

**Tema: “Investigar la Satisfacción
del cliente de Servicios Públicos
Municipales del Cantón
Latacunga, provincia de Cotopaxi
utilizando el Modelo SERVQUAL”**

Director: Ing. Marco Jaramillo., MPDE
Codirector: Ing. Arcenio Córdova., MBA

Justificación

- ▶ Oportunidad
 - ▶ Viabilidad
 - ▶ Importancia
- 

Objetivos

- ▶ Objetivo General

Investigar e identificar el nivel de satisfacción de los clientes (ciudadanos), de los servicios públicos municipales administrados por la dirección de Gestión de Servicios Públicos del Ilustre Municipio del cantón Latacunga

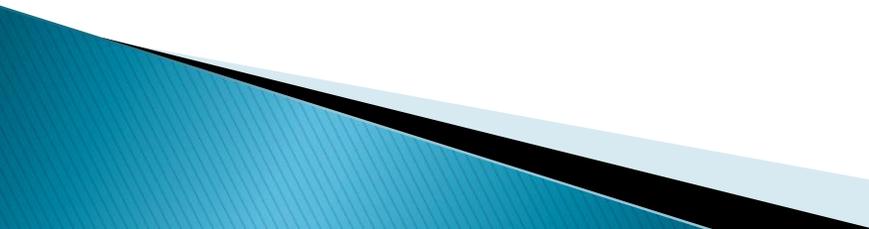
Objetivos Específicos

- ▶ Establecer las bases de la Investigación Científica
 - ▶ Realizar un diagnóstico situacional
 - ▶ Aplicar el modelo SERVQUAL
 - ▶ Elaborar una propuesta estratégica
- 

Hipótesis

- ▶ H0: La presente Gestión de Servicios Públicos del Municipio de Latacunga entrega una Satisfacción Total a sus clientes en el desempeño de todas las Dependencias que están bajo su cargo (ST).

Hipótesis Alternativas:

- ▶ H1: La Gestión de Servicios Públicos del Municipio de Latacunga mantiene insatisfechos a los clientes de los servicios de SIMTEL y Plazas y Mercados (SP).
 - ▶ H2: Las expectativas de los bajas.
 - ▶ H3: En el setenta y uno coma cuarenta y tres por ciento (71,43%) de los Servicios Públicos Municipales, los clientes jerarquizan en primer lugar a la Dimensión de los Elementos tangibles.
- 

Lineamientos del Trabajo de Investigación

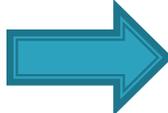
- ▶ Ventaja Competitiva
 - ▶ Necesidades del Cliente
 - ▶ Intangibilidad de Los Servicios
 - ▶ Parasuman, Zeithmal y Berry (1985, 1988).
 - ▶ SERVQUAL
 - ▶ “A ciencia cierta”
 - ▶ Aplicable
- 

Satisfacción

Percepciones - Expectativas

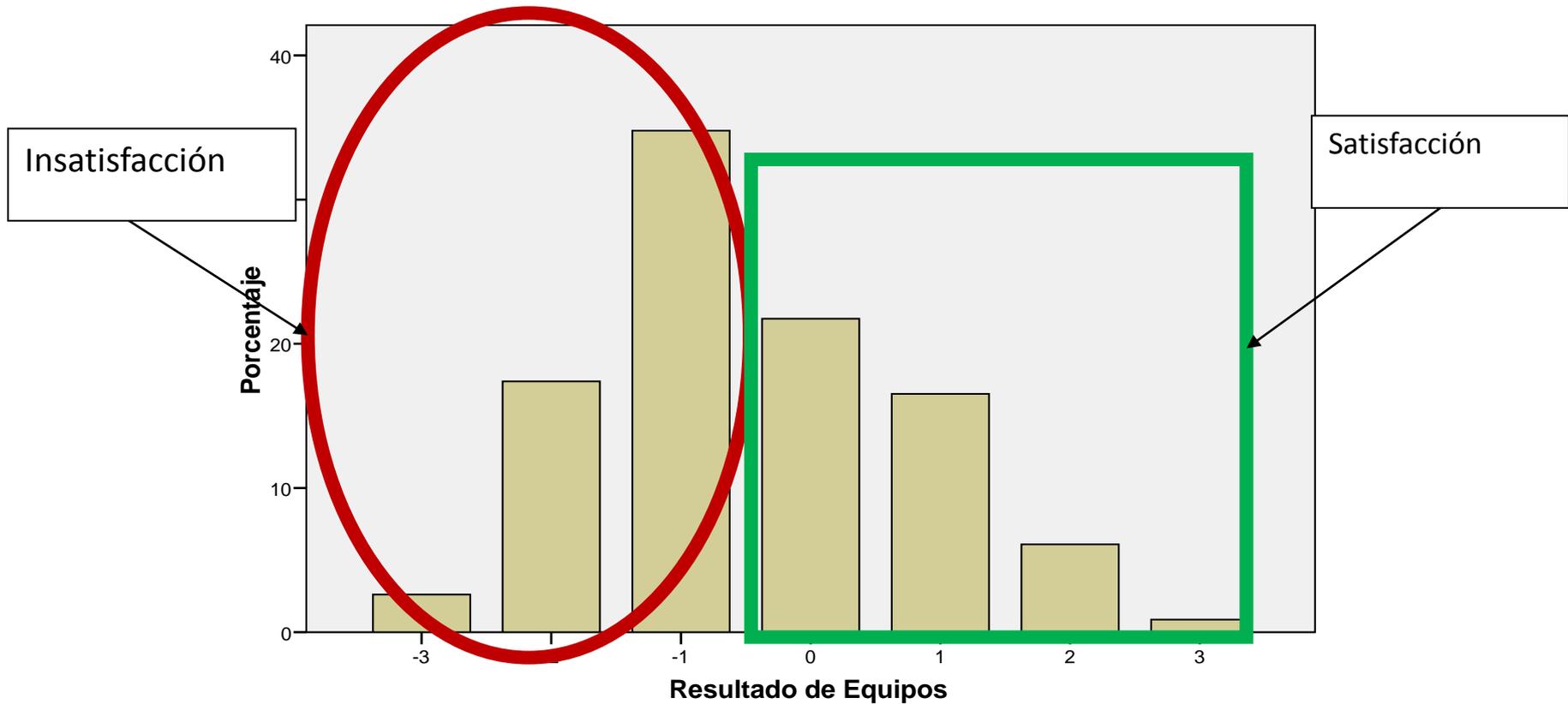
Percepciones < Expectativas  INSATISFACCIÓN

