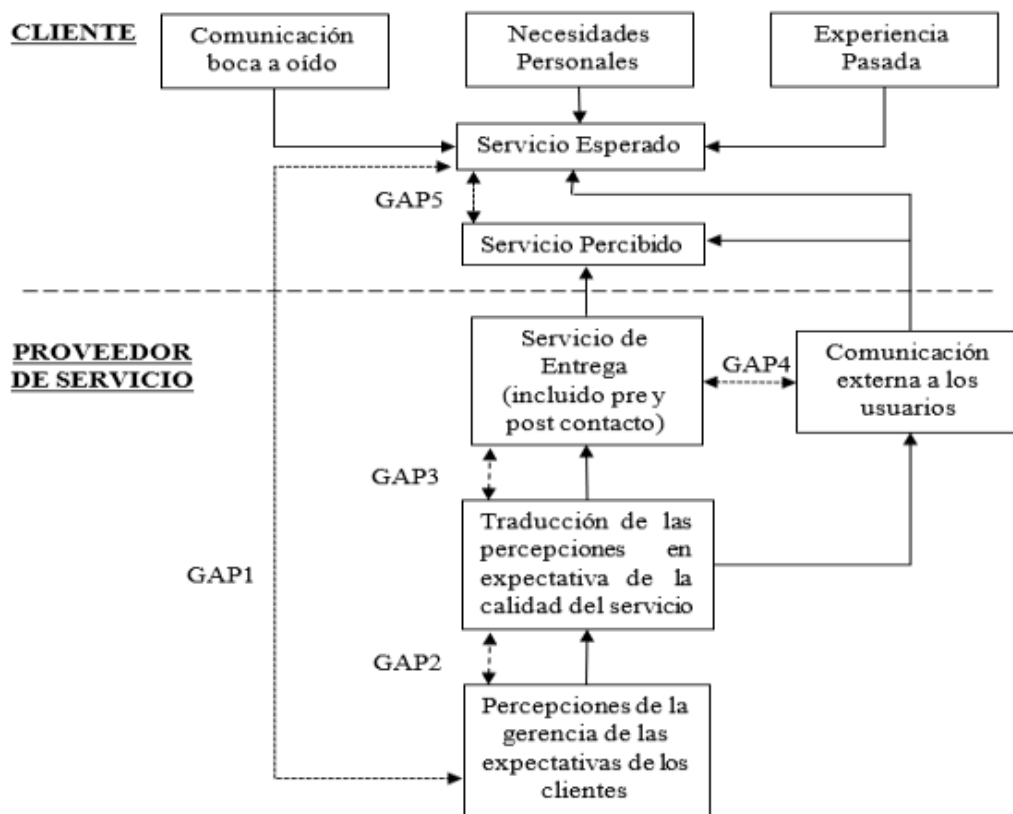


Figura 2. Modelo de los gaps

Fuente: Rahman et al., (2017)

Rahman et al. (2017) perfeccionan su modelo y lo denominan SERVQUAL, esta escala valora la percepción de la calidad como el resultado de la comparación entre las expectativas que tenía el cliente previamente y las percepciones que tienen tras haber recibido el servicio. Los autores basan su trabajo en la teoría de la desconfirmación de expectativas para explicar cómo varía la percepción de la calidad de los consumidores.

Para lo cual consideran: las expectativas del consumidor, el desempeño del servicio y la experiencia del consumidor. Que consiste en “la desconfirmación será positiva cuando el resultado final del servicio sea superior a lo que esperaba el consumidor, y será negativa cuando el desempeño del producto y el resultado final sean inferiores a las expectativas” (Dianawati et al., 2019). Por lo tanto, cuando la desconfirmación es positiva el consumidor estará satisfecho con el servicio, y su percepción de la calidad del servicio será mayor. En el supuesto de los servicios de las instituciones públicas el modelo GAPs (figura 2), la percepción de la calidad del servicio vendrá dada de la comparación que hacen los usuarios entre lo que deseaban al acudir a una institución con lo obtenido al final del servicio.

2.1.3 Escalas de valoración del servicio

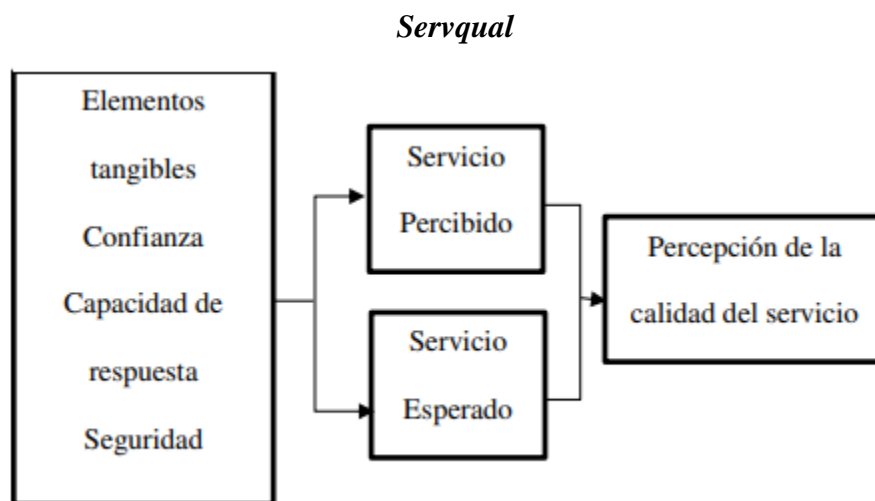


Figura 3 Servqual

Fuente: Dianawati et al., (2019).

La escala SERVQUAL ha sido la escala más utilizada para valorar la calidad en el mundo de los servicios, sin embargo su estudio es complejo, debido a la dificultad para conseguir los datos referentes a las expectativas de los usuarios (Ocampo et al., 2019).

Con el tiempo autores como (Dinçer et al., 2019; Ocampo et al., 2019) perfeccionan el modelo creando la escala SERVQUAL que tiene como base también a Parasuraman (1993) como una propuesta para medir la calidad de los servicios en general, el modelo fue validado por una muestra compuesta por usuarios de cuatro tipos de servicios diferentes: reparación y mantenimiento de electrodomésticos, banca 22 comerciantes, teléfono móvil, casa de bolsa de valores y tarjetas de crédito. Como resultado se obtuvo un modelo combinado por 5 dimensiones explicadas en 22 ítems que miden las expectativas y 22 ítems que miden las percepciones. “SERVQUAL define la calidad percibida del servicio como el resultado de confrontar las expectativas antepuestas de los usuarios con la percepción o experiencia real que tuvieron en la prestación del servicio” (Ijadi Maghsoodi et al., 2019).

Las principales observaciones al estudio surgen de los resultados de los encuestados para valorar la calidad según las expectativas, pero no fundados en la experiencia, lo que permite que dentro de las instituciones públicas esta escala sea la más cercana a la realidad de la valoración de la calidad, porque la experiencia no es continua y la percepción no limita el tiempo, por lo que, los usuarios puede ser cualquier persona que ingrese hacer los trámites en la institución pública.

La revisión de la literatura refleja que no existe un acuerdo general sobre las dimensiones a considerar para establecer normas de calidad para la valoración del servicio (Falcão et al., 2017). Sin embargo, las que se han utilizado, incorporado o adaptado son las siguientes:

Cuadro 2. Dimensiones SERVQUAL

Dimensión	Concepto
Elementos tangibles	Esta dimensión valora la apariencia de las instalaciones físicas de la institución, equipo tecnológico de apoyo, materiales de comunicación, confort, amplitud, funcionalidad, señalización, accesibilidad y del personal que presta el servicio.
Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
Sensibilidad	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas
Seguridad	Es inspirar confianza a los usuarios de la calidad de la institución a través de logros para la comunidad y experiencia profesional del personal y dar seguridad de ausencia de peligro, riesgo o duda en la prestación del servicio. Se valora también características inherentes a los profesionales como, habilidades de comunicación, actitud positiva ante dudas y disposición a proporcionar retroalimentación útil.
Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del usuario.

Fuente: Falcão et al., (2017).

Estas cinco dimensiones son las principales a la hora de medir la calidad del servicio, sin embargo, existen otras dimensiones utilizadas dentro del misma escala como:

Cuadro 3. Otras dimensiones SERVQUAL

Confianza	Se mide la capacidad que tiene la institución pública de prestar el servicio de forma correcta desde la primera vez, según lo prometido de forma fiable, es decir, comprende los elementos que intervienen en el proceso de atención a la comunidad.
Capacidad de respuesta	Se valora la capacidad de la institución pública de prestar un servicio rápido, con la intención de ayudar al usuario procurando agilidad en los procesos comunes.
Cortesía	Este determinante valora el respeto, la amabilidad y la consideración con la que el personal de una institución pública presta el servicio a la comunidad.
Comunicación	Para que la comunicación se considere de calidad se debe dar en los dos sentidos, la institución pública debe informar con regularidad a la ciudadanía sobre todos los servicios haciendo uso de un lenguaje apropiado y además debe escuchar a los usuarios y reconocer sus comentarios.
Comprensión	Valora la capacidad de la institución de comprender y conocer al usuario que se traduce que una prestación de servicio que responda sus necesidades.
Servicios administrativos	Se valora los procesos administrativos que constituyen los procesos de apoyo o auxiliares, que a pesar de no ser el objeto primordial de la prestación del servicio son esenciales. Constituyen el lado burocrático del servicio.

Fuente: (Falcão et al., 2017; Ijadi Maghsoodi et al., 2019)

SERVPERF

Esta escala se creó como opción a la escala SERVQUAL, sin embargo, solo valora la calidad tomando en cuenta la percepción de la prestación real del servicio, es decir, la experiencia o resultado que percibió el consumidor tras recibir el servicio (Arokiasamy, 2019). La escala utiliza las mismas dimensiones que SERVQUAL, sin embargo, emplea solo los 22 ítems que miden las percepciones, dejando completamente fuera de consideración los ítems que miden las expectativas (Rahman et al., 2017). Esto limita el resultado de calidad dentro de las instituciones públicas y de las organizaciones en general por lo que se puede decir que mide genéricamente la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado.

Perspectives Service Quality PSQ.

Este modelo parte del componente llamado “Expectativas” hay dos aspectos que pueden ser directamente diseñados por la empresa como lo son la “Comunicación de Marketing” e “Imagen”, incluso el aspecto relacionado con el “Boca a Boca” pudiera ser planificado alcanzando los preceptos básicos del *buzzmarketing* (Stević et al., 2021). Este modelo tiene relación directa con las acciones que se deben ejecutar para incidir en el cliente y disminuir gap 4 del modelo de SERVQUAL, pero no es considerado como el conjunto de actividades, por lo que, no genera resultados fiables para la investigación, al contrario, restringe los resultados para la calidad funcional que deberían tener las entidades públicas.

Como se observa en el análisis de esta investigación, las escalas surgen desde SERVQUAL con el propósito de medir la calidad del servicio y planear modelos que sean representativos de esta forma pueden ser aplicados a diferentes sectores: como comerciales, industriales, públicos, etc.

2.2. Satisfacción del usuario

Las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han logrado ser reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor (Akob et al., 2021). La literatura presenta ciertas diferencias al definir la satisfacción, sin embargo, cabe destacar que se pueden identificar tres componentes generales en la satisfacción: “es una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); la respuesta se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc)” (Mohamed Sahari et al., 2017). Por lo que, surge un acercamiento óptimo al término de satisfacción al entenderla como una respuesta generada en el individuo bajo un contexto determinado en un momento, también, particular (Arokiasamy, 2019).

Los encargados de la satisfacción del cliente serán los de alta dirección ellos deben demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

Cuadro 4. Satisfacción del cliente

1	Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del Cliente y los legales y reglamentarios aplicables
2	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente
3	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del Cliente.

Fuente: Mohamed Sahari et al., (2017).

Seguramente para que se pueda medir la satisfacción se debe incluir la gestión de las reclamaciones, pero dicha actividad por sí sola no es exhaustiva. Es por tal motivo que, se necesita de la medición de las percepciones y satisfacción como se mencionó en el epígrafe anterior, la calidad del servicio es subjetiva y la satisfacción lo es aún más puesto que es el resultado de la atención al cliente, que para el caso de estudio son los usuarios.

Disponer de los resultados sugiere que:

Cuadro 5 Características de la satisfacción al usuario

1	Fomentar la comprensión de las necesidades latentes mediante el desarrollo de la sensibilidad y la capacidad de captar señales débiles y anticipar las necesidades. La capacidad de comprender las necesidades latentes es un fuerte incentivo para la innovación
2	Ayudar a captar ideas y sugerencias, ya que el usuario puede ser una fuente inagotable de propuestas para definir intervenciones cada vez más eficaces.
3	Contribuir a superar las limitaciones internas del trabajo repetitivo y rutinario de la organización.
4	Integrar la evaluación de la eficiencia y eficacia de la empresa a través del control continuo en el tiempo.
5	Contribuir a la definición estratégica de nuevos servicios o mejorar lo que ya existe en el mercado y sus propuestas.

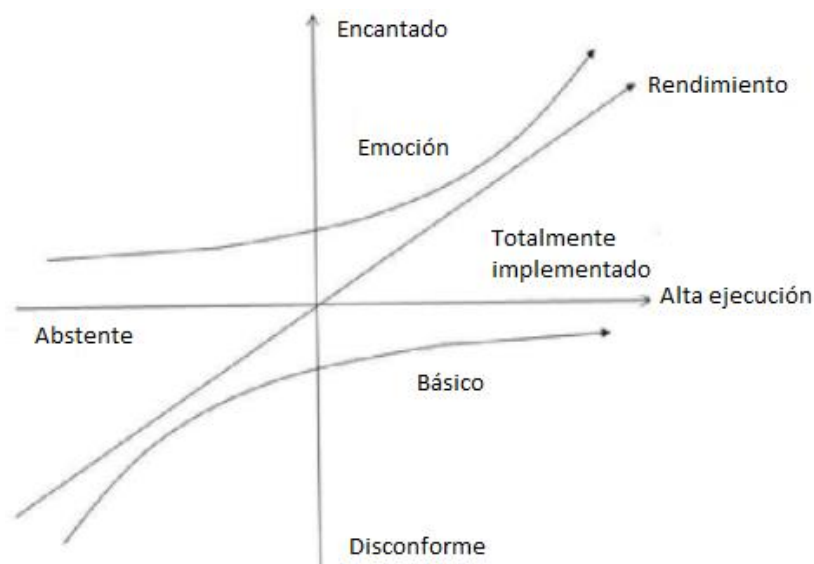
Fuente: Park & Lee, (2021)

Medir la satisfacción del usuario” significa tratar de entender, mediante el uso de juicios cuantitativos y cualitativos, el nivel de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida: las desviaciones representarán la NO calidad” (Mohamed Sahari et al., 2017). Para ser eficaces, los procesos de análisis de la satisfacción del usuario deben formar parte de sistemas de adquisición de datos capaces de alimentar la estrategia de mejora continua que permita establecer valores capaces de fomentar la productividad tanto de la actividad del personal como la entidad pública.

2.2.1 Modelo de satisfacción del usuario

El índice de satisfacción del Cliente es solo uno de los indicadores que la dirección de las entidades públicas debe considerar para tomar las decisiones, o sea una de las fuentes de análisis para las decisiones de mejora por lo que sugiere un modelo a partir de Kano que consiste en:

Figura 4. Modelo de satisfacción según Kano



Fuente: Brax et al., (2021)

Este modelo se basa en 5 categorías, aunque cabe recalcar que su utilización está enfocada en los productos, se ha diseñado la misma estructura para los servicios, esto dado porque, sugiere que la dimensión de tangibilidad aplicada en el modelo

SERVQUAL, parte para analizar las percepciones a continuación, se describe las categorías que afectan a la satisfacción del cliente.

Cuadro 6. Categorías de satisfacción al usuario

Calidad básica o esperada:	Son los atributos mínimos con los que debe contar un producto o servicio. En otras palabras, es lo mínimo que el usuario espera encontrar y si no se encuentran estos atributos existirá una gran insatisfacción. Así, por ejemplo, que el personal se haga cargo de agilizar los procesos con los tiempos de pago y espera de revisiones.
Calidad deseada o de performance:	También llamados atributos de rendimiento. Se trata de atributos que son solicitados por el usuario y que pueden marcar la diferencia con los competidores otras entidades públicas. Es así en una institución pública, la atención para tramites de pagos atributos donde el usuario valora y agradece.
Calidad motivadora o emocionante:	Son atributos que sorprenden al cliente ya que los valora, pero no esperaba encontrarlos. Ser atendido por el personal adecuado.
Calidad indiferente:	Son atributos que no influyen en nada en la satisfacción del cliente. La combinación de tramites dentro de la entidad pública
Calidad de rechazo:	Son atributos, o más bien características, que el cliente percibe como negativos y le causa rechazo. Como tener que acudir a otra entidad o departamento a realizar pagos. Que paran los procesos.

Fuente: Han et al., (2019)

Como se observa es difícil medir la satisfacción del usuario, sin embargo, todas las investigaciones que existen han arrojado datos en base a la escala de medición de las percepciones que viene dada por las expectativas generadas por el personal para la resolución de problemas que presentan los usuarios.

2.3. Impacto académico de la medición de la calidad y satisfacción de los servicios

Para lograr medir la calidad del servicio, es necesario conocer si existen o no estudios relacionados por lo que, a continuación, se presenta una tabla de la temporalidad de los estudios sobre el tema desde el año 2010 hasta el 2020.

TABLA 1. TEMPORALIDAD DE ESTUDIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MODELO SERVQUAL

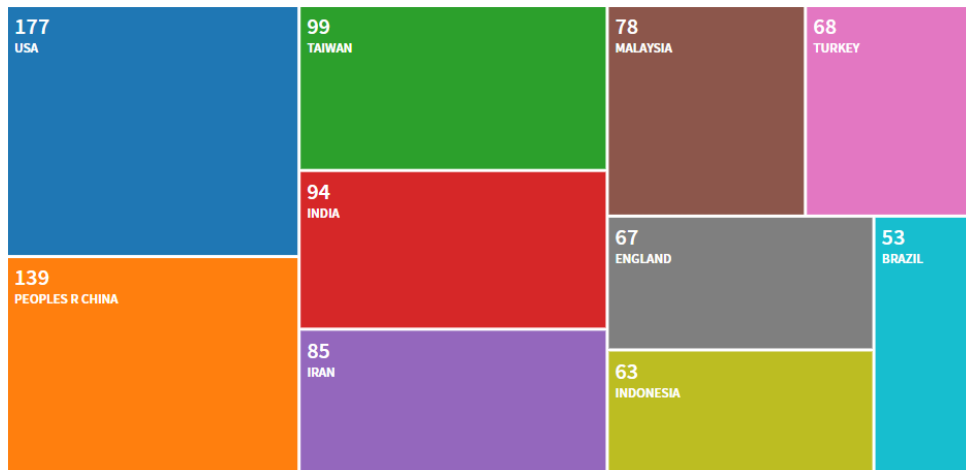
Año de publicación	Cantidad	Porcentaje
2020	117	8.075%
2019	166	11.456%
2018	125	8.627%
2017	122	8.420%
2016	120	8.282%
2015	102	7.039%
2014	67	4.624%
2013	54	3.727%
2012	47	3.244%
2011	77	5.314%
2010	53	3.65%

Fuente: Web of Science (2021)

Como se puede observar el estudio ha tenido un crecimiento en los periodos que más se ha estudiado son en los años 2018 y 2019 en el año 2020 existe un decremento esto debido a la pandemia que surgió, lo que limitó la economía y la participación de estudios considerando que el servicio se da de persona a persona para la atención de calidad del servicio en instituciones públicas.

Además, el estudio de la escala de SERVQUAL en Latinoamérica el país que sobresale es Brasil, y es entendible porque está creciendo más que los otros países vecinos mantiene niveles altos de economía y tecnología altos basados en la satisfacción del cliente tanto a nivel empresarial privado y público, Estados Unidos, China y Taiwan estudian bajo esta escala como se observa a continuación.

Figura 5 Países con estudios basados en SERVQUAL



Fuente: *Web of Science* (colección principal)

En el área de administración se ha logrado incorporar la medición y valoración de la calidad del servicio bajo la escala SERVQUAL. La cual se ha demostrado que sería idónea para que el presente trabajo disponga de credibilidad y valoración académica.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salcedo, que pertenece a la cabecera del Cantón Salcedo, así como la tercera urbe más grande y poblada de la Provincia de Cotopaxi. Se localiza al centro de la Región interandina del Ecuador, en la hoya del río Patate, en la orilla izquierda del río Cutuchi, a una altitud de 2683 msnm y con un clima andino de 14°C en promedio. Forma parte del área metropolitana de Latacunga, pues su actividad económica, social y comercial está fuertemente ligada a Latacunga, siendo "ciudad dormitorio" para miles de trabajadores que se trasladan a aquella urbe por vía terrestre diariamente. Es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales de Cotopaxi. Las actividades principales económicas son el comercio formal e informal, los negocios, la agricultura y la acuicultura; el comercio de la gran mayoría de la población consta de pymes y microempresas, sumándose de forma importante la economía informal que da ocupación a miles de personas.

Ilustración 1. Ubicación



Fuente: Google maps

3.2. Equipos y materiales

Técnicas

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta.

Instrumento

Se realizó un cuestionario que es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de usuarios que asisten a la realización de trámites en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

Materiales

-Cuestionario SERVQUAL

-Programa estadístico SPSS

3.3. Tipo de investigación

Enfoque

La presente investigación, se realizó bajo el enfoque **cuantitativo** usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Rojas, 2016).

Por tanto, una vez revisada la literatura, con el tema de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se trabajará mediante el enfoque cuantitativo se realizó una recolección de datos numéricos que permitió correlacionar las variables para conocer qué factores hay que mejorar o seguir con la continuidad de estos.

También se trabajó bajo las siguientes modalidades de investigación:

Bibliografía – documental

La investigación bibliográfica se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información, además pretende encontrar soluciones a problemas planteados por una doble vía como la relación de datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y la proporción de una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas (Capelo, 2012).

Se recurrió a fuentes bibliográficas sobre las percepciones y modelos de calidad de servicio que miden la satisfacción de los usuarios (clientes).

De campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular (Villagrán de Tercero, 2015).

Este trabajo se realizó con un cuestionario validado para medir la satisfacción de calidad de servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

4.5.2 Tipos de investigación

Investigación explicativa: es un método científico que implica explicar el comportamiento de un fenómeno de manera específica centrándose en el análisis cualitativo (Martínez Rodríguez, 2013).

En la investigación se explica el comportamiento de las dos variables planteadas para conocer cual o cuales influyen de manera directa sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

Investigación correlacional: tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular (Alvarado L., 2013).

Para el caso de estudio la investigación correlacional permitió medir el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo.

3.4. Prueba de Hipótesis

H₁: La calidad de servicio tiene incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Salcedo.

H₀: La calidad de servicio no tiene incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Salcedo.

3.5. Población o muestra:

Para la población se trabajó con la población económicamente activa (PEA) del cantón Salcedo, los últimos datos reales son del Censo 2010, por lo que, para obtener datos actuales al 2021 se proyectó con el indicador de la Tasa de Incremento Poblacional. Como se observa a continuación:

TABLA 2. POBLACIÓN

Año	TCP	Población
2010		21.121
2011	1,58%	21.455
2012	1,53%	21.444
2013	1,51%	21.440
2014	1,53%	21.444
2015	1,59%	21.457
2016	1,67%	21.474
2017	1,76%	21.493
2018	1,78%	21.497
2019	1,74%	21.489
2020	1,62%	21.463
2021	1,56%	21.450

Fuente: INEC, (2010)

Elaborado por: Vinicio Balarezo

La población total es de 21.450 personas, por lo que es necesario realizar el cálculo de la muestra para poder encuestar.

Cálculo de la muestra

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

Datos:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%

P= probabilidad de éxito 50%

Q= probabilidad de fracaso 50%

N= tamaño de población 21.450 habitantes PEA del cantón Salcedo

E= nivel de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(21.450)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (21.450)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{20600,58}{0.96 + 53,625}$$

$$n = \frac{20600,58}{54,5854}$$

$$n = 377$$

Se encuestó a 377 habitantes del cantón Salcedo del total de la Población, además está encuesta, se realizó dentro del GAD de Salcedo a las personas que acuden a los siguientes departamentos.

TABLA 3. DEPENDENCIAS GAD DE SALCEDO

Dependencia
1. Dirección de planificación
2. Dirección de agua potable y alcantarillado
3. Dirección de servicios públicos y gestión ambiental
4. Dirección de obras públicas
5. Registro de la propiedad
6. Dirección financiera
7. Secretaría general

Fuente: GAD de Salcedo

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Tipo de muestreo

Para el análisis se utilizó el muestreo simple que consiste en el diseño de muestreo probabilístico al azar (Lozano, 2019). Para el presente estudio se lo ha realizado en el total de las dependencias, considerando que no acude el mismo número de personas a realizar los trámites similares, por lo que, obtener una valoración de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios dependerá del área a la que acuden.

