



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

La gestión de calidad y procesos en el área de movilidad y servicios generales del  
Gad municipal de Guano

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniería Comercial**

**Autor:**

Rojas Quevedo, Joselyn Valeria

**Tutor:**

Ligia Ximena Tapia Hermida Eco.

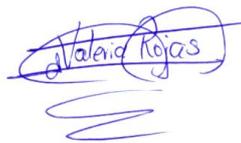
**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Joselyn Valeria Rojas Quevedo, con cédula de ciudadanía 060393791-3, autor del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN EL ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO**, 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, 28 de julio de 2023



---

Joselyn Valeria Rojas Quevedo

C.I: 060393791-3

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado del trabajo de investigación **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN EL ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO**, presentado por **Joselyn Valeria Rojas Quevedo**, con cédula de identidad número **0603937913**, emitimos el **DICTAMEN FAVORABLE**, conducente a la **APROBACIÓN** de la titulación. Certificamos haber revisado y evaluado el trabajo de investigación y cumplida la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 31 de julio de 2023.

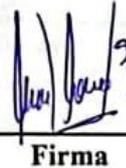
PhD René Abdón Basantes  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

  
Firma

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

  
Firma

Ing. Martha Lucia Romero Flores Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

  
Firma

Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida Mgs.  
**TUTOR**

  
Firma

## 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 PROCESOS EN EL ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO**, presentado por **Joselyn Valeria Rojas Quevedo**, con cédula de identidad número **0603937913**, bajo la tutoría de **Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida Mgs**; 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 31 julio de 2023.

**Presidente del Tribunal de Grado**  
PhD René Abdón Basantes



---

Firma

**Miembro del Tribunal de Grado**  
Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Mgs



---

Firma

**Miembro del Tribunal de Grado**  
Ing. Martha Lucia Romero Flores Mgs.



---

Firma



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **Rojas Quevedo Joselyn Valeria** con CC: **060393791-3**, estudiante de la Carrera **INGENIERÍA COMERCIAL, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN EL ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO**", cumple con el 12 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 01 de agosto de 2023

Econ. Ximena Tapia Hermida Mgs.  
TUTOR (A)

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a:

A Dios en primer lugar por forjar mi camino, me ha dirigido por el sendero correcto, por darme las fuerzas suficientes para seguir adelante y no desmayar enseñándome a encarar las adversidades.

A mis principales mentores Abdón y Luz son quienes con su amor y valentía han forjado la persona que soy en la actualidad, por haberme dado su apoyo incondicional y por ser el más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos que significan alegría y orgullo para mí y también para ellos.

A mis hermanos Gabriel, Orlando y Karla que en el día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsan a salir adelante. No sé qué sería de mí sin ustedes.

A mí amada abuelita, quién, aunque no está físicamente presente, sus enseñanzas siguen guiándome, mi corazón aun llora su ausencia y esta dedicatoria es una pequeña forma de decirle que nunca le olvidaré.

Y a mi adorado abuelito Gabriel.

## **AGRADECIMIENTO**

“Cuando realmente se deseas algo, el universo entero conspira para que lo consigas”

Paulo Coelho.

Desde el fondo de mi corazón agradezco a mis padres y hermanos por el gran ejemplo de valentía que me otorgado durante toda mi vida, por ayudarme a forjar mi carácter y ser luz en mi camino que en destinitos tramos se tornaron oscuros.

A una amiga en especial Johanna S. quién ha sido la persona que me enseñó el significado de la amistad verdadera.

A una persona especial por crear una ilusión en mí corazón.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA  
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR  
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL  
CERTIFICADO ANTIPLAGIO  
DEDICATORIA  
AGRADECIMIENTO  
ÍNDICE GENERAL  
ÍNDICE DE TABLAS  
ÍNDICE DE FIGURAS  
ÍNDICE GRÁFICOS  
ÍNDICE ILUSTRACIONES  
RESUMEN  
ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCION.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos.....	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
1.4.2 Objetivos específicos.....	16
CAPITULO II.....	17
2. MARCO TEORICO.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Fundamentación teórica.....	18
2.2.1 Unidad I: Generalidades del gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano 18	
2.2.2 Unidad II: Gestión de la calidad.....	20
2.2.3 Unidad III: Procesos.....	23
CAPÍTULO III.....	27

3. METODOLOGIA .....	27
3.1 Método .....	27
3.1.1 Hipótesis.....	27
3.1.2 Variables.....	27
3.2 Tipo de investigación.....	27
3.3 Diseño de investigación .....	27
3.4 Población .....	28
3.5 Muestra .....	28
3.6 Técnicas .....	28
3.7 Instrumentos.....	28
3.8 Técnicas de procesamiento de la información .....	28
3.9 Análisis y discusión de los resultados .....	29
3.9.1 Análisis e interpretación de la encuesta .....	29
3.9.2 Resultado de la entrevista.....	40
3.10 Comprobación de la hipótesis.....	41
CAPITULO IV .....	46
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	46
CAPÍTULO V. ....	47
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
5.1 Conclusiones .....	47
5.2 Recomendaciones .....	48
CAPITULO VI.....	49
6. PROPUESTA.....	49
7. BIBLIOGRAFÍA .....	58
8. ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Género .....	29
<b>Tabla 2:</b> Nivel de desempeño .....	30
<b>Tabla 3:</b> Desarrollo en las funciones .....	31
<b>Tabla 4:</b> Procesos eficientes .....	32
<b>Tabla 5:</b> Minimización de errores.....	33
<b>Tabla 6:</b> Informes presentados.....	34
<b>Tabla 7:</b> Rendimiento del personal.....	35
<b>Tabla 8:</b> Problemas solucionados .....	37
<b>Tabla 9:</b> Calidad Servicios .....	38
<b>Tabla 10:</b> Personal Capacitado .....	39
<b>Tabla 11:</b> Tabla de contingencia.....	42
<b>Tabla 12:</b> Prueba de Chi-Cuadrado .....	43
<b>Tabla 13:</b> Distribución de frecuencia .....	44
<b>Tabla 14:</b> Cálculo de Chi-Cuadrado .....	44
<b>Tabla 15:</b> Propuesta de estrategia .....	49
<b>Tabla 16:</b> Propuesta de estrategias .....	50
<b>Tabla 17:</b> Cronograma de actividades .....	53
<b>Tabla 18:</b> Registro de actividades.....	54
<b>Tabla 19:</b> Registro con la Gestión de Seguridad Ocupacional .....	55
<b>Tabla 20:</b> Cronograma de Dinámicas .....	56
<b>Tabla 21:</b> Actores principales del proceso .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Procesos .....	24
<b>Figura 2:</b> Proceso de reclutamiento del personal .....	52

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Género .....	29
<b>Gráfico 2:</b> Nivel de desempeño .....	30
<b>Gráfico 3:</b> Desarrollo en las funciones .....	31
<b>Gráfico 4:</b> Procesos eficientes .....	32
<b>Gráfico 5:</b> Minimización de errores .....	33
<b>Gráfico 6:</b> Informes presentados .....	34
<b>Gráfico 7:</b> Rendimiento del personal.....	36
<b>Gráfico 8:</b> Problemas solucionados .....	37
<b>Gráfico 9:</b> Calidad de Servicios.....	38
<b>Gráfico 10:</b> Personal Capacitado .....	39

## INDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Ubicación del Gad Municipal de Guano .....	20
--	----

## **RESUMEN**

A nivel mundial la competitividad en las empresas tanto públicas como privadas han llevado a que se muestre un alto interés por parte de la gestión de la calidad y sus procesos para aumentar la satisfacción de los clientes. Esta investigación “Gestión de la calidad y procesos en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano” entra en el contexto del análisis de dos variables muy importantes tomando en cuenta las definiciones de diferentes autores en cuanto a las variables del tema ya mencionado con el objetivo se recabó información obtenida por la implementación de métodos, técnicas y metodologías para encaminar la investigación.