Percepciones = Expectativas  SATISFACCIÓN

Percepciones > Expectativas  COMPLACENCIA

Análisis

Resultado de Equipos



Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN

Elementos tangibles (T)

Fiabilidad (RY)

Capacidad de respuesta (R)

Seguridad (A)

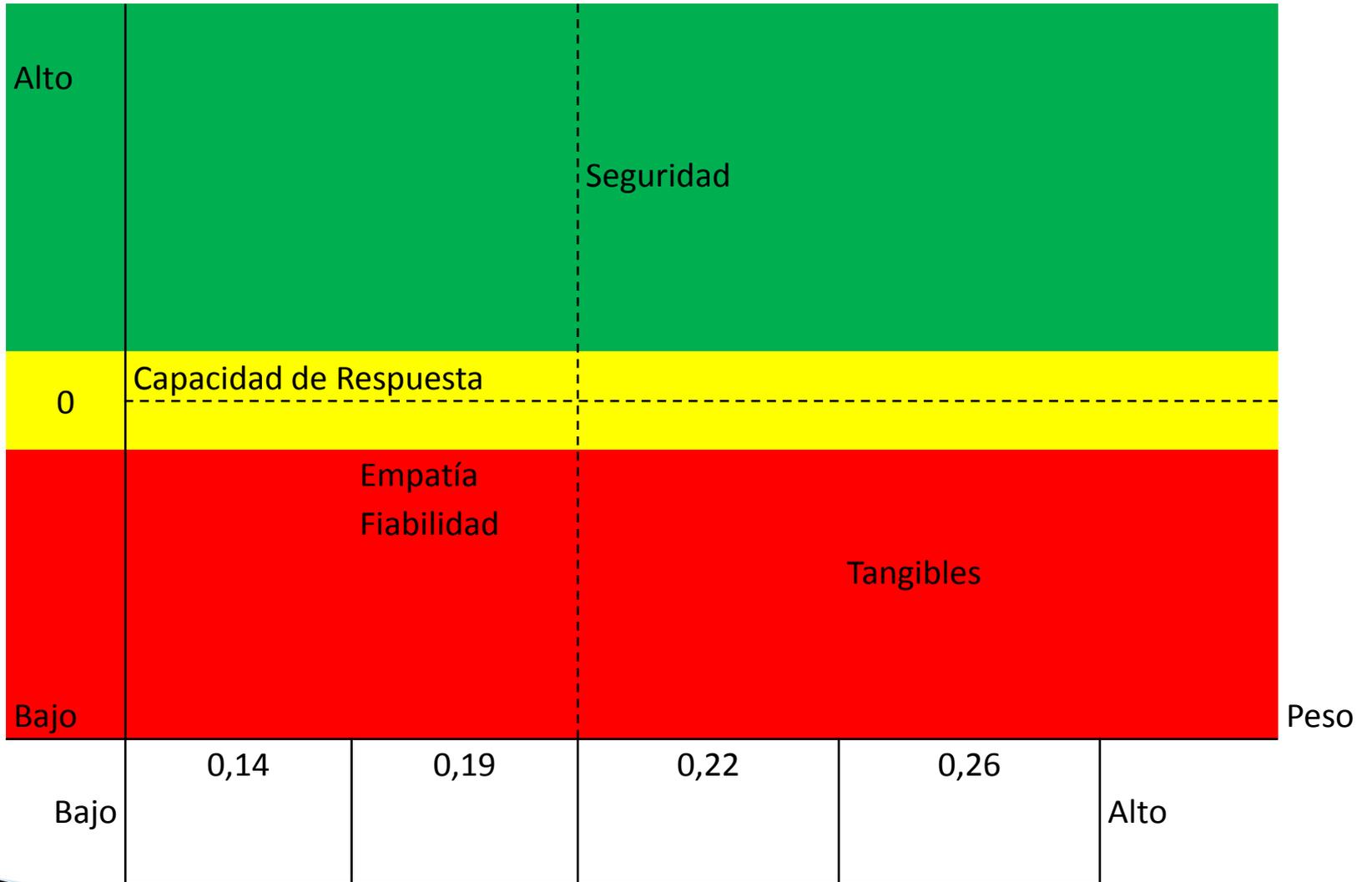
Empatía (E)