3.6 Recolección de información:

Para la recolección de la información se realizó un levantamiento de la población durante dos semanas. Además, mediante el análisis teórico se escogió un cuestionario validado de SERVQUAL el cual mide la calidad y satisfacción de los clientes, se realizó una validación estadística con 71 usuarios y otra por cinco expertos investigadores.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Para el procesamiento de información se recolectó los resultados durante dos semanas con el cuestionario de SERVQUAL de manera virtual mediante la aplicación de encuestas de *Google*. Estos valores se ingresaron al programa estadístico de *SPSS* (*Statistical Package for Social Sciences*), este programa permite realizar análisis dentro del área de ciencias sociales, por lo que, se realizó el análisis de Cronbach que

valida el cuestionario con 0,989 siendo $> 0,80$ se puede decir que, es completamente fiable.

TABLA 4. RESUMEN DE CASOS

		N	%
Casos	Válido	71	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	71	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Vinicio Balarezo

TABLA 5. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	39

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Finalmente, bajo los criterios de presentación del instrumento, claridad en la redacción de las preguntas, pertinencia de las variables con los indicadores, relevancia de la aplicación y validez del contenido del cuestionario ha sido aprobado por cuatro profesores e investigadores (ver anexo 5).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de haber analizado las variables con los indicadores, se procedió al análisis general de la información en donde se obtuvo los siguientes resultados.

TABLA 6. TABULACIÓN DE DATOS GENERALES

Indicadores	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Género				
Mujer	257	68,2	68,2	68,2
Hombre	120	31,8	31,8	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Edad				
Entre 18 a 27 años	291	77,2	77,2	77,2
Entre 28 a 37 años	62	16,4	16,4	93,6
Entre 38 a 47 años	7	1,9	1,9	95,5
entre 48 a 57 años	8	2,1	2,1	97,6
Más de 58 años	9	2,4	2,4	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Nivel de estudios				
Sin estudios	9	2,4	2,4	2,4
Primarios	45	11,9	11,9	14,3
Bachillerato	147	39,0	39,0	53,3
Tercer nivel	173	45,9	45,9	99,2
Posgrado	3	,8	,8	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Actividad económica a la que se dedica				
Empleado público	22	5,8	5,8	5,8
Empleado privado	129	34,2	34,2	40,1
Agricultor	108	28,6	28,6	68,7
Artesano	30	8,0	8,0	76,7
Comerciante	67	17,8	17,8	94,4
Trabajador calificado	8	2,1	2,1	96,6
Jubilado	7	1,9	1,9	98,4
Profesional independiente	6	1,6	1,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	

Elaborado por: Vinicio Balarezo

En esta tabla, se observa que el 68% que acude al GAD de Salcedo son mujeres, además, las edades comprendidas en las que se encuentran las personas que realizan

tramites son entre los 18 a 27 años con el 77% y de 28 a 37 años con el 16%, el nivel de estudios es de tercer nivel con el 46% y de bachillerato con del 39%, en la actividad económica el 39% pertenece al sector privado, el 29% a los agricultores y el 18% a los comerciantes, está información sirve para conocer las características relevantes de los usuarios para que la toma de decisiones tenga mejor enfoque.

Es importante, el análisis de información específica sobre las dimensiones que miden la satisfacción mediante la escala SERVQUAL que plantea: Elementos tangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y fiabilidad.

2.2.1. El GAD Salcedo, cuenta con la tecnología para el procesamiento de datos.

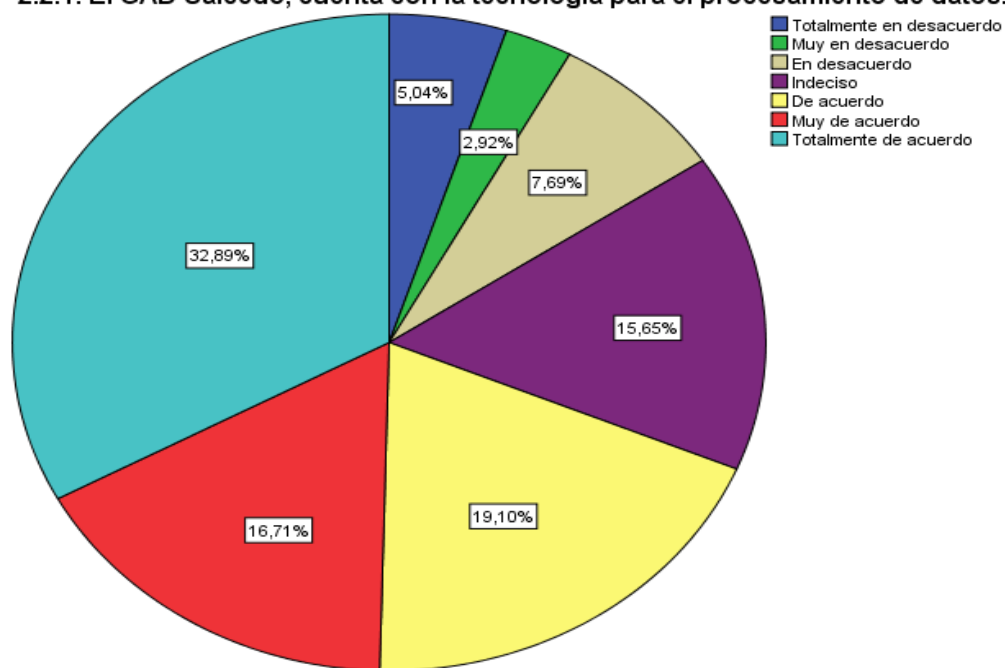


Gráfico 1. Tecnología para el procesamiento de información

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: se puede observar que el 32,89% está totalmente de acuerdo con la tecnología que se utiliza para el procesamiento de los datos, el 19,10% está de acuerdo y el 16,71% está muy de acuerdo, esto significa que la tecnología que se maneja en el GAD de Salcedo está acorde a las necesidades de los usuarios que utilizan la página web y tecnología dentro de la Institución.

2.2.2. Las instalaciones físicas de este GAD Salcedo, son adecuadas.

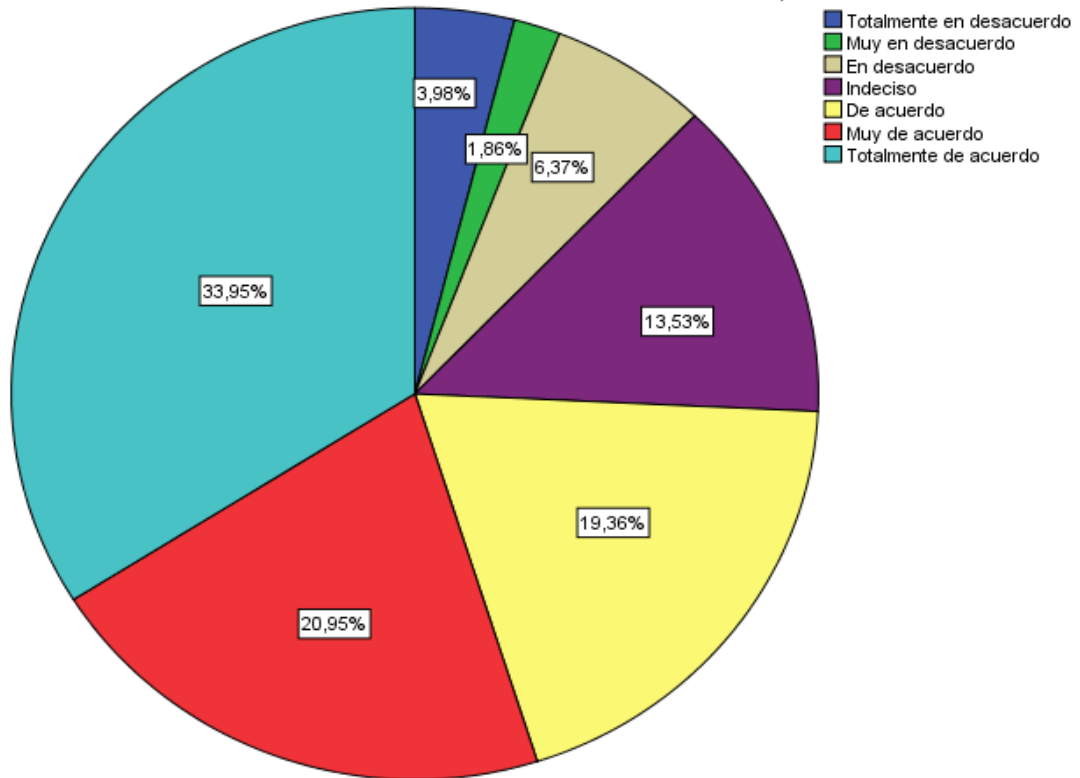


Gráfico 2. Instalaciones físicas

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: se analiza que el 33,95% está totalmente de acuerdo con las instalaciones físicas, desde el ingreso y vías de acceso a cada departamento son adecuadas, el 20,95% está muy de acuerdo y el 19,36% está de acuerdo por lo que, se considera seguir manejando la misma planificación de la infraestructura.

2.2.3. Los empleados del GAD Salcedo, tienen buena apariencia.

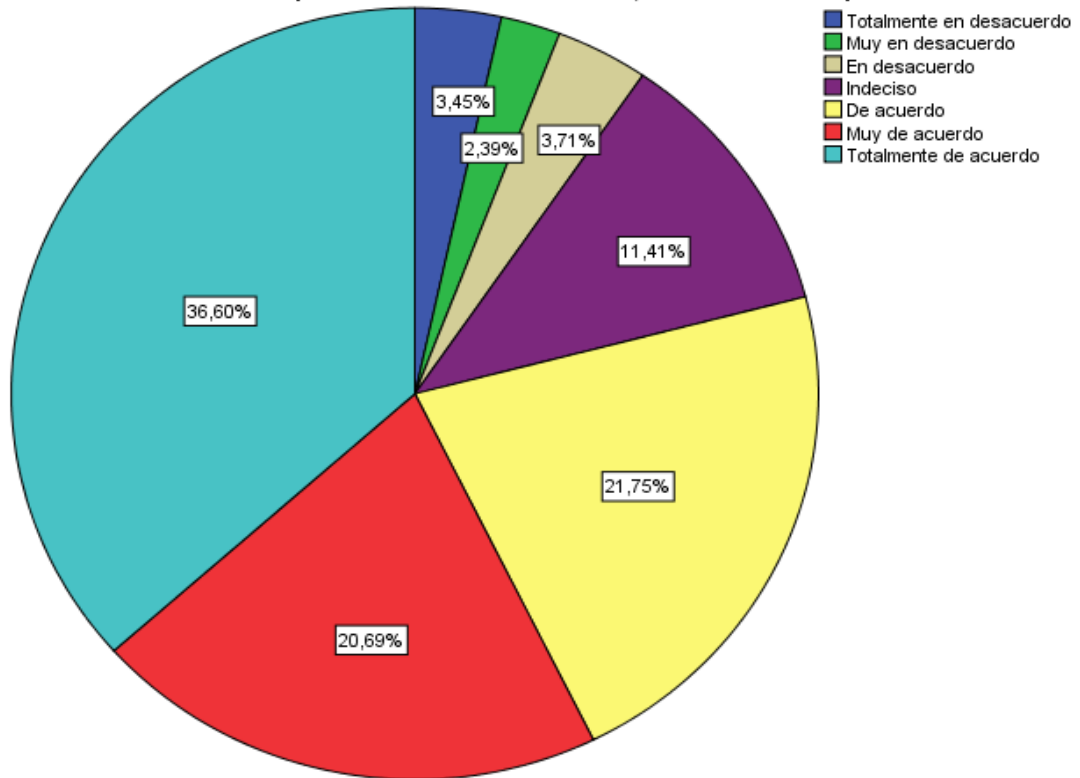


Gráfico 3. Apariencia de los empleados

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 36,60% está totalmente de acuerdo, el 21,75% está de acuerdo y el 20,69% está muy de acuerdo con que la apariencia de los empleados es la adecuada. Una buena apariencia del personal del GAD de Salcedo es importante para generar confianza, respeto, y autoridad en las diferentes áreas de trabajo, la misma que desde la perspectiva de los usuarios tiene una excelente aceptación

2.2.4. La publicidad sobre el GAD Salcedo (folletos, flyers, web) es atractiva.

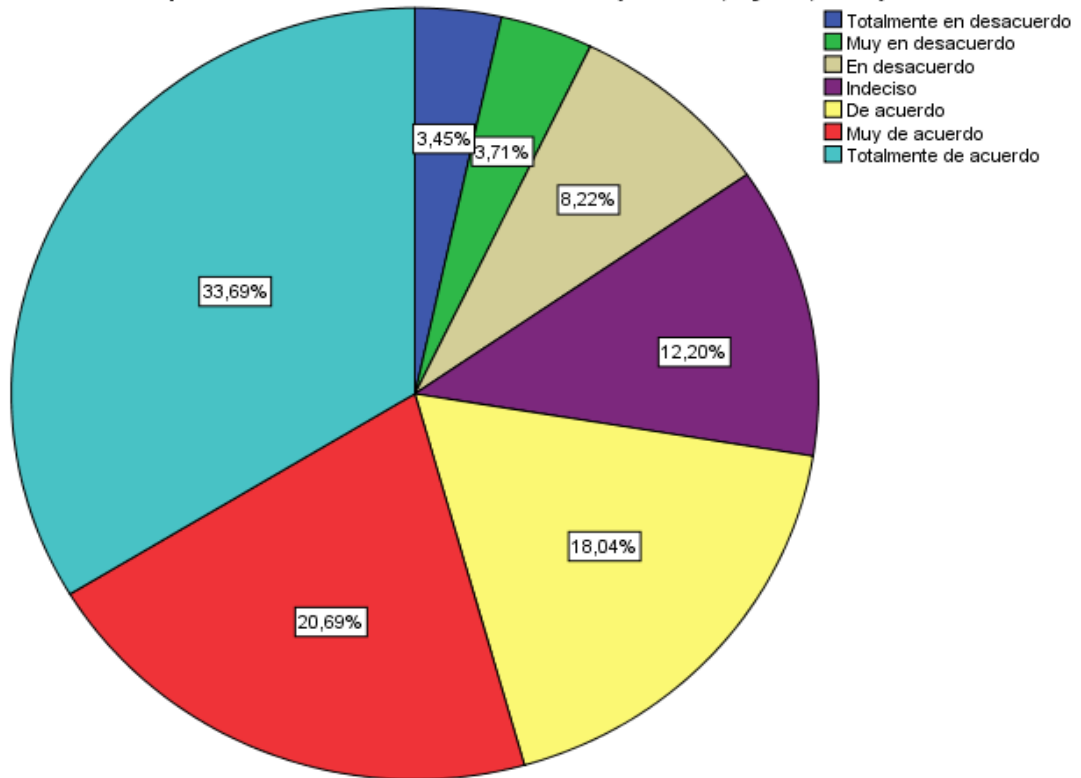


Gráfico 4. Publicidad atractiva

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis: el 33,69% está totalmente de acuerdo con que la publicidad es atractiva, el 20,69% está muy de acuerdo y el 18,04% está de acuerdo, es decir que, sí existe información de los procesos y tramites que a los usuarios se les hace practico revisarlo mediante folletos, flyers y mediante la página web del GAD de Salcedo.

2.2.5. El GAD Salcedo, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.

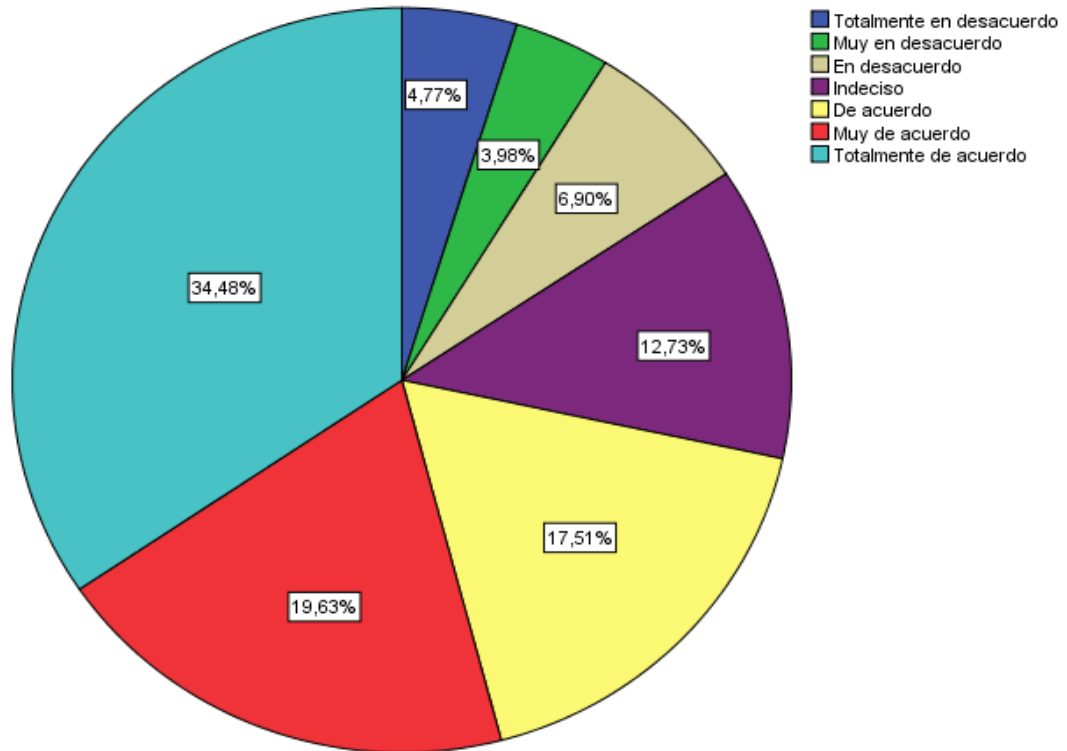


Gráfico 5. Atención personalizada

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 34,48% está totalmente de acuerdo con la aceptación sobre la atención brindada en los diferentes procesos que realiza el personal, el 19,63% está muy de acuerdo y el 17,51% está de acuerdo. Lo que significa que la atención personalizada permite mejorar los índices de satisfacción de los usuarios, puesto que esto permite la solución de los problemas de la comunidad y personal, el GAD de Salcedo.

2.2.6. Cuando el GAD Salcedo, promete hacer algo en un plazo, lo hace.

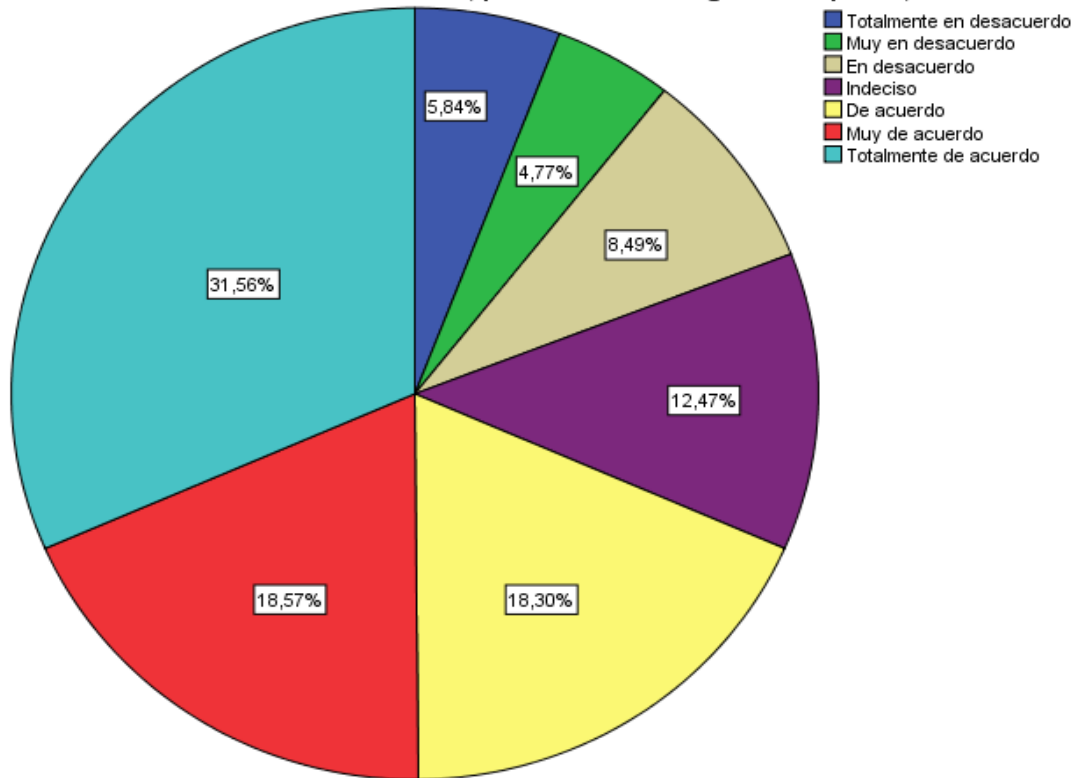


Gráfico 6. Plazo

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 31,56% está totalmente de acuerdo con que se cumplen los plazos establecidos para los tramites seguido del 18,57% que está muy de acuerdo y el 18,30%, por lo que, se puede decir que, el personal si está siendo eficiente en los plazos.

2.2.7. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Salcedo, muestra interés en resolverlo

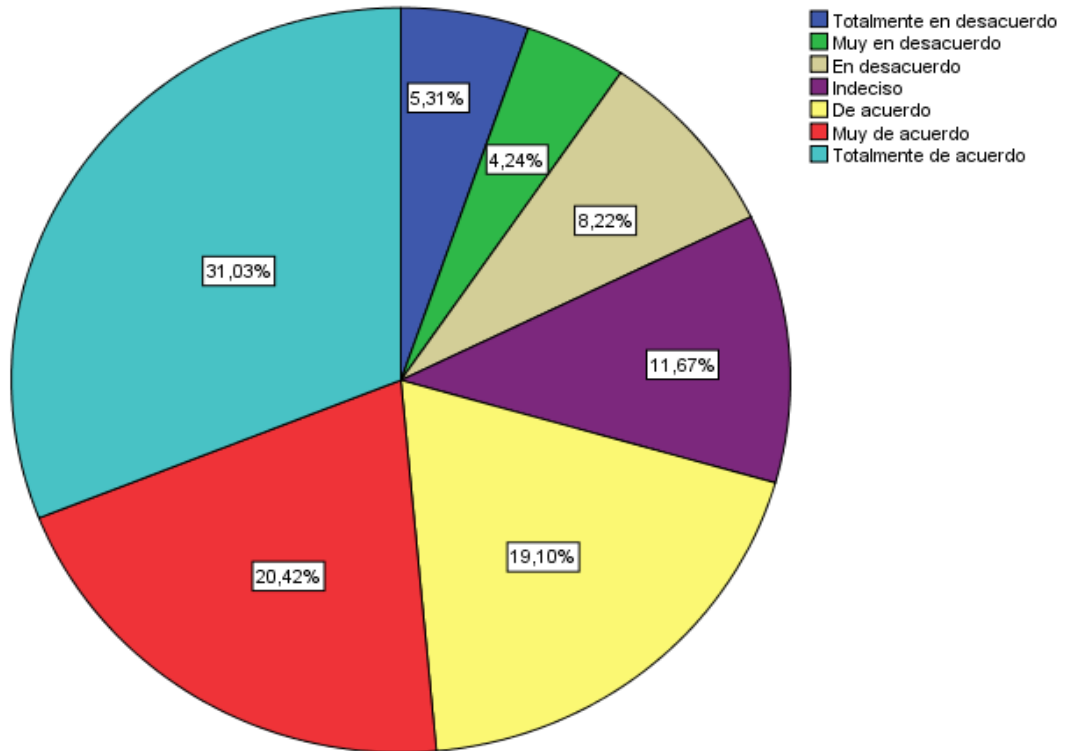


Gráfico 7. Interés en resolver problemas

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: los resultados de este trabajo demuestran que el 31,03% está totalmente de acuerdo, el 20,42% está muy de acuerdo y el 19,10% está de acuerdo. La resolución de conflictos se da cuando un usuario tiene problemas y no puede ser atendido o escuchado con claridad por parte del personal, es por eso que de manera interna se dialoga con los diferentes departamentos para especificar funciones y así trabajar en manera conjunta.