Este presente trabajo se realizó para establecer una fuente de consulta técnica para dar soluciones a ciertos problemas vigentes en la institución, que permitió asegurar que los procesos en el departamento de movilidad coincidan con estándares establecidos en la prestación de servicios a nivel local y nacional , así como también resalta los puntos positivos de un modelo de gestión de la calidad que permitió que el Gad Municipal de Guano sea un ícono como empresa pública en transparencia y competitividad.

Por lo tanto, este análisis está enfocó en cumplir los objetivos planteados inicialmente tanto el objetivo general como objetivos específicos contrastando hipótesis con la ayuda de encuestas y entrevistas.

## **Abstract**

Worldwide, public and private companies' competitiveness has been directed to a high interest in quality management and its processes to increase customer satisfaction. This research, "Quality Management and Processes in the Area of Mobility and general services of the Municipal Gad of Guano," enters into the context of the analysis of two significant variables taking into account the definitions of different authors regarding the variables of the subject and with the objective mentioned above. The information obtained by implementing methods, techniques, and methodologies to direct the investigation was collected. This present work was carried out to establish a source of technical consultation to provide solutions to some current issues in the institution. It ensured that the processes in the mobility department coincided with established standards in the provision of services at the local and national levels, as well as. It also highlights the positive points of a quality management model that demonstrates that the Municipal Government of Guano is an icon as a public company regarding transparency and competitiveness. Therefore, this analysis focuses on meeting the objectives established, both the general and specific objectives, contrasting hypotheses with the help of surveys and interviews.



EXAMENADO ELECTRONICAMENTE POR:  
LORENA DEL PILAR  
SOLIS VITERI

Reviewed by:

Mgs. Lorena Solís Viteri

ENGLISH PROFESSOR

c.c. 0603356783

## **CAPÍTULO I.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

El presente trabajo investigativo con el tema titulado “GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS DEL ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO”, se efectuó con la finalidad de mejorar la gestión de la calidad de la empresa y conocer acerca de su influencia en los procesos del Gad Municipal, además se poder determinar las debilidades dentro del área de movilidad y servicios generales.

El proyecto de investigación se encuentra recopilado en varios capítulos que comprenden el marco referencial, donde se identifique el problema como la justificación, formulación del problema y objetivos; en el siguiente se muestra en todo el marco teórico donde se dan a conocer las variables y las generalidades de la empresa; en el tercero se identifica la metodología, método de investigación, formulación de hipótesis, tipos y diseño de investigación, determinación de la población, técnicas he instrumentos a utilizar en la investigación y el capítulo donde se encuentra los resultados y discusión en dicho capítulo se realizó encuestas al personal, además la realización del flujo diagramación de los procesos y finalmente el capítulo de conclusiones y recomendaciones

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Dentro de la gestión de calidad y procesos involucran el mantenimiento de la eficacia y eficiencia de la organización y sus actividades, estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Pero, además es necesario indagar con cierta irregularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejora del servicio que recibe. (Ministerio de Fomento, 2005)

El Gad Municipal de Guano durante la gestión del 2019 – 2023 se ha visto imposibilitado durante una gran parte de dicho período por la emergencia sanitaria del COVID-19 y la existencia de una nueva modalidad laboral condujo a procedimientos no ágiles e ineficientes sienta ésta la razón del incumplimiento del plan anual de actividades en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano, en un 60% en esta área se ha debilitado la gestión de la calidad.

En cada proceso que oferta el Gad Municipal Del Cantón Guano, se ha percibido que la calidad de los servicios es muy lenta y la falta de procedimientos de secuencias a , además las interacciones son carentes de calidez en los procesos de admisión y selección se ha

visto afectada por el cambio continuo del personal ya sea por nuevas contrataciones o renuncias que frecuentemente provocan el incumplimiento del cronograma planteado ,además no existe manuales de funciones y códigos de procedimientos que aseguren el fiel cumplimiento de los estándares de eficiencia y eficacia ya que se presentan situaciones en las que las personas que abandonan su puesto de trabajo, dejan inconsistencias en su informe o definitivamente no presentan un informe detallado y de esta manera se genera una limitación para el nuevo personal que desconocer el grado en el que se encuentran las actividades en el área.

Por todo lo anteriormente mencionado es necesario contar con una buena gestión de la calidad y en todos los procesos ya que el Estado está direccionando a encaminar hacia los principios del “Buen Vivir”, ayudando a que el Ecuador crezca en pro de mejora de la calidad de vida de cada uno de los ciudadanos del cantón Guano.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo la gestión de la calidad influye en los procesos en el área de movilidad y servicios generales en el Gad Municipal de Guano”

## **1.3 Justificación**

El presente trabajo investigativo se basa en una amplia revisión bibliográfica, que directamente busca conocer la viabilidad del sistema de variables a estudiar como son la gestión de la calidad y procesos dentro del Gad Municipal de Guano perteneciente a la provincia de Chimborazo

Una de las principales razones para plantear esta investigación es la necesidad de reforzar la calidad en los procesos de la municipalidad, funcionario y usuarios, este caso se busca generar nuevas propuestas o estrategias para mejorar la relación laboral. Además, la gestión de la calidad contribuye a optimizar los recursos materiales y humanos del Gad de Guano.

Las entidades tanto públicas como privadas tienen el objetivo de aumentar la rentabilidad optimizando los recursos que ya disponen el área, una buena gestión de la calidad es esencial para una entidad ya que requiere de ciertos procesos administrativos, como la planificación, organización, dirección y control, además de la evolución de las áreas, para su mejoramiento organizacional en todos los ámbitos.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

- Determinar cómo la gestión de la calidad influye en los procesos del área de movilidad y servicios generales en el Gad Municipal de Guano.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de la calidad y los procesos en el área de movilidad y servicios generales en el Gad Municipal de Guano
- Fundamentar las bases teóricas de los principales términos de la gestión de calidad influye en los procesos del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano
- Proponer estrategias de calidad para mejorar los procesos del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes

Para esta investigación se ha recopilado información de documentos que serán de gran ayuda para el desenvolvimiento y manejo de la gestión de la calidad y sus procesos.

Para Ahmed, Antony, Arshed & Ghadge, (2017) “La orientación estratégica de calidad tiene un impacto positivo en el crecimiento empresarial sostenible. Además, con el objetivo de la supervivencia a largo plazo, la calidad debe ser entendida como un objeto principal de la organización”

Para Becerra, Andrade & Díaz, (2019) en su documento “Sistema de la gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador” plantea que: “es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades. El proceso de gestión debe ser sistemático, con unas perspectivas estratégicas basadas en un enfoque de calidad que este soportado en modelos y sistemas de gestión orientadas al mejoramiento continuo”

De acuerdo con lo mencionado por los autores, se puede recabar que la gestión de la calidad es un cúmulo de propiedades que tiene un determinado producto o servicio que las empresas públicas o privadas desean poner a disposición de toda la sociedad, por ello se ven en la necesidad de levantar parámetros que los distingan de la competencia que hay en el mercado y poder alcanzar el cumplimiento satisfactorio de las necesidades de los clientes potenciales.

