



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

**Título**

La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón

Chambo

**Trabajo de Titulación para optar al título de Tercer Nivel**

**Autor:**

María Alejandra Zabala Álvarez

**Tutor:**

Mgsc. Ximena Tapia Hermida

**Riobamba, Ecuador. 2024**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, María Alejandra Zabala Álvarez, con cédula de ciudadanía 0605102177, autora del trabajo de investigación titulado: La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 17 de mayo de 2024.



---

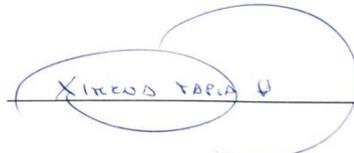
María Alejandra Zabala Álvarez

C.I. 0605102177

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Mgs. Ximena Tapia Hermida, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo, bajo la autoría de María Alejandra Zabala Álvarez; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 7 días del mes de agosto de 2023



Mgs. Ximena Tapia Hermida

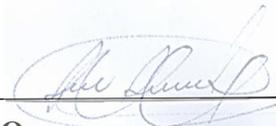
C.I. 0602964611

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo por María Alejandra Zabala Álvarez, con cédula de identidad número 0605102177 bajo la tutoría de Mgs. Ximena Tapia Hermina; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 17 de mayo de 2024.

PhD. René Basantes



---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

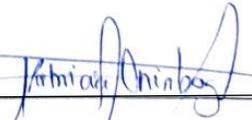
Dra. Martha Romero



---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Mgs. Patricia Chiriboga



---

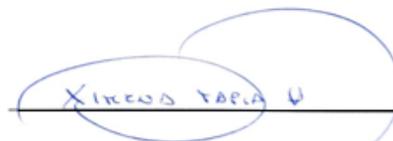
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

# CERTIFICACIÓN

Que, **ZABALA ÁLVAREZ MARÍA ALEJANDRA** con CC: **0605102177**, estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHAMBO.**", cumple con el **9%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 6 de mayo de 2024



Mgs. Ximena Tapia  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

A Dios que siempre me mantuvo de pie en los momentos más duros de mi vida, guiándome por el camino correcto.

A mi madre Lilian que nunca me dio la espalda, mujer valiente a la que amo y admiro.

A mi padre Remi quien con su esfuerzo y trabajo supo sacarnos adelante, por su ejemplo de constancia y superación hizo que nunca abandone mis estudios.

A mi hermana Andrea quien con su resiliencia fue mi fuente de inspiración.

A mi hermana Victoria, quien con su amor tan puro ha sido mi fiel compañera.

A mi sobrina Camila, a quien amo tanto.

A Maldo que siempre estuvo ahí con sus palabras de aliento, quien fue mi soporte cuando quería rendirme, gracias por ser mi compañero en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi hija Andrea Valentina, quien le dio sentido a mi vida, esto es por y para ti mi negra linda.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi madre, por siempre estar para mí y cuidarle a mi hija para que yo pudiera estudiar y trabajar. Por sus palabras de aliento, por siempre estar orgullosa de mí.

Gracias a mi padre, por haberme formado con buenos sentimientos y valores. Gracias por ayudarme a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermana Andrea, por brindarme apoyo emocional y económico cuando lo necesitaba.

Gracias Vicky, por ser una gran amiga para mí.

Gracias David, por creer en mí, por tu paciencia y por siempre estar conmigo.

Gracias a mi hija por todo tu amor y por ser mi soporte cada día.

A mis tíos Lenin y Sonia quienes fueron parte fundamental de mi carrera al estar pendientes de mí, gracias por su ayuda por creer en mí y apoyarme a lo largo de mi formación profesional.

A mi familia y amigos que de alguna manera u otra estuvieron para mí a lo largo de mi carrera universitaria.

Quiero agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo, quien fue la que me formo estos semestres como profesional y como persona.

Agradezco a mis docentes quienes con su conocimiento hicieron posible este momento. Gracias por entenderme cuando tenía que salir pronto a trabajar.

A mi tutora Ing. Ximenita Tapia, quien con su dulzura y empatía hicieron este camino más fácil.

Por último, pero no menos importante quiero agradecerme a mí, por hacer todo este trabajo duro, quiero agradecerme por no tener días libres, y por nunca renunciar.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIAAGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I .....	20
INTRODUCCIÓN .....	20
1.1. Planteamiento del problema .....	21
1.1.1. Formulación del Problema.....	22
1.2. Objetivos .....	22
1.2.1. General.....	22
1.2.2. Específicos.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes GAD Municipal de Chambo.....	23
2.1.1. Creación del GAD del cantón Chambo .....	23
2.1.2. Misión .....	23
2.1.3. Visión.....	23
2.1.4. Ubicación.....	24
2.1.5. Funciones.....	24

2.1.6. Contacto.....	24
2.1.7. Datos generales del gobierno autónomo descentralizado municipal de Chambo.....	25
2.2. Antecedentes en relación con el tema.....	25
2.3. Calidad.....	26
2.3.1. Gestión de calidad.....	27
2.3.2. Componentes de la gestión de la calidad.....	27
2.3.2.1. Planificación.....	27
2.3.2.2. Control de calidad.....	27
2.3.2.3. Aseguramiento de la calidad.....	28
2.3.2.4. Mejora.....	28
2.3.3. Importancia de la Gestión de la Calidad.....	28
2.3.4. Beneficios de los sistemas de gestión de calidad.....	28
2.3.5. Método para alcanzar la gestión de calidad “Círculo de la mejora continua”.....	29
2.3.5.1. Hacer.....	30
2.3.5.2. Controlar o Verificar.....	30
2.3.5.3. Actuar (Act).....	30
2.3.5.4. Planificar.....	30
2.4. Satisfacción al cliente.....	30
2.4.1. Factores y Principios Básicos de una Buena Experiencia del Cliente.....	31
2.4.1.1. La velocidad y capacidad de respuesta.....	31
2.4.1.2. Transparencia.....	32
2.4.1.3. Accesibilidad.....	32
2.4.1.4. Empoderamiento.....	32
2.4.1.5. Eficiencia.....	32
2.4.2. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente.....	32

2.4.3. Razones Válidas para Medir la Experiencia y Satisfacción del Cliente .....	33
2.4.3.1. Mayor retorno. ....	33
2.4.3.2. Mejorar la imagen de marca. ....	33
2.4.3.3. Embajadores de marca. ....	33
2.4.3.4. Crear Expectativas. ....	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGIA.....	34
3.1. Método de Investigación.....	34
3.1.1. Pasos del método.....	34
3.2. Tipo de Investigación.....	34
3.2.1. Investigación descriptiva de campo .....	34
3.2.2. Investigación de campo.....	35
3.2.3. Investigación descriptiva. ....	35
3.3. Enfoque de la investigación .....	35
3.3.1. Enfoque cualitativo .....	36
3.3.2. Enfoque cualitativo .....	36
3.4. Hipótesis .....	36
3.5. Técnicas .....	37
3.5.1. Encuesta.....	37
3.5.2. Entrevistas.....	37
3.5.3. Planificación estratégica .....	37
3.6. Instrumentos.....	37
3.6.1. Cuestionario de Entrevista .....	37
3.6.2. Cuestionario de Encuesta.....	38
3.7. Población y Muestra .....	38

3.7.1. Población.....	38
3.7.2. Muestra .....	39
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Diagnóstico del nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes.....	41
4.1.1. ¿El GAD Municipal de Chambo presenta respuesta a los problemas que se generan con los usuarios? .....	41
4.1.1.1. Análisis .....	41
4.1.1.2. Interpretación.....	42
4.1.2. ¿Existe comunicación en el equipo de servicio al cliente del GAD Municipal de Chambo? .....	42
4.1.2.1. Análisis .....	43
4.1.2.2. Interpretación.....	43
4.1.3. ¿Existe un manual de asignación funciones para el personal que atiende a los usuarios? .	43
4.1.3.1. Análisis .....	44
4.1.4. ¿Conoce cuáles son sus funciones a desempeñar en su puesto de trabajado al servicio al cliente? .....	45
4.1.4.1. Análisis .....	45
4.1.5. ¿Existe un canal de quejas en el GAD Municipal de Chambo? .....	46
4.1.5.1. Análisis .....	46
4.1.5.2. Interpretación.....	46
4.1.6. ¿Existe puntos de recaudación adicionales además de los que se encuentran en el GAD Municipal de Chambo?.....	47
4.1.6.1. Análisis .....	47
4.1.7. ¿El GAD Municipal de Chambo cuenta con un balcón de información?.....	48

4.1.7.1. Análisis .....	48
4.1.7.2. Interpretación .....	49
4.1.8. ¿Cada que tiempo se planifican capacitaciones de calidad de atención al cliente en el GAD Municipal de Chambo? .....	49
4.1.8.1. Análisis .....	49
4.1.8.2. Interpretación .....	50
4.1.9. ¿Cada que tiempo se ejecutan las capacitaciones planificadas en el GAD Municipal de Chambo? .....	50
4.1.9.1. Análisis .....	51
4.1.9.2. Interpretación .....	51
4.1.10. ¿Cada que tiempo recibe charlas de información actualizada de nuevas reformas que se plantean en el GAD Municipal de Chambo de manera recurrente? .....	51
4.1.10.1. Análisis .....	52
4.1.10.2. Interpretación .....	52
4.2. Satisfacción de los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo. ....	53
4.2.1. ¿Como usuario de GAD Municipal de Chambo se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece?.....	53
4.2.1.1. Análisis .....	54
4.2.1.2. Interpretación .....	54
4.2.2. ¿Calificaría de eficiente la atención al cliente del GAD de Chambo?.....	54
4.2.2.1. Análisis .....	55
4.2.2.2. Interpretación .....	55
4.2.3. ¿Considera que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD Municipal de Chambo además del que se encuentra en el GAD? .....	55
4.2.3.1. Análisis .....	56

4.2.3.2. Interpretación .....	57
4.2.4. ¿Siente que está informado de los cambios e implementación de mejoras del GAD debidamente? .....	57
4.2.4.1. Análisis .....	58
4.2.4.3. Interpretación .....	58
4.2.5. ¿En el GAD Municipal de Chambo el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar?.....	58
4.2.5.1. Análisis .....	59
4.2.5.2. Interpretación .....	59
4.2.6. ¿Conoce de canales de comunicación para quejas? .....	59
4.2.6.1. Análisis .....	60
4.2.6.2. Interpretación .....	60
4.2.7. ¿Como usuario recomendaría el uso de servicio del GAD Municipal de Chambo? .....	61
4.2.7.1. Análisis .....	61
4.2.7.2. Interpretación .....	61
4.2.8. ¿Ha presentado quejas alguna vez en el GAD? .....	62
4.2.8.1. Análisis .....	62
4.2.9. ¿Cuánto tarda en realizar sus pagos y trámites en el GAD Municipal de Chambo? .....	62
4.2.9.1. Análisis .....	63
4.2.9.2. Interpretación .....	63
4.2.10. ¿Cuándo presenta una queja o problema este ha sido resuelto en?.....	64
4.2.10.1. Análisis .....	64
4.2.10.2. Interpretación .....	65
4.4. Comprobación de Hipótesis.....	65
4.4.1. Método para la comprobación de Hipótesis.....	65
CAPÍTULO V .....	67

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	67
5.1. Conclusiones .....	67
5.2. Recomendaciones .....	68
CAPÍTULO VI.....	69
PROPUESTA.....	69
6.1. Estrategias de gestión de calidad, para mejorar el servicio en los clientes del GAD Municipal del cantón Chambo. ....	69
6.1.1. Análisis FODA.....	69
6.1.2. Objetivos que alcanzar .....	69
6.1.3. Matriz de Plan de acción estrategias.....	70
BIBLIOGRAFÍA .....	72
ANEXOS .....	76
Anexo 1. Cuestionario dirigido a los trabajadores del GAD Municipal de Chambo a cargo del servicio al cliente .....	76
Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de los servicios recibidos como usuario del GAD Municipal de Chambo. ....	77
Anexo 3. Prueba de Kruskal Wallis.....	81
Anexo 4. Matriz de Consistencia.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Información general GAD de Chambo .....	25
<b>Tabla 2 .</b> Población de la Investigación .....	39
<b>Tabla 3.</b> Pregunta 1 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	41
<b>Tabla 4.</b> Pregunta 2 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	42
<b>Tabla 5.</b> Pregunta 3 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	43
<b>Tabla 6.</b> Pregunta 4 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	45
<b>Tabla 7.</b> Pregunta 5 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	46
<b>Tabla 8.</b> Pregunta 6 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	47
<b>Tabla 9.</b> Pregunta 7 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	48
<b>Tabla 10.</b> Pregunta 8 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	49
<b>Tabla 11.</b> Pregunta 9 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	50
<b>Tabla 12.</b> Pregunta 10 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo.....	52

<b>Tabla 13.</b> Pregunta 1 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	53
<b>Tabla 14.</b> Pregunta 2 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	54
<b>Tabla 15.</b> Pregunta 3 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	56
<b>Tabla 16.</b> Pregunta 4 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	57
<b>Tabla 17.</b> Pregunta 5 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	58
<b>Tabla 18.</b> Pregunta 6 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	59
<b>Tabla 19.</b> Pregunta 7 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	61
<b>Tabla 20.</b> Pregunta 8 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	62
<b>Tabla 21.</b> Pregunta 9 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	63
<b>Tabla 22.</b> Pregunta 10 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo.....	64
<b>Tabla 23.</b> Matriz de estrategias.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1 .</b> Ciclo de Deming.....	29
<b>Figura 2.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 1.....	41
<b>Figura 3.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 2.....	42
<b>Figura 4.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 3.....	44
<b>Figura 5.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 4.....	45
<b>Figura 6.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 5.....	46
<b>Figura 7.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 6.....	47
<b>Figura 8.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 7.....	48
<b>Figura 9.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 8.....	49
<b>Figura 10.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 9.....	50
<b>Figura 11.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 10.....	52
<b>Figura 12.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 1.....	53
<b>Figura 13.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 2.....	55
<b>Figura 14.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 3.....	56
<b>Figura 15.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 4.....	57
<b>Figura 16.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 5.....	59
<b>Figura 17.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 6.....	60
<b>Figura 18.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 7.....	61
<b>Figura 19.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 8.....	62
<b>Figura 20.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 9.....	63
<b>Figura 21.</b> Gráfica de repuestas de la pregunta 10.....	64
<b>Figura 22</b> Gráfica de análisis FODA.....	56

## RESUMEN

La presente investigación estudia y examina la satisfacción del cliente y la gestión de calidad en el GAD Municipal del cantón Chambo. Pues la gestión de calidad es crucial para brindar un servicio porque este afecta la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. La eficacia del servicio y del personal son las dos dimensiones clave de la satisfacción del cliente que se consideran de manera integral para garantizar conformidad. Es así como se evalúa la calidad del servicio que brindan los empleados del GAD Municipal de Chambo a través de entrevistas y encuestas, para determinar en qué grado de satisfacción se encuentran los usuarios. Para así descubrir posibles errores en el modelo de gestión y corregirlos de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

La gestión de calidad y la satisfacción del cliente son consideradas como las variables de interés en la presente investigación, se relacionan y desarrollar estrategias para mejorar el servicio. Se detecto que, aunque la calidad del servicio tenía aspectos positivos, también había áreas de mejora, como la falta de colaboración por parte de los usuarios y la lentitud en la atención. Además, se encontró una gran insatisfacción entre los usuarios debido a la falta de amabilidad del personal y la falta de puntos de atención adicionales. Finalmente, se presentaron planes para mejorar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente, como un manual interno, un plan de socialización de información, un canal de comunicación para quejas y un balcón de información. Estas estrategias tienen como objetivo mejorar el servicio y garantizar que los clientes del GAD Municipal del cantón Chambo estén satisfechos.