2.2.8. El GAD Salcedo atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez.

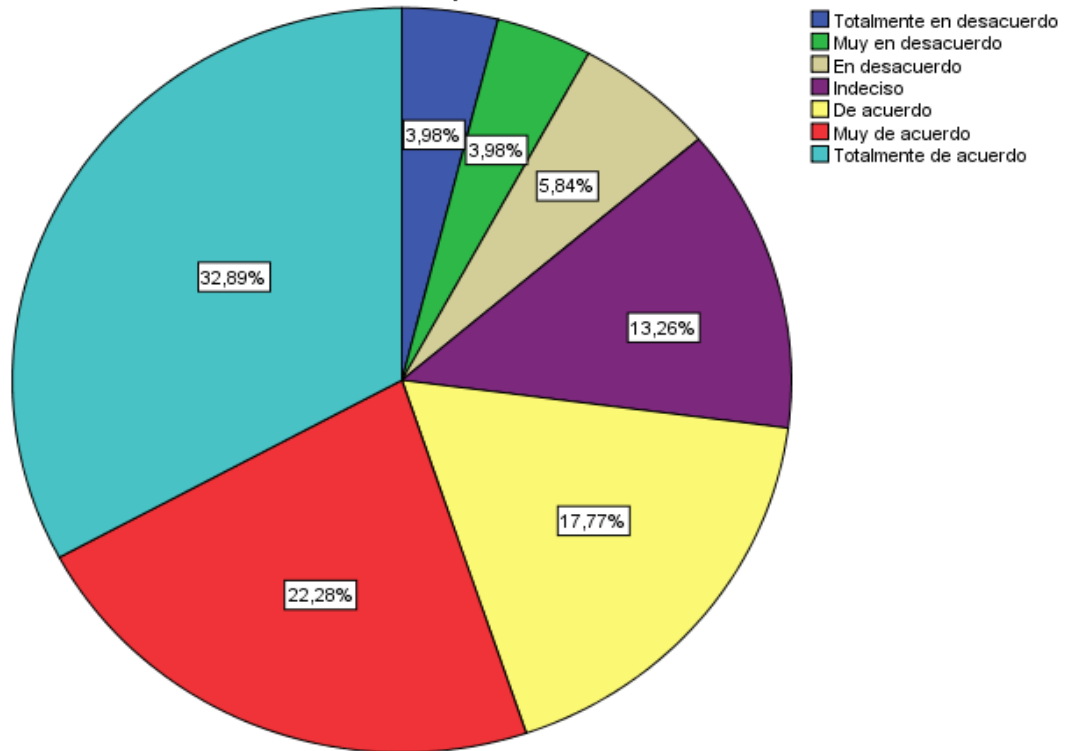


Gráfico 8. Requerimientos informativos

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 32,89% de los usuarios está totalmente de acuerdo con que el GAD de Salcedo si atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez, el 22,28% está muy de acuerdo y el 17,77% está de acuerdo, debido al porcentaje de la publicidad y este indicador de requerimientos concuerdan con que la información que perciben los usuarios es de calidad.

2.2.9. El GAD Salcedo brinda el servicio en el tiempo prometido.

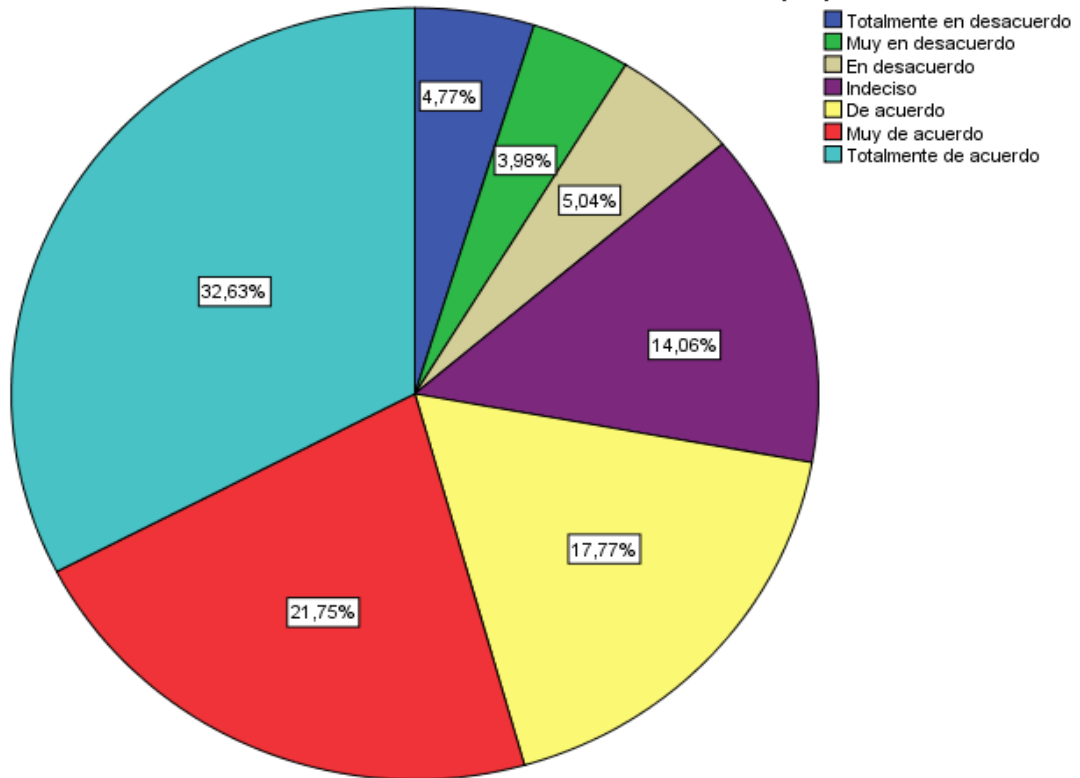


Gráfico 9. Tiempo prometido

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 32,63% está totalmente de acuerdo con que el servicio brindado por parte del personal del GAD de Salcedo se cumple en el tiempo prometido, el 21,75% está muy de acuerdo y el 17,77% está de acuerdo. Esta pregunta es similar al plazo, dentro de la escala de SERVQUAL, lo que se busca es precisamente respuestas afirmativas o negativas, pero sin contradicciones para así conocer de mejor forma la satisfacción con la que los usuarios perciben el servicio.

2.2.10. En el GAD Salcedo, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.

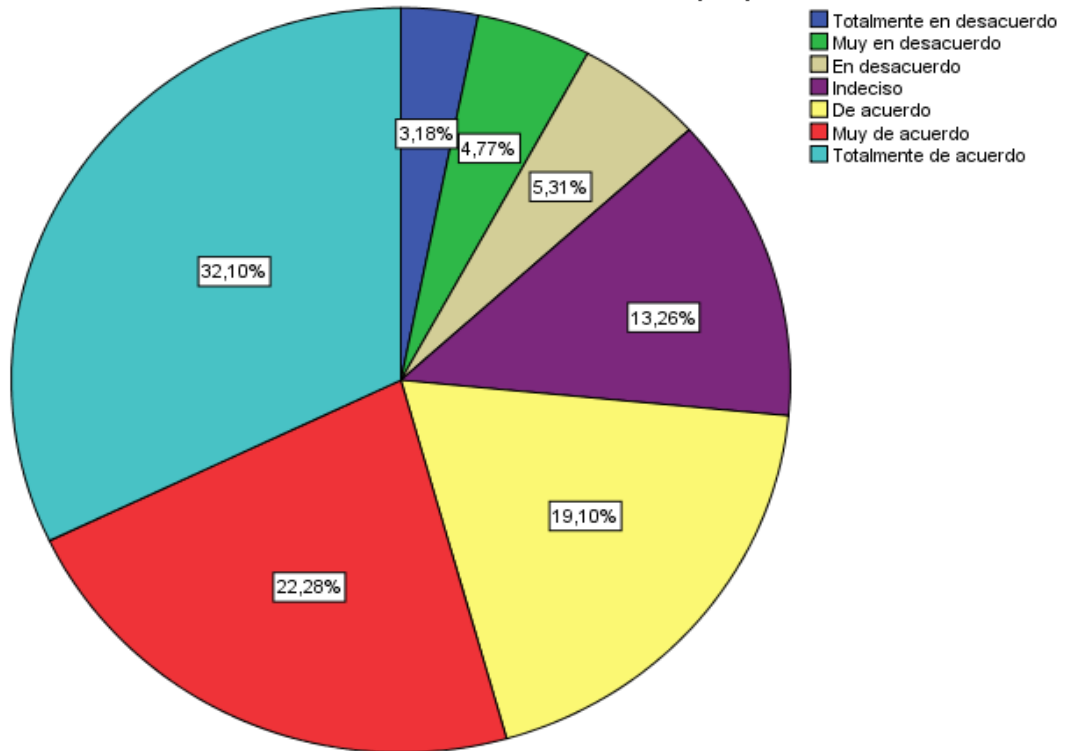


Gráfico 10. Realización del servicio

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 32,10% de los usuarios están totalmente de acuerdo con que los empleados si comunican cuando concluye la realización del servicio prestado, esto apoya a que los procesos tengan un tiempo determinado para ser ejecutados y cumplir con los requerimientos, el 22,28% está muy de acuerdo y el 19,10% está de acuerdo con que se cumpla la comunicación sobre el tiempo de trámite.

2.2.11. En el GAD Salcedo, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.

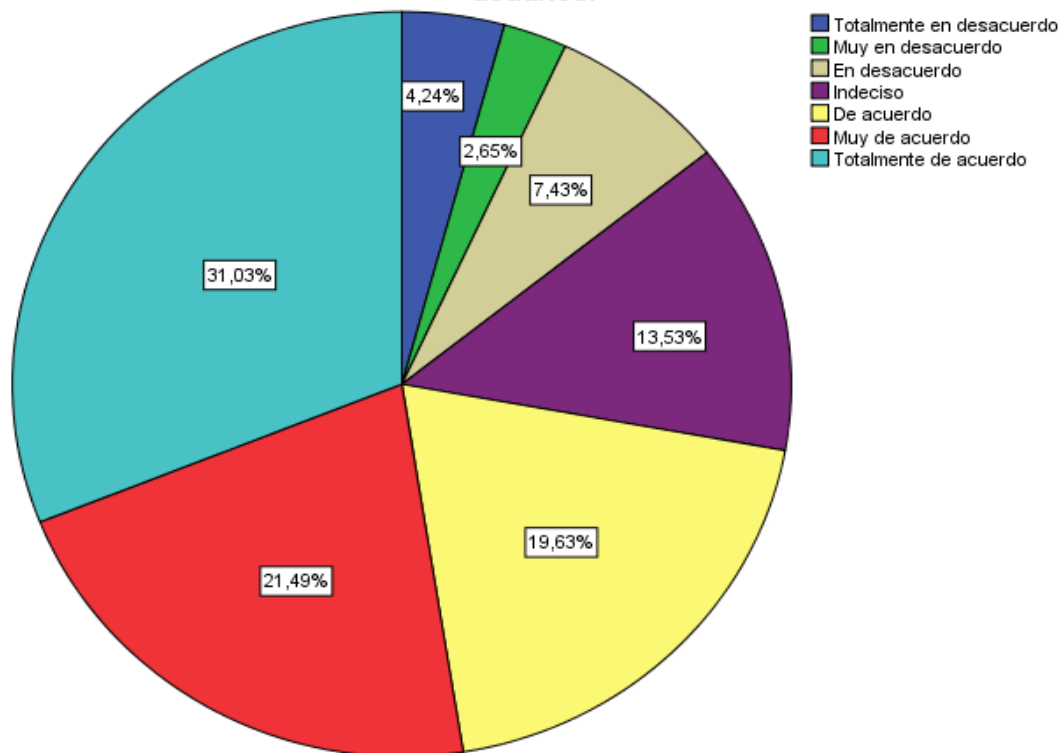


Gráfico 11. Servicio rápido

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis: el 31,03% está totalmente de acuerdo que el servicio es rápido por parte de los empleados del GAD de Salcedo, el 21,49% está muy de acuerdo y el 19,63% está de acuerdo, esto demuestra que, si existe eficacia, y empatía de parte del personal hacia los usuarios, esto mejora el grado de satisfacción por parte de los usuarios.

2.2.12. En el GAD Salcedo, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.

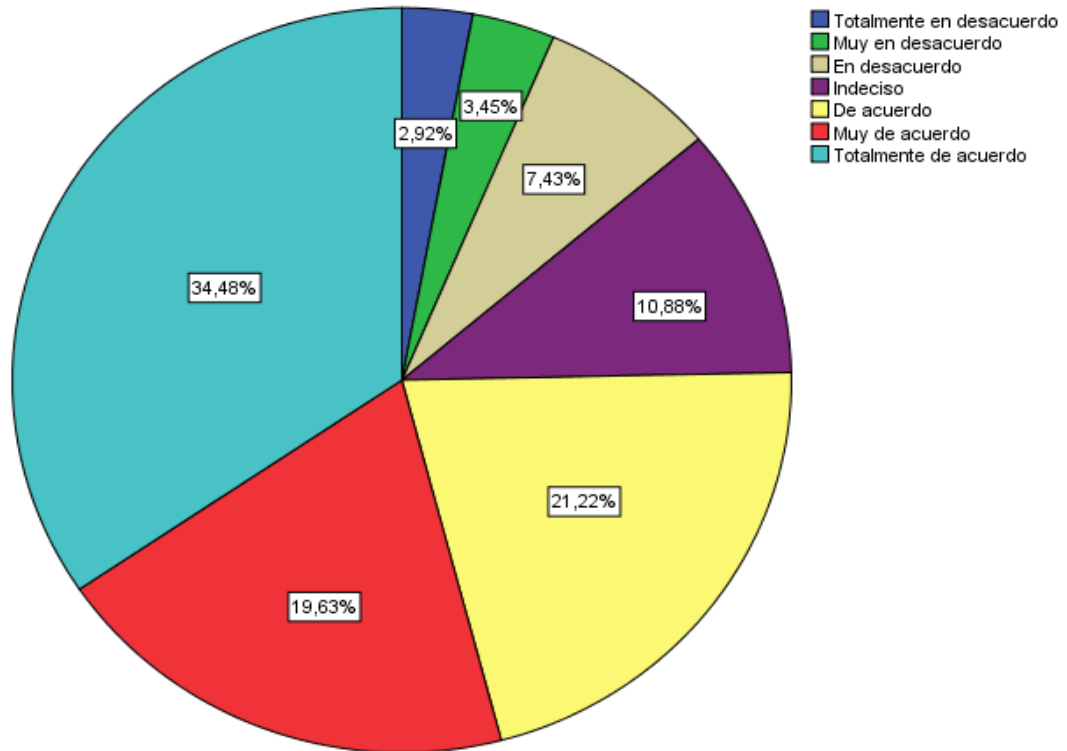


Gráfico 12. Ayuda a los usuarios

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 34,48% está totalmente de acuerdo con que los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios, el 21,22% está de acuerdo y el 19,63% está muy de acuerdo, esto es indispensable para que la satisfacción percibida sea positiva porque si los empleados muestran disposición para agilizar los trámites, los usuarios ahorrarán tiempo y sentirán apoyo por parte de los mismos.

2.2.13. En el GAD Salcedo, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

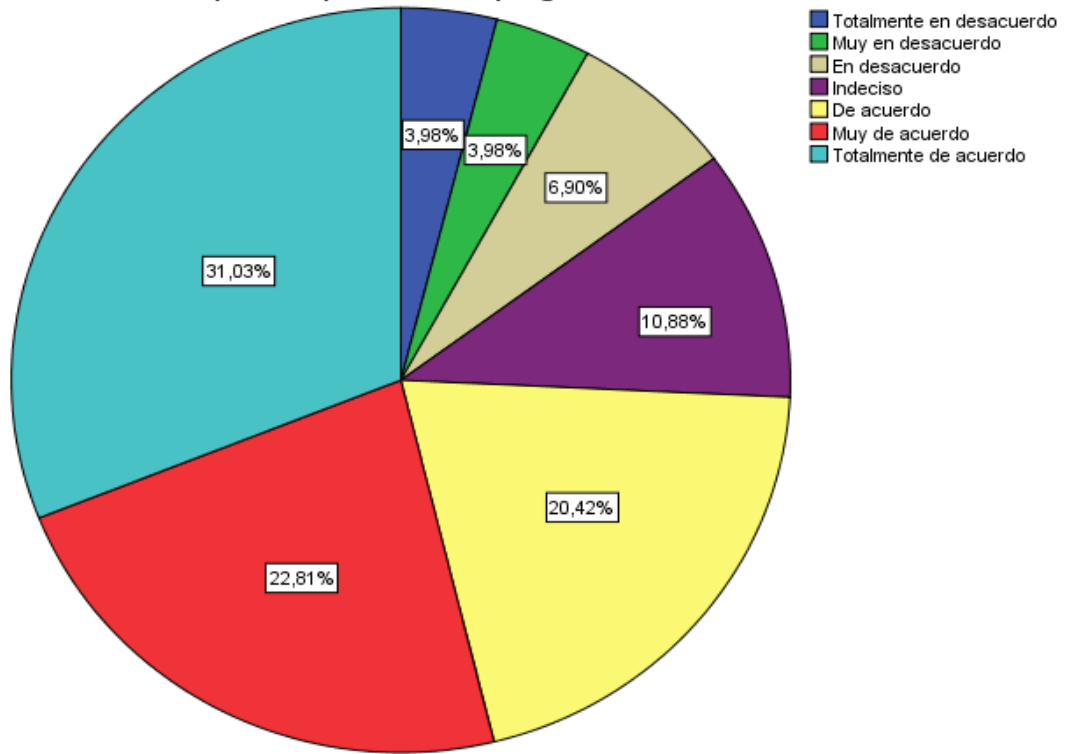


Gráfico 13. Preguntas a los usuarios

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 31,03% de los usuarios está totalmente de acuerdo, con que los empleados no muestran estar demasiado ocupados para responder preguntas o dudas sobre los tramites a realizar, el 22,81% está muy de acuerdo y el 20,42% está de acuerdo, esto permite conocer el nivel del cumplimiento sobre la atención al cliente.

2.2.14. El comportamiento de los empleados del GAD Salcedo, transmite confianza a los usuarios.

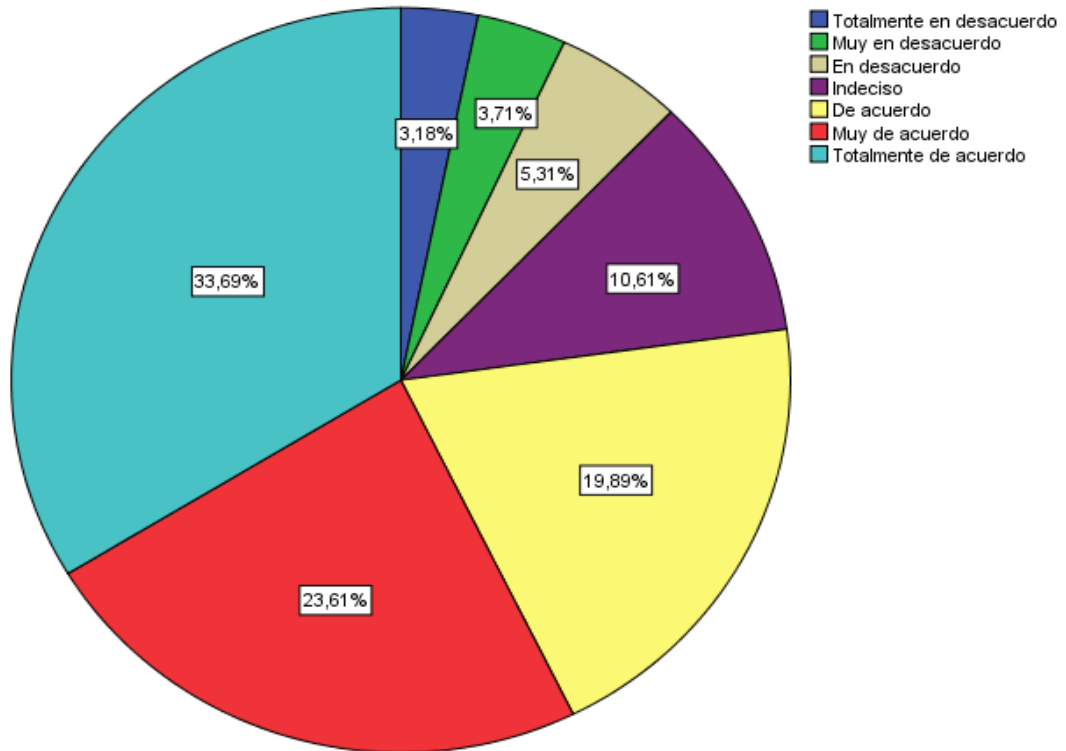


Gráfico 14. Resultados Registro de la propiedad

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 33,69% de los usuarios está totalmente de acuerdo con que el comportamiento de los empleados del GAD de Salcedo, el 23,61% está muy de acuerdo y el 19,89% está de acuerdo esto significa que, si transmite confianza y por tanto la percepción de satisfacción será positiva, porque se cumple con las necesidades de atención al cliente.

2.2.15. En el GAD Salcedo, los empleados son siempre amables con los usuarios.

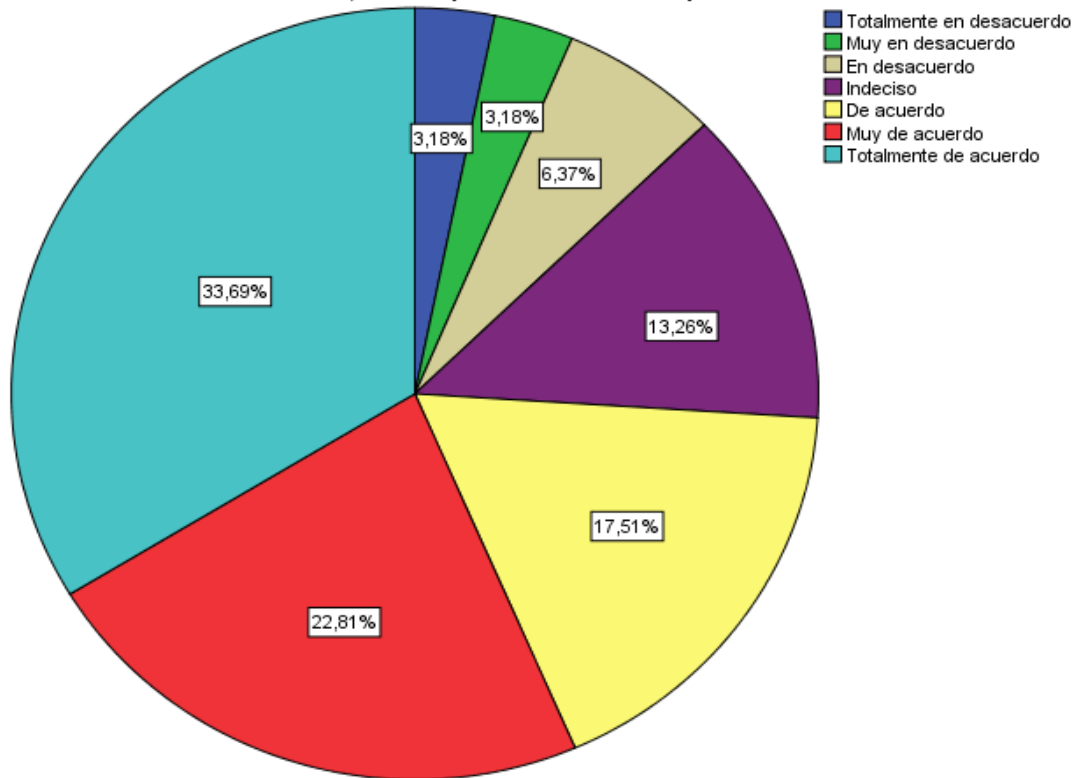


Gráfico 15. Resultados amabilidad

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: la amabilidad es indispensable para obtener una puntuación de satisfacción en atención al cliente, mediante esta pregunta se obtiene que el 33,69% está totalmente de acuerdo con la amabilidad que prestan los empleados, el 22,81% muy de acuerdo y el 17,51% está de acuerdo con que, si existe amabilidad por parte del personal del Gad de Salcedo.

2.2.16. Los usuarios se sienten seguros en las relaciones con el GAD Salcedo (pagos, atención recibida, cumplimiento de obras).

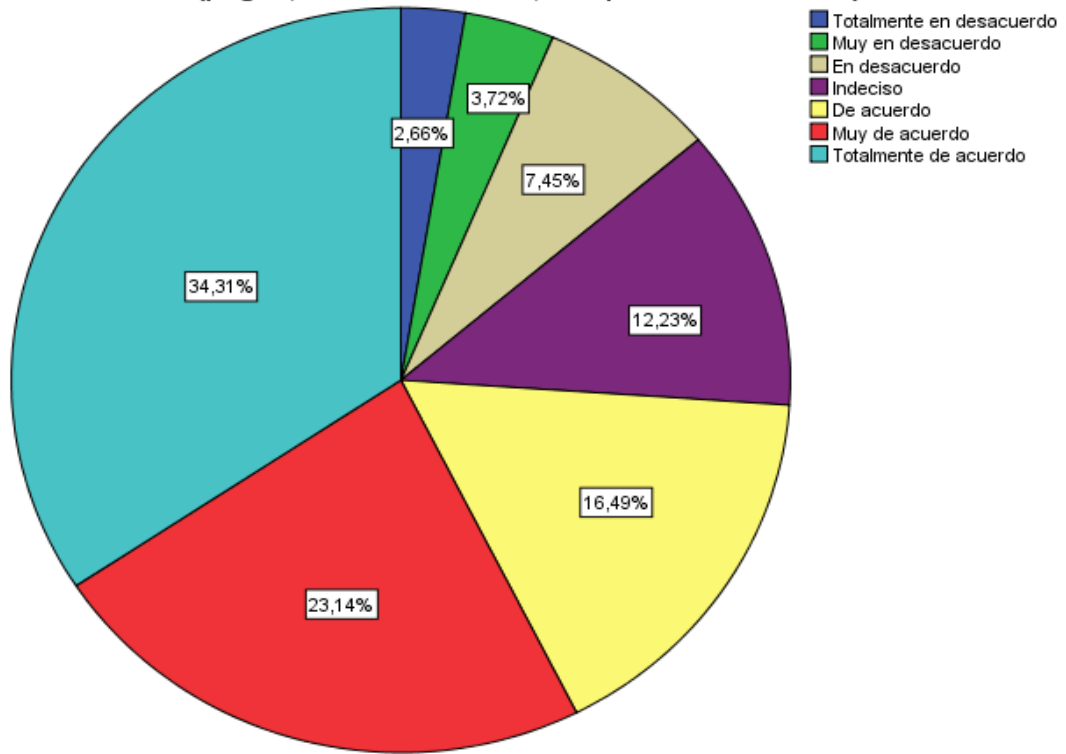


Gráfico 16. Seguridad en las relaciones con el GAD de Salcedo

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: la seguridad percibida por parte de los usuarios mejora las relaciones de cliente – usuario para pagos, atención percibida y cumplimiento de obras. El 34,31% está totalmente de acuerdo con la seguridad el 23,14% está muy de acuerdo y el 16,49% está de acuerdo con la seguridad existente en las relaciones con el Gad de Salcedo.