En cuanto a procesos Cerem Comunicación (2023) “Los procesos implican mejorar de manera permanente la eficacia de la organización y de todas sus actividades. También se deben monitorear las necesidades de los clientes y reestructurar sobre la marcha de algunos planes o procedimientos en función de sus muestras de insatisfacción o sus quejas”

En cambio, para Navarro, Burgos & Ferrer, (2023) argumenta que “los procesos a fin de que existan un orden previamente definido y haga posible manejar uniformidad en la cadena de producción. Esta situación además de maximizar los recursos, permite eliminar todo tipo de desperdicios y las prácticas de despilfarro que redundan en la mejora de la competitividad tan anhelada de la industria”

La competitividad y la calidad van juntas de la mano en todo proceso empresarial ya que unano existe sin la otra.

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Unidad I: Generalidades del gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano**

#### **2.2.1.1 Reseña Histórica**

Guano es un pueblo muy antiguo y con una rica historia, en donde han ocurrido hechos importantes, así, fue cuna de notable culturas y grandes asentamientos que se han distribuido en diferentes períodos como el Tuncahuán (1 a 750 d. C.); San Sebastián (750 a 850 años d. C.); Elen – Pata (850 a 1.300 años d.C.); Huavalac (1.300 a 1.450 años d. C.). Acontecimiento de singular importancia podemos considerar la visita de dos más grandes exponentes de la liberación de los pueblos de América ante el yugo de los españoles, refiriéndose a la visita del Mariscal de Ayacucho Antonio José de Sucre al 22 de abril de 1.822 y de Simón Bolívar el 29 de mayo de 1.830. Guano también se siente orgullosos de ser la cuna de los padres más importantes representante de las letras del Ecuador, Don Juan Montalvo Fiallos, quién pasó parte de su vida en esta tierra junto a sus progenitores Don Marcos Montalvo Y Doña Delia Fiallos

Guano conocido como la “Capital Artesanal del Ecuador” y la ciudad con importantes lugares con importantes lugares de interés turístico y de esparcimiento, se encuentra ubicada al norte de la provincia de Chimborazo, representa el 7% del territorio provincial, está limitada al norte; con la provincia de Tungurahua, al sur; con el Cantón Riobamba, al este; con el Río Chambo y al oeste; con el cantón Riobamba y la provincia de Bolívar, está a 2.720 m.s.n.m., pero es un valle que tiene altitudes que van desde 2.000m (los Elenes) hasta 6.310m (nevado Chimborazo), lo que hace que posea una temperatura agradable cuyo promedio esta entre los 16° y 18°C.

En la actualidad, los guaneños que se han caracterizado por su trabajo pujante, se encuentran empeñados junto con las autoridades, instituciones públicas y privadas, en busca mejores días para su pueblo y brindarles una mejor calidad de vida, para lo que se ha emprendido diferentes acciones tendientes a conseguir este objetivo por lo que se esta trabajando en el campo de la calidad, educación, vialidad, infraestructura, deporte cultural y

una ,mención especial merece la atención que se está brindando al aspecto turístico del cantón. (AME Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2022)

#### **2.2.1.2 Misión**

“Planificar y gestionar el desarrollo del cantón, para contribuir a la disminución de las inequidades territoriales, en el marco de la sustentabilidad ambiental, de eficiencia y calidad de los servicios prestados”

#### **2.2.1.3 Visión**

“Guano, reconocido por su cuidado del patrimonio cultural y ambiental, siendo un referente en la religión por la disminución de las inequidades territoriales, sociales, culturales, económicas, garantizado el acceso a servicios básicos de calidad a gran parte de su territorio”

#### **2.2.1.4 Valores institucionales:**

- Comunicación
- Gestión Transparente
- Trabajo en equipo
- Participación
- Lealtad
- Responsabilidad
- Oportunidad
- Confiabilidad
- Respeto
- Eficiencia

#### **2.2.1.5 Ubicación geográfica**

El Gad Municipal de Guano se encuentra ubicado en la provincia de Chimborazo, Cantón Guano en las calles GADMA GUANO, 99R7+6R3, Guano

### **Ilustración 1:** Ubicación del Gad Municipal de Guano



**Fuente:** Google Maps

**Elaboración:** Joselyn Rojas

#### **2.2.2 Unidad II: Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad en un componente clave en el sistema directivo ya que este constituye un elemento innovador que permitirá a cualquier organización plantear objetivos y estrategias para satisfacer a los clientes y de la misma manera cumplir los objetivos planteados por la empresa. Según Hernández, Barrios & Martínez, (2018) en su investigación titulada “Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones” argumenta que: La gestión de la calidad resulta hoy en día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.

Para Ochoa, Ochoa & Ormanza (2019) en su investigación pone énfasis en identificar elementos vinculados con la aplicación de modelos de gestión de calidad enfocado a instituciones del sector público. Y señala que “La idea de todo esto es encontrar elementos que permitan conformar un modelo de gestión de calidad que permitan alcanzar una certificación de la calidad en ámbito público, a partir de los cuales se estableció una apuesta por una serie de indicadores que permiten mediar el nivel de la calidad en este tipo de instituciones enfocado a la satisfacción plena de las necesidades de la sociedad.

Por otro lado, Torres 2020) en su trabajo argumenta que “la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las expectativas que se habían hecho en cliente antes de haber trabajado con la organización. Por lo tanto, la calidad está relacionada directamente alineada con la oferta/ presupuesto/ cotización/ catálogo de productos, etc. Y como ser capaz de cumplirlo.

### **Etapas de la gestión de la calidad**

La gestión de la calidad en la actualidad se basa en varias etapas en donde se van evaluando el avance óptimo de las empresas u organizaciones. Para Cortés (2017) en su libro titulado “Sistemas de gestión de Calidad (ISO 9001-2015) da a conocer las siguientes etapas.

#### **Inspección:**

Para Cortés (2017) argumenta que “la etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección”

#### **Control estadístico de procesos:**

Para Cortés (2017) “esta etapa en la que se cae en cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y mejorarlo”

#### **Aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad:**

Según Cortés ( 2017) “esta etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo ciclo de vida del producto”

#### **Calidad total:**

Cortés (2017) “la etapa en la que la calidad, impregna toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores”

#### **Integración:**

Cortés (2017) “la etapa en que se integra con otros sistemas como el sistema de gestión medioambiental, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector.

### **Importancia de la Gestión de la Calidad**

Promueve la creatividad, adaptación, nuevos procesos y productos y el descubrimiento de nuevos mercados o clientes. Según Walter A. Shewhart citado por León, Menéndez, Rodríguez, López, García & Fernández, (2018) dice: “que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora

continua equivalentes en 4 pasos. Planificar, hacer, verificar y actuar que encarna los principios de investigación científica y la toma de decisiones por objetivos.