Resultados Cementerio Municipal

Matriz de Satisfacción Cementerio

DIMENSIONES	PREGUNTAS QUE REPRESENTAN A CADA DIMENSION	PERCEPCIÓN	ESPECTATIVAS	DIFERENCIA	PESO	SATISFACCIÓN	TOTAL
Tangibles	1 a 4	2,55	2,44	-0,11	0,26	-0,02925	-2,925
Fiabilidad	5 a 10	2,80	2,61	-0,20	0,19	-0,03724	-3,724
Capacidad de Respuesta	11 a 14	2,59	2,65	0,06	0,14	0,0084	0,84
Seguridad	15 a 18	2,66	2,83	0,18	0,22	0,0385	3,85
Empatía	19 a 22	2,53	2,42	-0,11	0,19	-0,0209	-2,09

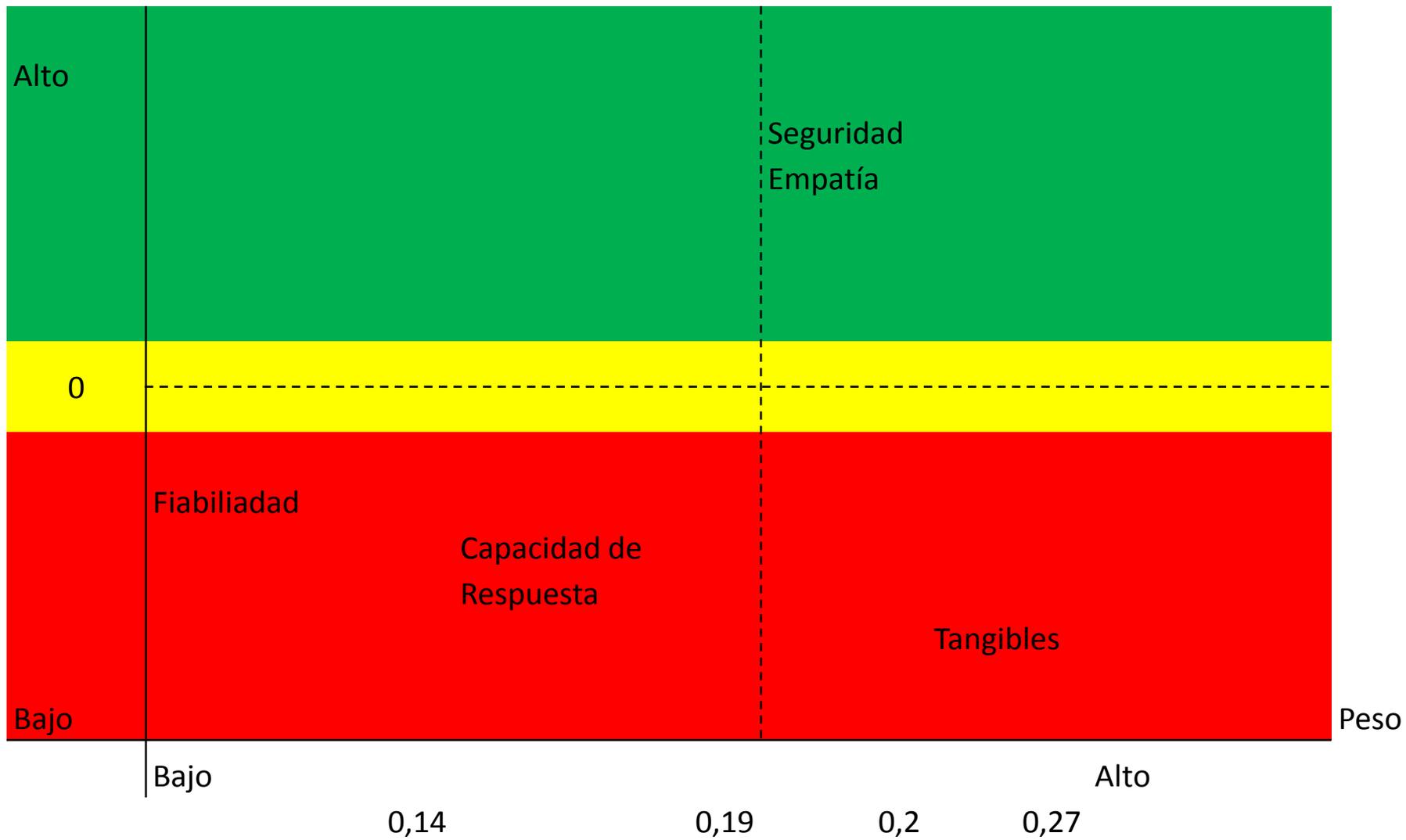
Nivel de Satisfacción



Camal

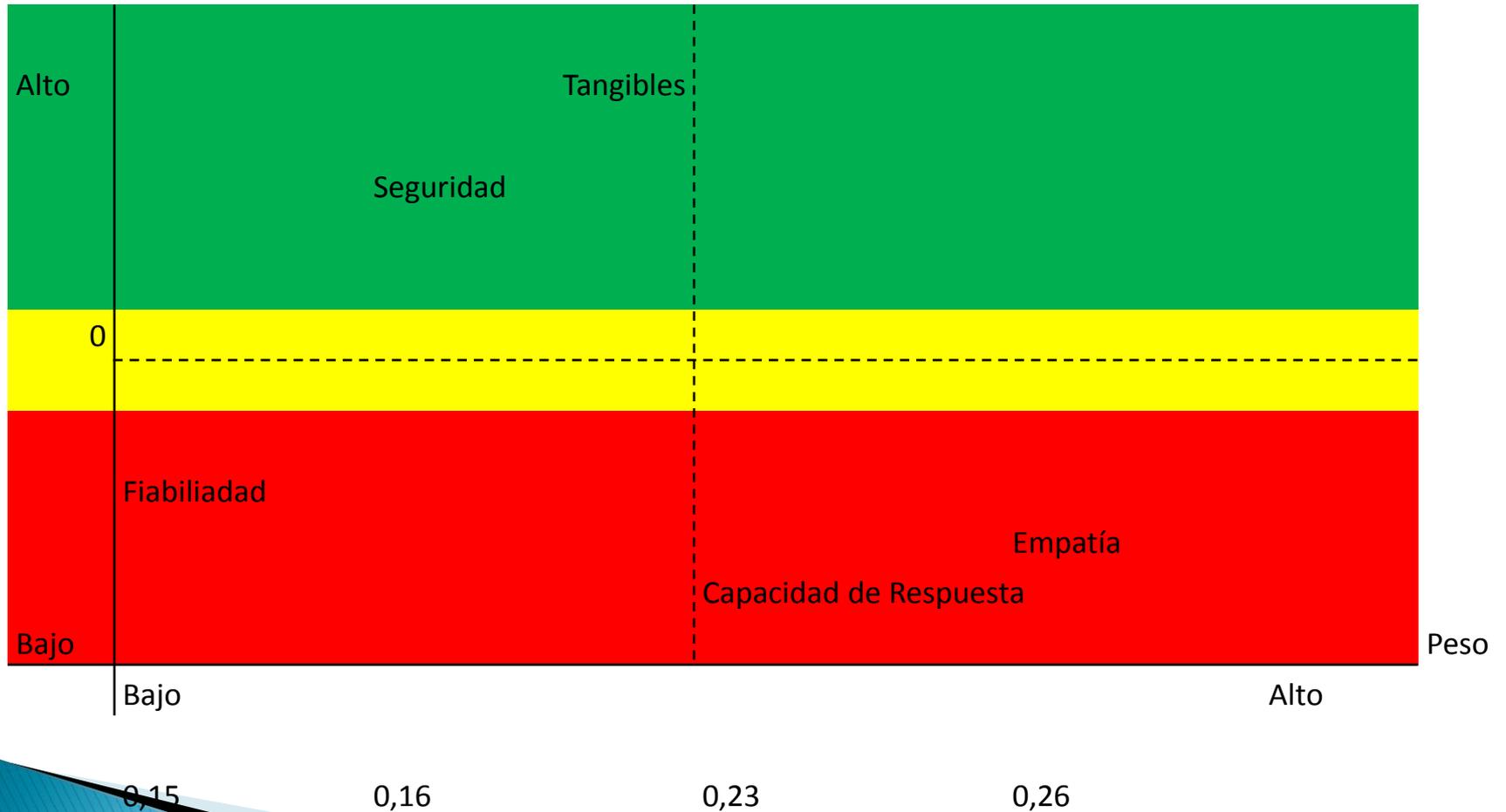
DIMENSIONES	PREGUNTAS QUE REPRESENTAN A CADA DIMENSION	PERCEPCIÓN	ESPECTATIVAS	DIFERENCIA	PESO	SATISFACCIÓN	TOTAL
Tangibles	1 a 4	3,10	2,84	-0,26	0,27	-0,07	-7,09
Fiabilidad	5 a 10	2,50	2,37	-0,13	0,14	-0,02	-1,82
Capacidad de Respuesta	11 a 14	2,43	2,19	-0,24	0,19	-0,05	-4,51
Seguridad	15 a 18	2,36	3,09	0,71	0,2	0,14	14,25
Empatía	19 a 22	2,55	3,00	0,45	0,2	0,09	9,00