2.2.17. En el GAD Salcedo, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

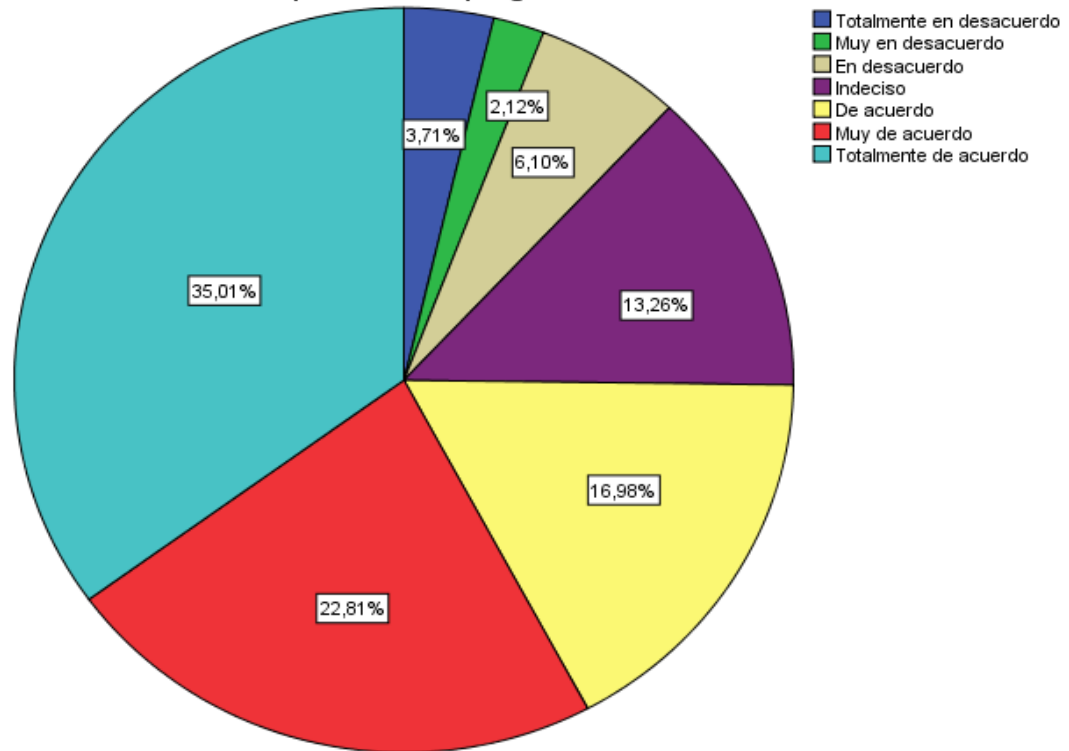


Gráfico 17. Conocimientos

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: es importante el conocimiento sobre los puestos de trabajo, esto permite potenciar el trabajo y reducir errores, el 35,01% está totalmente de acuerdo con que los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios y el 22,81% está muy de acuerdo y el 16,98% está de acuerdo con el desempeño de conocimiento que demuestra el personal al realizar los trámites.

2.2.18. En el GAD Salcedo, se da a los usuarios una atención individualizada.

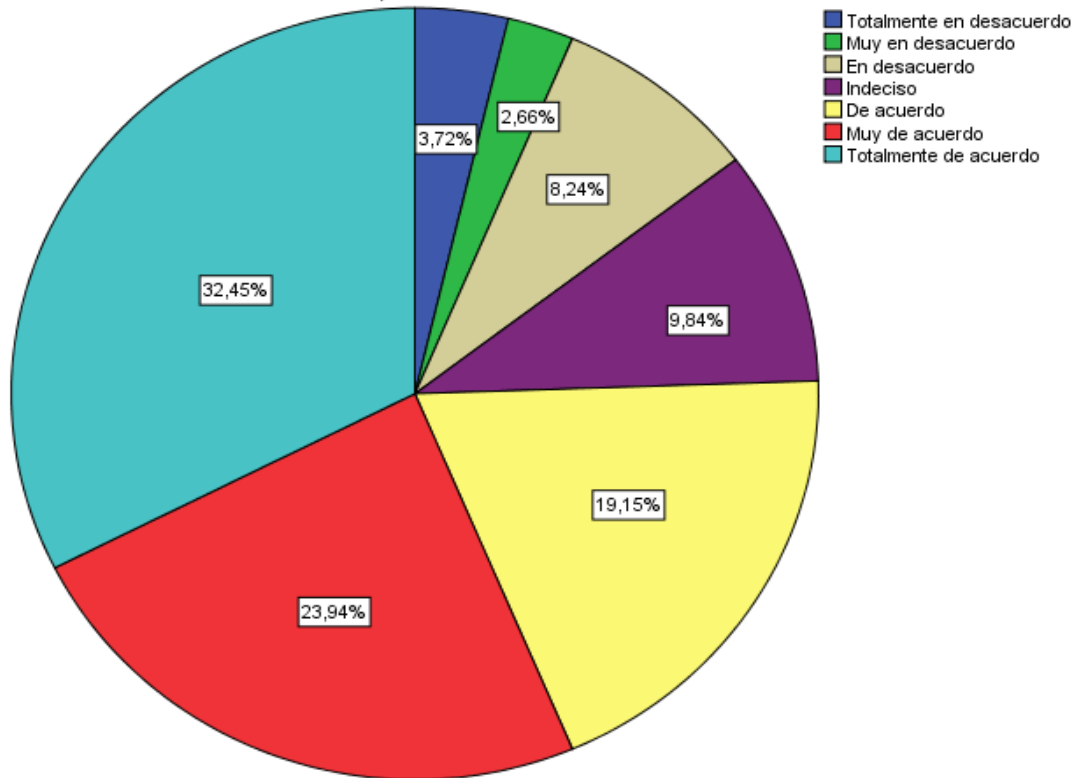


Gráfico 18. Atención individualizada

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 32,45% de los usuarios está totalmente de acuerdo con que reciben una atención individualizada, el 23,94% está muy de acuerdo y el 19,15% está de acuerdo, esto permite, que los procesos en los tramites sean en el tiempo mínimo, aumentando la eficacia y percepción de calidad por parte de los usuarios.

2.2.19. Los horarios del GAD Salcedo son convenientes para todos los usuarios.

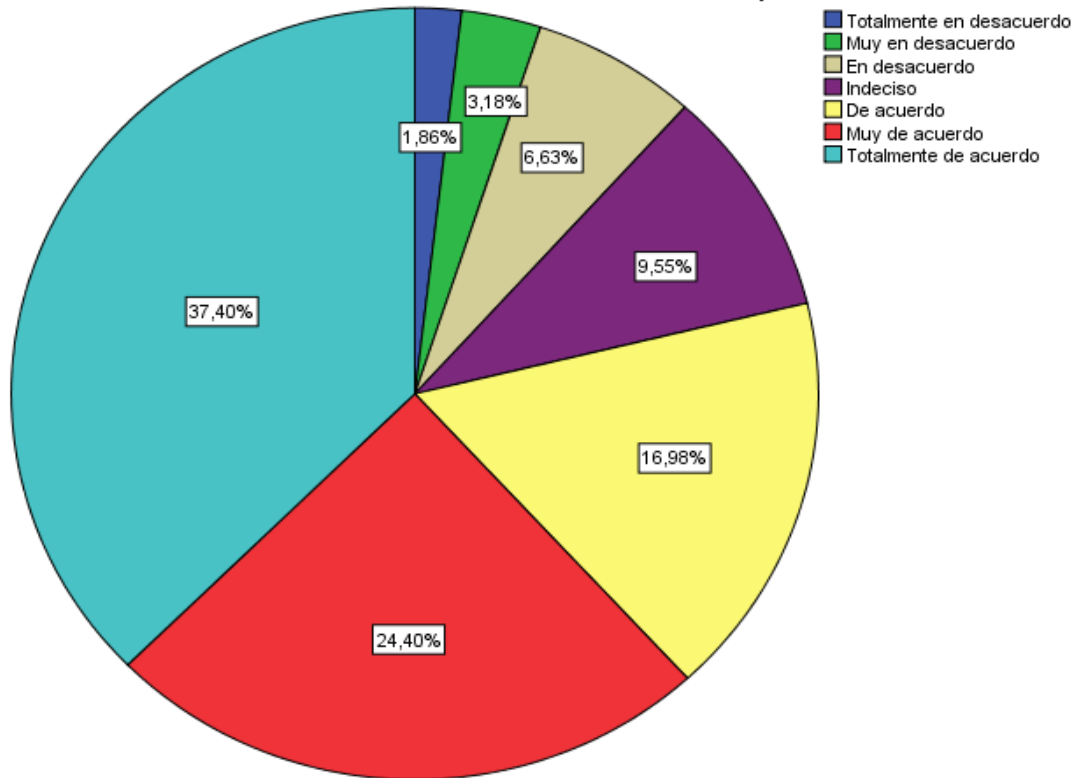


Gráfico 19. Horarios

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: se analiza que el 37,40% de los usuarios está totalmente de acuerdo con los horarios de atención del GAD de Salcedo, el 24,40% está muy de acuerdo y el 16,98% está de acuerdo, esto permite que los usuarios puedan asistir a realizar los trámites vertientes sin dejar de lado otras actividades que tengan, por parte del GAD se busca el bien común de la sociedad para trabajar en conjunto.

2.2.20. En el GAD Salcedo se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.

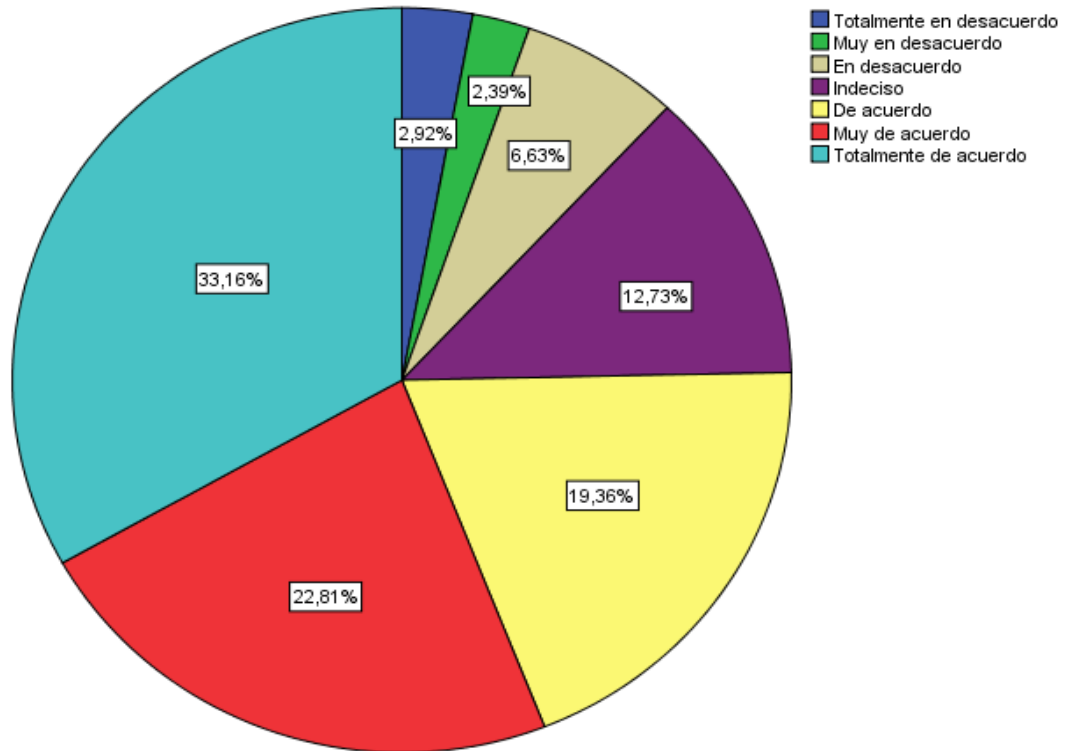


Gráfico 20. Intereses y necesidades

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el GAD de Salcedo tiene como prioridad el bien común e individual de la sociedad, los interés y necesidades de servicios básicos y del plan urbanístico depende de la administración que existe, el 33,16% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 22,81% está muy de acuerdo y el 19,36% está de acuerdo con que los empleados se preocupan por los interés y necesidades para buscar cumplir en el menor tiempo posible de la mejor forma.

2.2.21. Los empleados del GAD Salcedo comprenden las necesidades específicas de los usuarios.

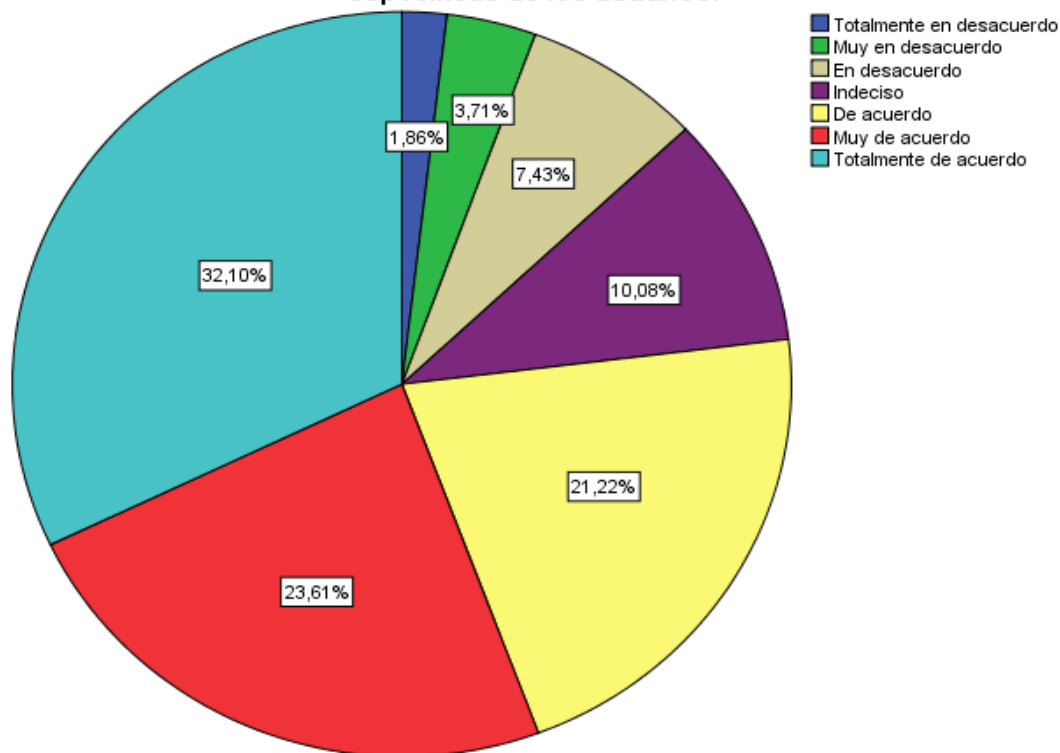


Gráfico 21. Resultados Registro de la propiedad

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: se analiza que el 32,10% de los usuarios está totalmente de acuerdo con que los empleados del GAD de Salcedo comprenden las necesidades específicas de los usuarios, el 23,61% está muy de acuerdo y el 21,22% está de acuerdo, de tal forma que tratan de cumplirlas, por lo que la percepción de satisfacción supera el 50%.

Señale en qué grado está satisfecho con la gestión y el ambiente humano del personal del GAD Salcedo.

TABLA 7. FRECUENCIA DE GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL

Indicadores	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Interés y apoyo a los usuarios.				
Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
Muy en desacuerdo	16	4,2	4,2	6,4
En desacuerdo	14	3,7	3,7	10,1
Indeciso	44	11,7	11,7	21,8
De acuerdo	67	17,8	17,8	39,5
Muy de acuerdo	99	26,3	26,3	65,8
Totalmente de acuerdo	129	34,2	34,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Interés y apoyo entre compañeros.				
Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
Muy en desacuerdo	14	3,7	3,7	5,3
En desacuerdo	21	5,6	5,6	10,9
Indeciso	44	11,7	11,7	22,5
De acuerdo	59	15,6	15,6	38,2
Muy de acuerdo	88	23,3	23,3	61,5
Totalmente de acuerdo	145	38,5	38,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Armonía entre el propio personal				
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Muy en desacuerdo	17	4,5	4,5	5,8
En desacuerdo	18	4,8	4,8	10,6
Indeciso	51	13,5	13,5	24,1
De acuerdo	78	20,7	20,7	44,8
Muy de acuerdo	79	21,0	21,0	65,8
Totalmente de acuerdo	129	34,2	34,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	

Elaborado por: Vinicio Balarezo

La percepción de satisfacción sobre el interés y apoyo a los usuarios es del 34,2% con totalmente de acuerdo. El interés y apoyo entre compañeros se ve reflejado con la realización y cumplimiento de los tramites que se realizan con el 38,5% y la armonía entre el propio personal, según el 34,2% de los usuarios están totalmente de acuerdo con el ambiente que se percibe, compañerismo, trabajo en equipo y cumplimiento de tiempo en los tramites.

De las siguientes cuestiones indique lo que esperaba de los funcionarios con la atención al cliente.

TABLA 8. FRECUENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Indicadores	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Que estuviera bien atendido				
Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
Muy en desacuerdo	11	2,9	2,9	3,4
En desacuerdo	14	3,7	3,7	7,2
Indeciso	33	8,8	8,8	15,9
De acuerdo	42	11,1	11,1	27,1
Muy de acuerdo	95	25,2	25,2	52,3
Totalmente de acuerdo	180	47,7	47,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Que fuera cordial				
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
Muy en desacuerdo	12	3,2	3,2	4,2
En desacuerdo	14	3,7	3,7	8,0
Indeciso	29	7,7	7,7	15,6
De acuerdo	55	14,6	14,6	30,2
Muy de acuerdo	80	21,2	21,2	51,5
Totalmente de acuerdo	183	48,5	48,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Que resolviera a la primera la petición				
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Muy en desacuerdo	11	2,9	2,9	3,7
En desacuerdo	17	4,5	4,5	8,2
Indeciso	28	7,4	7,4	15,6
De acuerdo	53	14,1	14,1	29,7
Muy de acuerdo	84	22,3	22,3	52,0
Totalmente de acuerdo	181	48,0	48,0	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Que estuviera más informado sobre los temas pertinentes al cargo.				
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
Muy en desacuerdo	7	1,9	1,9	2,9
En desacuerdo	21	5,6	5,6	8,5
Indeciso	24	6,4	6,4	14,9
De acuerdo	53	14,1	14,1	28,9
Muy de acuerdo	85	22,5	22,5	51,5
Totalmente de acuerdo	183	48,5	48,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	
El tiempo de atención adecuado				
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Muy en desacuerdo	7	1,9	1,9	3,2
En desacuerdo	16	4,2	4,2	7,4

Indeciso	23	6,1	6,1	13,5
De acuerdo	54	14,3	14,3	27,9
Muy de acuerdo	92	24,4	24,4	52,3
Totalmente de acuerdo	180	47,7	47,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Comprensión de la petición				
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
Muy en desacuerdo	10	2,7	2,7	3,7
En desacuerdo	12	3,2	3,2	6,9
Indeciso	28	7,4	7,4	14,3
De acuerdo	48	12,7	12,7	27,1
Muy de acuerdo	99	26,3	26,3	53,3
Totalmente de acuerdo	176	46,7	46,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	

Elaborado por: Vinicio Balarezo

El 48 % espera estar bien atendido por parte de los empleados del GAD de Salcedo, la cordialidad es importante también con el 48,5%, la resolución a la primera la petición con el 48%, además de estar informado sobre los temas pertinentes al cargo, esto reduce temas de conflicto con el 48,5%, el tiempo de atención adecuado con el 48,0% y finalmente, con la comprensión de la petición que es el 47,7%.

Indique el grado de satisfacción que tiene con los valores percibidos de los funcionarios en los trámites realizados.

TABLA 9. FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN CON LOS VALORES PERCIBIDOS

Indicadores	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Respeto				
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Muy en desacuerdo	13	3,4	3,4	4,8
En desacuerdo	9	2,4	2,4	7,2
Indeciso	33	8,8	8,8	15,9
De acuerdo	49	13,0	13,0	28,9
Muy de acuerdo	98	26,0	26,0	54,9
Totalmente de acuerdo	170	45,1	45,1	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Empatía				
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Muy en desacuerdo	12	3,2	3,2	4,0
En desacuerdo	21	5,6	5,6	9,5

Indeciso	35	9,3	9,3	18,8
De acuerdo	56	14,9	14,9	33,7
Muy de acuerdo	91	24,1	24,1	57,8
Totalmente de acuerdo	159	42,2	42,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Orientación del servicio				
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
Muy en desacuerdo	13	3,4	3,4	4,5
En desacuerdo	15	4,0	4,0	8,5
Indeciso	37	9,8	9,8	18,3
De acuerdo	55	14,6	14,6	32,9
Muy de acuerdo	93	24,7	24,7	57,6
Totalmente de acuerdo	160	42,4	42,4	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Calidez humana				
Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
Muy en desacuerdo	10	2,7	2,7	4,8
En desacuerdo	14	3,7	3,7	8,5
Indeciso	29	7,7	7,7	16,2
De acuerdo	68	18,0	18,0	34,2
Muy de acuerdo	93	24,7	24,7	58,9
Totalmente de acuerdo	155	41,1	41,1	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Habilidad para resolver el problema				
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Muy en desacuerdo	11	2,9	2,9	4,2
En desacuerdo	16	4,2	4,2	8,5
Indeciso	36	9,5	9,5	18,0
De acuerdo	58	15,4	15,4	33,4
Muy de acuerdo	89	23,6	23,6	57,0
Totalmente de acuerdo	162	43,0	43,0	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Interés en la resolución del problema				
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
Muy en desacuerdo	12	3,2	3,2	4,2
En desacuerdo	17	4,5	4,5	8,8
Indeciso	33	8,8	8,8	17,5
De acuerdo	67	17,8	17,8	35,3
Muy de acuerdo	87	23,1	23,1	58,4
Totalmente de acuerdo	157	41,6	41,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Amabilidad				
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Muy en desacuerdo	15	4,0	4,0	4,8
En desacuerdo	13	3,4	3,4	8,2
Indeciso	29	7,7	7,7	15,9
De acuerdo	59	15,6	15,6	31,6

Muy de acuerdo	93	24,7	24,7	56,2
Totalmente de acuerdo	165	43,8	43,8	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Comprensión				
Totalmente en desacuerdo	7	1,9	1,9	1,9
Muy en desacuerdo	6	1,6	1,6	3,4
En desacuerdo	14	3,7	3,7	7,2
Indeciso	36	9,5	9,5	16,7
De acuerdo	66	17,5	17,5	34,2
Muy de acuerdo	91	24,1	24,1	58,4
Totalmente de acuerdo	157	41,6	41,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	
Con los resultados obtenidos				
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Muy en desacuerdo	9	2,4	2,4	3,2
En desacuerdo	20	5,3	5,3	8,5
Indeciso	28	7,4	7,4	15,9
De acuerdo	66	17,5	17,5	33,4
Muy de acuerdo	91	24,1	24,1	57,6
Totalmente de acuerdo	160	42,4	42,4	100,0
Total	377	100,0	100,0	

Elaborado por: Vinicio Balarezo

El respeto para los usuarios con el 45,1% es lo más importante, seguido de la amabilidad con el 43,8%, la habilidad para resolver el problema con el 43,0%, con un empate esta la orientación del servicio, la empatía, interés en la resolución del problema, comprensión y con los resultados obtenidos tienen el 42,4% y la calidez humana con el 41,6%, estos valores son necesarios para la percepción de la atención al cliente.

2.6.1. ¿A qué departamento acudió a realizar el trámite?