**Palabras Claves:** Gestión, calidad, satisfacción, cliente, GAD

## ABSTRACT

This research studies and examines customer satisfaction and quality management in the Autonomous Decentralized Government - GAD of the Chambo canton. Due to quality management is crucial to providing a service because it affects the satisfaction or dissatisfaction of users. Service and staff effectiveness are the two key dimensions of customer satisfaction that are considered holistically to ensure compliance. Thus, the quality of the service provided by the employees of the GAD Chambo is evaluated through interviews and surveys to determine the users' satisfaction level. To discover possible errors in the management model and correct them according to the users' needs. Quality management and customer satisfaction are considered the variables of interest in this research; they are related and develop strategies to improve the service. It was detected that, although the quality of the service had positive aspects, there were also areas for improvement, such as the need for more collaboration on the part of users and the slowness of service. In addition, users felt dissatisfaction due to the staff's lack of friendliness and the lack of additional attention points. Finally, plans were presented to improve quality management and customer satisfaction, such as an internal manual, an information socialization plan, a communication channel for complaints, and an information balcony. These strategies aim to improve service and ensure that clients of the Municipal GAD of the Chambo canton are satisfied.

**Keywords:** Management, quality, satisfaction, customer, GAD.



Reviewed by:  
Msc. Gabriela de la Cruz Fernández  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603467929

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

En este estudio se llevó a cabo un examen detallado sobre cómo se maneja la calidad del servicio proporcionado por el GAD Municipal de Chambo. Se comprendió que la gestión de calidad es esencial para una entidad que busca brindar un servicio de calidad a sus usuarios, ya que esto puede resultar en satisfacción si el servicio es bueno o en insatisfacción si el servicio es deficiente.

En la actualidad, es crucial reconocer que la calidad del servicio es uno de los aspectos fundamentales, sino el más importante, en el funcionamiento de cualquier entidad. De ello depende que los usuarios se sientan cómodos y satisfechos, lo que, a su vez, generará observaciones positivas y promoverá un uso constante del servicio. Según Cano Izarraga, Molina Morejón y Corona Sandoval (2018), la satisfacción del cliente se basa en dos dimensiones: la eficacia del servicio y la eficacia del personal. Ambas dimensiones son complementarias y es fundamental tener en cuenta ambas para lograr la satisfacción del cliente al evaluar la calidad del servicio.

El objetivo principal de este proyecto de investigación fue enfocarse en los trabajadores del GAD Municipal de Chambo, que son quienes brindan el servicio de calidad en sus operaciones diarias. Esto permitió identificar y corregir posibles errores en su modelo de gestión. Además, se propuso conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para entender sus puntos de vista y detectar las deficiencias, lo que facilitó la corrección de manera complementaria con el servicio que ofrece el GAD y las necesidades de los usuarios. Como resultado, se logró mantener un ambiente de trabajo organizado en el GAD y usuarios satisfechos con la gestión de sus necesidades.

En el marco de este estudio, se consideraron como variables de interés la gestión de calidad y la satisfacción del cliente. El propósito era investigar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente, mediante el establecimiento de objetivos que nos permitieran abordar de manera integral el proceso que ocurre a diario en el GAD Municipal de Chambo. De esta manera, se buscó obtener una comprensión amplia de la investigación y sumergirnos en dicho proceso.

## **1.1.Planteamiento del problema**

El propósito de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) es mejorar el bienestar de la sociedad mediante la planificación y ejecución de programas, planes y proyectos que promuevan el desarrollo local. El GAD Municipal de Chambo tiene como objetivo dinamizar proyectos de obras y servicios con alta calidad y oportunidad para asegurar el progreso social y económico de la población. Para lograr esto, buscan la participación de diversos actores sociales, actuando con transparencia, ética institucional y haciendo un uso eficiente de los recursos (GAD de Chambo, 2023).

Sin embargo, el GAD Municipal de Chambo, al igual que muchas otras entidades públicas, enfrenta desafíos en la gestión de calidad de sus servicios, lo que puede generar inconformidad entre los usuarios (Gosso, 2008). En las entidades públicas, es evidente la falta de atención adecuada a los clientes debido a factores como el desconocimiento de iniciativas nacionales para mejorar la calidad del servicio al ciudadano, personal poco capacitado en atención al cliente, largos tiempos de espera y trámites complicados, escasa gestión de los directivos y una baja percepción de transparencia en la gestión pública por parte de los ciudadanos (Linares González, 2014).

Estas deficiencias en el servicio al cliente afectan la credibilidad del sector público, ya que los rumores sobre mal servicio llevan a perder la confianza de los usuarios o clientes (Rodríguez Acevedo (2017). Es crucial comprender que el servicio al cliente es la cara visible de una entidad y el primer punto de contacto con el cliente. Por lo tanto, se debe prestar atención a todos los aspectos, desde la recepción y las salas de espera hasta la forma de comunicarse, el orden y otros detalles importantes.

Para abordar esta problemática, es fundamental actualizar y evaluar periódicamente la gestión del servicio al cliente. Capacitar a todo el personal, desde el personal de seguridad hasta los jefes y directivos, es una herramienta poderosa y económica para lograr la excelencia en el servicio (Linares González, 2014).

En el caso del GAD Municipal de Chambo, los ciudadanos que utilizan sus servicios han presentado quejas y evidenciado la falta de una adecuada gestión en el servicio al cliente, lo cual

se ha reflejado en el aumento de peticiones, tutelas, quejas y reclamos debido a la insatisfacción experimentada como usuarios.

### ***1.1.1. Formulación del Problema***

¿Cómo incide la gestión de calidad en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo?

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. General***

- Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo.

### ***1.2.2. Específicos***

- Diagnosticar el nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes.
- Medir la satisfacción que reciben los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo.
- Plantear estrategias de gestión de calidad, para mejorar el servicio en los clientes del GAD Municipal del cantón Chambo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes GAD Municipal de Chambo**

##### ***2.1.1. Creación del GAD del cantón Chambo***

En el pasado, Chambo formaba parte de una parroquia rural del cantón Riobamba en Ecuador. Sin embargo, en el año en que el Dr. Fernando Guerrero ocupaba la presidencia del Congreso Nacional de Ecuador, se aprobó por parte de los diputados la creación del proyecto Cantonal GAD de Chambo. Esta aprobación quedó registrada en el número 896 del Registro Oficial, el 18 de marzo de 1988, según los artículos siguientes:

**Art 1.** Créase el Cantón Chambo en la provincia de Chimborazo, cuya cabecera cantonal será la ciudad de Chambo (Gobierno de Chambo, 2019).

**Art 2.** La jurisdicción política – administrativa del Cantón Chambo comprenderá el territorio que actualmente ocupa la parroquia del mismo nombre (Gobierno de Chambo, 2019).

##### ***2.1.2. Misión***

El objetivo es diseñar programas, planes y proyectos que se ejecuten a través de las acciones de desarrollo del Gobierno Local. Se busca agilizar los proyectos de obras y servicios, garantizando su calidad y oportunidad para promover el progreso social y económico de la población. Esto se logrará mediante la participación activa y efectiva de diversos actores sociales, enmarcados en principios de transparencia, ética institucional y una óptima utilización de los recursos disponibles (Gobierno de Chambo, 2023).

##### ***2.1.3. Visión***

El propósito es establecer al cantón como un atractivo destino turístico competitivo a nivel provincial. Esto se logrará mediante un enfoque sostenible en la utilización de los recursos y una amplia variedad de ofertas turísticas. El objetivo final es estimular la economía local y promover el desarrollo integral del cantón a través del turismo (Gobierno de Chambo, 2023).

#### **2.1.4. Ubicación**

El Edificio Municipal se localiza en la intersección de la Avenida 18 de marzo y Guido Cuadrado Gavilánez, en una esquina específica. Está a una cuadra tanto de la Iglesia Matriz como del Parque Central (Gobierno de Chambo, 2023).

#### **2.1.5. Funciones**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chambo ha estado enfocado en mejorar la eficiencia de la entrega de trámites municipales a los ciudadanos. Con el objetivo de agilizar los procesos, se requiere que los ciudadanos se acerquen a cada unidad con los requisitos correspondientes según el tipo de trámite solicitado (Gobierno de Chambo, 2023).

- Dirección de Planificación
- Unidad de Avalúos y Catastros
- Unidad de Comisaría
- Unidad de Matriculación
- Unidad de Ambiente
- Unidad de Agua Potable y Alcantarillado
- Dirección Financiera
- Unidad de Rentas
- Unidad de Tesorería
- Registro de la Propiedad

#### **2.1.6. Contacto**

Portal web: [www.gobiernodechambo.gob.ec](http://www.gobiernodechambo.gob.ec)

Correo electrónico: [secretaria@gobiernodechambo.gob.ec](mailto:secretaria@gobiernodechambo.gob.ec)

Contacto Telefónico: (03) 2910 172 - (03)2910213 - (03)2911249

### 2.1.7. Datos generales del gobierno autónomo descentralizado municipal de Chambo.

**Tabla 1.** Información general GAD de Chambo

<b>Fecha de cantonización</b>	<b>18 de marzo de 1988</b>
<b>Extensión</b>	16453,82 ha
<b>Limites</b>	Al limitar al noreste con el cantón Riobamba y la parroquia Quimiag, al noroeste con las parroquias de San Luis, Punín y Licto, al sureste con la provincia de Morona Santiago, cantón Pablo Sexto, y al suroeste con la parroquia de Pungalá.
<b>Rango altitudinal</b>	Se pueden identificar tres zonas distintas en el área: En primer lugar, el piso bajo, situado junto a la ribera del río Chambo, abarca altitudes que van desde 2500 m.s.n.m hasta 2800 m.s.n.m. Luego, se encuentra el piso medio, que se extiende desde los 2900 hasta los 3400 m.s.n.m, y en esta zona se localizan los centros poblados. Por último, el piso alto se encuentra en altitudes que van desde los 3500 hasta los 4711 m.s.n.m, y es predominantemente una región de páramos y áreas de protección natural, con la cordillera de los Andes y la presencia de los Cubillines.

*Nota:* Fecha de cantonización, extensión, límites y rango altitudinal del cantón Chambo tomado de (Gobierno de Chambo, 2019) realizado por Zabala, A (2023)

### 2.2. Antecedentes en relación con el tema

La autora Irma Mélida Aimacaña Mullo, en su investigación del año 2013 sobre "Procesos de calidad y la Satisfacción de los Socios", resalta la importancia de establecer lineamientos en los procesos de servicio mediante la implementación de un Manual de Calidad en una entidad. Esto permitirá mantener y mejorar el servicio ofrecido, aumentando la calidad, la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios. Además, la implementación de parámetros de calidad ayudará a retener a los clientes actuales y fomentar el crecimiento de la entidad, incentivando a los clientes a utilizar los servicios de manera más frecuente (Aimacaña Mullo, 2013).

Por otro lado, el autor Cristian Alexander Noboa Silva, en su investigación del año 2021 sobre "Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente", señala que una mala gestión de la calidad

puede estar vinculada a una inadecuada comunicación entre administrativos, clientes y trabajadores. Muchos desconocen la existencia de una planificación sistémica, la estructura organizacional, la misión, visión, políticas y normas de calidad en el servicio al cliente. También menciona que un alto porcentaje de usuarios consideran que los servicios adquiridos solo cumplen a veces con sus expectativas en términos de garantía y confiabilidad (Noboa Silva, 2017).

María Abad Acosta y David Pincay Díaz, en su investigación del año 2014 sobre "Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa", identifican que los problemas en la atención al cliente se deben a la falta de implementación de parámetros para una cultura de servicio en las instituciones. Esto afecta la motivación de los empleados, que debería ser excelente, pero a menudo es simplemente buena. Otro error común es la falta de aplicación de métodos de evaluación al personal para verificar su desempeño, lo que lleva a una percepción de bienestar entre los empleados, reduciendo la búsqueda de mejora constante (Abad Acosta & Pincay Díaz, 2014).

Finalmente, Silvia Barreda, en su investigación del año 2019 sobre "Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Computrock", menciona que la calidad de servicio en la empresa es generalmente alta, pero señala que hay aspectos como los "elementos tangibles" y la "empatía" que no contribuyen al incremento de la calidad de servicio ofrecida. Sin embargo, el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa es alto y existe una influencia significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Barreda Malhaber , 2019).

### **2.3. Calidad**

La palabra "calidad" es ampliamente utilizada en el lenguaje cotidiano, pero su definición es compleja y no se puede resumir en una sola frase. Según la Norma Internacional ISO 9000:2015 "Fundamentos y vocabulario", la calidad se refiere al grado en que un conjunto de características cumple con las necesidades y expectativas establecidas. La satisfacción de las necesidades del cliente, ya sean explícitas o implícitas, es el factor clave para evaluar la calidad de un producto o servicio (Cortes M, 2017). En el campo de la administración empresarial, se pone un fuerte énfasis en satisfacer continuamente las expectativas del cliente, lo que requiere sistemas y procedimientos que prevengan la producción de bienes defectuosos (Galarza M et al, 2019). Por lo tanto, la calidad

se basa en cumplir eficazmente las necesidades del cliente, lo que implica un enfoque constante en satisfacer sus expectativas (Galarza M *et al*, 2019).

### ***2.3.1. Gestión de calidad***

La gestión de calidad, de acuerdo con Coello (2015), abarca un conjunto de normas interrelacionadas que una empresa u organización emplea para administrar su calidad de manera sistemática, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Asimismo, según (Camisón C *et al* , 2017), la gestión de calidad no solo se centra en la calidad de los productos o servicios y la satisfacción del cliente, sino también en los medios para lograrlo. Para conseguir una calidad más consistente, la gestión de calidad emplea tanto el aseguramiento de la calidad como el control de los procesos. Por lo tanto, la gestión de calidad consiste en un conjunto de normas interrelacionadas que una empresa u organización aplica para administrar su calidad de manera sistemática y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

### ***2.3.2. Componentes de la gestión de la calidad***

#### **2.3.2.1. Planificación.**

Dentro de la gestión de calidad, la planificación consiste en definir los estándares y métricas que el proyecto debe alcanzar, y posteriormente documentarlos de manera adecuada.

#### **2.3.2.2. Control de calidad.**

El proceso de control de calidad juega un papel fundamental en la gestión de calidad, ya que su propósito es verificar y garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares y especificaciones de calidad establecidos. En este sentido, el control de calidad lleva a cabo o participa en la caracterización de nuevos productos o servicios en sus diversas etapas de desarrollo, lo que posibilita detectar y corregir posibles problemas o defectos durante el proceso de fabricación o desarrollo (Corrales A. *et al*, 2016).

### **2.3.2.3. Aseguramiento de la calidad.**

En esta fase, la dirección de la organización toma conciencia de la importancia de la calidad y opta por implementar un sistema de gestión de calidad fundamentado en estándares de normalización (Corrales A. et al, 2016).

### **2.3.2.4. Mejora.**

La filosofía en cuestión tiene como propósito alcanzar un elevado nivel de calidad, abarcando características diversas de los productos, tales como especificaciones técnicas, atributos físicos, tiempos de respuesta, amabilidad en el servicio, empatía y una gestión eficiente, entre otros aspectos.