Nivel de Satisfacción



SIMTEL

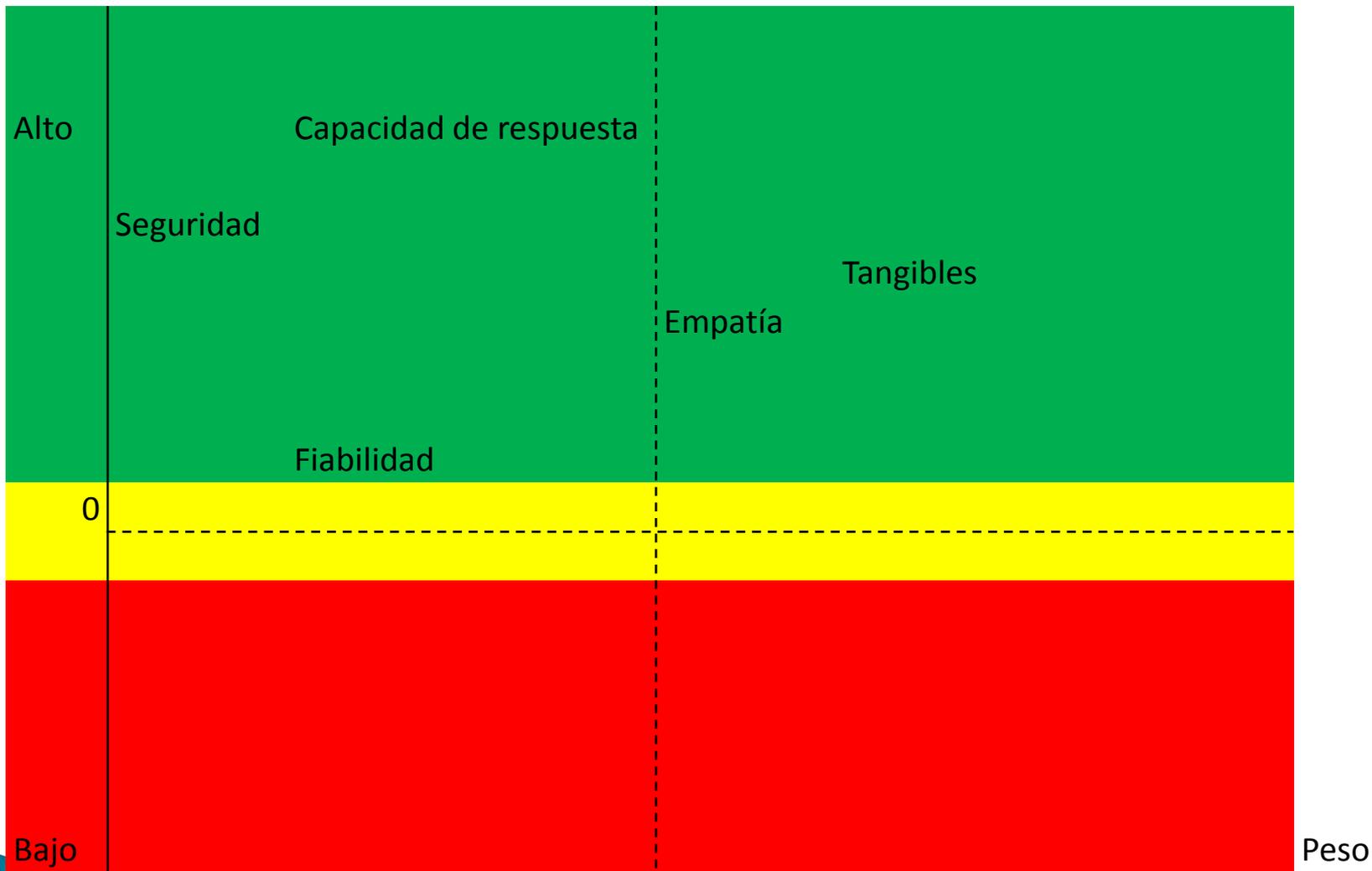
Nivel de Satisfacción



Mercado Mayorista

DIMENSIONES	PREGUNTAS QUE REPRESENTAN A CADA DIMENSION	PERCEPCIÓN	ESPECTATIVAS	DIFERENCIA	PESO	SATISFACCIÓN	TOTAL
Tangibles	1 a 4	2,71	2,83	0,11	0,28	0,03	3,08
Fiabilidad	5 a 10	2,56	2,66	0,10	0,18	0,02	1,80
Capacidad de Respuesta	11 a 14	2,32	2,77	0,45	0,18	0,08	8,15
Seguridad	15 a 18	2,60	2,87	0,27	0,13	0,04	3,54
Empatía	19 a 22	2,66	2,76	0,10	0,23	0,02	2,25