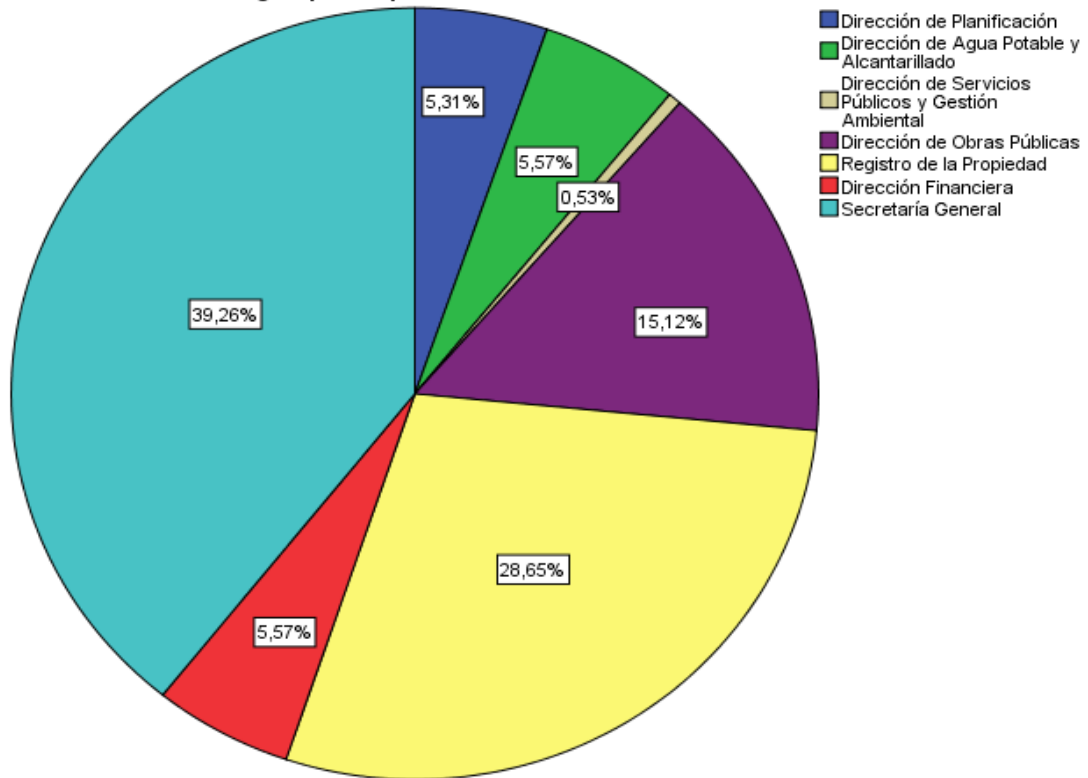


Gráfico 22. Departamentalización

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el 39,26% acude a la secretaria general a este departamento se acude cuando no se tiene el alcance directo para los tramites, es por esta razón que su porcentaje es alto, el 28,65% acude al registro de la propiedad, el 15,12%, a la dirección de obras públicas, el 5,57% de los usuarios acuden al departamento de Agua Potable y Alcantarillado y el 5,31% a Dirección Financiera, también se acude con menor frecuencia al departamento de Planificación y finalmente, el 0,53% acude a la Dirección de Servicios Públicos y Gestión Ambiental.

2.7.1. Globalmente indique su grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD Salcedo.

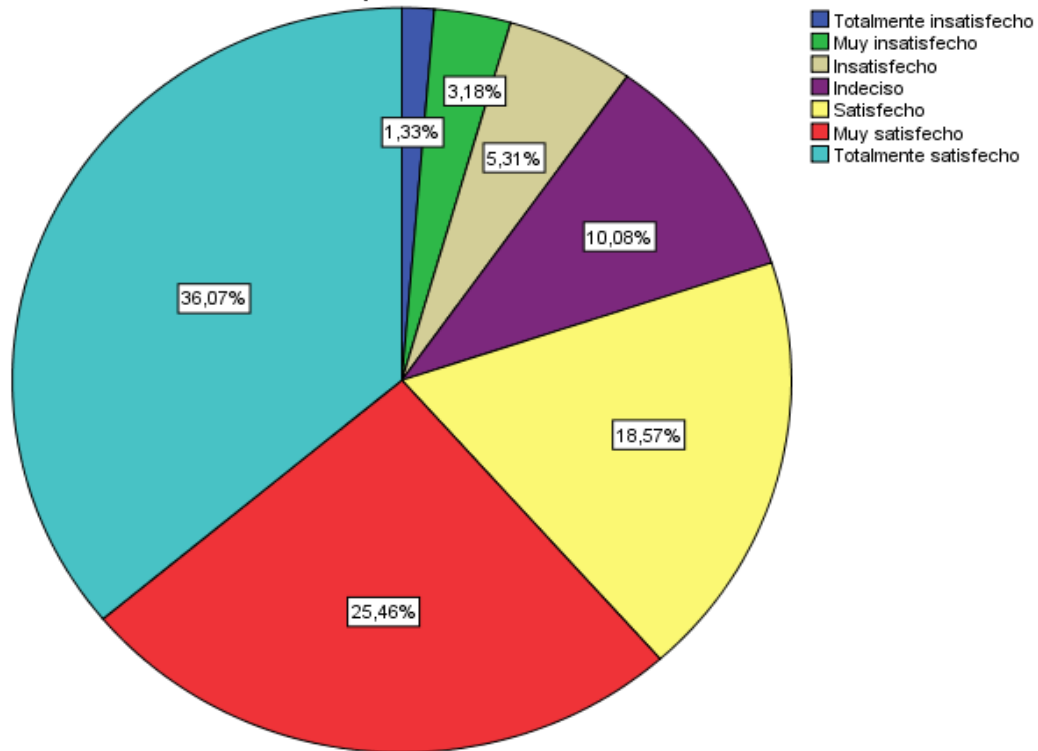


Gráfico 23. Grado de satisfacción

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Análisis e interpretación: el grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD de Salcedo el 36,07% está totalmente de acuerdo, el 25,46% muy de acuerdo entre estos dos porcentajes se supera el 50% de satisfacción por parte del usuario por lo que el servicio prestado es bueno.

Por otra parte, se realizó la correlación de las subvariables dependientes vs el factor independiente, mediante prueba ANOVA, esta prueba sirve para determinar si se rechaza o acepta la hipótesis planteada, y para ser más rígido se aplicó la prueba Turkey que se utiliza para crear intervalos de confianza y analizar la relación de las subvariables con la satisfacción que tienen los usuarios que acuden al GAD de Salcedo.

TABLA 10. ANOVA

VARIABLES DEPENDIENTES VS SATISFACCIÓN GLOBAL		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
2.2.1. El GAD Salcedo, cuenta con la tecnología para el procesamiento de datos.	Entre grupos	43,391	6	7,232	2,490	,022
	Dentro de grupos	1074,444	370	2,904		
	Total	1117,836	376			
2.2.2. Las instalaciones físicas de este GAD Salcedo, son adecuadas.	Entre grupos	47,996	6	7,999	3,185	,005
	Dentro de grupos	929,277	370	2,512		
	Total	977,273	376			
2.2.3. Los empleados del GAD Salcedo, tienen buena apariencia.	Entre grupos	31,307	6	5,218	2,203	,042
	Dentro de grupos	876,305	370	2,368		
	Total	907,613	376			
2.2.4. La publicidad sobre el GAD Salcedo (folletos, flyers, web) es atractiva.	Entre grupos	52,152	6	8,692	3,239	,004
	Dentro de grupos	993,021	370	2,684		
	Total	1045,172	376			
2.2.5. El GAD Salcedo, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	Entre grupos	581,172	6	96,862	64,982	,000
	Dentro de grupos	551,517	370	1,491		
	Total	1132,690	376			
2.2.6. Cuando el GAD Salcedo, promete hacer algo en un plazo, lo hace.	Entre grupos	53,499	6	8,916	2,811	,011
	Dentro de grupos	1173,477	370	3,172		
	Total	1226,976	376			
2.2.7. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Salcedo, muestra interés en resolverlo	Entre grupos	674,798	6	112,466	85,539	,000
	Dentro de grupos	486,475	370	1,315		
	Total	1161,273	376			
2.2.8. El GAD Salcedo atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez.	Entre grupos	585,845	6	97,641	78,497	,000
	Dentro de grupos	460,235	370	1,244		
	Total	1046,080	376			
2.2.9. El GAD Salcedo brinda el servicio en el tiempo prometido.	Entre grupos	614,357	6	102,393	80,020	,000
	Dentro de grupos	473,446	370	1,280		
	Total	1087,804	376			
2.2.10. En el GAD Salcedo, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	Entre grupos	573,711	6	95,618	82,150	,000
	Dentro de grupos	430,661	370	1,164		
	Total	1004,371	376			
2.2.11. En el GAD Salcedo, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	Entre grupos	586,656	6	97,776	82,810	,000
	Dentro de grupos	436,871	370	1,181		
	Total	1023,528	376			
2.2.12. En el GAD Salcedo, los empleados están siempre	Entre grupos	570,321	6	95,054	86,461	,000
	Dentro de grupos	406,772	370	1,099		

dispuestos a ayudar a los usuarios.	Total	977,093	376			
2.2.13. En el GAD Salcedo, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	Entre grupos	527,671	6	87,945	64,200	,000
	Dentro de grupos	506,849	370	1,370		
	Total	1034,520	376			
2.2.14. El comportamiento de los empleados del GAD Salcedo, transmite confianza a los usuarios.	Entre grupos	536,532	6	89,422	78,949	,000
	Dentro de grupos	419,081	370	1,133		
	Total	955,613	376			
2.2.15. En el GAD Salcedo, los empleados son siempre amables con los usuarios.	Entre grupos	540,869	6	90,145	77,044	,000
	Dentro de grupos	432,914	370	1,170		
	Total	973,782	376			
2.2.16. Los usuarios se sienten seguros en las relaciones con el GAD Salcedo (pagos, atención recibida, cumplimiento de obras).	Entre grupos	574,145	6	95,691	87,124	,000
	Dentro de grupos	406,381	370	1,098		
	Total	980,525	376			
2.2.17. En el GAD Salcedo, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	Entre grupos	550,534	6	91,756	80,610	,000
	Dentro de grupos	421,158	370	1,138		
	Total	971,692	376			
2.2.18. En el GAD Salcedo, se da a los usuarios una atención individualizada.	Entre grupos	545,322	6	90,887	74,531	,000
	Dentro de grupos	451,198	370	1,219		
	Total	996,520	376			
2.2.19. Los horarios del GAD Salcedo son convenientes para todos los usuarios.	Entre grupos	453,035	6	75,506	65,600	,000
	Dentro de grupos	425,872	370	1,151		
	Total	878,907	376			
2.2.20. En el GAD Salcedo se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	Entre grupos	543,833	6	90,639	89,864	,000
	Dentro de grupos	373,191	370	1,009		
	Total	917,024	376			
2.2.21. Los empleados del GAD Salcedo comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	Entre grupos	508,741	6	84,790	82,933	,000
	Dentro de grupos	378,283	370	1,022		
	Total	887,024	376			

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Se realizó una tabla Anova de los 21 indicadores contrarrestando el factor de satisfacción con respuestas en escala de Likert obteniendo resultados sobre 6 esto significa que existen altos niveles de satisfacción del usuario frente a la atención prestada en el Gad de Salcedo y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa lo que significa que la calidad del servicio si influye en la satisfacción de los usuarios del Gad de Salcedo.

Para mayor rigidez y análisis individual los resultados más relevantes que se consolidan para la medición de satisfacción se realizaron mediante la prueba Turkey, que se muestran a continuación:

TABLA 11. TECNOLOGÍA VS SATISFACCIÓN

Tecnología vs satisfacción usuarios	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Satisfecho	70	4,80
Insatisfecho	20	4,95
Muy satisfecho	96	4,98
Muy insatisfecho	12	5,00
Indeciso	38	5,45
Totalmente satisfecho	136	5,59
Totalmente insatisfecho	5	6,00
Sig.		,352

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Con un grado de significancia de 0,352 y en prueba de 136 usuarios están 5,59 sobre 7 puntos de la escala de medición de Likert se demuestra que los usuarios están totalmente satisfechos con la tecnología que se maneja en el GAD de Salcedo.

TABLA 12. INSTALACIONES VS SATISFACCIÓN

		Subconjunto para alfa = 0.05
Instalaciones vs satisfacción	N	1
Insatisfecho	20	5,00
Muy satisfecho	96	5,05
Satisfecho	70	5,13
Muy insatisfecho	12	5,17
Indeciso	38	5,58
Totalmente satisfecho	136	5,82
Totalmente insatisfecho	5	6,00
Sig.		,491

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Con un grado de significancia de 0,491 y en prueba de 136 usuarios están 5,82 sobre 7 puntos de la escala de medición de Likert se demuestra que los usuarios están totalmente satisfechos con las instalaciones existentes en el GAD de Salcedo.

TABLA 13. PLAZOS VS SATISFACCIÓN

		Subconjunto para alfa = 0.05
Plazos vs satisfacción	N	1
Insatisfecho	20	4,30
Muy insatisfecho	12	4,75
Satisfecho	70	4,79
Totalmente insatisfecho	5	5,00
Muy satisfecho	96	5,02
Indeciso	38	5,13
Totalmente satisfecho	136	5,59
Sig.		,319

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Con un grado de significancia de 0,319 y en prueba de 136 usuarios están 5,59 sobre 7 puntos de la escala de medición de Likert se demuestra que los usuarios están

totalmente satisfechos con los plazos cumplidos por parte de los empleados del GAD de Salcedo.

Finalmente, se muestra una gráfica de distribución normal, en la que los puntos muestran una escala de 1, 4 con una ubicación de 5,62 puntos que hace que los resultados de este trabajo demuestran el grado de satisfacción positiva y poco dispersa.

TABLA 14. PARÁMETROS DE DISTRIBUCIÓN ESTIMADOS

Parámetros de distribución estimados		
		2.7.1. Globalmente indique su grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD Salcedo.
Distribución normal	Ubicación	5,62
	Escala	1,459

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Gráfico Q-Q Normal de 2.7.1. Globalmente indique su grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD Salcedo.

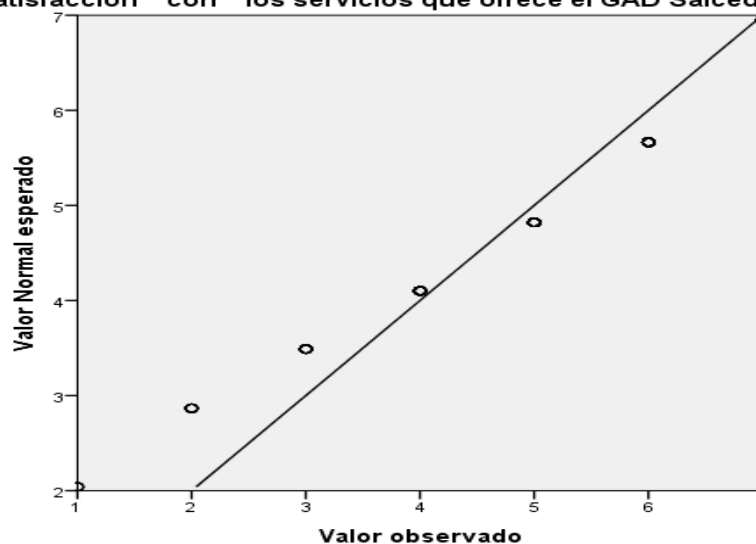


Gráfico 24. Distribución de normalidad

Elaborado por: Vinicio Balarezo

En esta grafica se puede observar que los resultados con datos de la prueba Turkey (ver anexo 9), tienen una distribución normal y no se encuentran dispersos, por lo que se demuestra claramente que, si existe incidencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, si el personal demuestra seguridad, lealtad, fiabilidad, respeto los usuarios manifiestan que están satisfechos con el servicio prestado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La descripción de los modelos de calidad de servicios el que sobresale es el de SERVQUAL, mismo que está dirigido a la parte empresarial y organizacional, la escala de SERVPERF que se creó con base de SERVQUAL, pero que solo mide percepciones de manera individual y finalmente, el test de *Perspectives Service Quality* PSQ que está encaminado a la calidad general.
- Los factores que se definen sobre satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo son: factor tecnológico, instalaciones, tiempo, seguridad y eficacia para que la percepción de la calidad de los usuarios sobresalga en escala de Likert de 6 sobre 7 puntos, con lo que se cumple este objetivo.
- El modelo que se aplicó es el del test SERVQUAL el mismo que se valida con el 0,989 los 21 ítems sobre perspectivas y 15 de satisfacción resultando ser el más completo y veraz para el aporte real del GAD de Salcedo como se observa en los resultados que la satisfacción de los usuarios es alta con valores sobre el 50% de satisfacción y mínimos de 5% de insatisfacción.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda estratificar la muestra por departamento, de esta forma se podrá conocer de manera individual la satisfacción de los usuarios, esto requiere de varias pruebas y personal de investigación de campo, considerando el alcance,
- Se puede aplicar test diferentes que se encuentren ya analizados y validados para contrarrestar factores que permitan ampliar el número de muestra para segmentar de manera demográfica y analizar las consecuencias positivas o negativas en los diferentes cantones del país.
- Finalmente, se recomienda aplicar los resultados estadísticos a nivel nacional en otros programas de análisis como *evIEWS* o R que, mediante la programación dentro del área de ciencias sociales, permite la robustez de los datos como la prueba White que mide la dependencia de los factores.

5.3. BIBLIOGRAFÍA

- Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419–430. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419>
- Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarado L., R. Y. (2013). Universidad privada antenor orrego facultad de ciencias de la salud. Tesis pregrado. *Tesis de Pregrado, NIVEL DE CONOCIMIENTO Y PRÁCTICA DE CONDUCTAS PROMOTORAS EN DOCENTES DE NIVEL INICIAL PARA LA PREVENCIÓN DE PARASITOSIS INTESTINAL. DISTRITO FLORENCIA DE MORA, 2013.*, 1–61.
- Arokiasamy, A. R. A. (2019). TRANSLEADQUAL Model: A Survey Instrument Developed for Transformational Leadership Style Conceptualized from SERVQUAL Model. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(2), 12–21. <https://doi.org/10.33844/ijol.2019.60468>
- Brax, S. A., Calabrese, A., Levaldi Ghiron, N., Tiburzi, L., & Grönroos, C. (2021). Explaining the servitization paradox: a configurational theory and a performance measurement framework. *International Journal of Operations and Production Management*. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-08-2020-0535>
- Capelo, D. (2012). Problema de investigación. *Metodología de Investigación*, 15.
- Carrera Fernández, M. (2020). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017. *Revista de Investigación Valor Agregado*. <https://doi.org/10.17162/riva.v6i1.1290>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020).

- Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Dianawati, F., Hanif, H., & Maiciptaani, L. (2019). Strategy of service quality improvement for commuter line Jabodetabek train using integration methods of SERVQUAL and Kano Model into house of quality. *AIP Conference Proceedings*, 2194. <https://doi.org/10.1063/1.5139753>
- Dinçer, H., Yüksel, S., & Martínez, L. (2019). Analysis of balanced scorecard-based SERVQUAL criteria based on hesitant decision-making approaches. *Computers and Industrial Engineering*, 131(February), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.03.026>
- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2017). MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE LA UPTC DUITAMA. *Criterio Libre*. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Falcão, L. M. A. de A., Jerônimo, T. D. B., Melo, F. J. C. de, Aquino, J. T. de, & Medeiros, D. D. de. (2017). Using the Servqual Model To Assess small Service Quality and Customer Satisfaction. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(1), 82. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n1.a9>
- Han, J., Fang, M., Ye, S., Chen, C., Wan, Q., & Qian, X. (2019). Using decision tree to predict response rates of consumer satisfaction, attitude, and loyalty surveys. *Sustainability (Switzerland)*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/su11082306>
- Herdiyanti, A., Adityaputri, A. N., & Astuti, H. M. (2017). Understanding the Quality Gap of Information Technology Services from the Perspective of Service Provider and Consumer. *Procedia Computer Science*, 124, 601–607. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.195>
- Ibarra, L. E., Romero, N. G., & Paredes, D. (2017). La calidad del Servicio en el Sistema de Transporte Público y su Impacto en la Satisfacción del Usuario. *Innovaciones de Negocios*.
- Ijadi Maghsoodi, A., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality

- measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Ilmi, Z., & Darma, D. C. (2020). Can Servqual Mediate From the Store Atmosphere and Customer Satisfaction? *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 42(3), 359–368. <https://doi.org/10.15544/mts.2020.36>
- INEC. (2010). Instituto Nacional de Estadística y Censos. *Resultados Del Censo 2010*.
- Lee, H. J., Lee, M., Lee, H., & Cruz, R. A. (2021). Mining service quality feedback from social media: A computational analytics method. *Government Information Quarterly*, 38(2), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101571>
- Lozano, J. B. C. (2019). Proceso Metodológico, Diseño Muestral y Análisis de Resultados. In *Gestión del pronóstico estratégico: una herramienta de planificación en las empresas* (pp. 147–233). <https://doi.org/10.2307/j.ctvbc1qd.5>
- Martínez Rodríguez, L. J. (2013). Cómo buscar y usar información científica: guía para estudiantes universitarios. *Core.Kmi.Open.Ac.Uk*, 180.
- Mohamed Sahari, K. S., Hasini, H., Megat Hamdan, A. M., & Syahmi, A. Z. (2017). The Dispositional Attribution of Customer Satisfaction through the Juxtaposition of QFD Aand Servqual in Service Industry Design. *MATEC Web of Conferences*, 135. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201713500034>
- Moreno Cardenas, E. Y. (2020). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68(December 2017), 100604. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Of, S., Public, T. H. E., In, S., City, T. H. E., Satisfaction, T. H. E., & The, O. F. (2017). *Study of the Public Services in the City of*. 6(4), 55–71.
- Park, M., & Lee, J. (2021). Investigation of College Students ' Intention to Accept Online Education Services : An Application of the UTAUT Model in Korea. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 327–336.

<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0327>

- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. *Universidad César Vallejo*.
- Pino-Vera, M. del, & Medina-Giacomozzi, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*.
- Rahman, M. A., Qi, X., Mohammad Saif, A. N., Ibrahim, I. Bin, & Sultana, R. (2017). Assessing service quality of online bill payment system using extended SERVQUAL model (SERVQUAL-Butterfly model): A case study of Dhaka electric supply company limited (DESCO), Bangladesh. *Cogent Business and Management*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1301195>
- Rojas, J. E. P. (2016). INVESTIGACIÓN CON ESTUDIO DE CASOS. In *Góndola, Enseñanza y Aprendizaje de las Ciencias*. (Bogotá, Colombia) (Vol. 10, Issue 2, pp. 99–104). <https://doi.org/10.1111/j.1095-8649.2005.00891.x>
- Shen, H. M., Tu, K. J., & Chiang, T. Y. (2021). Establish a customer property service strategy framework. *International Journal of Strategic Property Management*, 25(3), 204–215. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2021.14568>
- Stević, Ž., Tanackov, I., Puška, A., Jovanov, G., Vasiljević, J., & Lojaničić, D. (2021). Development of modified servqual–mcdm model for quality determination in reverse logistics. *Sustainability (Switzerland)*, 13(10). <https://doi.org/10.3390/su13105734>
- Tešić, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*, 25(1), 12–20. <https://doi.org/10.5937/straman2001012t>
- Vidrio Barón, S. B., Rebolledo Mendoza, A. R., & Galindo Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación Administrativa*. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
- Villagrán de Tercero, C. I. (2015). Dirección de Investigación. *Dirección de Investigación. Facultad de Ciencias Médicas de La Universidad de San Carlos de Guatemala*, 1.
- Wetzel, P., & Hofmann, E. (2020). Toward a Multi-Sided Model of Service Quality for Logistics Service Providers. *Administrative Sciences*, 10(4), 79. <https://doi.org/10.3390/admsci10040079>

Yousef, A., Saad, Q., & Alshehri, A. M. A. (2021). Measurements of Service Quality of Islamic Banking in Malaysia : A Non-Malaysian Customers ' Perspective. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 413–420. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0413>

5.4 ANEXOS

ANEXO 1. *MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES*

Variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>Satisfacción de los usuarios: es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Moreno, 2020).</p>	Tiempo	Frecuencia	Con que frecuencia se relaciona con el personal departamental del GAD de Salcedo.	<p>Encuesta a través del Cuestionario SERVQUAL aplicado al GAD Salcedo</p>
	Validez	Aprobación	Indique el grado de satisfacción que tiene con el proceso de los trámites realizados	
	Confiabilidad	Cumplimiento	De las siguientes cuestiones indique lo que esperaba de los empleados con la atención al cliente.	
		Lealtad	Globalmente indique su grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD de Salcedo	
	Talento humano	satisfacción usuario	Señale en qué grado está satisfecho con el apoyo y el ambiente humano del personal del GAD de Salcedo.	