Para lograr este objetivo, se requiere un cambio cultural en todos los niveles de la organización, donde se internalice que la calidad es una responsabilidad compartida por todos los miembros de la empresa. En esta filosofía, la dirección asume el liderazgo del cambio, demostrando su compromiso y promoviendo modelos participativos de gestión (Corrales A. et al, 2016).

### ***2.3.3. Importancia de la Gestión de la Calidad***

Es fundamental reconocer las ventajas que puede ofrecer la adopción de un sistema de gestión de calidad en nuestra organización. La gestión de calidad no se limita únicamente a la calidad del producto, servicio o la satisfacción del cliente, sino que también se centra en los métodos utilizados para alcanzar estos objetivos. Para ello, la gestión de calidad emplea tanto el aseguramiento de la calidad como el control de procesos, con el propósito de lograr una calidad más uniforme y constante (Gorotiza G. et al, 2021).

### ***2.3.4. Beneficios de los sistemas de gestión de calidad***

- El propósito es garantizar la satisfacción de los clientes respecto a los productos o servicios que la organización ofrece.
- Aumentar la calidad y el valor agregado de los procesos, productos o servicios.

- La norma ISO 9001 tiene como uno de sus objetivos mejorar la eficiencia en las operaciones, al establecer requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad en una empresa.

Esta norma facilita a las organizaciones la comprensión de las necesidades de sus clientes y cómo satisfacerlas, lo que les permite cumplir con los objetivos de calidad.

### **2.3.5. Método para alcanzar la gestión de calidad “Círculo de la mejora continua”**

El Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) es una metodología de mejora continua desarrollada por Edwards Deming. Su nombre proviene de las siglas en inglés: "Plan, Do, Check, Act" que se traducen como "Planificar, Hacer, Verificar y Actuar". Esta metodología es ampliamente empleada en la gestión de calidad y en la mejora de procesos.

**Figura 1 . Ciclo de Deming**



*Nota:* Círculo de la mejora continua de Deming tomado de (INATEC, 2020).

En esta etapa, se reconocen las actividades que pueden ser optimizadas y se establecen los objetivos a alcanzar. Para identificar oportunidades de mejora, se pueden formar equipos de trabajo, escuchar las sugerencias del personal, explorar tecnologías innovadoras y superiores a las actuales, entre otras alternativas (Esquivel A. et al, 2017).

#### **2.3.5.1. Hacer.**

Se procede a ejecutar las modificaciones requeridas para llevar a cabo la mejora propuesta, y se sugiere realizar una prueba piloto para evaluar su funcionamiento antes de implementarla a gran escala (Esquivel A. et al, 2017).

#### **2.3.5.2. Controlar o Verificar.**

Tras implementar la mejora, se realiza un período de prueba para verificar su eficacia. Si la mejora no alcanza los objetivos establecidos, se requiere realizar los ajustes necesarios para lograr los resultados esperados (Alvarado K. et al, 2017).

#### **2.3.5.3. Actuar (Act).**

Una vez concluido el período de prueba, es crucial evaluar los resultados obtenidos y compararlos con el funcionamiento previo a la implementación de la mejora. Si los resultados cumplen con las expectativas, se puede llevar a cabo la implementación definitiva de la mejora. En caso contrario, se debe tomar la decisión de realizar ajustes para mejorar los resultados o descartar la mejora (Martin J. , 2022).

#### **2.3.5.4. Planificar.**

En la planificación de la gestión de calidad, se debe identificar y documentar los estándares y métricas para asegurar que el proyecto cumpla con ellos. La calidad se aborda, planifica, y se integra desde las etapas iniciales, incluso antes de comenzar la ejecución del proyecto ( Gascón Busio, 2017).

### **2.4. Satisfacción al cliente**

Según Cano Izarraga, Molina Morejón y Corona Sandoval (2018), la satisfacción del cliente se evalúa considerando dos dimensiones: la eficacia del servicio y la eficacia del personal. Estas dimensiones son complementarias, y para lograr la satisfacción del cliente, es esencial tener en cuenta la evaluación de la calidad del servicio.

La satisfacción del cliente implica una relación directa y positiva, pero su estudio debe ser más profundo, ya que intervienen numerosos factores. Se busca crear expectativas y una interacción constante a lo largo de todas las etapas del proceso de servicio, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y su comportamiento de compra (Mora Contreras, 2011).

El valor del cliente y su satisfacción son fundamentales para desarrollar y gestionar relaciones con ellos. Se ha demostrado que un cliente satisfecho suele compartir su experiencia positiva con al menos cinco personas, mientras que un cliente insatisfecho puede comunicar su descontento a quince personas. La satisfacción está estrechamente vinculada a cómo el consumidor se siente en un momento determinado (Dalongaro, 2014).

La satisfacción del cliente depende de cómo percibe el desempeño de un producto en relación con sus expectativas. Si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente estará insatisfecho; si es igual, estará satisfecho, y si es superior, estará muy satisfecho e incluso encantado (Armstrong & Kotler, 2013).

Por lo tanto, es crucial que una entidad mida periódicamente la satisfacción del cliente y establezca sistemas que incentiven a los clientes a expresar sus quejas. Esto permitirá a la empresa evaluar su desempeño y encontrar oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente. Así, la entidad podrá reaccionar con rapidez y corregir cualquier problema que pueda surgir (Armstrong & Kotler, 2013).

#### ***2.4.1. Factores y Principios Básicos de una Buena Experiencia del Cliente***

Gustavo Lauria (2019) sostiene que, en todos los ámbitos, el éxito se rige por unos principios fundamentales. A continuación, te presentamos los principales para que los consideres al analizar la experiencia de los clientes.

##### **2.4.1.1. La velocidad y capacidad de respuesta.**

La rapidez de respuesta tiene un impacto significativo tanto en la satisfacción del cliente, ya que una respuesta rápida puede generar satisfacción, como en su insatisfacción, ya que una respuesta lenta puede generar descontento. Además, es crucial la capacidad de ofrecer una respuesta efectiva, ya que una respuesta rápida sin soluciones reales para el cliente no resulta útil.

#### **2.4.1.2. Transparencia.**

Tener conocimiento de la situación del cliente es igual de relevante que la rapidez y la precisión en el servicio ofrecido.

#### **2.4.1.3. Accesibilidad.**

Cuando un cliente enfrenta un problema, es primordial que le resulte sumamente sencillo ponerse en contacto contigo.

#### **2.4.1.4. Empoderamiento.**

A todos nos agrada sentir que tenemos el control de las cosas. Un servicio de calidad brinda esa sensación a sus clientes.

#### **2.4.1.5. Eficiencia.**

Es un elemento de suma importancia en el servicio al cliente. Algunas herramientas tecnológicas permiten corregir y compensar los errores.

### ***2.4.2. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente***

Dado que la satisfacción del cliente es un objetivo en constante cambio, es crucial realizar encuestas de manera continua para conocer qué acciones deben tomarse. Las herramientas cuantitativas de medición son ampliamente conocidas, permitiendo obtener conclusiones basadas en toda la base de clientes e incluso ser predictivas. Las encuestas son eficientes, de fácil implementación y capturan las percepciones. Además, al realizarlas de manera regular, ofrecen la posibilidad de explorar tendencias, comparaciones y patrones.

Es de gran importancia resaltar el valor y la relevancia de realizar las encuestas justo después de que el cliente adquiera el producto o servicio, ya que esto aumenta las posibilidades de obtener una respuesta (Lauria, 2019).

### ***2.4.3. Razones Válidas para Medir la Experiencia y Satisfacción del Cliente***

La razón principal y más significativa es la de comprender verdaderamente cómo se sienten tus clientes respecto a la experiencia que les estás proporcionando. No obstante, existen otras razones igualmente importantes que te presentamos a continuación:

#### **2.4.3.1. Mayor retorno.**

Cuando alguien se encuentra satisfecho con un servicio, es probable que vuelva a utilizarlo en el futuro cuando lo necesite.

#### **2.4.3.2. Mejorar la imagen de marca.**

Esto es esencial para atraer a nuevos clientes. La recomendación de boca en boca y las buenas opiniones en redes sociales son fundamentales para atraer a nuevos clientes.

#### **2.4.3.3. Embajadores de marca.**

La publicidad más efectiva que existe. Si brindas una experiencia excepcional, no solo te recomendarán, sino que también defenderán tu marca y transmitirán los mismos valores que ella representa (Lauria, 2019).

#### **2.4.3.4. Crear Expectativas.**

La gestión de las expectativas es un factor fundamental para la satisfacción del cliente. Se refiere a las expectativas que los clientes tienen respecto a tu marca, producto o servicio que están adquiriendo. Estas expectativas pueden ser bajas, moderadas o altas y se originan a partir de la percepción que tienen de tu empresa, lo que ofreces y el mensaje que transmites (Hammond, 2023).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA

#### **3.1. Método de Investigación**

En el presente estudio, se empleó el método hipotético-deductivo, el cual, según Puebla (2022), es una aproximación científica hacia la verdad mediante la formulación de Hipótesis basadas en datos disponibles, para luego aplicar la deducción y llegar a conclusiones a través de la experimentación.

##### ***3.1.1. Pasos del método***

El enfoque de la investigación implicó la formulación de Hipótesis que se consideraron verdaderas, aunque sin tener certeza absoluta sobre ellas. Se examinaron conjeturas que ofrecían posibles soluciones a los problemas planteados, formando estructuras jerárquicas de Hipótesis donde algunas fueron fundamentales, otras derivadas y otras desempeñaron una función auxiliar. A partir de estos sistemas hipotéticos, se dedujeron consecuencias que debían ser contrastadas empíricamente. Finalmente, se llevó a cabo una etapa de contrastación para evaluar las Hipótesis en base a los resultados obtenidos. Si el resultado fue desfavorable, la Hipótesis se consideró refutada y se descartó. En cambio, si el resultado fue favorable, la Hipótesis se consideró corroborada. Es importante destacar que la noción de corroboración difiere de la de verificación, ya que mientras la verificación busca probar la verdad de un enunciado, la corroboración implica una aceptación provisional basada en la falta de refutación y el apoyo indirecto y favorable a la Hipótesis (Gianella, 1995).

#### **3.2. Tipo de Investigación**

##### ***3.2.1. Investigación descriptiva de campo***

La investigación descriptiva de campo es aquella que tiene como objetivo recolectar información relacionada con el estado real de personas, objetos, situaciones o fenómenos en un lugar específico, tal como se presentan en el momento de la recolección. Su enfoque es describir lo que se mide sin realizar inferencias.

Esta metodología de investigación es ampliamente utilizada para abordar problemas de investigación. Mediante ella, el investigador se especializa en describir situaciones particulares que ocurren en lugares específicos, los cuales se convierten en el campo de estudio. A través de la investigación descriptiva de campo, se estudian de manera cuantitativa los fenómenos ocurridos y su influencia en las respuestas obtenidas en el estudio.

Asimismo, este tipo de investigación desempeña un papel fundamental en la divulgación de los resultados obtenidos, al someterse a un proceso riguroso de revisión, arbitraje, orientación y aprobación. Con esta metodología, se realiza un análisis sistemático de los problemas en la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y los factores que los conforman, para explicar sus causas y efectos en el contexto de la investigación (Jiménez Colina & Suárez Porrillo, 2014).

### ***3.2.2. Investigación de campo***

La investigación se basó en la recopilación de datos directamente del entorno donde los hechos ocurren, sin intervenir ni controlar las variables. Se abordaron los fenómenos sociales en su ambiente natural (Jiménez Colina & Suárez Porrillo, 2014).

### ***3.2.3. Investigación descriptiva.***

Se llevaron a cabo varios estudios descriptivos que contribuyeron a acumular un considerable volumen de conocimiento sobre el tema en cuestión. Estos estudios pusieron de relieve los conocimientos teóricos y metodológicos del autor del estudio, demostrando su nivel cognitivo y su capacidad para operacionalizar conceptos y categorías relacionadas con el tema (Jiménez Colina & Suárez Porrillo, 2014).

## **3.3. Enfoque de la investigación**

Se empleó un enfoque mixto, donde se utilizaron las técnicas de ambos enfoques, cualitativo y cuantitativo, por separado. Estas concepciones se integraron y se combinaron los procesos para obtener resultados de manera más completa y enriquecedora.

### **3.3.1. Enfoque cualitativo**

Se recopilaron datos sin utilizar mediciones numéricas, mediante encuestas, entrevistas, descripciones y puntos de vista de los investigadores. Se realizaron reconstrucciones de los hechos y no se consideró necesario realizar pruebas de Hipótesis de manera general.

### **3.3.2. Enfoque cualitativo**

Además, las encuestas fueron evaluadas utilizando escalas medibles y se realizaron valoraciones numéricas de las respuestas. Se obtuvieron rangos de valores para analizar las tendencias y frecuencias de las respuestas. Se elaboraron gráficos y se formularon Hipótesis, las cuales posteriormente fueron corroboradas.

## **3.4. Hipótesis**

Una Hipótesis es una guía específica que orienta la investigación y busca generar nuevo conocimiento o probar ciertas afirmaciones. También puede considerarse como una predicción o explicación provisional del fenómeno o cosa investigada, pero su característica esencial es que no debe afirmar ni negar de manera definitiva el fenómeno en cuestión. Las Hipótesis proponen algo tentativo y se confrontan al final del proyecto de investigación con las conclusiones que son el resultado del estudio (Zamorano García, 2023).

Una Hipótesis puede ser definida como una predicción o explicación provisional que busca establecer una relación entre dos o más variables. Se expresa en forma de proposición, conjetura, suposición, idea o argumento, y se acepta temporalmente con el propósito de explicar ciertos hechos o fenómenos en el marco de una investigación (Isern & Soler, 2023).

***H<sub>1</sub>*** - La gestión de calidad incide en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo

***H<sub>0</sub>*** - La gestión de calidad no incide en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo

### **3.5. Técnicas**

El conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos busca asegurar la efectividad del proceso de investigación, con el propósito de obtener una gran cantidad de información y conocimiento relevante. En otras palabras, se emplea para garantizar la operatividad y eficacia de la investigación, permitiendo adquirir un amplio conocimiento en el área de estudio (Universidad la Concordia, 2020).

#### ***3.5.1. Encuesta***

En este estudio, se llevaron a cabo encuestas dirigidas a los usuarios del GAD Municipal de Chambo. Estas encuestas contenían un conjunto de preguntas diseñadas con el propósito de diagnosticar la situación en cuanto a la gestión de calidad de la entidad.

#### ***3.5.2. Entrevistas***

Se realizaron entrevistas en el departamento de talento humano, que es el responsable de gestionar la calidad en el GAD Municipal de Chambo. Estas entrevistas consistieron en una serie de preguntas dirigidas específicamente a dicho departamento.

#### ***3.5.3. Planificación estratégica***

Para implementar esta planificación, seguiremos una serie de pasos. En primer lugar, realizaremos un análisis situacional del GAD a través de un análisis FODA para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Luego, estableceremos objetivos medibles que deseamos alcanzar. Con base en los análisis previos, definiremos la estrategia a aplicar. Finalmente, elaboraremos una matriz que contendrá el plan de acción, donde se incluirán los detalles de la estrategia, los responsables de cada acción y los plazos para su ejecución.