- Planificación: se alinea con el planteamiento de la calidad
- Hacer: describe las políticas, los procedimientos y los procesos.
- Verificar: involucran el control de la calidad de los procesos
- Actuar: se relaciona con las acciones basadas en los resultados obtenidos, tales como decisiones acerca de la aceptabilidad de la producción, la identificación de la causa raíz, mejora de la calidad, etc.

### **Elementos de la gestión de la calidad**

Consideró y comprendió HERRERA (2015) “la gestión de la calidad es el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la calidad y que es muy importante saber cuáles son los implementos; los mismo que se mencionan a continuación:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Mejoramiento de la calidad

La dirección de una empresa se centra principalmente en la calidad y la participación de todos los miembros que apuntan a la satisfacción del cliente y al beneficiario de todos los integrantes de la sociedad.

### **Enfoque de los sistemas de gestión de la calidad**

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas; tales como:

- ✓ Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas
- ✓ Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización
- ✓ Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad
- ✓ Aplicar estas medidas para determinar la eficiencia y eficacia de cada proceso.
- ✓ Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

## **Principios de la gestión de la calidad**

A fin de Sirvent, Gisbert & Pérez, (2017) en su trabajo titulado “Los 7 principios de Gestión de la Calidad en ISO 9001” dan prioridad a las siguientes principios de la gestión de la calidad.

### ✓ **Enfoque a clientes**

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

### ✓ **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y manejar un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

### ✓ **Enfoque a procesos**

Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y sus recursos relacionados se gestionan como un proceso

### ✓ **Mejora**

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente

### ✓ **Toma de decisiones basadas en evidencia**

Las decisiones deben basarse en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información

### ✓ **Gestión de las organizaciones**

Es interdependiente de sus cliente y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. El cliente no se conforma con que una organización este certificada.

## **2.2.3 Unidad III: Procesos**

En una organización pública como privada es necesario una secuencia de pasos o de actividades enfocados en la calidad de un producto o servicios dentro de una empresa, según Asociación Española para la Calidad (2014) argumenta que “la adopción de un enfoque de procesos, permite que la organización se concentre en la estructura de cada departamento en función de los resultados de cada uno de los procesos y en la manera que estos aportan valor al cliente”

Panduro (2019) asevera que “de los procesos se observa que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello se reduce los riesgos haciendo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollan actividades propias que ayuden a alcanzar objetivos y metas trazadas”

Para Mise (2023) es fundamental centrarse en las acciones de labores efectuados ordenados que se entrelazan con la capacidad operativa de la empresa para cumplir en el fin de obtener productos o servicios que satisfagan las necesidades.

Características de los procesos:

- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Estandarización
- ✓ Adjuntar medidas de valor y tiempo

Conforme Cabrera, (2017) plasma de la siguiente manera un gráfico de un proceso.

Procesos

**Figura 1:** Procesos



**Fuente:** Cabrera 2017

**Autor:** Joselyn Rojas

Los procesos tienen como finalidad recabar información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico, como satisfacer a los clientes o cumplir sus expectativas de mejor manera posible, en este caso la satisfacción de la atención a la ciudadanía del Cantón Guano. “Lo primero que hay que entender que un proceso, de manera intuitiva lo podemos definir como la transformación de elementos (que entran al

proceso) a partir de la interacción de actividades que están relacionadas entre sí para obtener resultados (que salen del proceso) Cabrera (2017).

El modelo de gestión de la calidad y procesos planteado para el Gad Municipal de Guano se basa en el gráfico.

**Entrada:** información y utilización del servicio vehicular por parte del personal o autoridades del Gad Municipal de Guano

**Transformación:** transportación del personal hacia su destino con la finalidad de realizar trámites o agilizar proyectos

**Salida:** Satisfacción del personal o autoridad al finalizar el período de transporte.

### **Tipos de los procesos**

Los procesos de una organización se componen de varios tipos, según (Mise, 2022) son fundamentales para generar estrategias claves en el funcionamiento de la empresa

- ✓ Macroprocesos: abarca por lo menos dos procesos para el desarrollo de la empresa
- ✓ Procesos: se realizan sistemáticamente tareas para los procesos clave de obtener bienes y servicios genéticos.
- ✓ Subprocesos: es desarrollado sistemáticamente recursos o entrada para los procesos claves

En cambio, Pepper, (2013) los tipos de procesos son:

- ✓ **Procesos estratégicos:** aportan a todos los procesos de la empresa
- ✓ **Procesos operativos:** estos procesos impactan al cliente y es aquí donde se crean el valor
- ✓ **Procesos de soporte:** dan apoyo a los procesos operativos

### **Procesos administrativos**

Conforme a Mora, Huikcapi & Escobar, (2017) mencionan que: “Los procesos administrativos y financieros son muy importantes para el desarrollo de las empresas, porque sus resultados son la base para las decisiones que toman sus gerentes”

En la actualidad, el proceso administrativo y el desarrollo organizacional, son importantes para que sobrevivan las empresas en el tiempo permitiéndoles ser mas competitivas y llevandolas a adaptarse a las nuevas tendencias del mercado Solis (2018)

Los procesos administrativos en el Gad Municipal de Guano se centra principalmente en gestionar los procesos en cuanto a la movilidad del personal brindando comodidad, el perfecto estado de los vehículos, satisfacción del cliente y disminución del número de quejas.

Las diferentes áreas colaboradoras involucradas en esta áreas son bodega, servicio de limpieza, atención al cliente y el transporte del personal es de absolutamente de todo el personal que brinda sus servicios en el Gad Municipal de Guano.

Conforme Torres M. (2019) los elementos del proceso administrativos son:

- ✓ **Planeación:** Determinación de los escenarios futuros y del rumbo hacia donde dirigirá la empresa, determinar los resultados que se pretenden alcanzar y especificar las estrategias que se implementara para minimizar los riesgos
- ✓ **Organización:** Diseñar y determinar las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades y establecer métodos y aplicar técnicas que permiten la simplificación del trabajo
- ✓ **Dirección:** es la ejecución de todas las fases del proceso administrativos mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo
- ✓ **Control:** por medio del control se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con la finalidad de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

### **Importancia**

Para Medina, Noriega & Hernández (2015) “la importancia de las organizaciones consideren el efecto en procesos desde el momento en que esta diseñado sus objetivos estratégicos, pues esta gestión debe ser transversal a la organización no meramente utilizada para el mejoramiento de los procesos ya existentes”

De acuerdo con lo ya mencionado se puede afirmar que todos los procesos que influyen directamente en la situación del cliente, también lo hacen a través de los resultados economicos, al depender de una aceptación o respuesta de los clientes hacia la organización

## CAPÍTULO III.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 Método

Para esta investigación se aplicó el método hipotético – deductivo, para Puebla (2010) argumenta que “es una aproximación a la verdad en ciencia, es uno de los métodos más aceptados en la actualidad. Se considera una descripción del método científico se planteó una hipótesis en base a los datos disponibles luego de aplicar la deducción para llegar a una conclusión esta realiza a través de experimentación”

En esta investigación se aplicó de esta manera:

- Planteamiento del problema
- Formación del problema
- Contrastación y verificación de la hipótesis.