Elaborado por: Vinicio Balarezo

Variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	
La calidad del servicio: se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Torral-Tinitana et al., 2019).	Elementos tangibles	Equipos tecnológicos	El GAD Salcedo, cuenta con la tecnología para el procesamiento de datos.	Encuesta través de Cuestionario SERVQUAL aplicado a los Usuarios de GAD Salcedo	
		Instalaciones	Las instalaciones físicas de este GAD Salcedo, son adecuadas.		
		Apariencia personal	Los empleados del GAD Salcedo, tienen buena apariencia.		
	Sensibilidad	Materiales de información	La publicidad sobre el GAD Salcedo (folletos, flyers, web) es atractiva.		
		Apoyo	Cuando el GAD Salcedo, promete hacer algo en un plazo, lo hace. En el GAD Salcedo, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.		
		Resolución de problema	En el GAD Salcedo, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Salcedo, muestra interés en resolverlo.		
		Tiempo	El GAD Salcedo, brinda el servicio en el tiempo prometido.		
	Seguridad	Respuestas usuarios	Atención		El GAD Salcedo, atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez. En el GAD Salcedo, da a los usuarios una atención individualizada. El GAD Salcedo, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.
			Los usuarios se sienten seguros en las relaciones con el GAD Salcedo (pagos, atención recibida, cumplimiento de obras).		
			En el GAD Salcedo, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.		
	Empatía	Comunicación	En el GAD Salcedo, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan. En el GAD Salcedo, los empleados son siempre amables con los usuarios.		
		Eficacia	En el GAD Salcedo, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.		
		Comportamiento	El comportamiento de los empleados del GAD Salcedo, transmite confianza a los usuarios.		
	Fiabilidad	Horario	Los horarios del GAD Salcedo, son convenientes para todos los usuarios.		
		Suministro de servicio	En el GAD Salcedo, se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.		
		Cumplimiento	Los empleados del GAD Salcedo, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.		

Elaborado por: Vinicio Balarezo

ANEXO 2. ENCUESTA



Encuesta N° 00001

Investigador: Ing. Vinicio Balarezo.

Tutor: Dr. Walter Jiménez.

viniciobalarezot@gmail.com

0984340058

Encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Salcedo

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objeto Analizar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salcedo.

Instrucciones:

- 1.- No hay respuestas correctas o incorrectas; lo que interesa es que usted refleje con precisión su realidad.
- 2.- Los datos que se van a obtener serán utilizados para fines académicos con absoluta reserva.
- 3.- Para las preguntas generales marque una cruz en el cuadro del número que coincide con su respuesta.

1. Información general (SOCIOECONÓMICA Y DEMOGRÁFICA)

1.1. Género

1. Mujer	
2. Hombre	

1.2. Edad del usuario:

1. Entre 18 a 27 años	
2. Entre 28 a 37 años	
3. Entre 38 a 47 años	
4. Entre 48 a 57 años	
5. 58 en adelante	

1.3. Nivel de estudios.

1. Sin estudios	
-----------------	--

2. Primarios y Educación general básica	
3. Bachillerato	
4. Tercer nivel	
5. Posgrado	

1.4. Actividad económica a la que se dedica

1. Empleado Público	
2. Empleado Privado	
3. Agricultor	
4. Artesano	
5. Comerciante	
6. Trabajador Calificado	
7. Jubilado.	
8. Profesional Independiente	
9. Otro especifique cual	

2. Información específica

2.1. ¿Con que frecuencia se relaciona con el personal departamental del GAD Salcedo?

1. Una vez a la semana	
2. Una vez cada 15 días	
3. Una vez al mes	
4. Una vez cada tres meses	
5. Una vez cada seis meses o más tiempo	

2.2. Instrucciones: Para cada pregunta indique, por favor, hasta qué punto considera que el GAD de Salcedo, posee las características descritas. Trazar un círculo alrededor del número 1 significa que Usted está totalmente en desacuerdo con que el GAD de Salcedo tenga esa característica y rodear el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con la pregunta. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo interesa que indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene del GAD de Salcedo.

Preguntas	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
1. El GAD Salcedo, cuenta con la tecnología para el procesamiento de datos.							
2. Las instalaciones físicas de este GAD Salcedo, son adecuadas.							

3. Los empleados del GAD Salcedo, tienen buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
4. La publicidad sobre el GAD Salcedo (folletos, flyers, web) es atractiva.	1	2	3	4	5	6	7
5. El GAD Salcedo, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el GAD Salcedo, promete hacer algo en un plazo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
7. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Salcedo, muestra interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
8. El GAD Salcedo, atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
9. El GAD Salcedo, brinda el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
10. En el GAD Salcedo, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7
11. En el GAD Salcedo, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
12. En el GAD Salcedo, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. En el GAD Salcedo, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados del GAD Salcedo, transmite confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15. En el GAD Salcedo, los empleados son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los usuarios se sienten seguros en las relaciones con el GAD Salcedo (pagos, atención recibida, cumplimiento de obras).	1	2	3	4	5	6	7
17. En el GAD Salcedo, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
18. En el GAD Salcedo, se da a los usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Los horarios del GAD Salcedo, son convenientes para todos los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

20. En el GAD Salcedo, se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21. Los empleados del GAD Salcedo, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

2.3. Señale en qué grado está satisfecho con la gestión y el ambiente humano del personal del GAD Salcedo.

Satisfacción con el talento humano	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo			
1. Interés y apoyo a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	
2. Interés y apoyo entre compañeros	1	2	3	4	5	6	7	
3. Armonía entre el propio personal	1	2	3	4	5	6	7	

2.4. De las siguientes cuestiones indique lo que esperaba de los funcionarios con la atención al cliente.

Esperaba conseguir....	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo			
1. Que estuviera bien atendido	1	2	3	4	5	6	7	
2. Que fuera cordial	1	2	3	4	5	6	7	
3. Que resuelva a la primera la petición	1	2	3	4	5	6	7	
4. Que estuviera más informado sobre los temas pertinentes al cargo.	1	2	3	4	5	6	7	
5. El tiempo de atención adecuado	1	2	3	4	5	6	7	
6. Comprensión de la petición	1	2	3	4	5	6	7	

2.5. Indique el grado de satisfacción que tiene con los principios valores percibidos de los funcionarios en los trámites realizados.

Satisfacción que tiene con los valores presentados	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo			
1. Respeto	1	2	3	4	5	6	7	
2. Empatía	1	2	3	4	5	6	7	
3. Orientación del servicio	1	2	3	4	5	6	7	
4. Calidez humana	1	2	3	4	5	6	7	
5. Habilidad para resolver el problema	1	2	3	4	5	6	7	
6. Interés en la resolución del problema	1	2	3	4	5	6	7	
7. Amabilidad	1	2	3	4	5	6	7	
8. Comprensión	1	2	3	4	5	6	7	
9. Con los resultados obtenidos	1	2	3	4	5	6	7	

2.6. ¿A qué departamento acudió a realizar el trámite?

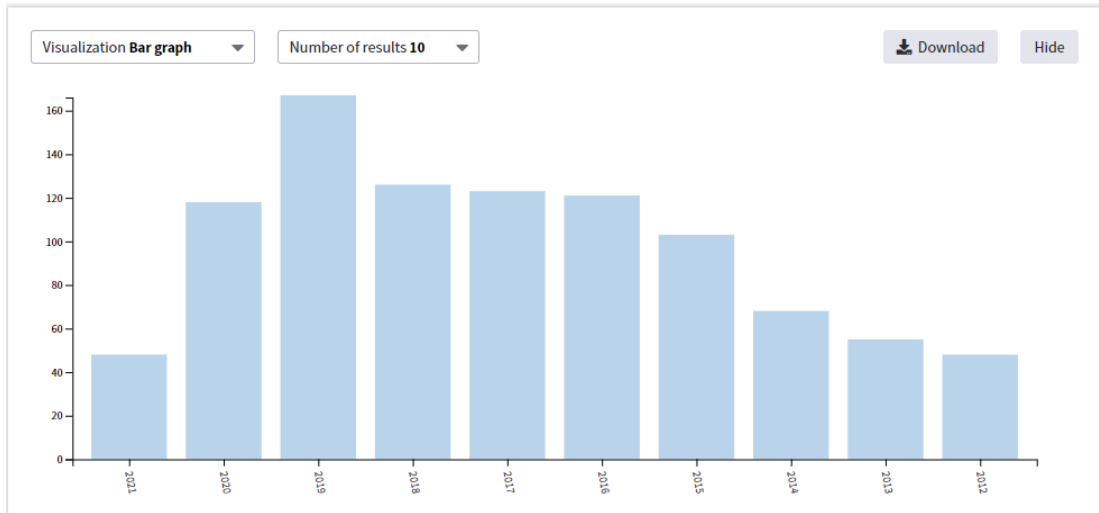
1. Dirección de Planificación	
2. Dirección de Agua Potable y Alcantarillado	
3. Dirección de Servicios Públicos y Gestión Ambiental	
4. Dirección de Obras Públicas	
5. Registro de la Propiedad	
6. Dirección Financiera	
7. Secretaria General	

2.7. Globalmente indique su grado de satisfacción con los servicios que ofrece el GAD Salcedo.

Satisfacción con los servicios Que ofrece el GAD Salcedo	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7

Agradecemos por su atención.

ANEXO 3. DATOS TEMPORALIDAD 1



ANEXO 4. DATOS TEMPORALIDAD 2

Select	Field: Publication Years	Record Count	% of 1,449	Bar Chart
<input type="checkbox"/>	2021	47	3.244 %	■
<input type="checkbox"/>	2020	117	8.075 %	■
<input type="checkbox"/>	2019	166	11.456 %	■
<input type="checkbox"/>	2018	125	8.627 %	■
<input type="checkbox"/>	2017	122	8.420 %	■
<input type="checkbox"/>	2016	120	8.282 %	■
<input type="checkbox"/>	2015	102	7.039 %	■
<input type="checkbox"/>	2014	67	4.624 %	■
<input type="checkbox"/>	2013	54	3.727 %	■
<input type="checkbox"/>	2012	47	3.244 %	■
<input type="checkbox"/>	2011	77	5.314 %	■
<input type="checkbox"/>	2010	53	3.658 %	■

ANEXO 5. POBLACIÓN

CANTÓN SALCEDO

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE 5 AÑOS Y MÁS, POR SEXO

SEGÚN GRUPOS OCUPACIONALES

GRUPOS DE OCUPACIÓN	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	21.121	13.271	7.850
MIEMBROS, PROFESIONALES			
TÉCNICOS	898	451	447
EMPLEADOS DE OFICINA	431	230	201
TRAB. DE LOS SERVICIOS	1.505	623	882
AGRICULTORES	6.529	3.869	2.660
OPERARIOS Y OPERADORES			
DE MAQUINARIAS	4.355	3.862	493
TRAB. NO CALIFICADOS	6.753	3.802	2.951
OTROS	650	434	216

SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD

RAMAS DE ACTIVIDAD	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	21.121	13.271	7.850
AGRICULTURA, GANADERÍA			
CAZA, PESCA, SILVICULTURA	11.614	6.937	4.677
MANUFACTURA	1.481	1.017	464
CONSTRUCCIÓN	1.845	1.803	42
COMERCIO	1.915	1.089	826
ENSEÑANZA	562	240	322
OTRAS ACTIVIDADES	3.704	2.185	1.519

ANEXO 6. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO.



APRECIACIÓN



	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.
Profesión:	Ingeniero Comercial
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Profesor Titular – Coord. de Carrera Marketing y Gestión de Negocios
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 26 de agosto de 2021
E-mail:	lg.ballesteros@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO.



APRECIACIÓN



	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones: Las preguntas se basan en un modelo preestablecido, en tal sentido solo se lo las adapta a la realidad de la empresa motivo de estudio

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Iván Fernando Silva Ordoñez
Profesión:	Ingeniero de empresas
Lugar de Trabajo:	UTA, Facultad de Ciencias Administrativas
Cargo que desempeña:	Docente titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 26/ 08/2021
E-mail:	ivanfsilva@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998367012

Firma:	
--------	--

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO.



APRECIACIÓN




	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		✓

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	✓			
Claridad en la redacción de las preguntas.	✓			
Pertinencia de la variable con los indicadores.		✓		
Relevancia del contenido.	✓			
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	David Oswaldo Córdova Albán
Profesión:	Ingeniero Comercial, Magister en Gestión de la Calidad y Productividad
Lugar de Trabajo:	Instituto Superior Tecnológico Vicente León
Cargo que desempeña:	Docente – investigador, apoyo de Talento Humano
Lugar y fecha de validación:	Latacunga, 26 de agosto de 2021
E-mail:	d.cordova@istvicenteleon.edu.ec
Teléfono o celular:	0982364082
Firma:	 Nombre digitalizado por: DAVID OSWALDO CORDOVA ALBAN

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO.



APRECIACIÓN



	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones: Es aplicable la encuesta.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	M.Sc. Patricio Clavijo Cevallos Ph.D. (c)
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Cotopaxi – Latacunga - Ecuador
Cargo que desempeña:	Docente - Investigador
Lugar y fecha de validación:	Latacunga, 26 de agosto del 2021
E-mail:	manuel.clavijo@utc.edu.ec
Teléfono o celular:	0992050541
Firma:	Firmado digitalmente por MANUEL PATRICIO CLAVIJO CEVALLOS Nombre de reconocimiento (DN): cn=MANUEL PATRICIO CLAVIJO CEVALLOS, serialNumber=161120215701, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, o=SECURITY DATA S.A. 2, c=EC Fecha: 2021.08.26 18:21:53 -05'00' Versión de Adobe Acrobat Reader: 2021.005.20060

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALCEDO.



APRECIACIÓN



	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones:



IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Caterine Isabel Donoso Quimbita
Profesión:	Magister en Ingeniería Química Aplicada
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	26 de agosto del 2021
E-mail:	iq.donosoc@gmail.com
Teléfono o celular:	0998504076
Firma:	 Firma digitalizada por: CATERINE ISABEL DONOSO QUIMBITA

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

ANEXO 8. TASA DE CRECIMIENTO POBLACIONAL DESDE EL 2011 AL 2021

countrymeters.info/es/Ecuador

 Gmail  YouTube  Maps

uses cookies to ensure you get the best experience on our website [Mor](#)

2006	13 943 569	1.69 %
2007	14 178 941	1.69 %
2008	14 416 801	1.68 %
2009	14 656 057	1.66 %
2010	14 893 736	1.62 %
2011	15 128 456	1.58 %
2012	15 359 621	1.53 %
2013	15 591 745	1.51 %
2014	15 830 657	1.53 %
2015	16 082 996	1.59 %
2016	16 352 332	1.67 %
2017	16 639 445	1.76 %
2018	16 936 086	1.78 %
2019	17 230 197	1.74 %
2020	17 509 095	1.62 %
2021	17 781 537	1.56 %

Todos los datos en esta tabla están dados para el 1 de enero del año correspondiente.

Fuente: <https://countrymeters.info/es/Ecuador>

ANEXO 9. COMPARACIONES MULTIPLES PRUEBA TURKEY

Comparaciones múltiples

HSD Tukey

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
2.2.1. El GAD Salcedo, cuenta con la tecnología para el procesamiento de datos.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	1,000	,907	,927	-1,69	3,69
		Insatisfecho	1,050	,852	,881	-1,48	3,58
		Indeciso	,553	,811	,994	-1,85	2,96
		Satisfecho	1,200	,789	,732	-1,14	3,54
			Muy satisfecho	1,021	,782	,849	-1,30
		Totalmente satisfecho	,412	,776	,998	-1,89	2,71
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,000	,907	,927	-3,69	1,69
		Insatisfecho	,050	,622	1,000	-1,79	1,89
		Indeciso	-,447	,564	,986	-2,12	1,23
		Satisfecho	,200	,532	1,000	-1,38	1,78
			Muy satisfecho	,021	,522	1,000	-1,53
		Totalmente satisfecho	-,588	,513	,913	-2,11	,93
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,050	,852	,881	-3,58	1,48
		Muy insatisfecho	-,050	,622	1,000	-1,89	1,79
		Indeciso	-,497	,471	,940	-1,89	,90
		Satisfecho	,150	,432	1,000	-1,13	1,43
			Muy satisfecho	-,029	,419	1,000	-1,27
		Totalmente satisfecho	-,638	,408	,705	-1,85	,57
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	-,553	,811	,994	-2,96	1,85
		Muy insatisfecho	,447	,564	,986	-1,23	2,12
		Insatisfecho	,497	,471	,940	-,90	1,89
		Satisfecho	,647	,343	,491	-,37	1,67
			Muy satisfecho	,468	,327	,783	-,50
		Totalmente satisfecho	-,141	,313	,999	-1,07	,79
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,200	,789	,732	-3,54	1,14	

		Muy insatisfecho	-200	,532	1,000	-1,78	1,38
		Insatisfecho	-150	,432	1,000	-1,43	1,13
		Indeciso	-,647	,343	,491	-1,67	,37
		Muy satisfecho	-,179	,268	,994	-,97	,61
		Totalmente satisfecho	-,788*	,251	,030	-1,53	-,05
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,021	,782	,849	-3,34	1,30
		Muy insatisfecho	-,021	,522	1,000	-1,57	1,53
		Insatisfecho	,029	,419	1,000	-1,21	1,27
		Indeciso	-,468	,327	,783	-1,44	,50
		Satisfecho	,179	,268	,994	-,61	,97
		Totalmente satisfecho	-,609	,227	,106	-1,28	,06
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,412	,776	,998	-2,71	1,89
		Muy insatisfecho	,588	,513	,913	-,93	2,11
		Insatisfecho	,638	,408	,705	-,57	1,85
		Indeciso	,141	,313	,999	-,79	1,07
		Satisfecho	,788*	,251	,030	,05	1,53
		Muy satisfecho	,609	,227	,106	-,06	1,28
2.2.2. Las instalaciones físicas de este GAD Salcedo, son adecuadas.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	,833	,844	,956	-1,67	3,33
		Insatisfecho	1,000	,792	,869	-1,35	3,35
		Indeciso	,421	,754	,998	-1,81	2,66
		Satisfecho	,871	,734	,899	-1,30	3,05
		Muy satisfecho	,948	,727	,850	-1,21	3,10
		Totalmente satisfecho	,176	,722	1,000	-1,96	2,32
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-,833	,844	,956	-3,33	1,67
		Insatisfecho	,167	,579	1,000	-1,55	1,88
		Indeciso	-,412	,525	,986	-1,97	1,14
		Satisfecho	,038	,495	1,000	-1,43	1,51
		Muy satisfecho	,115	,485	1,000	-1,32	1,55
		Totalmente satisfecho	-,657	,477	,814	-2,07	,76
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,000	,792	,869	-3,35	1,35
		Muy insatisfecho	-,167	,579	1,000	-1,88	1,55
		Indeciso	-,579	,438	,841	-1,88	,72
		Satisfecho	-,129	,402	1,000	-1,32	1,06
		Muy satisfecho	-,052	,390	1,000	-1,21	1,10
		Totalmente satisfecho	-,824	,380	,315	-1,95	,30
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	-,421	,754	,998	-2,66	1,81

		Muy insatisfecho	,412	,525	,986	-1,14	1,97
		Insatisfecho	,579	,438	,841	-,72	1,88
		Satisfecho	,450	,319	,796	-,50	1,40
		Muy satisfecho	,527	,304	,593	-,37	1,43
		Totalmente satisfecho	-,245	,291	,980	-1,11	,62
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,871	,734	,899	-3,05	1,30
		Muy insatisfecho	-,038	,495	1,000	-1,51	1,43
		Insatisfecho	,129	,402	1,000	-1,06	1,32
		Indeciso	-,450	,319	,796	-1,40	,50
		Muy satisfecho	,076	,249	1,000	-,66	,81
		Totalmente satisfecho	-,695*	,233	,048	-1,39	,00
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,948	,727	,850	-3,10	1,21
		Muy insatisfecho	-,115	,485	1,000	-1,55	1,32
		Insatisfecho	,052	,390	1,000	-1,10	1,21
		Indeciso	-,527	,304	,593	-1,43	,37
		Satisfecho	-,076	,249	1,000	-,81	,66
		Totalmente satisfecho	-,771*	,211	,005	-1,40	-,15
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,176	,722	1,000	-2,32	1,96
		Muy insatisfecho	,657	,477	,814	-,76	2,07
		Insatisfecho	,824	,380	,315	-,30	1,95
		Indeciso	,245	,291	,980	-,62	1,11
		Satisfecho	,695*	,233	,048	,00	1,39
		Muy satisfecho	,771*	,211	,005	,15	1,40
2.2.3. Los empleados del GAD Salcedo, tienen buena apariencia.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	,167	,819	1,000	-2,26	2,60
		Insatisfecho	1,200	,769	,708	-1,08	3,48
		Indeciso	,526	,732	,991	-1,64	2,70
		Satisfecho	,814	,712	,914	-1,30	2,93
		Muy satisfecho	,448	,706	,996	-1,64	2,54
		Totalmente satisfecho	,199	,701	1,000	-1,88	2,28
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-,167	,819	1,000	-2,60	2,26
		Insatisfecho	1,033	,562	,523	-,63	2,70
		Indeciso	,360	,510	,992	-1,15	1,87
		Satisfecho	,648	,481	,829	-,78	2,07
		Muy satisfecho	,281	,471	,997	-1,12	1,68
		Totalmente satisfecho	,032	,463	1,000	-1,34	1,41
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,200	,769	,708	-3,48	1,08

	Muy insatisfecho	-1,033	,562	,523	-2,70	,63
	Indeciso	-,674	,425	,692	-1,93	,59
	Satisfecho	-,386	,390	,956	-1,54	,77
	Muy satisfecho	-,752	,378	,424	-1,87	,37
	Totalmente satisfecho	-1,001	,369	,097	-2,09	,09
Indeciso	Totalmente insatisfecho	-,526	,732	,991	-2,70	1,64
	Muy insatisfecho	-,360	,510	,992	-1,87	1,15
	Insatisfecho	,674	,425	,692	-,59	1,93
	Satisfecho	,288	,310	,968	-,63	1,21
	Muy satisfecho	-,078	,295	1,000	-,95	,80
	Totalmente satisfecho	-,328	,282	,908	-1,16	,51
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,814	,712	,914	-2,93	1,30
	Muy insatisfecho	-,648	,481	,829	-2,07	,78
	Insatisfecho	,386	,390	,956	-,77	1,54
	Indeciso	-,288	,310	,968	-1,21	,63
	Muy satisfecho	-,366	,242	,736	-1,08	,35
	Totalmente satisfecho	-,616	,226	,096	-1,29	,06
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,448	,706	,996	-2,54	1,64
	Muy insatisfecho	-,281	,471	,997	-1,68	1,12
	Insatisfecho	,752	,378	,424	-,37	1,87
	Indeciso	,078	,295	1,000	-,80	,95
	Satisfecho	,366	,242	,736	-,35	1,08
	Totalmente satisfecho	-,249	,205	,888	-,86	,36
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,199	,701	1,000	-2,28	1,88
	Muy insatisfecho	-,032	,463	1,000	-1,41	1,34
	Insatisfecho	1,001	,369	,097	-,09	2,09
	Indeciso	,328	,282	,908	-,51	1,16
	Satisfecho	,616	,226	,096	-,06	1,29
	Muy satisfecho	,249	,205	,888	-,36	,86
2.2.4. La publicidad sobre el GAD Salcedo (folletos, flyers, web) es atractiva.	Totalmente insatisfecho					
	Muy insatisfecho	,833	,872	,963	-1,75	3,42
	Insatisfecho	1,450	,819	,569	-,98	3,88
	Indeciso	,816	,779	,943	-1,49	3,13
	Satisfecho	1,143	,758	,741	-1,11	3,39
	Muy satisfecho	,615	,751	,983	-1,61	2,84
	Totalmente satisfecho	,279	,746	1,000	-1,93	2,49
Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-,833	,872	,963	-3,42	1,75