Nivel de Satisfacción



Alto

Capacidad de respuesta

Seguridad

Tangibles

Empatía

Fiabilidad

0

Bajo

Peso

Bajo

Alto

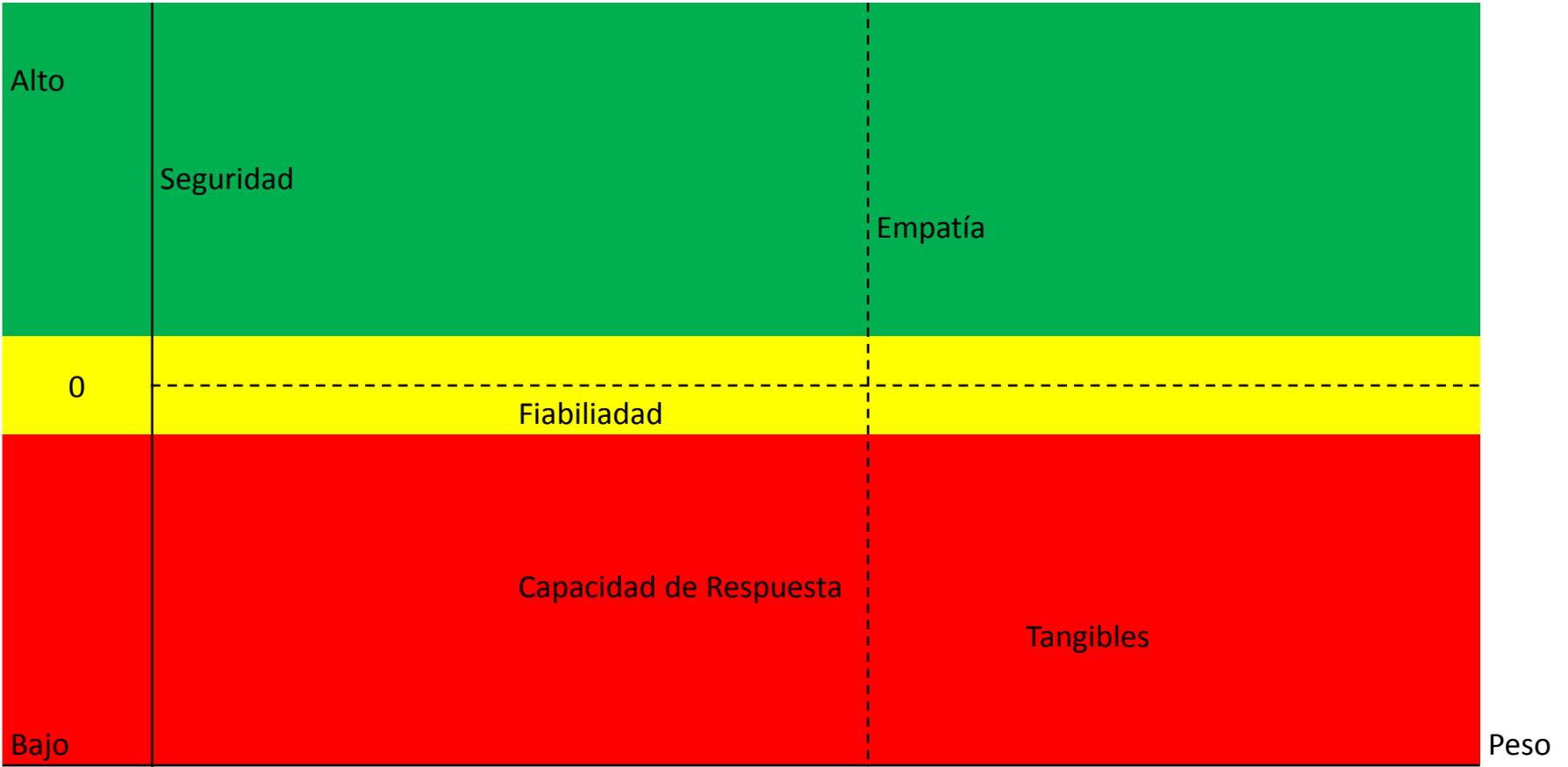
0,13

0,18

0,23

0,28

Nivel de Satisfacción



Alto

Seguridad

Empatía

0

Fiabilidad

Capacidad de Respuesta

Tangibles

Bajo

Peso

Bajo

Alto

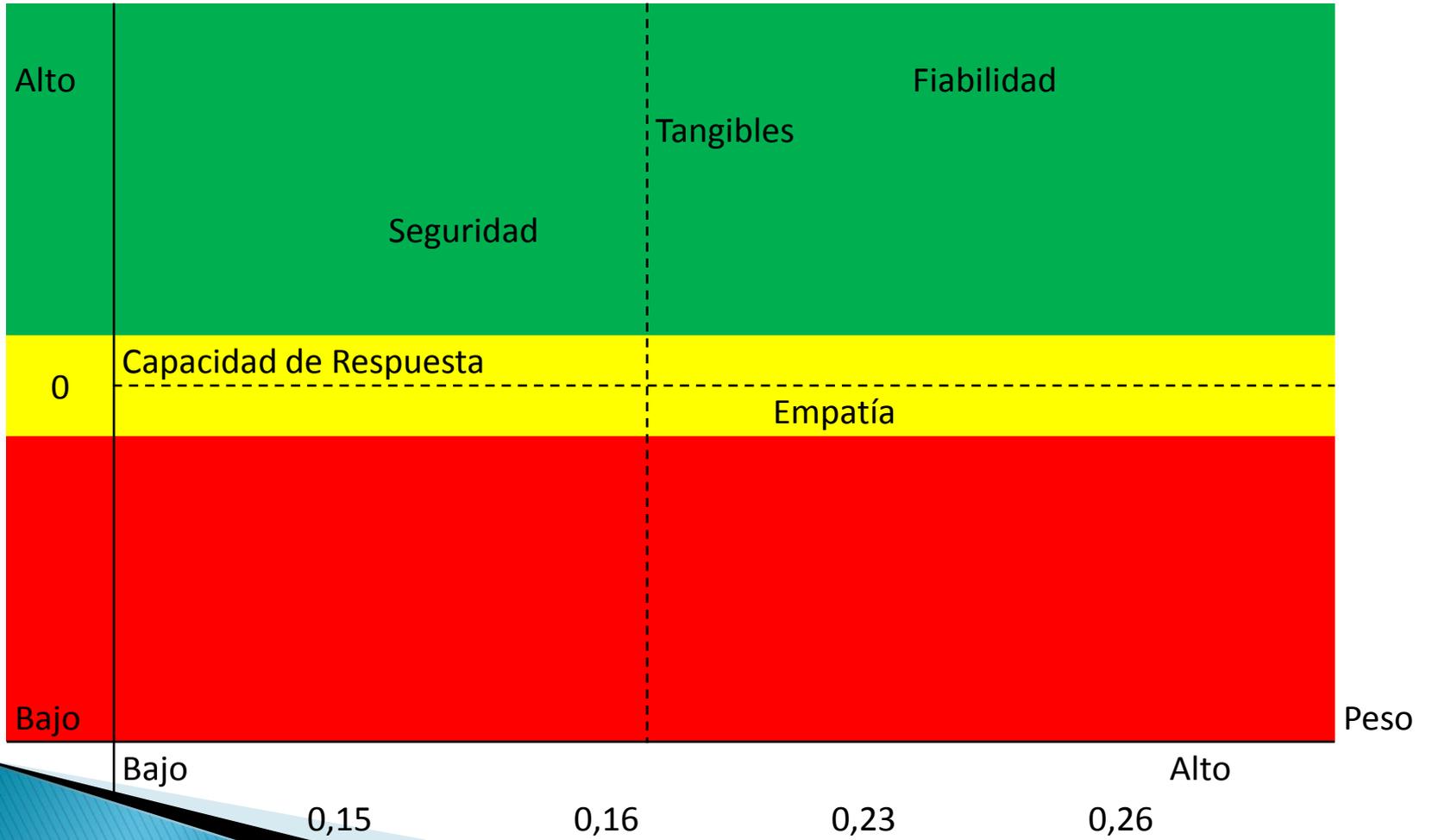
0,14

0,19

0,22

0,26

Nivel de Satisfacción



Nivel de Satisfacción



Alto

Fiabilidad

Seguridad

Capacidad de
Respuesta

Empatía

Tangibles

Bajo

Peso

Bajo

Alto

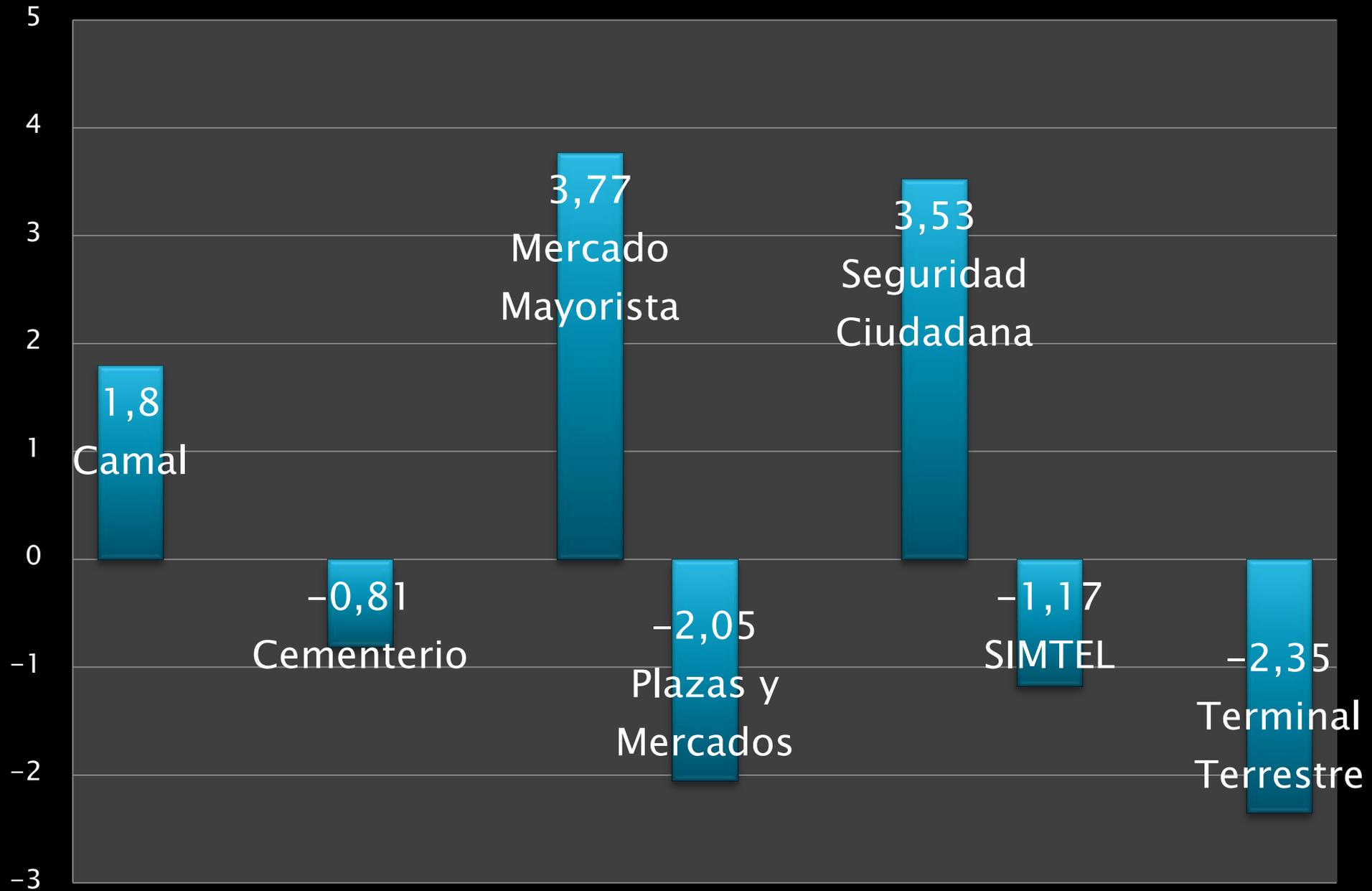
0,15

0,16

0,23

0,25

Total Servicios Públicos Municipales



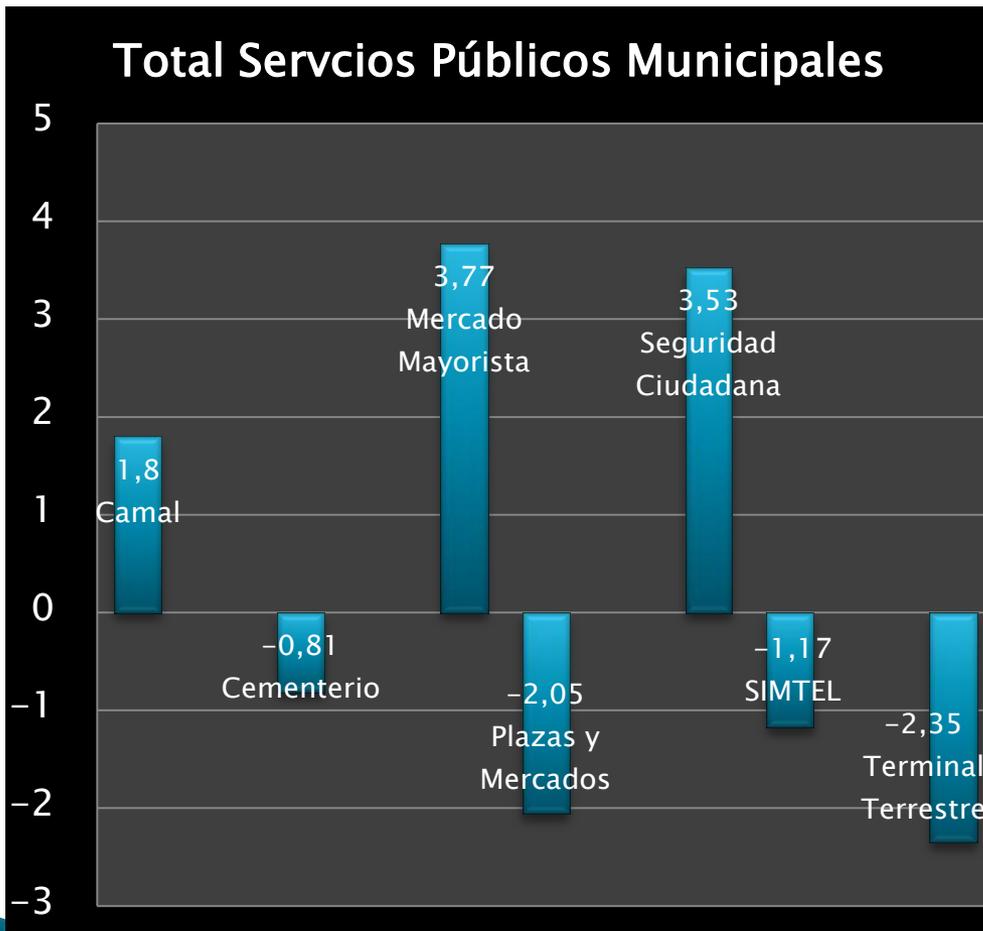
Matriz QFD

Nivel de Relación: Ninguna= 0 Débil= 1 Media= 3 Alta= 5	Adquisición de Nuevos Equipos	Capacitaciones a Empleados	Realizar una limpieza profunda de las Instalaciones	Realizar la Readecuación de Las Instalaciones Físicas	Tener una reingeniería de Personal	Dar a los Empleados un Curso de Servicio al Cliente	Capacitación Para la Mejora de la Productividad	Total	Porcentaje %	Subtotal %
Tangibles										
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.	5	0	1	5	0	0	0	11	7,28	35,10
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas	5	1	5	3	0	0	0	14	9,27	
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.	3	3	5	1	3	3	3	21	13,91	