##### 3.1.1 Hipótesis

La gestión de la calidad influye en los procesos del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

##### 3.1.2 Variables

- **Variable dependiente:** La gestión de la calidad
- **Variable Independiente:** Procesos

#### 3.2 Tipo de investigación

##### Investigación descriptiva

La presente investigación es descriptiva debido a que, es una descripción de lo que se pretende realizar dentro del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano, cuya finalidad es poder generar un manual para su mejora

Para Arandes & Antonio, (2013) la investigación descriptiva es “la investigación descriptiva permite relizar una revisión crítica y analizar en profundidad la corriente de investigación con el objeto de reseñar las condiciones que originaron, así como los resultados más relevantes alcanzados por los diversos estudios realizados sobre el tema”

#### 3.3 Diseño de investigación

Para manipular dicha investigación se aplicó la investigación no experimental, debido a que no se manipilara deliberadamente ninguna variable para realizar una indagación.

Según Montano, (2015) argumenta que: “es aquella en la que no se controla, ni manipula las variables del estudio. Para desarrollar la investigación los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente”

### **3.4 Población**

La población de estudio que se utilizó para la realización de la investigación fue de todos los funcionarios del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano, la cual está integrado por 20 personas.

### **3.5 Muestra**

Conforme a la investigación no se calcula el tamaño de la muestra debido a que, se trabajó con la totalidad de la población que es mínima de 20 personas que conforman el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

### **3.6 Técnicas**

**Observación:** con esta técnica podremos obtener una visión clara del manejo de la gestión de la calidad en cada proceso del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

**Entrevista:** En la entrevista se recolectará datos primarios suficientes para orientar la investigación.

**Encuestas:** se aplican las encuestas de forma directa a los funcionarios del área para obtener información real sobre aspectos relacionados con las variables de la investigación.

### **3.7 Instrumentos**

Se van a realizar en esta presente investigación como:

- Cuestionario de encuestas

### **3.8 Técnicas de procesamiento de la información**

- Análisis del resultado de la investigación a través de la matriz operacional que se obtendrá como resultado de la aplicación de los instrumentos.
- Utilización de la herramienta de Excel que nos ayudará a generar tablas y gráficos los cuales se someterán a una tabulación y análisis de la información.

### 3.9 Análisis y discusión de los resultados

Para el análisis y discusión de resultados se realizará a través de la información procesada.

#### 3.9.1 Análisis e interpretación de la encuesta

En el presente cuestionario fue aplicado a 20 personas que conforman el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano donde se reflejan las debilidades y fortalezas del área.

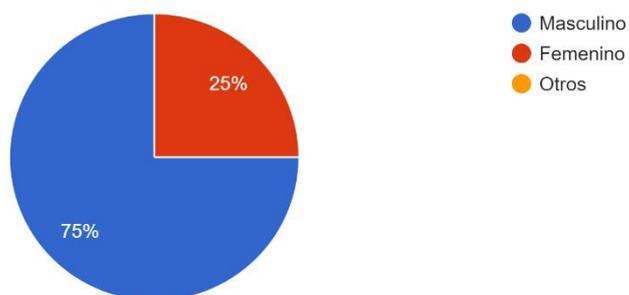
**Tabla 1: Género**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	15	75%
Mujer	5	25%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 1. Género**

1. Género  
20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

#### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas con respecto a que: el 75% de las personas que conforman el área de movilidad y servicios generales son del género masculino, es decir a 15 hombres por lo tanto el siguiente 25% corresponde al género femenino, que representa a 5 mujeres.

**Interpretación:**

En base al análisis realizado anteriormente podemos observar que el mayor porcentaje de personas que conforman el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano son de género masculino.

**2.- Con la finalidad de que exista eficiencia en sus funciones, considera que el nivel de desempeño es:**

**Tabla 2:** Nivel de desempeño

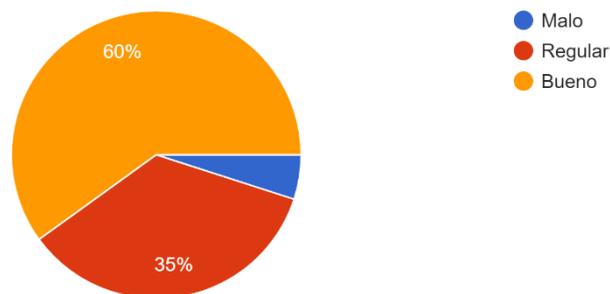
DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Malo	1	5%
Regular	7	35%
Bueno	12	60%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 2:** Nivel de desempeño

2. Con la finalidad de que exista eficiencia en sus funciones, considera que el nivel de desempeño es:

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### Análisis

El 60% del personal del área equivale a 12 personas que consideran que el desempeño del personal del área es bueno, en cambio el 35% es un equivalente a 7 personas las cuales consideran que el nivel de desempeño es regular y el 5% que equivale a 2 persona considera que el servicio es malo.

### Interpretación

Según el análisis anterior podemos observar que un gran porcentaje del personal encuestado piensa que el nivel de desempeño que tiene el área es bueno, pero son embargo tendríamos que tener en cuenta que es un porcentaje preocupante para el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano

### 3.- ¿Considera usted que los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de sus funciones son las adecuadas?

**Tabla 3:** Desarrollo en las funciones

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

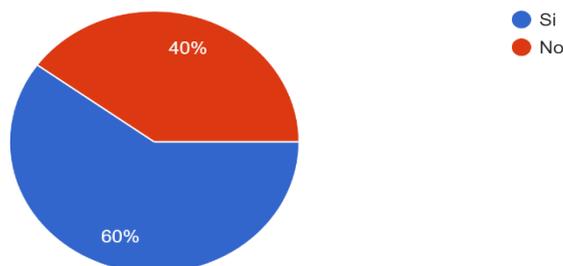
**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 3:** Desarrollo en las funciones

3. ¿Considera usted que los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de sus funciones son las adecuadas?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### Análisis

Como podemos observar el 60% da a un equivalente de 12 personas encuestadas que dice que los tiempos establecidos son adecuados para el desarrollo de las funciones adecuadas, mientras el otro 40% tiene un equivalente a 8 personas encuestadas que opina que no es adecuado el tiempo establecido para el desarrollo de las actividades

### Interpretación:

En las entidades públicas es requerido que exista dentro de las actividades institucionales el tiempo establecido para el desarrollo de las actividades es muy importante ya que permiten el enriquecimiento de la eficiencia y productividad del área. Se puede observar que tiene una falencia en cuanto a los tiempos para la realización de las actividades.

### 4.- ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos de los procesos son los eficientes?

**Tabla 4:** Procesos eficientes

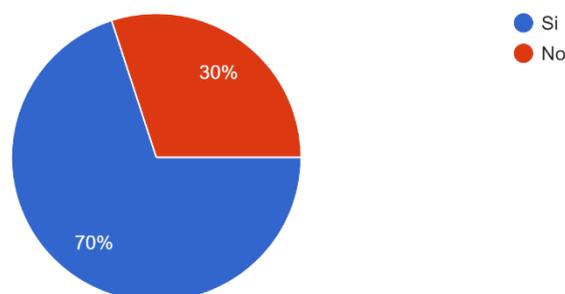
DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	14	70%
No	6	30%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 4:** Procesos eficientes

4. ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos de los procesos son los eficientes?  
20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

## Análisis

En el siguiente gráfico se puede observar que el 70% de personas encuestadas es un equivalente de 14, mientras que el 30% de personas encuestadas corresponde a 6 personas

## Interpretación

Según la perspectiva del personal del área de movilidad y servicios generales de Gad Municipal de Guano en cuanto al cumplimiento de los plazos de los procesos existe un 70% que afirma que, si son eficientes siendo este un porcentaje elevado, mientras que el 30% afirma que los plazos para la realización de los procesos son eficientes.