### **3.6. Instrumentos**

#### ***3.6.1. Cuestionario de Entrevista***

Las entrevistas consistieron en una serie de preguntas tipo cuestionario dirigidas a los colaboradores responsables del servicio en el GAD Municipal de Chambo. El cuestionario constó

de 10 preguntas, divididas en dos secciones. La primera sección tenía siete preguntas con opciones de respuesta "Sí" o "No". La segunda sección incluía tres preguntas que se ponderaron en términos de tiempo, con opciones de seis meses, un año y dos años, para obtener información relevante en el GAD Municipal de Chambo.

### ***3.6.2. Cuestionario de Encuesta***

Las encuestas fueron dirigidas a los usuarios del GAD, compuestas por 10 preguntas que se dividieron en tres secciones según las opciones de respuesta. La primera sección contenía cuatro preguntas con una escala de satisfacción como opción de respuesta. La segunda sección estaba formada por cuatro preguntas con opción de respuesta "Sí" o "No". Por último, la tercera sección constaba de dos preguntas con opciones de respuesta en intervalos de tiempo, que incluían un día, una semana, un mes, tres meses, seis meses o más.

## **3.7. Población y Muestra**

### ***3.7.1. Población***

El universo o población en una investigación se refiere al conjunto de personas u objetos de los cuales se busca obtener información. Este grupo puede estar formado por personas, animales, registros médicos, eventos como nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales, entre otros (López, 2004).

En el contexto de nuestro trabajo de investigación, el universo o población consistió en el personal que trabaja en el GAD Municipal de Chambo y un grupo específico de usuarios de dicha entidad.

**Tabla 2 . Población de la Investigación**

<b>Personal</b>	<b>Unidad de Observación</b>	<b>N°</b>
<b>Trabajadores</b>	GAD Municipal de Chambo	<b>194</b>
<b>Usuarios del GAD</b>	Ciudadanos de Chambo mayores de 15 años	<b>6.745</b>

*Nota:* Población total dentro del GAD y de sus usuarios realizado por Zabala, A (2023).

La población objeto de estudio consistió en dos grupos: en primer lugar, el personal que trabaja en el GAD Municipal de Chambo, conformado por 194 personas. En segundo lugar, los usuarios comprendidos entre la edad de 15 años en adelante, que representan los 6.745 habitantes de Chambo.

### **3.7.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto representativo de la población o universo en el que se realizará la investigación. Se emplean diversos procedimientos, como fórmulas y lógica, para determinar la cantidad de elementos que formarán parte de la muestra. En esta investigación, la muestra se compone de 60 trabajadores del GAD Municipal, encargados de brindar servicio al cliente. Además, se seleccionaron 160 habitantes usuarios del GAD Municipal de Chambo, de edades comprendidas entre 15 años en adelante, utilizando una fórmula de extracción de muestra. Estas muestras se utilizarán para desarrollar el trabajo de investigación (López, 2004)

### **Fórmula**

$$n = \frac{(N) (Z)^2 (p) (q)}{(d)^2 (N - 1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

## Datos

$$N = 6.745$$

$$Z_{\alpha} = 80\% = 1,28$$

$$p = 5\% = 0.05$$

$$q = 1 - 0.05 = 0.95$$

$$d = 5\%$$

$$n = 160$$

## Cálculo

$$n = \frac{(6.745)(1,28)^2 (0,05)(0,95)}{(0,05)^2(6.745 - 1) + (1,28)^2 (0,05) (0,95)}$$

$$n = 160$$

En esta investigación, la muestra se conformó exclusivamente por los trabajadores del GAD Municipal encargados de brindar servicio al cliente. Se encuestaron un total de 60 trabajadores para obtener sus perspectivas. Para seleccionar la muestra de habitantes usuarios del GAD Municipal de Chambo, se utilizó una fórmula de extracción de muestra, resultando en 160 habitantes entre las edades de 15 años en adelante. Estas muestras fueron fundamentales para el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Diagnóstico del nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes.

##### 4.1.1. ¿El GAD Municipal de Chambo presenta respuesta a los problemas que se generan con los usuarios?

Para el diagnóstico en el GAD Municipal de Chambo se encuestó exclusivamente a los trabajadores encargados de brindar servicio al cliente que fueron 60 personas.

**Tabla 3.** *Pregunta 1 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo*

Pregunta	Respuestas		
	SI	NO	TOTAL
¿El GAD Municipal de Chambo presenta respuesta inmediata a los problemas que se generan con los usuarios?	46	14	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 1 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 2.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 1*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 1 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.1.1.1. Análisis

En el GAD Municipal de Chambo, se llevó a cabo una encuesta dirigida a 60 personas encargadas de brindar servicio al cliente. El objetivo era determinar si la entidad ofrecía respuestas inmediatas a los problemas planteados por los usuarios. De acuerdo con los resultados obtenidos, 46 de las personas encuestadas, lo que representa el 77% del total, indicaron que sí se proporciona una respuesta inmediata a los usuarios. Por otro lado, las 14 personas restantes, que representan el

23%, expresaron que no perciben una respuesta inmediata en la atención a los usuarios según su perspectiva.

**4.1.1.2. Interpretación.**

Luego de analizar los datos recopilados, podemos observar que, en el GAD Municipal de Chambo, la mayoría de las personas encargadas del servicio al cliente están de acuerdo en que se brinda una atención inmediata y se abordan los problemas en el orden en que se presentan, con un tiempo estimado de resolución de una a dos semanas, dependiendo de la naturaleza del trámite. Por otro lado, aquellos que expresaron una opinión negativa manifestaron que la falta de colaboración por parte de los usuarios y su escaso conocimiento previo sobre sus propios trámites dificulta la resolución inmediata de los problemas. Estos resultados ponen de manifiesto claramente que en el GAD de Chambo existe un problema de falta de información sobre los trámites, lo que repercute en la dificultad para los encargados del servicio al cliente en la resolución de los problemas.

**4.1.2. ¿Existe comunicación en el equipo de servicio al cliente del GAD Municipal de Chambo?**

**Tabla 4.** *Pregunta 2 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo*

Pregunta	Respuestas		TOTAL
	SI	NO	
¿Existe comunicación en el equipo de servicio al cliente del GAD Municipal de Chambo?	37	23	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 2 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 3.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 2*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 2 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.1.2.1. Análisis

Se llevó a cabo una encuesta en el GAD Municipal de Chambo dirigida a 60 personas que prestan servicio al cliente con el objetivo de conocer el estado de la comunicación en el equipo de servicio al cliente. Los resultados muestran que 37 personas, que representan el 62% del total, respondieron afirmativamente indicando que existe comunicación en el equipo. Por otro lado, 23 personas, que representan el 38%, expresaron que a su consideración no hay una comunicación adecuada en el equipo de servicio al cliente.

#### 4.1.2.2. Interpretación

Después de analizar los datos obtenidos en el GAD Municipal de Chambo, se observa que, según la percepción de las personas encargadas del servicio al cliente internamente entre los trabajadores, la mayoría de ellos considera que existe una buena comunicación. Sin embargo, un número menor de trabajadores opina que la comunicación no es adecuada. Esta situación se debe a que en algunas ocasiones los trabajadores olvidan proporcionar información de manera inmediata sobre los problemas que surgen, lo que puede resultar en que algunos asuntos pasen desapercibidos o sean olvidados. Como resultado, al final de cada periodo, pueden surgir problemas debido a esta falta de comunicación.

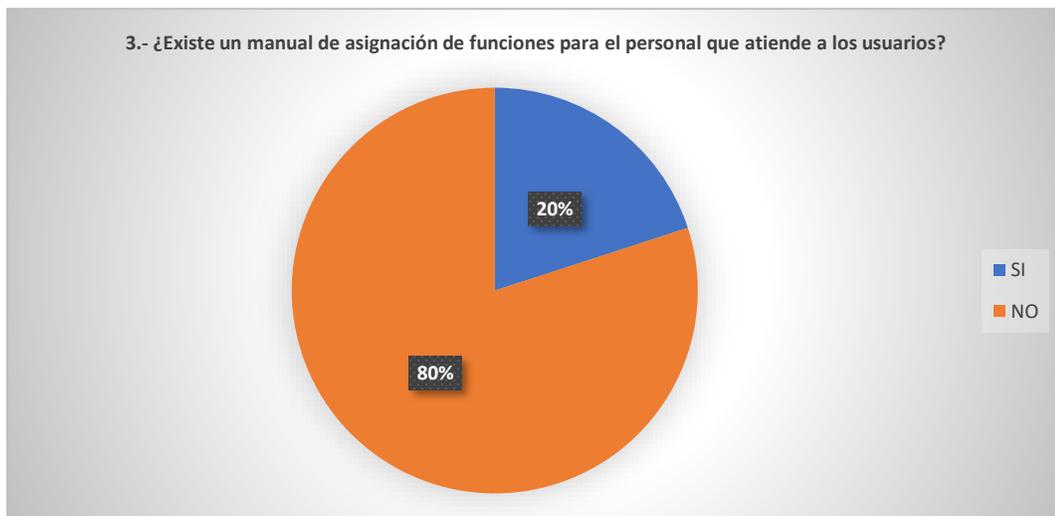
#### 4.1.3. *¿Existe un manual de asignación funciones para el personal que atiende a los usuarios?*

**Tabla 5.** *Pregunta 3 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo*

Pregunta	Respuesta		
	SI	NO	TOTAL
¿Existe un manual de asignación de funciones para el personal que atiende a los usuarios?	12	48	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 3 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 4.** Gráfica de repuestas de la pregunta 3



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 3 realizado por Zabala, A (2023).

#### **4.1.3.1. Análisis**

Luego de realizar la encuesta en el GAD Municipal de Chambo, en la que participaron 60 personas encargadas del servicio al cliente, se pudo determinar si existe un manual de asignación de funciones para el personal que atiende a los usuarios. De acuerdo con los resultados, un total de 12 personas, que representan el 20% del total de encuestados, respondieron afirmativamente indicando que sí existe dicho manual. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, es decir, 48 personas, lo que representa el 80% del total, manifestaron que no cuentan con un manual de asignación de funciones para el personal que atiende a los usuarios.

#### **4.1.3.2. Interpretación**

Tras analizar las respuestas, se pudo constatar que no hay un manual de asignaciones destinado a quienes atienden a los usuarios. Un pequeño grupo afirmó que sí existe, pero es posible que hayan confundido el manual general de funciones, lo que explicaría su respuesta. En este contexto, se observa que la ausencia de un manual específico para el equipo de atención al cliente puede dar lugar a la falta de información necesaria para brindar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios. Por tanto, se sugiere la creación de un manual específico para esta área con el fin de mejorar la atención y optimizar el servicio prestado.

#### 4.1.4. ¿Conoce cuáles son sus funciones a desempeñar en su puesto de trabajado al servicio al cliente?

**Tabla 6.** Pregunta 4 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo

Pregunta	Respuesta		
	SI	NO	TOTAL
¿Conoce cuáles son sus funciones a desempeñar en su puesto de trabajado al servicio al cliente?	51	9	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 4 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 5.** Gráfica de repuestas de la pregunta 4



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 4 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.1.4.1. Análisis

Tras analizar las respuestas, se pudo constatar que, en el GAD Municipal de Chambo, la gran mayoría de las personas encargadas del servicio al cliente, específicamente 51 de ellas, afirmaron conocer cuáles son sus funciones a desempeñar en sus puestos de trabajo. Estas personas representan un 85% del total encuestado. Sin embargo, un grupo más reducido de 9 personas, lo que representa un 15%, indicó que no conocen cuáles son sus funciones específicas a desempeñar en el servicio al cliente. Esta situación resalta la importancia de garantizar una adecuada comunicación y claridad en las funciones de los trabajadores, a fin de mejorar la eficiencia y la calidad en el servicio brindado.

##### 4.1.4.2. Interpretación

Los empleados del GAD demuestran que en su mayoría están familiarizados con el rol de su trabajo y conocen sus funciones específicas. No obstante, un grupo reducido menciona que su conocimiento se basa en la experiencia empírica individual y no en un manual de funciones. Por

lo tanto, es de gran importancia la creación del manual sugerido previamente, de forma específica, para guiar las actividades diarias y así asegurar una atención satisfactoria para los usuarios del GAD.

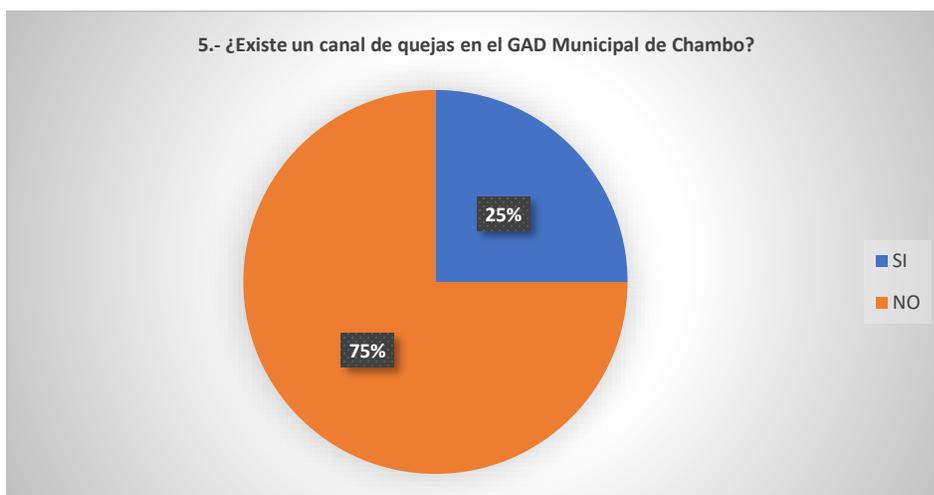
#### 4.1.5. ¿Existe un canal de quejas en el GAD Municipal de Chambo?

**Tabla 7.** Pregunta 5 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo

Pregunta	Respuesta		TOTAL
	SI	NO	
¿Existe un canal de quejas en el GAD Municipal de Chambo?	15	45	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 5 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 6.** Gráfica de repuestas de la pregunta 5



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 5 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.1.5.1. Análisis

Luego de realizar las encuestas a 60 personas que brindan servicio al cliente en el GAD Municipal de Chambo, se pudo determinar que un 25% de ellos afirmó que sí existe un canal de quejas, mientras que el 75% restante opinó que, en su consideración, no existe un canal de quejas establecido en la entidad.

##### 4.1.5.2. Interpretación

Tras el análisis de la información, se pudo constatar que en el GAD Municipal de Chambo no existe un canal oficial destinado para que los usuarios puedan presentar sus quejas. Algunos de los encuestados que afirmaron la existencia de dicho canal lo asociaron con el departamento de talento humano. Sin embargo, la falta de un canal de quejas adecuado está generando una situación

en la que los problemas planteados por los usuarios no encuentran una vía para ser debidamente atendidos en la entidad. Por lo tanto, se sugiere la creación de un área específica o un buzón de quejas que facilite y canalice de manera efectiva las inquietudes y reclamos de los usuarios.