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.	5	0	1	1	0	0	0	7	4,64	
Empatía										
La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.	1	3	1	1	3	5	3	17	11,26	64,90
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	3	0	0	3	5	3	15	9,93	
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	0	5	3	0	5	5	3	21	13,91	
La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	1	5	3	3	3	5	3	23	15,23	
La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.	0	5	1	3	5	5	3	22	14,57	
Total	21	25	20	17	22	28	18	151	100	
Peso %	13,91	16,56	13,25	11,26	14,57	18,54	11,92	100		
Prioridad	4	2	5	7	3	1	6			

Resumen Matrices QFD

ESTRATEGIAS	PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS					
	CA	CE	P y M	SIM	TT	Media
Adquisición de Nuevos Equipos para el tratamiento	4	5	3	5	4	4,2
Realizar la Readecuación de Las Instalaciones Físicas necesarias que beneficien al usuario del servicio	7	7	7	S/N	7	7
Tener una reingeniería de Personal mediante un estudio exhaustivo de falencias y errores en procesos y responsables. Esto se puede realizar con la ayuda de un Feedback de los clientes	2	1	S/N	1	3	1,75
Crear una nueva imagen para el servicio mediante la comunicación a la comunidad con información de Medios de Comunicación y a los clientes mediante Socializaciones.	1	S/N	S/N	S/N	S/N	1
Realizar Cursos de productividad para la realización de servicios y aumentar tanto la eficiencia como la eficacia	5	4	4	4	6	4,6