	Insatisfecho	,617	,598	,947	-1,16	2,39
	Indeciso	-,018	,542	1,000	-1,63	1,59
	Satisfecho	,310	,512	,997	-1,21	1,83
	Muy satisfecho	-,219	,502	,999	-1,71	1,27
	Totalmente satisfecho	-,554	,493	,921	-2,02	,91
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,450	,819	,569	-3,88	,98
	Muy insatisfecho	-,617	,598	,947	-2,39	1,16
	Indeciso	-,634	,453	,801	-1,98	,71
	Satisfecho	-,307	,415	,990	-1,54	,92
	Muy satisfecho	-,835	,403	,370	-2,03	,36
	Totalmente satisfecho	-1,171*	,392	,047	-2,33	-,01
Indeciso	Totalmente insatisfecho	-,816	,779	,943	-3,13	1,49
	Muy insatisfecho	,018	,542	1,000	-1,59	1,63
	Insatisfecho	,634	,453	,801	-,71	1,98
	Satisfecho	,327	,330	,956	-,65	1,31
	Muy satisfecho	-,201	,314	,995	-1,13	,73
	Totalmente satisfecho	-,536	,301	,560	-1,43	,35
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	-1,143	,758	,741	-3,39	1,11
	Muy insatisfecho	-,310	,512	,997	-1,83	1,21
	Insatisfecho	,307	,415	,990	-,92	1,54
	Indeciso	-,327	,330	,956	-1,31	,65
	Muy satisfecho	-,528	,257	,384	-1,29	,24
	Totalmente satisfecho	-,863*	,241	,007	-1,58	-,15
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,615	,751	,983	-2,84	1,61
	Muy insatisfecho	,219	,502	,999	-1,27	1,71
	Insatisfecho	,835	,403	,370	-,36	2,03
	Indeciso	,201	,314	,995	-,73	1,13
	Satisfecho	,528	,257	,384	-,24	1,29
	Totalmente satisfecho	-,335	,218	,724	-,98	,31
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,279	,746	1,000	-2,49	1,93
	Muy insatisfecho	,554	,493	,921	-,91	2,02
	Insatisfecho	1,171*	,392	,047	,01	2,33
	Indeciso	,536	,301	,560	-,35	1,43
	Satisfecho	,863*	,241	,007	,15	1,58
	Muy satisfecho	,335	,218	,724	-,31	,98
2.2.6. Cuando el GAD Salcedo,	Totalmente insatisfecho					
	Muy insatisfecho	,250	,948	1,000	-2,56	3,06

promete hacer algo en un plazo, lo hace.	Insatisfecho	,700	,890	,986	-1,94	3,34
	Indeciso	-,132	,847	1,000	-2,64	2,38
	Satisfecho	,214	,824	1,000	-2,23	2,66
	Muy satisfecho	-,021	,817	1,000	-2,44	2,40
	Totalmente satisfecho	-,588	,811	,991	-2,99	1,82
Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-,250	,948	1,000	-3,06	2,56
	Insatisfecho	,450	,650	,993	-1,48	2,38
	Indeciso	-,382	,590	,995	-2,13	1,37
	Satisfecho	-,036	,556	1,000	-1,69	1,61
	Muy satisfecho	-,271	,545	,999	-1,89	1,35
	Totalmente satisfecho	-,838	,536	,706	-2,43	,75
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	-,700	,890	,986	-3,34	1,94
	Muy insatisfecho	-,450	,650	,993	-2,38	1,48
	Indeciso	-,832	,492	,623	-2,29	,63
	Satisfecho	-,486	,452	,935	-1,82	,85
	Muy satisfecho	-,721	,438	,652	-2,02	,58
	Totalmente satisfecho	-1,288*	,426	,043	-2,55	-,02
Indeciso	Totalmente insatisfecho	,132	,847	1,000	-2,38	2,64
	Muy insatisfecho	,382	,590	,995	-1,37	2,13
	Insatisfecho	,832	,492	,623	-,63	2,29
	Satisfecho	,346	,359	,961	-,72	1,41
	Muy satisfecho	,111	,341	1,000	-,90	1,12
	Totalmente satisfecho	-,457	,327	,803	-1,43	,51
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	-,214	,824	1,000	-2,66	2,23
	Muy insatisfecho	,036	,556	1,000	-1,61	1,69
	Insatisfecho	,486	,452	,935	-,85	1,82
	Indeciso	-,346	,359	,961	-1,41	,72
	Muy satisfecho	-,235	,280	,981	-1,06	,59
	Totalmente satisfecho	-,803*	,262	,038	-1,58	-,03
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	,021	,817	1,000	-2,40	2,44
	Muy insatisfecho	,271	,545	,999	-1,35	1,89
	Insatisfecho	,721	,438	,652	-,58	2,02
	Indeciso	-,111	,341	1,000	-1,12	,90
	Satisfecho	,235	,280	,981	-,59	1,06
	Totalmente satisfecho	-,567	,237	,206	-1,27	,14
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	,588	,811	,991	-1,82	2,99

	Muy insatisfecho	,838	,536	,706	-,75	2,43	
	Insatisfecho	1,288*	,426	,043	,02	2,55	
	Indeciso	,457	,327	,803	-,51	1,43	
	Satisfecho	,803*	,262	,038	,03	1,58	
	Muy satisfecho	,567	,237	,206	-,14	1,27	
2.2.7. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Salcedo, muestra interés en resolverlo	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,767	,610	,061	-3,58	,04
		Insatisfecho	-1,200	,573	,359	-2,90	,50
		Indeciso	-2,153*	,545	,002	-3,77	-,54
		Satisfecho	-3,129*	,531	,000	-4,70	-1,55
		Muy satisfecho	-3,913*	,526	,000	-5,47	-2,35
		Totalmente satisfecho	-5,240*	,522	,000	-6,79	-3,69
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,767	,610	,061	-,04	3,58
		Insatisfecho	,567	,419	,826	-,67	1,81
		Indeciso	-,386	,380	,950	-1,51	,74
		Satisfecho	-1,362*	,358	,003	-2,42	-,30
		Muy satisfecho	-2,146*	,351	,000	-3,19	-1,10
		Totalmente satisfecho	-3,473*	,345	,000	-4,50	-2,45
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,200	,573	,359	-,50	2,90
		Muy insatisfecho	-,567	,419	,826	-1,81	,67
		Indeciso	-,953*	,317	,044	-1,89	-,01
		Satisfecho	-1,929*	,291	,000	-2,79	-1,07
		Muy satisfecho	-2,713*	,282	,000	-3,55	-1,88
		Totalmente satisfecho	-4,040*	,275	,000	-4,85	-3,23
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,153*	,545	,002	,54	3,77
		Muy insatisfecho	,386	,380	,950	-,74	1,51
Insatisfecho		,953*	,317	,044	,01	1,89	
Satisfecho		-,976*	,231	,001	-1,66	-,29	
Muy satisfecho		-1,760*	,220	,000	-2,41	-1,11	
Totalmente satisfecho		-3,087*	,210	,000	-3,71	-2,46	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,129*	,531	,000	1,55	4,70	
	Muy insatisfecho	1,362*	,358	,003	,30	2,42	
	Insatisfecho	1,929*	,291	,000	1,07	2,79	
	Indeciso	,976*	,231	,001	,29	1,66	
	Muy satisfecho	-,784*	,180	,000	-1,32	-,25	
	Totalmente satisfecho	-2,111*	,169	,000	-2,61	-1,61	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,913*	,526	,000	2,35	5,47	

		Muy insatisfecho	2,146*	,351	,000	1,10	3,19
		Insatisfecho	2,713*	,282	,000	1,88	3,55
		Indeciso	1,760*	,220	,000	1,11	2,41
		Satisfecho	,784*	,180	,000	,25	1,32
		Totalmente satisfecho	-1,327*	,153	,000	-1,78	-,87
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,240*	,522	,000	3,69	6,79
		Muy insatisfecho	3,473*	,345	,000	2,45	4,50
		Insatisfecho	4,040*	,275	,000	3,23	4,85
		Indeciso	3,087*	,210	,000	2,46	3,71
		Satisfecho	2,111*	,169	,000	1,61	2,61
		Muy satisfecho	1,327*	,153	,000	,87	1,78
2.2.8. El GAD Salcedo atiende a los requerimientos informativos del usuario a la primera vez.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,400	,594	,220	-3,16	,36
		Insatisfecho	-1,250	,558	,276	-2,90	,40
		Indeciso	-2,453*	,531	,000	-4,03	-,88
		Satisfecho	-3,129*	,516	,000	-4,66	-1,60
		Muy satisfecho	-3,890*	,512	,000	-5,41	-2,37
		Totalmente satisfecho	-5,054*	,508	,000	-6,56	-3,55
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,400	,594	,220	-,36	3,16
		Insatisfecho	,150	,407	1,000	-1,06	1,36
		Indeciso	-1,053	,369	,069	-2,15	,04
		Satisfecho	-1,729*	,348	,000	-2,76	-,70
		Muy satisfecho	-2,490*	,341	,000	-3,50	-1,48
		Totalmente satisfecho	-3,654*	,336	,000	-4,65	-2,66
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,250	,558	,276	-,40	2,90
		Muy insatisfecho	-,150	,407	1,000	-1,36	1,06
		Indeciso	-1,203*	,308	,002	-2,12	-,29
		Satisfecho	-1,879*	,283	,000	-2,72	-1,04
		Muy satisfecho	-2,640*	,274	,000	-3,45	-1,83
		Totalmente satisfecho	-3,804*	,267	,000	-4,60	-3,01
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,453*	,531	,000	,88	4,03
		Muy insatisfecho	1,053	,369	,069	-,04	2,15
		Insatisfecho	1,203*	,308	,002	,29	2,12
		Satisfecho	-,676*	,225	,044	-1,34	-,01
		Muy satisfecho	-1,437*	,214	,000	-2,07	-,80
		Totalmente satisfecho	-2,602*	,205	,000	-3,21	-2,00
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,129*	,516	,000	1,60	4,66

		Muy insatisfecho	1,729*	,348	,000	,70	2,76
		Insatisfecho	1,879*	,283	,000	1,04	2,72
		Indeciso	,676*	,225	,044	,01	1,34
		Muy satisfecho	-7,761*	,175	,000	-1,28	-,24
		Totalmente satisfecho	-1,926*	,164	,000	-2,41	-1,44
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,890*	,512	,000	2,37	5,41
		Muy insatisfecho	2,490*	,341	,000	1,48	3,50
		Insatisfecho	2,640*	,274	,000	1,83	3,45
		Indeciso	1,437*	,214	,000	,80	2,07
		Satisfecho	,761*	,175	,000	,24	1,28
		Totalmente satisfecho	-1,165*	,149	,000	-1,61	-,72
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,054*	,508	,000	3,55	6,56
		Muy insatisfecho	3,654*	,336	,000	2,66	4,65
		Insatisfecho	3,804*	,267	,000	3,01	4,60
		Indeciso	2,602*	,205	,000	2,00	3,21
		Satisfecho	1,926*	,164	,000	1,44	2,41
		Muy satisfecho	1,165*	,149	,000	,72	1,61
2.2.9. El GAD Salcedo brinda el servicio en el tiempo prometido.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,233	,602	,386	-3,02	,55
		Insatisfecho	-1,250	,566	,293	-2,93	,43
		Indeciso	-2,321*	,538	,000	-3,92	-,73
		Satisfecho	-3,086*	,524	,000	-4,64	-1,53
		Muy satisfecho	-3,848*	,519	,000	-5,39	-2,31
		Totalmente satisfecho	-5,062*	,515	,000	-6,59	-3,53
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,233	,602	,386	-,55	3,02
		Insatisfecho	-,017	,413	1,000	-1,24	1,21
		Indeciso	-1,088	,375	,059	-2,20	,02
		Satisfecho	-1,852*	,353	,000	-2,90	-,80
		Muy satisfecho	-2,615*	,346	,000	-3,64	-1,59
		Totalmente satisfecho	-3,828*	,341	,000	-4,84	-2,82
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,250	,566	,293	-,43	2,93
		Muy insatisfecho	,017	,413	1,000	-1,21	1,24
		Indeciso	-1,071*	,312	,012	-2,00	-,14
		Satisfecho	-1,836*	,287	,000	-2,69	-,99
		Muy satisfecho	-2,598*	,278	,000	-3,42	-1,77
		Totalmente satisfecho	-3,812*	,271	,000	-4,61	-3,01
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,321*	,538	,000	,73	3,92

		Muy insatisfecho	1,088	,375	,059	-,02	2,20
		Insatisfecho	1,071*	,312	,012	,14	2,00
		Satisfecho	-,765*	,228	,015	-1,44	-,09
		Muy satisfecho	-1,527*	,217	,000	-2,17	-,88
		Totalmente satisfecho	-2,741*	,208	,000	-3,36	-2,13
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,086*	,524	,000	1,53	4,64
		Muy insatisfecho	1,852*	,353	,000	,80	2,90
		Insatisfecho	1,836*	,287	,000	,99	2,69
		Indeciso	,765*	,228	,015	,09	1,44
		Muy satisfecho	-,762*	,178	,000	-1,29	-,24
		Totalmente satisfecho	-1,976*	,166	,000	-2,47	-1,48
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,848*	,519	,000	2,31	5,39
		Muy insatisfecho	2,615*	,346	,000	1,59	3,64
		Insatisfecho	2,598*	,278	,000	1,77	3,42
		Indeciso	1,527*	,217	,000	,88	2,17
		Satisfecho	,762*	,178	,000	,24	1,29
		Totalmente satisfecho	-1,214*	,151	,000	-1,66	-,77
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,062*	,515	,000	3,53	6,59
		Muy insatisfecho	3,828*	,341	,000	2,82	4,84
		Insatisfecho	3,812*	,271	,000	3,01	4,61
		Indeciso	2,741*	,208	,000	2,13	3,36
		Satisfecho	1,976*	,166	,000	1,48	2,47
		Muy satisfecho	1,214*	,151	,000	,77	1,66
2.2.10. En el GAD Salcedo, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,117	,574	,452	-2,82	,59
		Insatisfecho	-1,350	,539	,161	-2,95	,25
		Indeciso	-2,095*	,513	,001	-3,62	-,57
		Satisfecho	-2,957*	,499	,000	-4,44	-1,48
		Muy satisfecho	-3,658*	,495	,000	-5,13	-2,19
		Totalmente satisfecho	-4,869*	,491	,000	-6,33	-3,41
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,117	,574	,452	-,59	2,82
		Insatisfecho	-,233	,394	,997	-1,40	,93
		Indeciso	-,978	,357	,092	-2,04	,08
		Satisfecho	-1,840*	,337	,000	-2,84	-,84
		Muy satisfecho	-2,542*	,330	,000	-3,52	-1,56
		Totalmente satisfecho	-3,752*	,325	,000	-4,72	-2,79
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,350	,539	,161	-,25	2,95

		Muy insatisfecho	,233	,394	,997	-.93	1,40
		Indeciso	-.745	,298	,163	-1,63	,14
		Satisfecho	-1,607*	,274	,000	-2,42	-.80
		Muy satisfecho	-2,308*	,265	,000	-3,09	-1,52
		Totalmente satisfecho	-3,519*	,258	,000	-4,29	-2,75
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,095*	,513	,001	,57	3,62
		Muy insatisfecho	,978	,357	,092	-.08	2,04
		Insatisfecho	,745	,298	,163	-.14	1,63
		Satisfecho	-.862*	,217	,002	-1,51	-.22
		Muy satisfecho	-1,564*	,207	,000	-2,18	-.95
		Totalmente satisfecho	-2,774*	,198	,000	-3,36	-2,19
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	2,957*	,499	,000	1,48	4,44
		Muy insatisfecho	1,840*	,337	,000	,84	2,84
		Insatisfecho	1,607*	,274	,000	,80	2,42
		Indeciso	,862*	,217	,002	,22	1,51
		Muy satisfecho	-.701*	,170	,001	-1,20	-.20
		Totalmente satisfecho	-1,912*	,159	,000	-2,38	-1,44
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,658*	,495	,000	2,19	5,13
		Muy insatisfecho	2,542*	,330	,000	1,56	3,52
		Insatisfecho	2,308*	,265	,000	1,52	3,09
		Indeciso	1,564*	,207	,000	,95	2,18
		Satisfecho	,701*	,170	,001	,20	1,20
		Totalmente satisfecho	-1,211*	,144	,000	-1,64	-.78
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,869*	,491	,000	3,41	6,33
		Muy insatisfecho	3,752*	,325	,000	2,79	4,72
		Insatisfecho	3,519*	,258	,000	2,75	4,29
		Indeciso	2,774*	,198	,000	2,19	3,36
		Satisfecho	1,912*	,159	,000	1,44	2,38
		Muy satisfecho	1,211*	,144	,000	,78	1,64
2.2.11. En el GAD Salcedo, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,233	,578	,336	-2,95	,48
		Insatisfecho	-1,450	,543	,109	-3,06	,16
		Indeciso	-2,453*	,517	,000	-3,99	-.92
		Satisfecho	-2,971*	,503	,000	-4,46	-1,48
		Muy satisfecho	-3,796*	,498	,000	-5,27	-2,32
		Totalmente satisfecho	-5,047*	,495	,000	-6,51	-3,58
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,233	,578	,336	-.48	2,95

	Insatisfecho	-217	,397	,998	-1,39	,96	
	Indeciso	-1,219*	,360	,014	-2,29	-,15	
	Satisfecho	-1,738*	,340	,000	-2,74	-,73	
	Muy satisfecho	-2,562*	,333	,000	-3,55	-1,58	
	Totalmente satisfecho	-3,814*	,327	,000	-4,78	-2,84	
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,450	,543	,109	-,16	3,06	
	Muy insatisfecho	,217	,397	,998	-,96	1,39	
	Indeciso	-1,003*	,300	,016	-1,89	-,11	
	Satisfecho	-1,521*	,276	,000	-2,34	-,70	
	Muy satisfecho	-2,346*	,267	,000	-3,14	-1,55	
	Totalmente satisfecho	-3,597*	,260	,000	-4,37	-2,83	
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,453*	,517	,000	,92	3,99	
	Muy insatisfecho	1,219*	,360	,014	,15	2,29	
	Insatisfecho	1,003*	,300	,016	,11	1,89	
	Satisfecho	-,519	,219	,215	-1,17	,13	
	Muy satisfecho	-1,343*	,208	,000	-1,96	-,73	
	Totalmente satisfecho	-2,594*	,199	,000	-3,19	-2,00	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	2,971*	,503	,000	1,48	4,46	
	Muy insatisfecho	1,738*	,340	,000	,73	2,74	
	Insatisfecho	1,521*	,276	,000	,70	2,34	
	Indeciso	,519	,219	,215	-,13	1,17	
	Muy satisfecho	-,824*	,171	,000	-1,33	-,32	
	Totalmente satisfecho	-2,076*	,160	,000	-2,55	-1,60	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,796*	,498	,000	2,32	5,27	
	Muy insatisfecho	2,562*	,333	,000	1,58	3,55	
	Insatisfecho	2,346*	,267	,000	1,55	3,14	
	Indeciso	1,343*	,208	,000	,73	1,96	
	Satisfecho	,824*	,171	,000	,32	1,33	
	Totalmente satisfecho	-1,251*	,145	,000	-1,68	-,82	
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,047*	,495	,000	3,58	6,51	
	Muy insatisfecho	3,814*	,327	,000	2,84	4,78	
	Insatisfecho	3,597*	,260	,000	2,83	4,37	
	Indeciso	2,594*	,199	,000	2,00	3,19	
	Satisfecho	2,076*	,160	,000	1,60	2,55	
	Muy satisfecho	1,251*	,145	,000	,82	1,68	
2.2.12. En el GAD Salcedo, los	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,683*	,558	,043	-3,34	-,03

empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	Insatisfecho	-1,900*	,524	,006	-3,45	-,35
	Indeciso	-2,653*	,499	,000	-4,13	-1,17
	Satisfecho	-3,300*	,485	,000	-4,74	-1,86
	Muy satisfecho	-4,163*	,481	,000	-5,59	-2,74
	Totalmente satisfecho	-5,306*	,477	,000	-6,72	-3,89
Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,683*	,558	,043	,03	3,34
	Insatisfecho	-,217	,383	,998	-1,35	,92
	Indeciso	-,969	,347	,080	-2,00	,06
	Satisfecho	-1,617*	,328	,000	-2,59	-,65
	Muy satisfecho	-2,479*	,321	,000	-3,43	-1,53
	Totalmente satisfecho	-3,623*	,316	,000	-4,56	-2,69
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,900*	,524	,006	,35	3,45
	Muy insatisfecho	,217	,383	,998	-,92	1,35
	Indeciso	-,753	,290	,129	-1,61	,11
	Satisfecho	-1,400*	,266	,000	-2,19	-,61
	Muy satisfecho	-2,263*	,258	,000	-3,03	-1,50
	Totalmente satisfecho	-3,406*	,251	,000	-4,15	-2,66
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,653*	,499	,000	1,17	4,13
	Muy insatisfecho	,969	,347	,080	-,06	2,00
	Insatisfecho	,753	,290	,129	-,11	1,61
	Satisfecho	-,647*	,211	,038	-1,27	-,02
	Muy satisfecho	-1,510*	,201	,000	-2,11	-,91
	Totalmente satisfecho	-2,653*	,192	,000	-3,22	-2,08
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,300*	,485	,000	1,86	4,74
	Muy insatisfecho	1,617*	,328	,000	,65	2,59
	Insatisfecho	1,400*	,266	,000	,61	2,19
	Indeciso	,647*	,211	,038	,02	1,27
	Muy satisfecho	-,862*	,165	,000	-1,35	-,37
	Totalmente satisfecho	-2,006*	,154	,000	-2,46	-1,55
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,163*	,481	,000	2,74	5,59
	Muy insatisfecho	2,479*	,321	,000	1,53	3,43
	Insatisfecho	2,263*	,258	,000	1,50	3,03
	Indeciso	1,510*	,201	,000	,91	2,11
	Satisfecho	,862*	,165	,000	,37	1,35
	Totalmente satisfecho	-1,143*	,140	,000	-1,56	-,73
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,306*	,477	,000	3,89	6,72

		Muy insatisfecho	3,623*	,316	,000	2,69	4,56
		Insatisfecho	3,406*	,251	,000	2,66	4,15
		Indeciso	2,653*	,192	,000	2,08	3,22
		Satisfecho	2,006*	,154	,000	1,55	2,46
		Muy satisfecho	1,143*	,140	,000	,73	1,56
2.2.13. En el GAD Salcedo, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,683	,623	,101	-3,53	,16
		Insatisfecho	-1,750*	,585	,046	-3,48	-,02
		Indeciso	-2,732*	,557	,000	-4,38	-1,08
		Satisfecho	-3,286*	,542	,000	-4,89	-1,68
		Muy satisfecho	-4,027*	,537	,000	-5,62	-2,44
		Totalmente satisfecho	-5,174*	,533	,000	-6,75	-3,59
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,683	,623	,101	-,16	3,53
		Insatisfecho	-,067	,427	1,000	-1,33	1,20
		Indeciso	-1,048	,388	,100	-2,20	,10
		Satisfecho	-1,602*	,366	,000	-2,69	-,52
		Muy satisfecho	-2,344*	,358	,000	-3,41	-1,28
		Totalmente satisfecho	-3,490*	,352	,000	-4,54	-2,45
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,750*	,585	,046	,02	3,48
		Muy insatisfecho	,067	,427	1,000	-1,20	1,33
		Indeciso	-,982*	,323	,041	-1,94	-,02
		Satisfecho	-1,536*	,297	,000	-2,42	-,66
		Muy satisfecho	-2,277*	,288	,000	-3,13	-1,42
		Totalmente satisfecho	-3,424*	,280	,000	-4,25	-2,59
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,732*	,557	,000	1,08	4,38
		Muy insatisfecho	1,048	,388	,100	-,10	2,20
Insatisfecho		,982*	,323	,041	,02	1,94	
Satisfecho		-,554	,236	,223	-1,25	,15	
Muy satisfecho		-1,296*	,224	,000	-1,96	-,63	
Totalmente satisfecho		-2,442*	,215	,000	-3,08	-1,81	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,286*	,542	,000	1,68	4,89	
	Muy insatisfecho	1,602*	,366	,000	,52	2,69	
	Insatisfecho	1,536*	,297	,000	,66	2,42	
	Indeciso	,554	,236	,223	-,15	1,25	
	Muy satisfecho	-,741*	,184	,001	-1,29	-,20	
	Totalmente satisfecho	-1,888*	,172	,000	-2,40	-1,38	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,027*	,537	,000	2,44	5,62	

		Muy insatisfecho	2,344*	,358	,000	1,28	3,41
		Insatisfecho	2,277*	,288	,000	1,42	3,13
		Indeciso	1,296*	,224	,000	,63	1,96
		Satisfecho	,741*	,184	,001	,20	1,29
		Totalmente satisfecho	-1,146*	,156	,000	-1,61	-,68
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,174*	,533	,000	3,59	6,75
		Muy insatisfecho	3,490*	,352	,000	2,45	4,54
		Insatisfecho	3,424*	,280	,000	2,59	4,25
		Indeciso	2,442*	,215	,000	1,81	3,08
		Satisfecho	1,888*	,172	,000	1,38	2,40
		Muy satisfecho	1,146*	,156	,000	,68	1,61
2.2.14. El comportamiento de los empleados del GAD Salcedo, transmite confianza a los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,733*	,566	,038	-3,41	-,05
		Insatisfecho	-1,550	,532	,058	-3,13	,03
		Indeciso	-2,479*	,506	,000	-3,98	-,98
		Satisfecho	-3,343*	,493	,000	-4,80	-1,88
		Muy satisfecho	-3,973*	,488	,000	-5,42	-2,53
		Totalmente satisfecho	-5,099*	,485	,000	-6,54	-3,66
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,733*	,566	,038	,05	3,41
		Insatisfecho	,183	,389	,999	-,97	1,34
		Indeciso	-,746	,352	,346	-1,79	,30
		Satisfecho	-1,610*	,333	,000	-2,60	-,62
		Muy satisfecho	-2,240*	,326	,000	-3,21	-1,27
		Totalmente satisfecho	-3,365*	,320	,000	-4,32	-2,42
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,550	,532	,058	-,03	3,13
		Muy insatisfecho	-,183	,389	,999	-1,34	,97
		Indeciso	-,929*	,294	,028	-1,80	-,06
		Satisfecho	-1,793*	,270	,000	-2,59	-,99
		Muy satisfecho	-2,423*	,262	,000	-3,20	-1,65
		Totalmente satisfecho	-3,549*	,255	,000	-4,30	-2,79
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,479*	,506	,000	,98	3,98
		Muy insatisfecho	,746	,352	,346	-,30	1,79
		Insatisfecho	,929*	,294	,028	,06	1,80
		Satisfecho	-,864*	,214	,001	-1,50	-,23
		Muy satisfecho	-1,494*	,204	,000	-2,10	-,89
		Totalmente satisfecho	-2,620*	,195	,000	-3,20	-2,04
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,343*	,493	,000	1,88	4,80