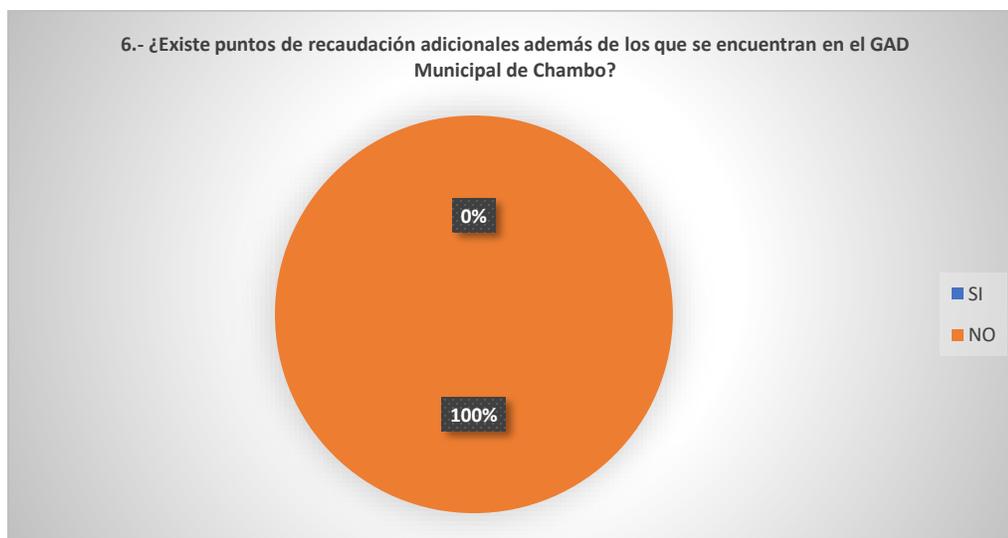
**4.1.6. ¿Existe puntos de recaudación adicionales además de los que se encuentran en el GAD Municipal de Chambo?**

**Tabla 8.** *Pregunta 6 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo*

Pregunta	Respuesta		TOTAL
	SI	NO	
¿Existe puntos de recaudación adicionales además de los que se encuentran en el GAD Municipal de Chambo?	0	60	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 6 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 7.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 6*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 6 realizado por Zabala, A (2023).

**4.1.6.1. Análisis**

Después de analizar la información, se pudo confirmar que en el GAD Municipal de Chambo no existen puntos de recaudación adicionales fuera de los que se encuentran dentro de la entidad. La totalidad de los 60 encuestados, es decir, el 100%, manifestaron que no se dispone de puntos de recaudación externos al GAD.

**4.1.6.2. Interpretación**

Luego de analizar los datos recopilados, se ha constatado que no se disponen de puntos adicionales de pago de tributos pertenecientes al GAD. Esta situación ha generado inconformidad

entre los usuarios, ya que en muchos casos se sienten insatisfechos y molestos debido a la necesidad de esperar largos periodos de tiempo o a la lejanía de la ubicación para realizar los pagos en el único lugar disponible dentro del GAD de Chambo. Por tanto, se recomienda considerar la implementación de puntos de pago adicionales fuera de la entidad, con el fin de ofrecer mayor comodidad y facilidad a los usuarios en el proceso de cancelación de valores.

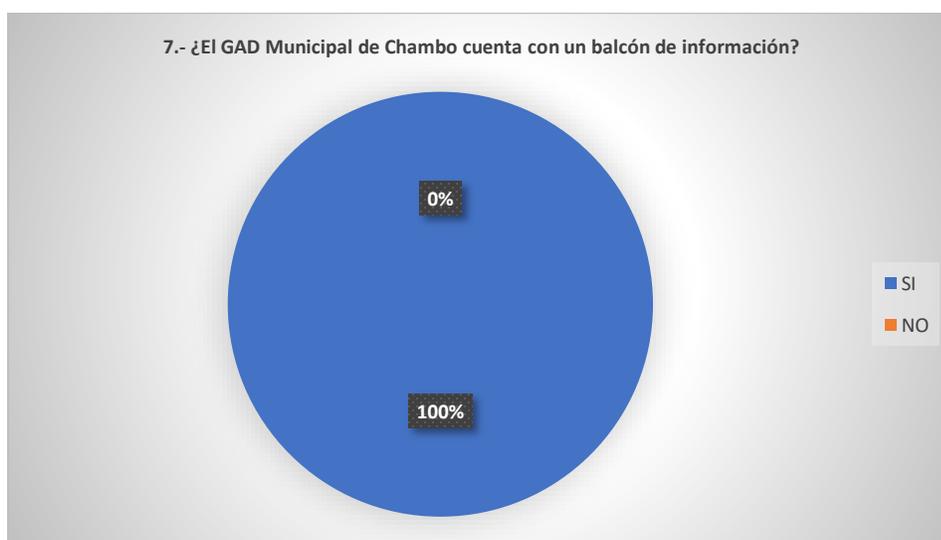
#### 4.1.7. ¿El GAD Municipal de Chambo cuenta con un balcón de información?

**Tabla 9.** Pregunta 7 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo

Pregunta	Respuesta		TOTAL
	SI	NO	
¿El GAD Municipal de Chambo cuenta con un balcón de información?	60	0	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 7 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 8.** Gráfica de repuestas de la pregunta 7



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 7 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.1.7.1. Análisis

Tras analizar los datos obtenidos de la encuesta realizada a 60 personas que brindan servicio al cliente en el GAD Municipal de Chambo, se confirma que la totalidad de los encuestados, representando el 100% del total, afirma que el GAD cuenta con un balcón de información.

#### 4.1.7.2. Interpretación

Luego de analizar los datos, se destaca que efectivamente existe un balcón de información en su totalidad, lo cual es un aspecto positivo. No obstante, se sugiere considerar la creación de un balcón adicional, ya que en ocasiones el actual se utiliza tanto para brindar información como para recibir quejas de los usuarios, lo que genera largas esperas y dificulta la provisión adecuada de información y solución de problemas que los usuarios requieren.

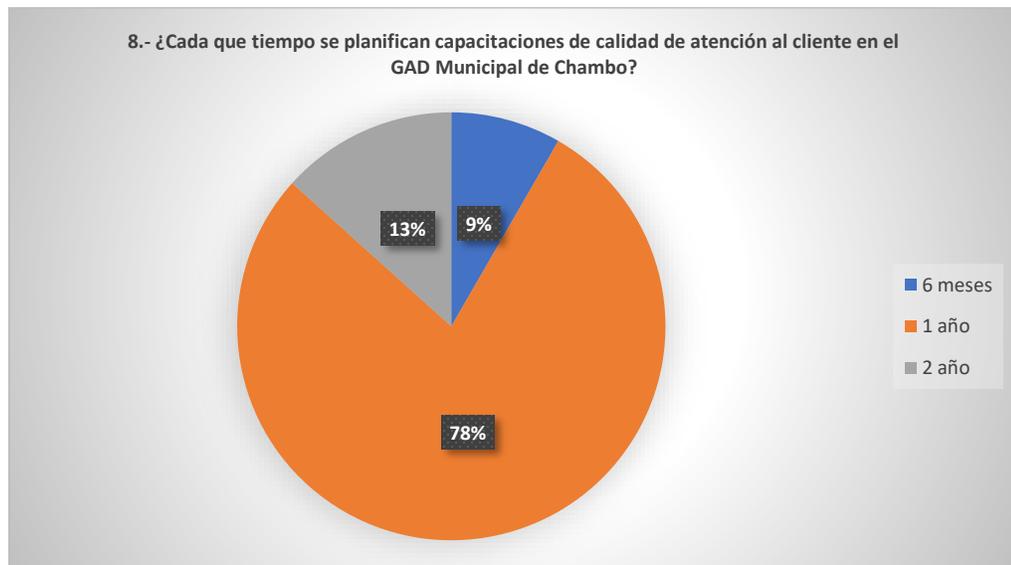
#### 4.1.8. ¿Cada que tiempo se planifican capacitaciones de calidad de atención al cliente en el GAD Municipal de Chambo?

**Tabla 10.** Pregunta 8 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo

Pregunta	6 meses	1 año	2 año	TOTAL
¿Cada que tiempo se planifican capacitaciones de calidad de atención al cliente en el GAD Municipal de Chambo?	5	47	8	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 8 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 9.** Gráfica de repuestas de la pregunta 8



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 8 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.1.8.1. Análisis

Después de analizar los datos, se pudo observar que, en el GAD Municipal de Chambo, las opiniones sobre la frecuencia de las capacitaciones de atención al cliente varían. Un grupo de 5 personas (9%) considera que se planifican cada 6 meses, mientras que la mayoría de 47 personas

(78%) considera que se realizan cada 1 año. Un número menor de 8 personas (13%) expresó que las capacitaciones se llevan a cabo cada 2 años. Es relevante tener en cuenta estas opiniones para mejorar y adaptar la frecuencia de las capacitaciones a las necesidades del personal y mejorar la calidad del servicio al cliente.

#### 4.1.8.2. Interpretación

Después de revisar los datos, se puede concluir que, en el GAD de Chambo, la planificación de capacitaciones al personal se realiza principalmente cada año, lo cual es considerado como una fortaleza. Sin embargo, es importante destacar que la planificación y la ejecución son dos aspectos diferentes, y se necesita evaluar si las capacitaciones realmente se llevan a cabo según lo planificado o si se quedan solo en el papel sin ser ejecutadas. Es fundamental asegurarse de que la planificación se cumpla y las capacitaciones sean realizadas de manera efectiva para garantizar el desarrollo y mejora del personal y, en última instancia, la calidad del servicio al cliente.

#### 4.1.9. ¿Cada que tiempo se ejecutan las capacitaciones planificadas en el GAD Municipal de Chambo?

**Tabla 11.** Pregunta 9 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo

Pregunta	6 meses	1 año	2 años	TOTAL
¿Cada que tiempo se ejecutan las capacitaciones planificadas en el GAD Municipal de Chambo?	9	39	12	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 9 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 10.** Gráfica de repuestas de la pregunta 9



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 9 realizado por Zabala, A (2023).

#### **4.1.9.1. Análisis**

Luego de analizar los datos, podemos observar que, en el GAD Municipal de Chambo, la ejecución de las capacitaciones planificadas varía en su periodicidad. Según las respuestas, el 15% de las personas encuestadas indicó que las capacitaciones se llevan a cabo cada 6 meses, mientras que el 20% mencionó que ocurren una vez al año. Por otro lado, el 65% de los encuestados afirmó que las capacitaciones se realizan cada 2 años. Es importante tener en cuenta estas diferencias en la frecuencia de las capacitaciones, ya que puede tener un impacto en la actualización y mejora de las habilidades del personal en la atención al cliente.

Se recomienda evaluar la efectividad de estas capacitaciones y considerar si es necesario ajustar su periodicidad para garantizar una formación adecuada y continua del equipo de servicio al cliente.

#### **4.1.9.2. Interpretación**

Al analizar la pregunta, se evidencia que efectivamente las capacitaciones se llevan a cabo cada año, lo cual es positivo. Sin embargo, surge un problema de insatisfacción debido a que no todos los empleados reciben la capacitación al mismo tiempo. Algunos son capacitados cada dos años, mientras que un número menor lo es cada seis meses. Esto ha llevado a que los usuarios atendidos por aquellos que fueron capacitados en seis meses notifiquen haber recibido un mejor servicio.

Para mejorar esta situación, es recomendable mantener la planificación de las capacitaciones anuales, pero considerar una mejor planificación que permita ejecutarlas cada seis meses. De esta manera, se asegurará que todos los empleados estén actualizados y capacitados de manera más regular, lo que contribuirá a brindar una atención de mayor calidad a los usuarios del GAD Municipal de Chambo.

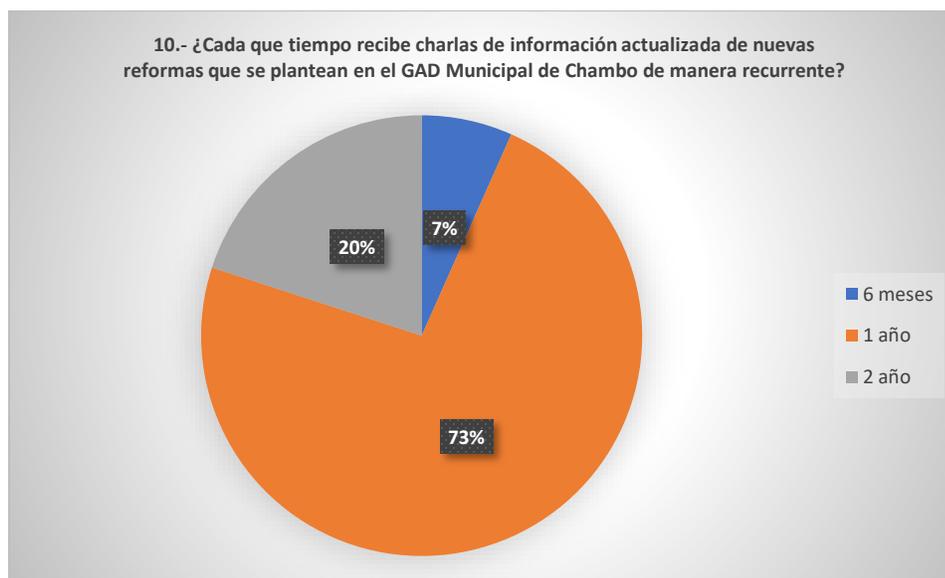
***4.1.10. ¿Cada que tiempo recibe charlas de información actualizada de nuevas reformas que se plantean en el GAD Municipal de Chambo de manera recurrente?***

**Tabla 12.** *Pregunta 10 del cuestionario dirigida al personal que ofrece atención y servicio al cliente en el GAD de Chambo*

Pregunta	6 meses	1 año	2 año	TOTAL
¿Cada que tiempo recibe charlas de información actualizada de nuevas reformas que se plantean en el GAD Municipal de Chambo de manera recurrente?	4	44	12	60

*Nota:* Respuestas a la pregunta 10 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 11.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 10*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 10 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.1.10.1. Análisis

Tras analizar los datos, se destaca que en el GAD Municipal de Chambo la mayoría de las personas encuestadas reciben charlas de información actualizada de nuevas reformas una vez al año, lo que representa el 73% de las respuestas. Un número menor, equivalente al 20%, indicó recibir estas charlas cada dos años, mientras que solo el 7% afirmó tenerlas cada seis meses.

#### 4.1.10.2. Interpretación

Después de analizar los datos, se pudo observar que, en el GAD de Chambo, la socialización de la información interna entre los trabajadores ocurre anualmente, lo cual es una práctica adecuada. Sin embargo, se sugiere que esta socialización se realice de manera trimestral en lugar de anual, para garantizar que el equipo esté siempre actualizado sobre nuevos cambios, problemas o situaciones que puedan surgir, así como las estrategias para afrontarlos. La frecuencia

trimestral permitirá mantener una comunicación más fluida y efectiva dentro del equipo, lo que favorecerá una mayor adaptación y respuesta a los desafíos que puedan surgir en el GAD. Esta medida contribuirá a mejorar la eficiencia en la prestación del servicio y, a su vez, aumentará la satisfacción de los usuarios al recibir una atención más informada y oportuna.

**4.2. Satisfacción de los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo.**

**4.2.1. ¿Como usuario de GAD Municipal de Chambo se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece?**

Para conocer la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal de Chambo en relación a la calidad de servicio que reciben se encuestaron a 160 personas, que hacen uso de los servicios de la entidad.