## 5.- ¿Cree usted que se han minimizado los errores?

**Tabla 5:** Minimización de errores

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Nada	2	10%
Poco	9	45%
Mucho	9	45%
<b>Total</b>	20	100%

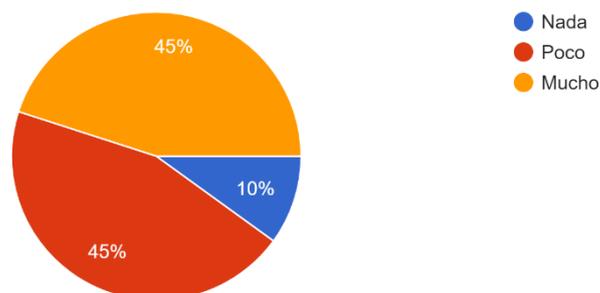
**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 5:** Minimización de errores

5. ¿Cuánto cree usted que se ha minimizado los errores en el área?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

## Análisis

En el siguiente gráfico se puede observar que de la totalidad del personal un 45%, es decir 9 personas afirman que si se a minimizado los errores en el área, mientras que el siguiente 45% afirma que en cantidad poco se ha tratado de reducir el nivel de errores y el 10% que tiene una totalidad de 2 personas opina que nada se a hecho por minimizar los errores en el área.

## Interpretación

A partir de la pregunta al personal en cuanto a resolver los errores del área se da a conocer que la mayoría de un 45% ha prestado atención hacia los errores que se han cometido y el esfuerzo por tratar de minimizarlos, en cambio en un 10% podemos decir que afirma que no se minimiza los errores, es por ello que se pone a disponibilidad esta propuesta de mejora.

## 6.- ¿El número de actividades concuerdan con el número de informes presentados mensualmente?

**Tabla 6:** Informes presentados

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	14	70%
No	6	30%
<b>Total</b>	20	100%

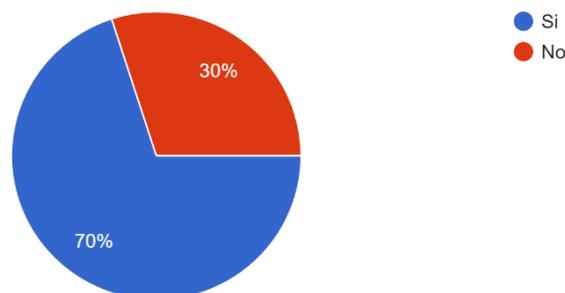
**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 6:** Informes presentados

6. ¿El número de actividades concuerda con el número de informes presentados mensualmente?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### **Análisis**

En la encuesta aplicada al Gad Municipal de Guano en el área de movilidad y servicios generales en la sexta pregunta se obtuvo como resultado que el 70% que corresponde a 14 personas encuestadas y el 30% restante que corresponde a 6 personas que afirma que no concuerdan los informes con las actividades.

### **Interpretación**

Toda entidad dentro del manejo de las áreas necesita que las actividades se cumplan mensualmente y por ende anualmente es por eso que es enriquecedor la concordancia de los informes con las actividades, como se puede observar que existe una falencia en un 30% donde el personal informa que no se cumple el mandato de presentar los informes en el tiempo estipulado.

### **7.- Como calificar usted el rendimiento del personal del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.**

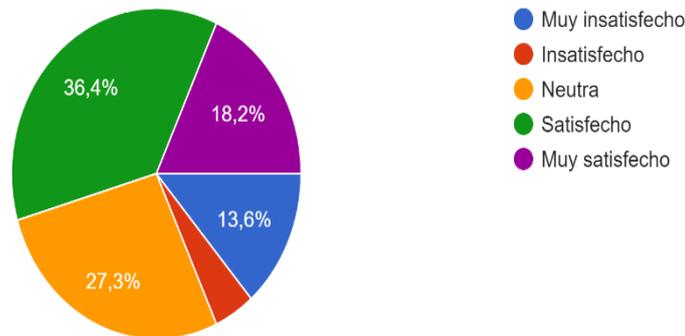
**Tabla 7:** Rendimiento del personal

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Muy insatisfecho	3	13.6%
Insatisfecho	1	4.5%
Neutral	6	27.3%
Satisfecho	8	36.4
Muy satisfecho	4	18.2%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### Gráfico 7: Rendimiento del personal

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

#### Análisis

En cuanto a rendimiento en el total de trabajadores que es de 20 personas existen afirmaciones como el 36.4% se encuentra satisfecho en cuanto al rendimiento, el 27.3% que corresponde a 6 personas están neutros a dar afirmaciones, el 18.2% que corresponde a las 4 personas afirma que están muy satisfecho en cuento a rendimiento, por último, el 13.6% que son las 3 personas afirman que se muestran muy insatisfechos.

#### Interpretación

Sé a podido identificar que la mayoría de personas encuestadas consideran que la empresa está satisfecha con el rendimiento que presenta el área de movilidad y servicios generales por lo que se desea alcanzar la totalidad de personas satisfechas se debe trabajar profundamente en el rendimiento personal y profesional de cada integrante del área implementando ciertos sistemas de mejoramiento como capacitaciones en atención al cliente y el manejo eficiente de los sistemas que se manejan, dentro de ello también es necesario reforzar el conocimiento del personal especializándose en cada área y en cada función que el personal realice.

**8.- ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano se solucionan los problemas presentados?**

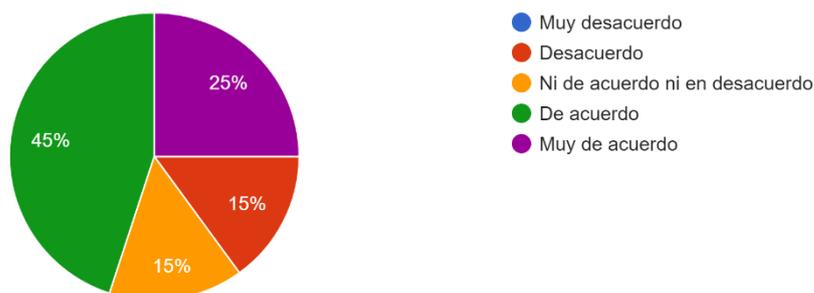
**Tabla 8:** Problemas solucionados

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Muy desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%
De acuerdo	9	45%
Muy de acuerdo	5	25%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 8:** Problemas solucionados

8. ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano se solucionan los problemas presentados?  
 20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Análisis**

De un total de 20 personas el 45% que a 9 personas considera que el área soluciona los problemas presentados, el 25% que son 5 personas dice que está muy de acuerdo que, si se solucionan los problemas presentados, el 15% que corresponde a 3 personas están ni acuerdo ni en desacuerdo, muestras que el otro 15% está totalmente desacuerdo.

### Interpretación

Se a podido identificar que la mayoría de personas encuestadas del área están de acuerdo con que se realizan soluciones respectivas a cada problema presentado en el área, pero cabe recalcar que es un 45% que no representa ni la mitad de afirmaciones emitida por el personal es por ello que se puede notar el desinterés por el área, desorganización.