		Muy insatisfecho	1,610*	,333	,000	,62	2,60
		Insatisfecho	1,793*	,270	,000	,99	2,59
		Indeciso	,864*	,214	,001	,23	1,50
		Muy satisfecho	-,630*	,167	,004	-1,13	-,13
		Totalmente satisfecho	-1,756*	,157	,000	-2,22	-1,29
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,973*	,488	,000	2,53	5,42
		Muy insatisfecho	2,240*	,326	,000	1,27	3,21
		Insatisfecho	2,423*	,262	,000	1,65	3,20
		Indeciso	1,494*	,204	,000	,89	2,10
		Satisfecho	,630*	,167	,004	,13	1,13
		Totalmente satisfecho	-1,126*	,142	,000	-1,55	-,71
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,099*	,485	,000	3,66	6,54
		Muy insatisfecho	3,365*	,320	,000	2,42	4,32
		Insatisfecho	3,549*	,255	,000	2,79	4,30
		Indeciso	2,620*	,195	,000	2,04	3,20
		Satisfecho	1,756*	,157	,000	1,29	2,22
		Muy satisfecho	1,126*	,142	,000	,71	1,55
2.2.15. En el GAD Salcedo, los empleados son siempre amables con los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,083	,576	,494	-2,79	,62
		Insatisfecho	-,950	,541	,578	-2,55	,65
		Indeciso	-2,105*	,515	,001	-3,63	-,58
		Satisfecho	-2,886*	,501	,000	-4,37	-1,40
		Muy satisfecho	-3,563*	,496	,000	-5,03	-2,09
		Totalmente satisfecho	-4,654*	,493	,000	-6,11	-3,19
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,083	,576	,494	-,62	2,79
		Insatisfecho	,133	,395	1,000	-1,04	1,30
		Indeciso	-1,022	,358	,068	-2,08	,04
		Satisfecho	-1,802*	,338	,000	-2,80	-,80
		Muy satisfecho	-2,479*	,331	,000	-3,46	-1,50
		Totalmente satisfecho	-3,571*	,326	,000	-4,54	-2,61
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	,950	,541	,578	-,65	2,55
		Muy insatisfecho	-,133	,395	1,000	-1,30	1,04
		Indeciso	-1,155*	,299	,002	-2,04	-,27
		Satisfecho	-1,936*	,274	,000	-2,75	-1,12
		Muy satisfecho	-2,613*	,266	,000	-3,40	-1,82
		Totalmente satisfecho	-3,704*	,259	,000	-4,47	-2,94
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,105*	,515	,001	,58	3,63

		Muy insatisfecho	1,022	,358	,068	-.04	2,08
		Insatisfecho	1,155*	,299	,002	,27	2,04
		Satisfecho	-,780*	,218	,007	-1,43	-,13
		Muy satisfecho	-1,457*	,207	,000	-2,07	-,84
		Totalmente satisfecho	-2,549*	,198	,000	-3,14	-1,96
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	2,886*	,501	,000	1,40	4,37
		Muy insatisfecho	1,802*	,338	,000	,80	2,80
		Insatisfecho	1,936*	,274	,000	1,12	2,75
		Indeciso	,780*	,218	,007	,13	1,43
		Muy satisfecho	-,677*	,170	,002	-1,18	-,17
		Totalmente satisfecho	-1,769*	,159	,000	-2,24	-1,30
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,563*	,496	,000	2,09	5,03
		Muy insatisfecho	2,479*	,331	,000	1,50	3,46
		Insatisfecho	2,613*	,266	,000	1,82	3,40
		Indeciso	1,457*	,207	,000	,84	2,07
		Satisfecho	,677*	,170	,002	,17	1,18
		Totalmente satisfecho	-1,092*	,144	,000	-1,52	-,66
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,654*	,493	,000	3,19	6,11
		Muy insatisfecho	3,571*	,326	,000	2,61	4,54
		Insatisfecho	3,704*	,259	,000	2,94	4,47
		Indeciso	2,549*	,198	,000	1,96	3,14
		Satisfecho	1,769*	,159	,000	1,30	2,24
		Muy satisfecho	1,092*	,144	,000	,66	1,52
2.2.16. Los usuarios se sienten seguros en las relaciones con el GAD Salcedo (pagos, atención recibida, cumplimiento de obras).	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,117	,558	,415	-2,77	,54
		Insatisfecho	-1,150	,524	,301	-2,70	,40
		Indeciso	-2,174*	,499	,000	-3,65	-,70
		Satisfecho	-3,129*	,485	,000	-4,57	-1,69
		Muy satisfecho	-3,856*	,481	,000	-5,28	-2,43
		Totalmente satisfecho	-4,862*	,477	,000	-6,28	-3,45
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,117	,558	,415	-,54	2,77
		Insatisfecho	-,033	,383	1,000	-1,17	1,10
		Indeciso	-1,057*	,347	,040	-2,09	-,03
		Satisfecho	-2,012*	,327	,000	-2,98	-1,04
		Muy satisfecho	-2,740*	,321	,000	-3,69	-1,79
		Totalmente satisfecho	-3,745*	,316	,000	-4,68	-2,81
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,150	,524	,301	-,40	2,70

	Muy insatisfecho	,033	,383	1,000	-1,10	1,17	
	Indeciso	-1,024*	,290	,008	-1,88	-,17	
	Satisfecho	-1,979*	,266	,000	-2,77	-1,19	
	Muy satisfecho	-2,706*	,258	,000	-3,47	-1,94	
	Totalmente satisfecho	-3,712*	,251	,000	-4,46	-2,97	
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,174*	,499	,000	,70	3,65	
	Muy insatisfecho	1,057*	,347	,040	,03	2,09	
	Insatisfecho	1,024*	,290	,008	,17	1,88	
	Satisfecho	-,955*	,211	,000	-1,58	-,33	
	Muy satisfecho	-1,683*	,201	,000	-2,28	-1,09	
	Totalmente satisfecho	-2,688*	,192	,000	-3,26	-2,12	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,129*	,485	,000	1,69	4,57	
	Muy insatisfecho	2,012*	,327	,000	1,04	2,98	
	Insatisfecho	1,979*	,266	,000	1,19	2,77	
	Indeciso	,955*	,211	,000	,33	1,58	
	Muy satisfecho	-,728*	,165	,000	-1,22	-,24	
	Totalmente satisfecho	-1,733*	,154	,000	-2,19	-1,28	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,856*	,481	,000	2,43	5,28	
	Muy insatisfecho	2,740*	,321	,000	1,79	3,69	
	Insatisfecho	2,706*	,258	,000	1,94	3,47	
	Indeciso	1,683*	,201	,000	1,09	2,28	
	Satisfecho	,728*	,165	,000	,24	1,22	
	Totalmente satisfecho	-1,006*	,140	,000	-1,42	-,59	
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,862*	,477	,000	3,45	6,28	
	Muy insatisfecho	3,745*	,316	,000	2,81	4,68	
	Insatisfecho	3,712*	,251	,000	2,97	4,46	
	Indeciso	2,688*	,192	,000	2,12	3,26	
	Satisfecho	1,733*	,154	,000	1,28	2,19	
	Muy satisfecho	1,006*	,140	,000	,59	1,42	
2.2.17. En el GAD Salcedo, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-,617	,568	,932	-2,30	1,07
	Insatisfecho	Insatisfecho	-1,550	,533	,059	-3,13	,03
	Indeciso	Indeciso	-2,437*	,508	,000	-3,94	-,93
	Satisfecho	Satisfecho	-3,100*	,494	,000	-4,56	-1,64
	Muy satisfecho	Muy satisfecho	-3,846*	,489	,000	-5,30	-2,39
	Totalmente satisfecho	Totalmente satisfecho	-4,876*	,486	,000	-6,32	-3,44
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	,617	,568	,932	-1,07	2,30

	Insatisfecho	-,933	,390	,203	-2,09	,22	
	Indeciso	-1,820*	,353	,000	-2,87	-,77	
	Satisfecho	-2,483*	,333	,000	-3,47	-1,50	
	Muy satisfecho	-3,229*	,327	,000	-4,20	-2,26	
	Totalmente satisfecho	-4,260*	,321	,000	-5,21	-3,31	
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,550	,533	,059	-,03	3,13	
	Muy insatisfecho	,933	,390	,203	-,22	2,09	
	Indeciso	-,887*	,295	,044	-1,76	-,01	
	Satisfecho	-1,550*	,271	,000	-2,35	-,75	
	Muy satisfecho	-2,296*	,262	,000	-3,07	-1,52	
	Totalmente satisfecho	-3,326*	,256	,000	-4,08	-2,57	
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,437*	,508	,000	,93	3,94	
	Muy insatisfecho	1,820*	,353	,000	,77	2,87	
	Insatisfecho	,887*	,295	,044	,01	1,76	
	Satisfecho	-,663*	,215	,035	-1,30	-,03	
	Muy satisfecho	-1,409*	,204	,000	-2,02	-,80	
	Totalmente satisfecho	-2,440*	,196	,000	-3,02	-1,86	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,100*	,494	,000	1,64	4,56	
	Muy insatisfecho	2,483*	,333	,000	1,50	3,47	
	Insatisfecho	1,550*	,271	,000	,75	2,35	
	Indeciso	,663*	,215	,035	,03	1,30	
	Muy satisfecho	-,746*	,168	,000	-1,24	-,25	
	Totalmente satisfecho	-1,776*	,157	,000	-2,24	-1,31	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,846*	,489	,000	2,39	5,30	
	Muy insatisfecho	3,229*	,327	,000	2,26	4,20	
	Insatisfecho	2,296*	,262	,000	1,52	3,07	
	Indeciso	1,409*	,204	,000	,80	2,02	
	Satisfecho	,746*	,168	,000	,25	1,24	
	Totalmente satisfecho	-1,031*	,142	,000	-1,45	-,61	
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,876*	,486	,000	3,44	6,32	
	Muy insatisfecho	4,260*	,321	,000	3,31	5,21	
	Insatisfecho	3,326*	,256	,000	2,57	4,08	
	Indeciso	2,440*	,196	,000	1,86	3,02	
	Satisfecho	1,776*	,157	,000	1,31	2,24	
	Muy satisfecho	1,031*	,142	,000	,61	1,45	
2.2.18. En el GAD Salcedo, se da a los	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,400	,588	,209	-3,14	,34

usuarios una atención individualizada.	Insatisfecho	-1,500	,552	,097	-3,14	,14
	Indeciso	-2,505*	,525	,000	-4,06	-,95
	Satisfecho	-3,186*	,511	,000	-4,70	-1,67
	Muy satisfecho	-4,004*	,507	,000	-5,51	-2,50
	Totalmente satisfecho	-5,025*	,503	,000	-6,52	-3,53
Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,400	,588	,209	-,34	3,14
	Insatisfecho	-,100	,403	1,000	-1,30	1,10
	Indeciso	-1,105*	,366	,042	-2,19	-,02
	Satisfecho	-1,786*	,345	,000	-2,81	-,76
	Muy satisfecho	-2,604*	,338	,000	-3,61	-1,60
	Totalmente satisfecho	-3,625*	,333	,000	-4,61	-2,64
Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,500	,552	,097	-,14	3,14
	Muy insatisfecho	,100	,403	1,000	-1,10	1,30
	Indeciso	-1,005*	,305	,018	-1,91	-,10
	Satisfecho	-1,686*	,280	,000	-2,52	-,86
	Muy satisfecho	-2,504*	,271	,000	-3,31	-1,70
	Totalmente satisfecho	-3,525*	,264	,000	-4,31	-2,74
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,505*	,525	,000	,95	4,06
	Muy insatisfecho	1,105*	,366	,042	,02	2,19
	Insatisfecho	1,005*	,305	,018	,10	1,91
	Satisfecho	-,680*	,223	,038	-1,34	-,02
	Muy satisfecho	-1,499*	,212	,000	-2,13	-,87
	Totalmente satisfecho	-2,520*	,203	,000	-3,12	-1,92
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,186*	,511	,000	1,67	4,70
	Muy insatisfecho	1,786*	,345	,000	,76	2,81
	Insatisfecho	1,686*	,280	,000	,86	2,52
	Indeciso	,680*	,223	,038	,02	1,34
	Muy satisfecho	-,818*	,174	,000	-1,33	-,30
	Totalmente satisfecho	-1,839*	,162	,000	-2,32	-1,36
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,004*	,507	,000	2,50	5,51
	Muy insatisfecho	2,604*	,338	,000	1,60	3,61
	Insatisfecho	2,504*	,271	,000	1,70	3,31
	Indeciso	1,499*	,212	,000	,87	2,13
	Satisfecho	,818*	,174	,000	,30	1,33
	Totalmente satisfecho	-1,021*	,147	,000	-1,46	-,58
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,025*	,503	,000	3,53	6,52

	Muy insatisfecho	3,625*	,333	,000	2,64	4,61	
	Insatisfecho	3,525*	,264	,000	2,74	4,31	
	Indeciso	2,520*	,203	,000	1,92	3,12	
	Satisfecho	1,839*	,162	,000	1,36	2,32	
	Muy satisfecho	1,021*	,147	,000	,58	1,46	
2.2.19. Los horarios del GAD Salcedo son convenientes para todos los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,900*	,571	,017	-3,59	-,21
		Insatisfecho	-2,050*	,536	,003	-3,64	-,46
		Indeciso	-2,821*	,510	,000	-4,33	-1,31
		Satisfecho	-3,500*	,497	,000	-4,97	-2,03
		Muy satisfecho	-4,088*	,492	,000	-5,55	-2,63
		Totalmente satisfecho	-5,128*	,489	,000	-6,58	-3,68
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,900*	,571	,017	,21	3,59
		Insatisfecho	-,150	,392	1,000	-1,31	1,01
		Indeciso	-,921	,355	,131	-1,97	,13
		Satisfecho	-1,600*	,335	,000	-2,59	-,61
		Muy satisfecho	-2,188*	,328	,000	-3,16	-1,21
		Totalmente satisfecho	-3,228*	,323	,000	-4,19	-2,27
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	2,050*	,536	,003	,46	3,64
		Muy insatisfecho	,150	,392	1,000	-1,01	1,31
		Indeciso	-,771	,296	,128	-1,65	,11
		Satisfecho	-1,450*	,272	,000	-2,26	-,64
		Muy satisfecho	-2,038*	,264	,000	-2,82	-1,26
		Totalmente satisfecho	-3,078*	,257	,000	-3,84	-2,32
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,821*	,510	,000	1,31	4,33
	Muy insatisfecho	,921	,355	,131	-,13	1,97	
	Insatisfecho	,771	,296	,128	-,11	1,65	
	Satisfecho	-,679*	,216	,030	-1,32	-,04	
	Muy satisfecho	-1,266*	,206	,000	-1,88	-,66	
	Totalmente satisfecho	-2,307*	,197	,000	-2,89	-1,72	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,500*	,497	,000	2,03	4,97	
	Muy insatisfecho	1,600*	,335	,000	,61	2,59	
	Insatisfecho	1,450*	,272	,000	,64	2,26	
	Indeciso	,679*	,216	,030	,04	1,32	
	Muy satisfecho	-,588*	,169	,010	-1,09	-,09	
	Totalmente satisfecho	-1,628*	,158	,000	-2,10	-1,16	
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,088*	,492	,000	2,63	5,55	

		Muy insatisfecho	2,188*	,328	,000	1,21	3,16
		Insatisfecho	2,038*	,264	,000	1,26	2,82
		Indeciso	1,266*	,206	,000	,66	1,88
		Satisfecho	,588*	,169	,010	,09	1,09
		Totalmente satisfecho	-1,040*	,143	,000	-1,46	-,62
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,128*	,489	,000	3,68	6,58
		Muy insatisfecho	3,228*	,323	,000	2,27	4,19
		Insatisfecho	3,078*	,257	,000	2,32	3,84
		Indeciso	2,307*	,197	,000	1,72	2,89
		Satisfecho	1,628*	,158	,000	1,16	2,10
		Muy satisfecho	1,040*	,143	,000	,62	1,46
2.2.5. El GAD Salcedo, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,083	,650	,639	-3,01	,84
		Insatisfecho	-1,150	,610	,492	-2,96	,66
		Indeciso	-1,763*	,581	,041	-3,49	-,04
		Satisfecho	-2,600*	,565	,000	-4,28	-,92
		Muy satisfecho	-3,438*	,560	,000	-5,10	-1,78
		Totalmente satisfecho	-4,654*	,556	,000	-6,30	-3,01
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,083	,650	,639	-,84	3,01
		Insatisfecho	-,067	,446	1,000	-1,39	1,25
		Indeciso	-,680	,404	,629	-1,88	,52
		Satisfecho	-1,517*	,381	,002	-2,65	-,39
		Muy satisfecho	-2,354*	,374	,000	-3,46	-1,25
		Totalmente satisfecho	-3,571*	,368	,000	-4,66	-2,48
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,150	,610	,492	-,66	2,96
		Muy insatisfecho	,067	,446	1,000	-1,25	1,39
		Indeciso	-,613	,337	,537	-1,61	,39
		Satisfecho	-1,450*	,310	,000	-2,37	-,53
		Muy satisfecho	-2,288*	,300	,000	-3,18	-1,40
		Totalmente satisfecho	-3,504*	,292	,000	-4,37	-2,64
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	1,763*	,581	,041	,04	3,49
		Muy insatisfecho	,680	,404	,629	-,52	1,88
Insatisfecho		,613	,337	,537	-,39	1,61	
Satisfecho		-,837*	,246	,013	-1,57	-,11	
Muy satisfecho		-1,674*	,234	,000	-2,37	-,98	
	Totalmente satisfecho	-2,891*	,224	,000	-3,56	-2,23	
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	2,600*	,565	,000	,92	4,28	

		Muy insatisfecho	1,517*	,381	,002	,39	2,65
		Insatisfecho	1,450*	,310	,000	,53	2,37
		Indeciso	,837*	,246	,013	,11	1,57
		Muy satisfecho	-,838*	,192	,000	-1,41	-,27
		Totalmente satisfecho	-2,054*	,180	,000	-2,59	-1,52
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,438*	,560	,000	1,78	5,10
		Muy insatisfecho	2,354*	,374	,000	1,25	3,46
		Insatisfecho	2,288*	,300	,000	1,40	3,18
		Indeciso	1,674*	,234	,000	,98	2,37
		Satisfecho	,838*	,192	,000	,27	1,41
		Totalmente satisfecho	-1,217*	,163	,000	-1,70	-,73
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,654*	,556	,000	3,01	6,30
		Muy insatisfecho	3,571*	,368	,000	2,48	4,66
		Insatisfecho	3,504*	,292	,000	2,64	4,37
		Indeciso	2,891*	,224	,000	2,23	3,56
		Satisfecho	2,054*	,180	,000	1,52	2,59
		Muy satisfecho	1,217*	,163	,000	,73	1,70
2.2.20. En el GAD Salcedo se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-2,017*	,535	,004	-3,60	-,43
		Insatisfecho	-1,850*	,502	,005	-3,34	-,36
		Indeciso	-2,653*	,478	,000	-4,07	-1,24
		Satisfecho	-3,386*	,465	,000	-4,76	-2,01
		Muy satisfecho	-4,235*	,461	,000	-5,60	-2,87
		Totalmente satisfecho	-5,284*	,457	,000	-6,64	-3,93
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	2,017*	,535	,004	,43	3,60
		Insatisfecho	,167	,367	,999	-,92	1,25
		Indeciso	-,636	,333	,473	-1,62	,35
		Satisfecho	-1,369*	,314	,000	-2,30	-,44
		Muy satisfecho	-2,219*	,308	,000	-3,13	-1,31
		Totalmente satisfecho	-3,267*	,302	,000	-4,16	-2,37
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,850*	,502	,005	,36	3,34
		Muy insatisfecho	-,167	,367	,999	-1,25	,92
		Indeciso	-,803	,277	,061	-1,63	,02
		Satisfecho	-1,536*	,255	,000	-2,29	-,78
		Muy satisfecho	-2,385*	,247	,000	-3,12	-1,65
		Totalmente satisfecho	-3,434*	,241	,000	-4,15	-2,72
	Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,653*	,478	,000	1,24	4,07

		Muy insatisfecho	,636	,333	,473	-.35	1,62
		Insatisfecho	,803	,277	,061	-.02	1,63
		Satisfecho	-.733*	,202	,006	-1,33	-,13
		Muy satisfecho	-1,583*	,192	,000	-2,15	-1,01
		Totalmente satisfecho	-2,631*	,184	,000	-3,18	-2,08
	Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,386*	,465	,000	2,01	4,76
		Muy insatisfecho	1,369*	,314	,000	,44	2,30
		Insatisfecho	1,536*	,255	,000	,78	2,29
		Indeciso	,733*	,202	,006	,13	1,33
		Muy satisfecho	-.850*	,158	,000	-1,32	-,38
		Totalmente satisfecho	-1,898*	,148	,000	-2,34	-1,46
	Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	4,235*	,461	,000	2,87	5,60
		Muy insatisfecho	2,219*	,308	,000	1,31	3,13
		Insatisfecho	2,385*	,247	,000	1,65	3,12
		Indeciso	1,583*	,192	,000	1,01	2,15
		Satisfecho	,850*	,158	,000	,38	1,32
		Totalmente satisfecho	-1,048*	,134	,000	-1,45	-,65
	Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,284*	,457	,000	3,93	6,64
		Muy insatisfecho	3,267*	,302	,000	2,37	4,16
		Insatisfecho	3,434*	,241	,000	2,72	4,15
		Indeciso	2,631*	,184	,000	2,08	3,18
		Satisfecho	1,898*	,148	,000	1,46	2,34
		Muy satisfecho	1,048*	,134	,000	,65	1,45
2.2.21. Los empleados del GAD Salcedo comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	-1,483	,538	,088	-3,08	,11
		Insatisfecho	-1,850*	,506	,005	-3,35	-,35
		Indeciso	-2,453*	,481	,000	-3,88	-1,03
		Satisfecho	-3,329*	,468	,000	-4,72	-1,94
		Muy satisfecho	-3,983*	,464	,000	-5,36	-2,61
		Totalmente satisfecho	-5,040*	,460	,000	-6,40	-3,67
	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,483	,538	,088	-,11	3,08
		Insatisfecho	-,367	,369	,955	-1,46	,73
		Indeciso	-,969	,335	,061	-1,96	,02
		Satisfecho	-1,845*	,316	,000	-2,78	-,91
		Muy satisfecho	-2,500*	,310	,000	-3,42	-1,58
		Totalmente satisfecho	-3,556*	,304	,000	-4,46	-2,65
	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	1,850*	,506	,005	,35	3,35

	Muy insatisfecho	,367	,369	,955	-,73	1,46
	Indeciso	-,603	,279	,322	-1,43	,23
	Satisfecho	-1,479*	,256	,000	-2,24	-,72
	Muy satisfecho	-2,133*	,249	,000	-2,87	-1,40
	Totalmente satisfecho	-3,190*	,242	,000	-3,91	-2,47
Indeciso	Totalmente insatisfecho	2,453*	,481	,000	1,03	3,88
	Muy insatisfecho	,969	,335	,061	-,02	1,96
	Insatisfecho	,603	,279	,322	-,23	1,43
	Satisfecho	-,876*	,204	,000	-1,48	-,27
	Muy satisfecho	-1,531*	,194	,000	-2,11	-,96
	Totalmente satisfecho	-2,587*	,186	,000	-3,14	-2,04
Satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,329*	,468	,000	1,94	4,72
	Muy insatisfecho	1,845*	,316	,000	,91	2,78
	Insatisfecho	1,479*	,256	,000	,72	2,24
	Indeciso	,876*	,204	,000	,27	1,48
	Muy satisfecho	-,655*	,159	,001	-1,13	-,18
	Totalmente satisfecho	-1,711*	,149	,000	-2,15	-1,27
Muy satisfecho	Totalmente insatisfecho	3,983*	,464	,000	2,61	5,36
	Muy insatisfecho	2,500*	,310	,000	1,58	3,42
	Insatisfecho	2,133*	,249	,000	1,40	2,87
	Indeciso	1,531*	,194	,000	,96	2,11
	Satisfecho	,655*	,159	,001	,18	1,13
	Totalmente satisfecho	-1,056*	,135	,000	-1,46	-,66
Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	5,040*	,460	,000	3,67	6,40
	Muy insatisfecho	3,556*	,304	,000	2,65	4,46
	Insatisfecho	3,190*	,242	,000	2,47	3,91
	Indeciso	2,587*	,186	,000	2,04	3,14
	Satisfecho	1,711*	,149	,000	1,27	2,15
	Muy satisfecho	1,056*	,135	,000	,66	1,46

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.