**Tabla 13.** *Pregunta 1 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
¿Como usuario de GAD Municipal de Chambo se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece?	42	24	10	75	9	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 1 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 12.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 1*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 1 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.2.1.1. Análisis

Después de realizar el análisis de datos, se pudo determinar la percepción de los usuarios del GAD Municipal de Chambo sobre el servicio que ofrece. De las 160 personas encuestadas, se observa que el 26% se mostró totalmente en desacuerdo con el servicio, mientras que un 15% indicó estar en desacuerdo. Un 6% manifestó ser indiferente ante esta cuestión, mientras que el 47% se mostró de acuerdo con el servicio brindado. Por último, un 6% expresó estar totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

#### 4.2.1.2. Interpretación

Después de examinar los datos, se concluye que un gran porcentaje de usuarios del GAD Municipal de Chambo no se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido. Esta insatisfacción parece derivar de problemas que no se solucionan de manera inmediata o que persisten durante largos periodos sin resolverse. Asimismo, los usuarios se quejan de la falta de información clara y comprensible proporcionada por el GAD. Por otro lado, aquellos usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio expresan que esto se debe a que sus trámites fueron atendidos de manera oportuna y no han tenido problemas significativos hasta el momento

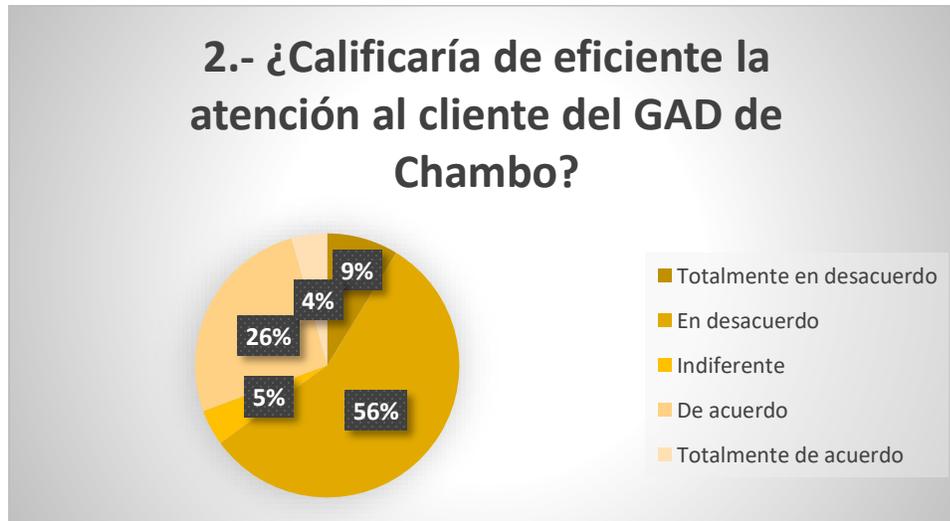
#### 4.2.2. ¿Calificaría de eficiente la atención al cliente del GAD de Chambo?

**Tabla 14.** *Pregunta 2 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
¿Calificaría de eficiente la atención al cliente del GAD de Chambo?	14	90	7	42	7	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 2 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 13.** Gráfica de repuestas de la pregunta 2



*Nota:* Valor de repuestas en porcentajes de la pregunta 2 realizado por Zabala, A (2023).

#### **4.2.2.1. Análisis**

En Chambo, se encuestaron a 160 personas usuarias del GAD Municipal de Chambo para evaluar la eficiencia de la atención al cliente. Los resultados mostraron que un 65% de los encuestados (104 personas) respondieron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la eficiencia de la atención al cliente del GAD. Un 26% (42 personas) estuvo de acuerdo, mientras que un 4% (7 personas) respondió estar totalmente de acuerdo con la eficiencia del servicio al cliente. Además, un pequeño porcentaje, el 5% (7 personas), se mostró indiferente ante esta pregunta.

#### **4.2.2.2. Interpretación**

Luego de examinar los datos, se evidencia que un gran número de usuarios expresan su insatisfacción con el servicio, ya que han enfrentado problemas que han tardado en solucionarse, e incluso en algunos casos, aún no han sido resueltos.

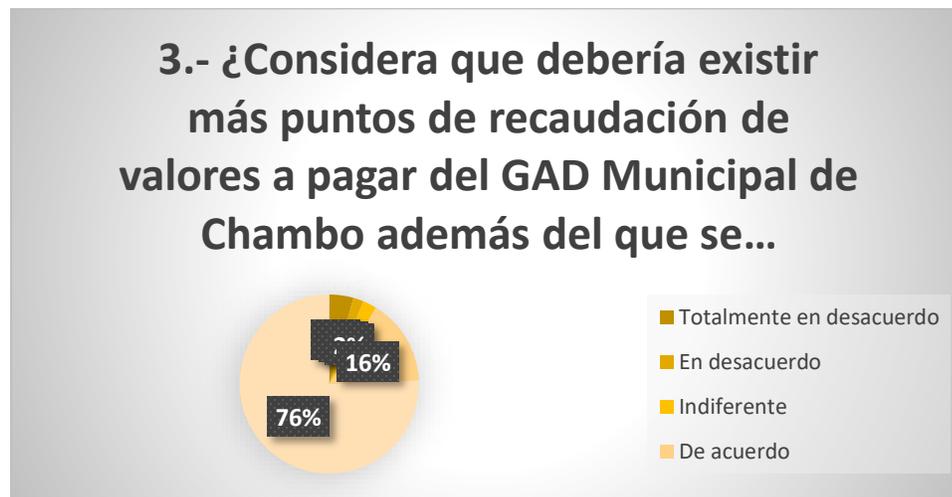
**4.2.3. ¿Considera que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD Municipal de Chambo además del que se encuentra en el GAD?**

**Tabla 15.** Pregunta 3 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
¿Considera que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD Municipal de Chambo además del que se encuentra en el GAD?	7	3	4	25	121	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 3 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 14.** Gráfica de repuestas de la pregunta 3



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 3 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.2.3.1. Análisis

Luego de encuestar a 160 usuarios del GAD Municipal de Chambo, se observa que la mayoría de ellos, representados por el 76%, están totalmente a favor de la idea de que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD. Solo un pequeño porcentaje, representado por el 4%, está totalmente en desacuerdo con esta propuesta, mientras que un número menor, representado por el 2%, muestra indiferencia o desacuerdo parcial. En cambio, el 16% de los encuestados está de acuerdo con esta sugerencia.

#### 4.2.3.2. Interpretación

Al analizar los datos, se puede inferir que los usuarios del GAD de Chambo desean que se establezcan más puntos de recaudación, debido a que en muchas ocasiones enfrentan dificultades para trasladarse hasta el lugar y esto les genera incomodidad y largas esperas. Por otro lado, aquellos que no están de acuerdo piensan que establecer nuevos puntos implicaría un gasto innecesario. Sin embargo, se sugiere que sería beneficioso implementar más puntos de recaudación para satisfacer y facilitar a los usuarios, reduciendo las filas y agilizando el proceso de pago en el GAD de Chambo.

#### 4.2.4. ¿Siente que está informado de los cambios e implementación de mejoras del GAD debidamente?

**Tabla 16.** Pregunta 4 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
¿Siente que está informado de los cambios e implementación de mejoras del GAD debidamente?	21	117	2	15	5	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 4 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 15.** Gráfica de repuestas de la pregunta 4



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 4 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.2.4.1. Análisis

Tras analizar los datos, se puede deducir que la gran mayoría de los usuarios del GAD de Chambo están en desacuerdo con la idea de establecer más puntos de recaudación de valores a pagar. De hecho, un 73% de las personas encuestadas respondieron negativamente, mientras que un 13% mostró estar totalmente en desacuerdo. Solo un pequeño porcentaje, representado por un 10%, expresó su acuerdo con la propuesta, y solo un 3% mostró total conformidad con la idea de tener más puntos de recaudación. Es evidente que la mayoría de los usuarios considera que no es necesario establecer nuevos puntos y que, por lo tanto, prefieren que el servicio se mantenga como está actualmente.

#### 4.2.4.3. Interpretación

Después de analizar los datos, se comprende que los usuarios del GAD están de acuerdo en que la información relevante y necesaria para realizar trámites no se les comunica de manera adecuada a través de medios distintos al balcón de información en las instalaciones del GAD. Esto lleva a que en muchos casos los usuarios no estén al tanto de los cambios o reformas, lo que resulta en la pérdida de tiempo al intentar realizar sus trámites. Por esta razón, es recomendable que se difunda la información por medios adicionales, como correos electrónicos, periódicos, televisión o portales web, para asegurar que los usuarios estén bien informados sobre los cambios y reformas que puedan afectar sus trámites.

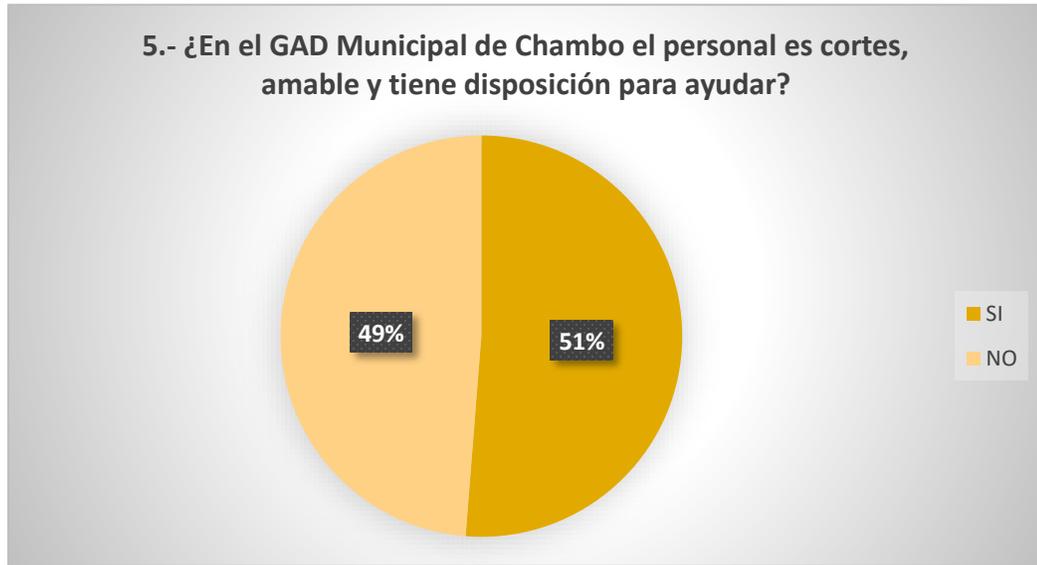
#### 4.2.5. *¿En el GAD Municipal de Chambo el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar?*

**Tabla 17.** *Pregunta 5 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo*

Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿En el GAD Municipal de Chambo el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar?	82	78	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 5 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 16.** Gráfica de repuestas de la pregunta 5



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 5 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.2.5.1. Análisis

En la investigación realizada en Chambo, se encuestaron a 160 personas usuarias del GAD Municipal de Chambo para evaluar la actitud del personal en cuanto a cortesía, amabilidad y disposición para ayudar. De acuerdo con los resultados, 82 usuarios respondieron afirmativamente, representando el 51% de las respuestas, mientras que 78 usuarios respondieron de manera negativa, representando el 49% de las respuestas.

#### 4.2.5.2. Interpretación

La mayoría de los usuarios encuestados del GAD expresaron que el personal que los ha atendido ha sido cortés, amable y con disposición para ayudar. Sin embargo, también se observó un número considerable de usuarios que no han recibido una atención amable y cortés, casi en proporción al primer grupo. Esto refleja una deficiencia en la atención al cliente que debe ser abordada para mejorar la experiencia de los usuarios.

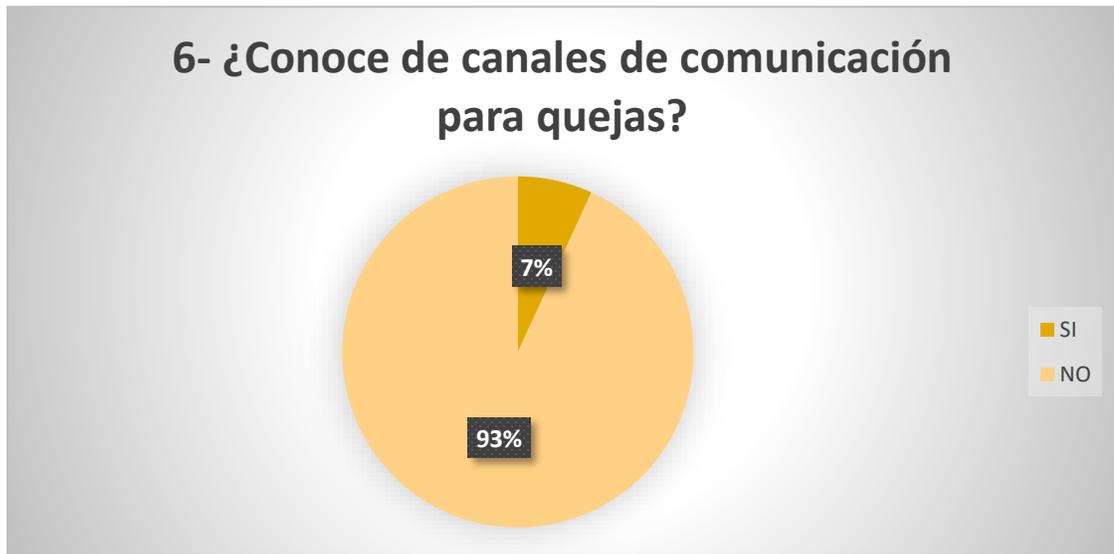
#### 4.2.6. ¿Conoce de canales de comunicación para quejas?

**Tabla 18.** Pregunta 6 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿Conoce de canales de comunicación para quejas?	11	149	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 6 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 17.** Gráfica de repuestas de la pregunta 6



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 6 realizado por Zabala, A (2023).

#### **4.2.6.1. Análisis**

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a 160 personas usuarias del GAD Municipal de Chambo, solo un pequeño porcentaje de usuarios, representado por el 7%, afirmaron conocer los canales de comunicación para plantear quejas. En contraste, la gran mayoría, representada por el 93%, respondió que no conocían dichos canales de comunicación. Esto indica que existe una falta de conocimiento por parte de los usuarios sobre cómo presentar sus quejas o sugerencias en el GAD.

#### **4.2.6.2. Interpretación**

La mayor parte de los usuarios desconoce la ubicación para presentar sus quejas, lo cual representa un inconveniente, ya que no se les brinda la oportunidad de expresar sus problemas. Por otro lado, aquellos que afirmaron conocer un lugar para presentar quejas pensaron que debía hacerse en el departamento de talento humano, aunque este no se considera específicamente como el área destinada para recibir quejas. Esta situación refleja una falta de claridad y acceso para los usuarios en cuanto a los canales adecuados para presentar sus inquietudes y sugerencias en el GAD Municipal de Chambo.

#### 4.2.7. ¿Como usuario recomendaría el uso de servicio del GAD Municipal de Chambo?

**Tabla 19.** Pregunta 7 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿Como usuario recomendaría el uso de servicio del GAD Municipal de Chambo?	79	81	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 7 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 18.** Gráfica de repuestas de la pregunta 7



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 7 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.2.7.1. Análisis

En la encuesta realizada a 160 personas usuarias del GAD Municipal de Chambo, se observó que casi la mitad de los usuarios (49%) recomendarían el uso de los servicios del GAD. Sin embargo, un porcentaje similar (51%) respondió negativamente, mostrando así que existe una división de opiniones en cuanto a la recomendación de utilizar los servicios de esta entidad.