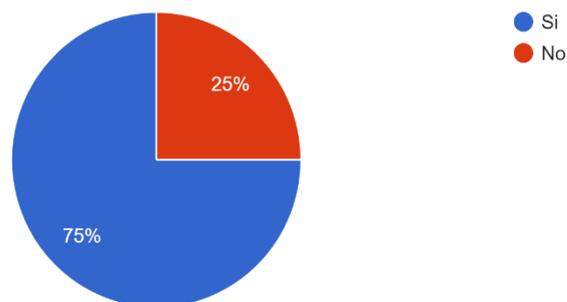
**9.- Considera usted que existe calidad en los servicios que se brinda en el área de Movilidad y servicios generales.**

**Tabla 9:** Calidad Servicios

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	15	75%
No	5	25%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 9:** Calidad de Servicios



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### Análisis

De un total de 20 personas encuestadas, 15 personas que corresponden al 75% consideran que si existe calidad en el área y 5 personas que corresponde al 25% considera que no existe calidad dentro del área.

## Interpretación

Se ha podido identificar que la mayoría de las personas encuestadas consideran que, si existe calidad dentro del área de movilidad y servicios generales de Gad Municipal de Guano, indican que se promueve el trabajo en equipo ya que todos los trabajadores deben cumplir sus funciones de forma individual o grupal, sin embargo, esto a generado un clima de organización más profundo.

### 10.- ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano existe un porcentaje elevado de personal capacitado?

**Tabla 10:** Personal Capacitado

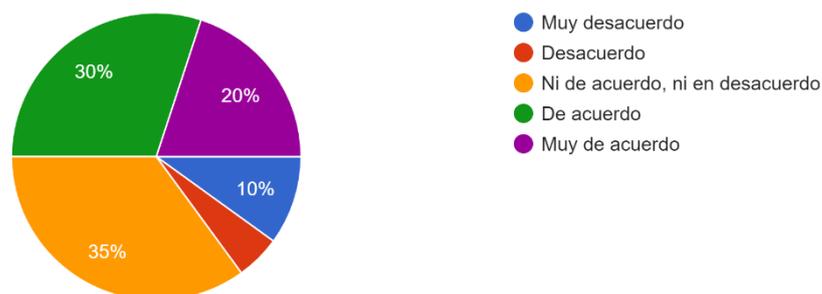
DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Muy desacuerdo	2	10%
Desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	35%
De acuerdo	5	30%
Muy de acuerdo	4	20%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

**Gráfico 10:** Personal Capacitado

10. ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano existe un porcentaje elevado de personal capacitado?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta Aplicada  
**Elaborado por:** Joselyn Rojas

### **Análisis**

De un total de 20 trabajadores, 5 personas que corresponde al 35% donde no están ni de acuerdo ni desacuerdo con el tema de exista personal capacitado, 5 personas afirman que están de acuerdo que existe personal capacitado, 4 que es el 20% personas afirman que están muy de acuerdo, 2 personas interpretan que está muy desacuerdo y el 5% que corresponde a 1 personan están en desacuerdo que no existe personal capacitado.

### **Interpretación**

Se ha podido identificar que la mayoría de personas están ni de acuerdo ni desacuerdo que la empresa este totalmente capacitado, aquí se puede notal el desinterés por parte del área de movilidad y servicios generales en tener personal capacitado y es de suma importancia enfocarse en este tema ya que entendemos que los trabajadores no cuentan con herramientas, ni conocimientos necesarios para desenvolverse en el área.

### **3.9.2 Resultado de la entrevista**

- 1) ¿Usted, siendo el gestor del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano cómo mide la eficiencia y eficacia del personal que labora en dicha área?**

Para medir la eficiencia y la eficacia del personal que labora en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano se realiza tras el análisis de la totalidad de actividades cumplidas al mes.

- 2) ¿Considera usted que el personal está capacitado en su totalidad para desenvolverse en proyectos venideros? ¿Por qué?**

A mi consideración el personal está capacitado en un 75% por lo que se deben realizar estrategias de primera instancia para poder solventar el problema que se presenta, en cuanto a calidad para brindar el servicio de transporte tiene varias inconsistencias como la falta de cordialidad, puntualidad y sobre todo el registro de cada actividad realizada

- 3) **¿El porcentaje de usuarios atendidos por parte del área a movilidad y servicios generales del Gad Municipal, considera usted que se encuentran satisfechos?**

En cuanto a satisfacción se podría decir que están satisfechos en un 75% ya que como mencionaba anteriormente la falta de puntualidad y el incumplimiento de los procesos como la autorización de salidas de los medios de transporte son variables que impiden la realización del servicio con puntualidad.

- 4) **Para usted ¿Cuánto es el tiempo estimado para que un chofer pueda ejecutar sus actividades?**

El tiempo estimado para ejecutar la actividad van de 24 horas hasta 2 horas ya que, por la falta de agilidad para emitir las autorizaciones para la salida de los vehículos, se puede analizar por el nivel de necesidad de realizar las actividades o proyectos.

- 5) **Para usted, ¿cree que los resultados obtenidos en cuanto al avance del área de movilidad y servicios es positivo por las auditorias arrojadas anualmente?**

Para las auditorias anuales el área de movilidad y servicios generales del Gad de Guano se ha tratado de realizar todas las actividades

### **3.10 Comprobación de la hipótesis**

En cuanto a la comprobación de hipótesis de la investigación realizada se utilizó prueba de chi cuadrado, que se aplicó en las pruebas realizadas para el estudio de las variables, en este caso dos.

#### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: La Gestión de la Calidad NO influye en los procesos de área de movilidad y servicio generales del Gad Municipal de Guano.

#### **Hipótesis de Investigación**

H<sub>i</sub>: La Gestión de la Calidad SI influye en los procesos de área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

#### **Determinación de Variables**

**Variable Dependiente:** La gestión de la Calidad

**Variable Independiente:** Procesos

#### **Comprobación de Hipótesis**

**Tabla 11:** Tabla de contingencia

¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos de los procesos son los eficientes? \* Considera usted que existe calidad en los servicios que se brinda en el área de Movilidad y servicios generales

		Considera usted que existe calidad en los servicios que se brinda en el área de Movilidad y servicios generales		Total	
		Si	No		
¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos de los procesos son los eficientes?	Si	Recuento	13	1	14
		% del total	65,0%	5,0%	70,0%
	No	Recuento	2	4	6
		% del total	10,0%	20,0%	30,0%
Total		Recuento	15	5	20
		% del total	75,0%	25,0%	100,0%

para esta investigación se realizó la prueba de Chi cuadrado  $X^2$  que permitirá determinar si el conjunto de las frecuencias observadas  $F_o$  se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas  $F_e$ , se plantea la siguiente formula.

$$X^2 = \frac{(F_o - F_e)^2}{(F_e)}$$

$X^2$ : Chi-Cuadrado

$F_o$ : Frecuencias observadas

$F_e$ : Frecuencias esperadas

**Frecuencias observadas:** Tabulación de las encuestas aplicadas, las cuales corresponden a las preguntas 4 y 9 con respuestas de SI y NO.