Capacitaciones a Empleados en la atención del Cliente frente a las ocupaciones diarias del trabajador	6	2	2	S/N	2	3
Realizar Capacitaciones de Servicio al Cliente, especializados en el rendimiento del servicio, en el trato y la empatía con el cliente.	3	3	1	2	1	2
Mejoramiento de Horarios para la mayor satisfacción posible del empleado frente a las actividades que desempeña a diario, y que crean un conflicto con el recibimiento del servicio.	S/N	6	6	6	S/N	6
Realizar la limpieza de las Instalaciones constantemente en beneficio del ornato del servicio	S/N	8	5	S/N	5	6
Mejoramiento de Comunicación	S/N	S/N	S/N	3	S/N	3

Informe de Hipótesis



H_0 - Rechazada

H_1 - Rechazada

▶ Expectativas es 2,64

▶ Percepciones es 2,63

▶ Cementerio Municipal 0,26

▶ Camal Municipal 0,27

▶ Terminal Terrestre 0,25

▶ Mercado Mayorista 0,26

▶ Plazas y mercados 0,26

H2 = Aceptada

H3 = Aceptada

Conclusiones

- ▶ Establecer lineamientos, bases y fundamentos
 - ▶ No competidores → Ojo público
 - ▶ Insatisfacción en 4 de los 7 servicios.
 - ▶ Mejora de la capacitación de los empelados y en cambiar los elementos tangibles.
- 

Recomendaciones

- ▶ Estudiar el método.
 - ▶ Aprovechar al máximo la herramienta FODA.
 - ▶ Considerar el Modelo SERVQUAL .
 - ▶ Propuesta Estratégica.
- 

Gracias por su atención