##### 4.2.7.2. Interpretación

En esta pregunta, se puede observar que aproximadamente la mitad de los encuestados estaría dispuesta a recomendar los servicios del GAD de Chambo, mientras que la otra mitad no lo haría. Esta división de opiniones se debe a que aquellos que están dispuestos a recomendar el servicio no han experimentado problemas o inconvenientes, mientras que la otra mitad, que representa un número significativo, ha tenido experiencias negativas y por ello no estaría dispuesta a seguir utilizando el servicio. Aunque el porcentaje es cercano al 50% para ambos grupos, es esencial destacar la importancia de resolver los problemas del grupo que ha tenido inconvenientes para mejorar la satisfacción del servicio en general.

#### 4.2.8. ¿Ha presentado quejas alguna vez en el GAD?

**Tabla 20.** Pregunta 8 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿Ha presentado quejas alguna vez en el GAD?	78	82	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 8 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 19.** Gráfica de repuestas de la pregunta 8



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 8 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.2.8.1. Análisis

De los usuarios encuestados en Chambo, casi la mitad ha presentado quejas alguna vez en el GAD Municipal de Chambo, lo que representa un 49% de los encuestados. Por otro lado, el 51% restante indicó no haber presentado quejas en ningún momento. Esta división en las respuestas muestra que existe un número considerable de usuarios que han tenido motivos para expresar sus quejas, mientras que la otra mitad no ha tenido necesidad de hacerlo.

##### 4.2.8.2. Interpretación

De las 160 personas encuestadas, un poco más de la mitad ha experimentado problemas con sus trámites. Este hecho se debe a la falta de varios servicios que prioricen o brinden medidas de solución más rápidas, como se ha notado en preguntas anteriores.

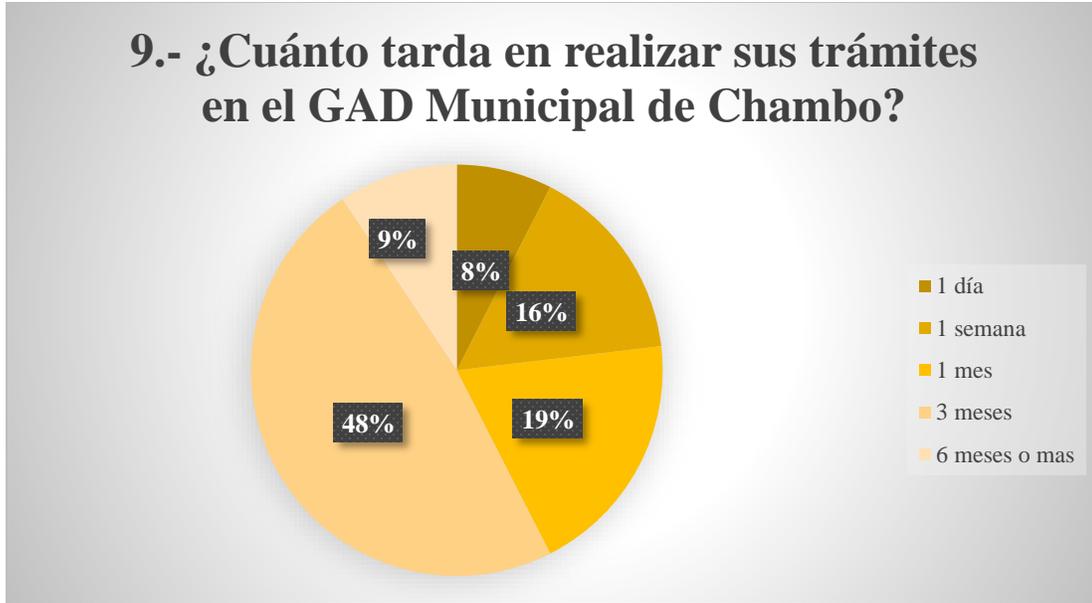
#### 4.2.9. ¿Cuánto tarda en realizar sus pagos y trámites en el GAD Municipal de Chambo?

**Tabla 21.** Pregunta 9 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo

Pregunta	1 día	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses o mas	TOTAL
¿Cuánto tarda en realizar sus trámites en el GAD Municipal de Chambo?	12	25	31	77	15	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 9 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 20.** Gráfica de repuestas de la pregunta 9



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 9 realizado por Zabala, A (2023).

#### 4.2.9.1. Análisis

Según los resultados de la encuesta realizada a 160 personas usuarias del GAD Municipal de Chambo, se obtuvo información sobre el tiempo que tardan en realizar sus trámites en el GAD. Los datos muestran que un pequeño porcentaje, representado por el 8%, afirmó que sus trámites se realizan en un día. Un 16% respondió que tardan una semana, mientras que un 19% indicó que el proceso toma un mes. La mayoría de los encuestados, un 48%, reportó que sus trámites llevan tres meses. Finalmente, un 9% señaló que sus trámites pueden extenderse a seis meses o más. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y agilizar los procesos en el GAD Municipal de Chambo.

#### 4.2.9.2. Interpretación

La interpretación de los datos revela que la mayoría de los usuarios del GAD de Chambo experimentan tiempos de espera considerablemente largos para realizar sus trámites, especialmente con una media de tres meses, lo cual se considera una debilidad de la entidad. Sería

recomendable agilizar los procesos para que los trámites se ejecuten de manera más rápida, incluso buscando que el plazo máximo de espera sea de hasta un mes, en caso de situaciones excepcionales. De esta manera, se lograría mejorar la satisfacción de los usuarios y brindar un servicio más eficiente.

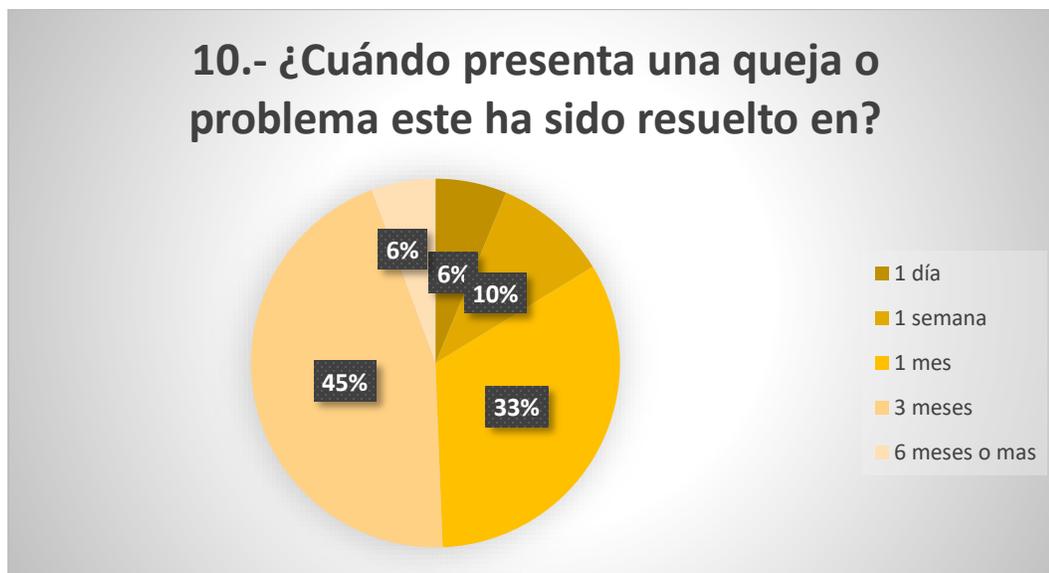
#### 4.2.10. ¿Cuándo presenta una queja o problema este ha sido resuelto en?

**Tabla 22.** *Pregunta 10 del cuestionario dirigida a los usuarios del GAD de Chambo*

Pregunta	1 día	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses o mas	TOTAL
¿Cuándo presenta una queja o problema este ha sido resuelto en?	10	16	53	72	9	160

*Nota:* Respuestas a la pregunta 10 realizado por Zabala, A (2023).

**Figura 21.** *Gráfica de repuestas de la pregunta 10*



*Nota:* Valor de respuestas en porcentajes de la pregunta 10 realizado por Zabala, A (2023).

##### 4.2.10.1. Análisis

La información obtenida de la encuesta muestra que la mayoría de los usuarios del GAD de Chambo experimentan tiempos de resolución de quejas o problemas que oscilan entre 1 mes y 3 meses, representando el 45% y 33% respectivamente. Esto indica que hay una demora considerable en solucionar los inconvenientes planteados por los usuarios. Sería beneficioso para la entidad reducir estos tiempos y esforzarse por resolver las quejas en un período más corto, para así mejorar la satisfacción de los usuarios y brindar un servicio más efectivo.

#### **4.2.10.2. Interpretación**

La información de la encuesta muestra que la mayoría de los usuarios del GAD de Chambo experimentan tiempos de resolución de problemas que oscilan entre tres meses y, en peores casos, incluso seis meses o más. Esto es considerado un período prolongado y representa una debilidad de la entidad, ya que los problemas deberían ser resueltos de manera más rápida y eficiente. Sería beneficioso para el GAD agilizar la resolución de problemas, buscando reducir los tiempos de respuesta, y procurando que la mayoría de los casos sean resueltos en un intervalo de tiempo más corto, idealmente dentro de un mes.

#### **4.4. Comprobación de Hipótesis**

**Hipótesis nula (H0):** No hay diferencias significativas en la percepción de la calidad de gestión entre los clientes beneficiarios del GAD del Cantón Chambo.

**Hipótesis alternativa (H1):** Existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de gestión entre los clientes beneficiarios del GAD del Cantón Chambo.

##### **4.4.1. Método para la comprobación de Hipótesis**

El método que se utilizó para comprobar la Hipótesis que plantea la investigación fue la Prueba de Kruskal-Wallis. Se usó esta prueba porque no es paramétrica y se utiliza para comparar las medianas de dos o más grupos independientes cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad y homogeneidad de varianzas requeridos para otras pruebas estadísticas paramétricas, como el análisis de varianza (ANOVA).

**Tabla 23.** Comprobación de Hipótesis

Niveles de aceptación del cliente				
Variable	Gestión 2014-2018	Gestión 2018-2022	H	Prob
Satisfacción	3 Bueno	2 Regular	5.82	0.0943

Prob>0,05: no existen diferencias significativas.

Prob<0,05: existen diferencias significativas

H cal: valor calculado de acuerdo con la prueba de Kruskal Wallis.

**Fuente:** Alejandra Z, 2023

### **Interpretación y Resultados**

Al realizar el análisis de las puntuaciones de la satisfacción del cliente en los diferentes periodos de GAD del cantón Chambo se determina que no existe diferencias significativas ( $0.0943 > 0,05$ ). Puesto que se registra una puntuación de (3 bueno) para el periodo de gestión mayo 2014- mayo 2018 a diferencia del periodo de gestión mayo 2018- mayo 2022 (2 regular). Por lo que se determina que los usuarios que se benefician del GAD del Cantón Chambo no se sienten satisfechos con los procesos de gestión efectuados por el Municipio. Estos resultados concuerdan con la pregunta 7 (Ver encuesta) que se realizó a los usuarios del cantón donde se indica que el 51 % no recomendaría hacer uso de los servicios que ofrece el GAD municipal de Chambo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

En el presente proyecto investigativo se diagnosticó, midió y se planteó estrategias de servicio de calidad al cliente en el GAD Municipal de Chambo.

**1.-** Se diagnosticó que el nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes es regularmente bueno, ya que se detectó que existen aspectos positivos y otros negativos entre los positivos se encontró que están de acuerdo en que se trata de abordar los problemas en el orden en que se presentan en el GAD, sin embargo la falta de colaboración por parte de los usuarios hace que sea más lenta la atención hacia los mismo esto a consecuencia de su escaso conocimiento previo sobre sus propios trámites.

**2.-** Se midió la satisfacción que reciben los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo en lo cual encontramos que de las 160 personas encuestadas un gran número se encuentra insatisfecho con el servicio que ha recibido ya que sienten que no todo el personal es amable con ellos, hace falta puntos adicionales de cancelación de valores monetarios a más del que está en el mismo GAD, sus trámites o problemas les ha conllevado un largo periodo de tiempo, no tienen un lugar donde presentar sus quejas, además de que solo existe un balcón de información el cual genera que ellos esperen mucho tiempo para poder solventar una duda o realizar un trámite.

**3.-** Se plantearon estrategias de gestión de calidad, para mejorar el servicio en los clientes del Cantón Chambo, el número de estrategias planteadas entre las cuales se sugirió crear un manual interno de calidad de servicio al cliente, un plan de socialización de información, establecer un canal de comunicación (quejas) virtual o físico, implementar un balcón de información, crear de un cronograma de capacitaciones ejecutadas, digitalizar tramites que pueda facilitar en tiempo a los usuarios. Para mejorar el servicio de calidad que se brinda y que los clientes se encuentren satisfecho con la atención recibida.

## **5.2. Recomendaciones**

**1.-** Se recomienda diagnosticar de manera periódica el nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo; para poder identificar anomalías y proceder a corregirlas cada seis meses.

**2.-** Se recomienda medir la satisfacción que reciben los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de servicio al cliente.

**3.-** Se recomienda que las estrategias que se plantearon deben ser consideradas y analizadas por los niveles jerárquicos, para conocer si están siendo efectivas de tal manera que se las pueda mantener.

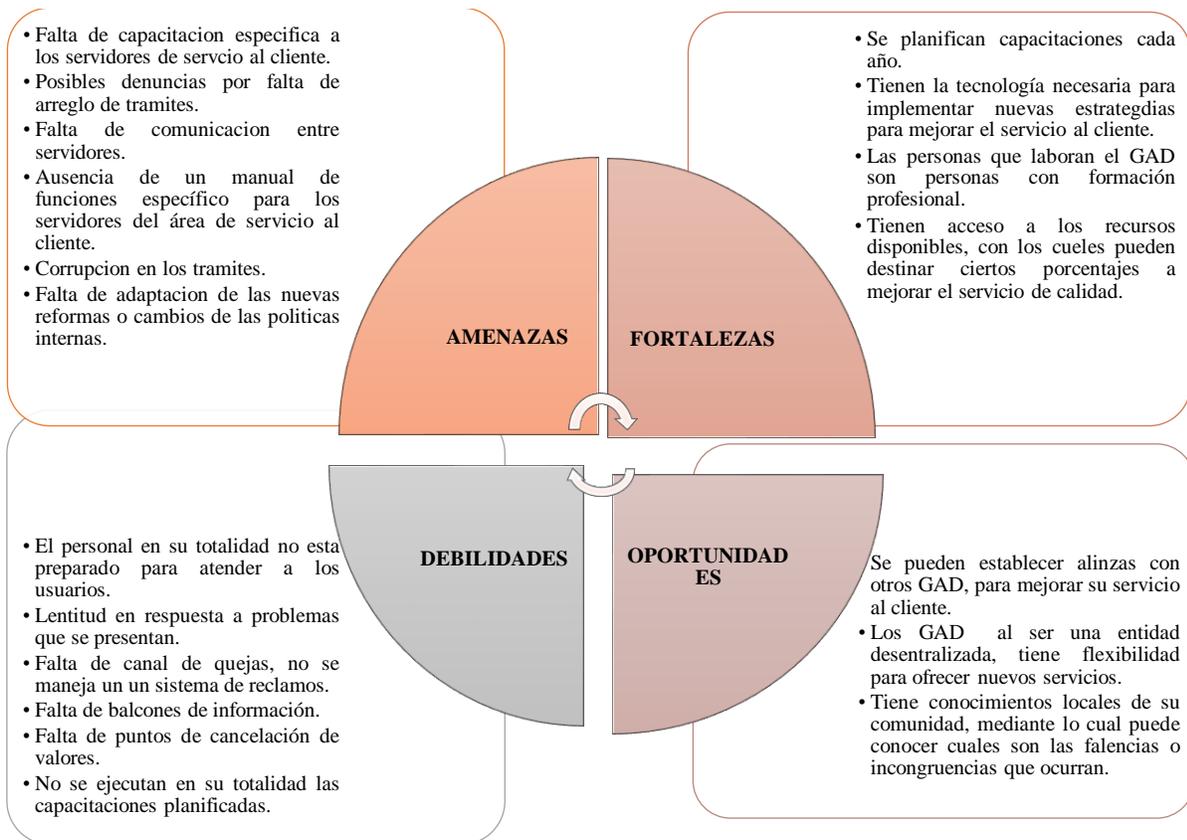
## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. Estrategias de gestión de calidad, para mejorar el servicio en los clientes del GAD Municipal del cantón Chambo.

##### 6.1.1. Análisis FODA

Figura 22. Gráfica de análisis FODA



*Nota:* Análisis de amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades realizado por Zabala, A (2023).

##### 6.1.2. Objetivos que alcanzar

- Mejorar la estructura interna del área de servicios al cliente.
- Establecer nuevos servicios dirigidos a los usuarios.
- Establecer nuevas herramientas que generen satisfacción a los usuarios.

### 6.1.3. Matriz de Plan de acción estrategias

**Tabla 23.** *Matriz de estrategias*

	DESCRIPCIÓN	COMO VAMOS A ALCANZARLA	RESPONSABLE	TEMPORALIDAD
ESTRATEGIA 1	Crear un manual interno de calidad de servicio al cliente	El cual debe especificar funciones individuales, y trato al cliente de calidad.	Presidente del GAD de Chambo en conjunto con el área de Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador.
ESTRATEGIA 2	Plan de socialización de información.	Cada seis meses se deberá realizar charlas de socialización de información de reformas, políticas	Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador.
ESTRATEGIA 3	Establecer un canal de comunicación (quejas)	Crear de manera gratuita una línea Telefónica Sistema de atención mediante un correo para que se realicen quejas	Presidente del GAD de Chambo en conjunto con el área de Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador.
ESTRATEGIA 4	Implementación de un balcón de información	Establecer el balcón de información de manera física en las instalaciones del GAD de Chambo.	Presidente del GAD de Chambo en conjunto con el área de Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador.

ESTRATEGIA 5	Creación de un cronograma de capacitaciones	En el cronograma se deberá evaluar el cumplimiento de las capacitaciones ya planificadas.	Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador.
ESTRATEGIA 6	Implementación de puntos de recaudación.	Que mediante un estudio geográfico se establezcan más puntos de recaudación de valores de los servicios que brinda el GAD de Chambo.	Presidente del GAD de Chambo en conjunto con el área de Talento Humano	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador
ESTRATEGIA 7	Realizar encuestas periódicas	Se hará uso de la encuesta de satisfacción que se planteó en esta investigación	Encargado del área de servicio al cliente	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador
ESTRATEGIA 8	Digitalizar más tramites y servicios	Mediante contratación de herramientas informáticas	Presidente del GAD de Chambo.	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador
ESTRATEGIA 9	Premiar y reconocer la excelencia que brinda el personal del GAD de Chambo.	Creación de un programa de incentivos para el personal que mejor servicio al cliente brinde.	Presidente del GAD de Chambo en conjunto con el área de Talento Humano y el encargado del área de servicio al cliente.	De 1 a 4 Años periodo que dura el mandato de un alcalde en Ecuador

*Nota:* Propuestas de 9 estrategias realizado por Zabala, A (2023).

## BIBLIOGRAFÍA

- Gascón Busio, O. J. (12 de Marzo de 2017). *TodoPMP*. Obtenido de <https://todopmp.com/planificar-la-gestion-la-calidad/#:~:text=Planificar%20la%20gesti3n%20de%20la%20calidad%20es%20identificar%20y%20documentar,comience%20la%20ejecuci3n%20del%20proyecto.>
- Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (Noviembre de 2014). *Ups*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Aimacaña Mullo, I. M. (Diciembre de 2013). *Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6551/1/111%20MKT.pdf>
- Alvarado K. et al. (2017). *Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio*. (Vol. 13(2)). Quito, Ecuador. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Camisón C et al . (2017). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cano Izarraga, L. Z., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *RECAI*, VII(18), 14-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Coello G et al. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil. *Universidad Politécnica Salesiana* , 69. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9947>
- Cortes M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Madrid. Recuperado el 03 de Abril de 2023 , de Cortes, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. España: Interconsulting Bureau. Obtenido de: [https://www.google.com.ec/books/edition/Sistemas\\_de\\_Gesti3n\\_de\\_Calidad\\_Iso\\_9001/RhkwDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Componentes+de+la+gesti3n%20de+la+calidad](https://www.google.com.ec/books/edition/Sistemas_de_Gesti3n_de_Calidad_Iso_9001/RhkwDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Componentes+de+la+gesti3n%20de+la+calidad)

- Dalongaro, R. C. (4 de Diciembre de 2014). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SUPERMERCADISMO EN ÁREAS DE. *Ciencias Administrativas*(4), 35-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>
- Esquivel A. et al. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestion del conocimiento en instituciones de educacion superior ecuatorianas*. (Vol. 11(2)). Ecuador. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de [https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_1.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf)
- GAD de Chambo. (2023). *Gobierno de Chambo*. Obtenido de <https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/index.php/mision>
- Galarza M et al. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador. *Ciencia e Investigación*, 34-50. Recuperado el 04 de Abril de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7368044>
- Gianella, A. (1995). *Universidad Nacional de La Plata* . Obtenido de <https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/2403-B/El-Metodo-Hipotetico-Deductivo2.pdf>
- Gobierno de Chambo. (2019). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Chambo*. Obtenido de [https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/images/PDyOT\\_-Parte\\_I.pdf](https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/images/PDyOT_-Parte_I.pdf)
- Gobierno de Chambo. (2023). *Gobierno Autinomo Descentralizado Municipal del Cantón Chambo Administración 2023 - 2027*. Obtenido de <https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente* (Vol. I). Mexico: Panorama. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hammond, M. (20 de Enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- INATEC. (2020). *Manual para el estudiante gestion de la calidad*. Nicaragua. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de [https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_1.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf)

- Isern, I., & Soler, C. (2023). El uso de hipótesis en la investigación científica. *ELSEVIER*, XXI(3), 172-178. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-uso-hipotesis-investigacion-cientifica-15038#:~:text=La%20hipótesis%20se%20puede%20definir,objetivo%2Fs%20de%20la%20investigación>.
- Jiménez Colina, Y. N., & Suárez Porrillo, M. (26 de Julio de 2014). *Universidad Jose Gregorio Hernández*. Obtenido de <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>
- Lauria, G. (25 de Noviembre de 2019). *debmedia*. Obtenido de <https://debmedia.com/blog/medir-satisfaccion-del-cliente/>
- Linares González, C. (Octubre de 2014). *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=F548DC005FCCB449594C9CC75FF8FBD3?sequence=1>
- López, P. L. (2004). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Martin J. . (2022). *¿Que es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)?* . [Entrada de Blog]. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>
- Mora Contreras, C. E. (2 de Agosto de 2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, x(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Noboa Silva, C. A. (2017). *Unach*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.-TESIS%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf>
- Puebla, C. (2022). *Universidad de Valparaíso*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4\\_metodo\\_hipotetico\\_deductivo.pdf&Expires=1682060125&Signature=clZqtu7wMVS Aqj0efuj3-xJoTeaDxJdomhanDYZUrxw](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4_metodo_hipotetico_deductivo.pdf&Expires=1682060125&Signature=clZqtu7wMVS Aqj0efuj3-xJoTeaDxJdomhanDYZUrxw)
- Universidad la Concordia. (2020). *Universidad la Concordia*. Obtenido de <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de->

investigacion/#:~:text=Las%20técnicas%20de%20investigación%20son,conocimiento%20para%20resolver%20nuestras%20preguntas.

Zamorano García, J. (2023). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario dirigido a los trabajadores del GAD Municipal de Chambo a cargo del servicio al cliente

Preguntas	Respuestas	
	SI	NO
1.- ¿El GAD Municipal de Chambo presenta respuesta a los problemas que se generan con los usuarios?		
2.- ¿Existe comunicación en el equipo de servicio al cliente del GAD Municipal de Chambo?		
3.- ¿Existe un manual de asignación funciones para el personal que atiende a los usuarios?		
4.- ¿Conoce cuáles son sus funciones a desempeñar en su puesto de trabajado al servicio al cliente?		
5.- ¿Existe un canal de quejas en el GAD Municipal de Chambo?		
6.- ¿Existe puntos de recaudación adicionales además de los que se encuentran en el GAD Municipal de Chambo?		
7.- ¿El GAD Municipal de Chambo cuenta con un balcón de información?		

Pregunta	6 meses	1 año	2 año
8.- ¿Cada que tiempo se planifican capacitaciones de calidad de atención al cliente en el GAD Municipal de Chambo?			
9.- ¿Cada que tiempo se ejecutan las capacitaciones planificadas en el GAD Municipal de Chambo?			
10.- ¿Cada que tiempo recibe charlas de información actualizada de nuevas reformas que se plantean en el GAD Municipal de Chambo de manera recurrente?			

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Zabala, A (2023).

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de los servicios recibidos como usuario del GAD Municipal de Chambo.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- ¿Como usuario de GAD Municipal de Chambo se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece?					
2.- ¿Calificaría de eficiente la atención al cliente del GAD de Chambo?					
3.- ¿Considera que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD Municipal de Chambo además del que se encuentra en el GAD?					
4.- ¿Siente que está informado de los cambios e implementación de mejoras del GAD debidamente?					

Preguntas	SI	NO
5.- ¿En el GAD Municipal de Chambo el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar?		
6.- ¿Conoce de canales de comunicación para quejas?		
7.- ¿Como usuario recomendaría el uso de servicio del GAD Municipal de Chambo?		
8.- ¿Ha presentado quejas alguna vez en el GAD?		

Preguntas	1 día	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses o mas
9.- ¿Cuánto tarda en realizar sus pagos y trámites en el GAD Municipal de Chambo?					
10.- ¿Cuándo presenta una queja o problema este ha sido resuelto en?					

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Zabala, A (2023).

## Cuestionarios con respuestas

Pregunta	Respuestas		TOTAL
	SI	NO	
1.- ¿El GAD Municipal de Chambo presenta respuesta a los problemas que se generan con los usuarios?	46	14	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
2.- ¿Existe comunicación en el equipo de servicio al cliente del GAD Municipal de Chambo?	37	23	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
3.- ¿Existe un manual de asignación funciones para el personal que atiende a los usuarios?	12	48	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
4.- ¿Conoce cuáles son sus funciones a desempeñar en su puesto de trabajado al servicio al cliente?	51	9	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
5.- ¿Existe un canal de quejas en el GAD Municipal de Chambo?	15	45	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
6.- ¿Existe puntos de recaudación adicionales además de los que se encuentran en el GAD Municipal de Chambo?	0	60	60
Pregunta	SI	NO	TOTAL
7.- ¿El GAD Municipal de Chambo cuenta con un balcón de información?	60	0	60

Pregunta	6 meses	1 año	2 año	TOTAL
8.- ¿Cada que tiempo se planifican capacitaciones de calidad de atención al cliente en el GAD Municipal de Chambo?	5	47	8	60
Pregunta	6 meses	1 año	2 año	TOTAL
9.- ¿Cada que tiempo se ejecutan las capacitaciones planificadas en el GAD Municipal de Chambo?	9	39	12	60
Pregunta	6 meses	1 año	2 año	TOTAL
10.- ¿Cada que tiempo recibe charlas de información actualizada de nuevas reformas que se plantean en el GAD Municipal de Chambo de manera recurrente?	4	44	12	60

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
1.- ¿Como usuario de GAD Municipal de Chambo se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece?	42	24	10	75	9	160
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
2.- ¿Calificaría de eficiente la atención al cliente del GAD de Chambo?	14	90	7	42	7	160
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
3.- ¿Considera que debería existir más puntos de recaudación de valores a pagar del GAD Municipal de Chambo además del que se encuentra en el GAD?	7	3	4	25	121	160
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
4.- ¿Siente que está informado de los cambios e implementación de mejoras del GAD debidamente?	21	117	2	15	5	160

Pregunta	SI	NO	TOTAL
5.- ¿En el GAD Municipal de Chambo el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar?	82	78	160
Pregunta	SI	NO	TOTAL
6.- ¿Conoce de canales de comunicación para quejas?	11	149	160
Pregunta	SI	NO	TOTAL
7.- ¿Como usuario recomendaría el uso de servicio del GAD Municipal de Chambo?	79	81	160
Pregunta	SI	NO	TOTAL
8.- ¿Ha presentado quejas alguna vez en el GAD?	78	82	160

Pregunta	1 día	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses o mas	TOTAL
9.- ¿Cuánto tarda en realizar sus trámites en el GAD Municipal de Chambo?	12	25	31	77	15	160
Pregunta	1 día	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses o mas	TOTAL
10.- ¿Cuándo presenta una queja o problema este ha sido resuelto en?	10	16	53	72	9	160

**PRUEBA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL GAD MUNICIPAL DE CHAMBO**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

La siguiente entrevista nos permitirá conocer el grado de aceptación de los servicios que ofrece el GAD de cantón Chambo. Por favor, califique a los diferentes periodos de gestión (mayo 2014- mayo 2018) y (mayo 2018- mayo 2022) de GAD del cantón en una escala (Ver tabla 1 de escala de puntuación).

**Nota:** Sea sincero

**Tabla 1:** Escala de puntuación

Parámetro:	Puntaje:
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Atributos	Periodo de gestión mayo 2014- mayo 2018	Periodo de gestión mayo 2018- mayo 2022
Satisfacción		

**¡MUCHAS GRACIAS!**

### Anexo 3. Prueba de Kruskal Wallis

Variable	Periodos de gestión	N	Medias	D.E.	Medianas	H	P
Satisfacción	1	60	2.91	1.3	4.0	2.4	0.099
Satisfacción	2	60	2.41	1.1	2.0		

Peridos de gestion	Repeticiones	Satisfación
1	1	1
1	2	1
1	3	1
1	4	1
1	5	1
1	6	1
1	7	1
1	8	1
1	9	1
1	10	1
1	11	1
1	12	1
1	13	1
1	14	1
1	15	1
1	16	1
1	17	1
1	18	1

Donde 1 corresponde al periodo de (mayo 2014- mayo 2018)  
 Donde 2 corresponde al periodo de (mayo 2018- mayo 2022)

[

Anexo 4. Matriz de Consistencia

La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo.

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo incide la gestión de calidad en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo?	Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo.	La gestión de calidad incide en la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo
<b>Problemas Derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
<p>¿Será posible diagnosticar el nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes?</p> <p>¿Sera posible medir la satisfacción de los clientes ante brindado por la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo?</p> <p>¿Qué estrategias de gestión de calidad se pueden aplicar, para mejorar el servicio y ganar confianza en los clientes GAD Municipal del cantón Chambo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus clientes.</li> <li>• Medir la satisfacción que reciben los clientes por parte de la gestión de calidad del GAD Municipal del cantón Chambo.</li> <li>• Plantear estrategias de gestión de calidad, para mejorar el servicio y ganar confianza en los clientes del GAD Municipal del cantón Chambo.</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado Por:** Zabala, A (2023).