**Frecuencias esperadas:** Se obtiene a partir del cuadro de frecuencias observadas aplicando la siguiente formula.

$$F_e = \left( \frac{\sum F_o \text{ Columnas} * \sum F_o \text{ Filas}}{\text{Total}} \right)$$

**Fuente:** Software SPSS

**Elaboración:** Joselyn Rojas

**Tabla 12:** Prueba de Chi-Cuadrado

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,937 <sup>a</sup>	1	,005		
Corrección por continuidad	5,079	1	,024		
Razón de verosimilitudes	7,650	1	,006		
Estadístico exacto de Fisher				,014	,014
Asociación lineal por lineal	7,540	1	,006		
N de casos válidos	20				

Fuente: Software estadístico SPSS

Elaboración: Joselyn Rojas

**a.** 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,50.

**b.** Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Una vez que se determinó el Chi Cuadrado que es **7.937** se determina los grados de libertad

**Formula:**

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

**Nivel de significancia:**

GI: Grados de libertad

F: Filas

C: Columnas

Formula:

GI: (Filas-1) (Columnas-1)

GI: (2-1) (2-1)

GI: (1) (1)

GI: (1)

## Tabla de distribución de frecuencia

**Tabla 13:** Distribución de frecuencia

DISTRIBUCION DE  $\chi^2$

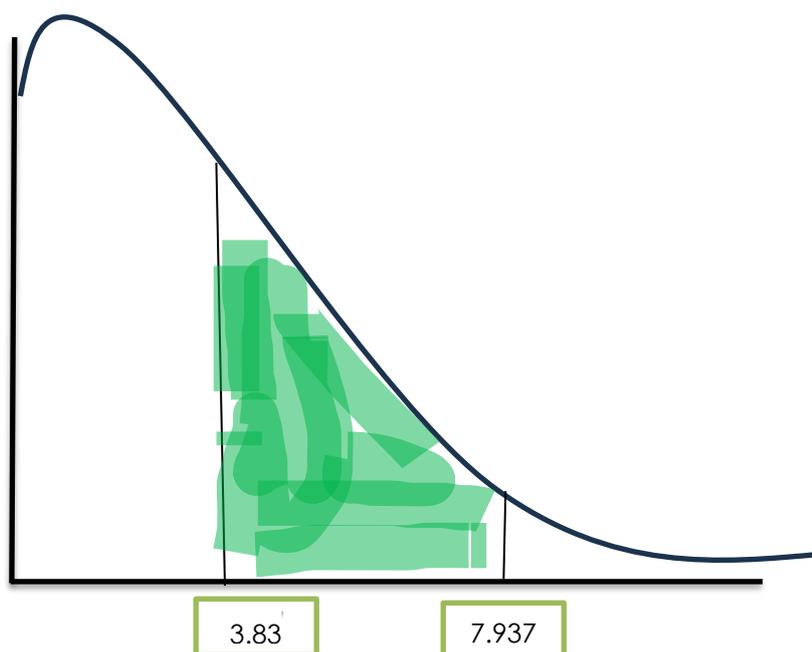
Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,008	0,016	0,032	0,100	0,200	0,333	0,500	0,711	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
	No significativo								Significativo			

**Fuente:** Soto (2011)

Evidenciamos que Chi cuadrado critico es de **3.84** y el Chi Cuadrado calculado es de **7.937**

### Comprobación de Hipótesis:

**Tabla 14:** Cálculo de Chi-Cuadrado



**Decisión:**

- Si  $X_2$  calculado  $>$   $X_2$  crítico se acepta  $H_1$  y se rechaza el  $H_0$
- Si  $X_2$  calculado  $<$   $X_2$  crítico se acepta el  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

Contando con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0.05; en la tabla de Chi Cuadrado se obtiene el valor de 7.937.

**Análisis:** En efecto, con la utilización del programa estadístico SPSS versión 21 se realizó la comprobación de hipótesis, de tal manera que, al realizar el cálculo respectivo, el valor de significancia P valor es de 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se puede afirmar que la gestión de la calidad influye en los procesos del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

## CAPITULO IV

### 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conforme a los datos obtenidos en las encuestas realizadas y la problemática del Gad Municipal de Guano se pudo evidenciar algunos puntos negativos dentro del Gad Municipal de Guano, principalmente se ve afectada en el tema de la gestión de la calidad y procesos teniendo en cuenta que el 75% de las personas encuestadas expresan que si existe calidad en los procesos, el motivo; la inexistencia de documentación de las anteriores gestiones por el cambio del personal, lo que conlleva a una investigación para saber porque se retrasan para cumplimiento de los procesos.

Recordando que el 70% del personal encuestado manifiesta que a la hora de cumplir con los procesos el tiempo previsto es suficiente para cumplir con las actividades, lo que hace suponer que el personal no profundiza en realizar las actividades con profundidad y la seriedad que merece el caso y por último la capacitación del personal es fundamental en la organización ya que ayudara al personal a ser más eficientes en las actividades otorgados para obtener procesos de calidad.

La falta de conocimiento en cuanto a atención al cliente conlleva al retraso de los procesos, tiempos de espera interminables, tramites tediosos, poca gestión de los directivos y sobre todo la poca credibilidad por parte de los ciudadanos en la transparencia de la gestión del sector público.

## **CAPÍTULO V.**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Al dar por terminado la presente investigación con el tema la gestión de la calidad y procesos en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano, se concluye con lo siguiente.

- Este estudio se centró principalmente en el diagnóstico de la situación de la gestión de la calidad que tiene el área de movilidad y servicios generales de la municipalidad de Guano y tuvo como resultado las actividades que necesitan mejores, la relación con la satisfacción de los usuarios ya que esto permitió identificar parámetros de mejora dentro de los procesos y a determinar cómo estos afectan a la satisfacción de los usuarios.
- La investigación se fundamentó a través de las bases teóricas relacionadas la gestión de calidad dentro de ella está la reseña histórica del Gad Municipal de Guano, etapas elementos, etapas, importancia de la gestión de calidad, y procesos abarca procesos operativos, importancia del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano de esta manera se permitió contextualizar el estudio s breves rasgos y que se ha llegado a evaluar.
- Partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se propone estrategias claras que permitirán mejorar los procesos y aumentar la satisfacción del personal del Gad Municipal de Guano dichas estrategias están basadas en una lista de opciones aplicables sujetas a aprobación.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda que se debe tomar en cuenta los hallazgos de esta investigación con la intención de mejorar el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano para tomar decisiones concretas y debidamente enfocadas en la agilización de los procesos.
- Se recomienda que para posteriores investigaciones se preste atención a la fundamentación teórica ya que es de suma importancia actualizar los conocimientos y para contextualizar los resultados de la investigación sean actualizados.
- Implementar las estrategias lanzadas para mejorar los servicios y la satisfacción del personal que labora en el Gad Municipal de Guano se debe definir claramente las estrategias propuestas y asegurarse de que estén debidamente enfocados en los resultados y hallazgos del trabajo investigativo

## CAPITULO VI

### 6. PROPUESTA

**Tema:** Estrategias de calidad para mejorar los procesos de calidad en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano.

#### PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS

**Tabla 15:** Propuesta de estrategia

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Realizar un seguimiento y control de los procesos de selección de personal, para que de esta manera sean eficientes y efectivos	Seguimiento y control de procesos.	Diseñar un proceso de reclutamiento de selección del personal.	Gestor Área De Movilidad Y Servicios Generales Del Gad Municipal De Guano	De enero a diciembre de la gestión del alcalde.
Planificar adecuadamente las capacitaciones para solventar las necesidades requeridas por el área de Movilidad y Servicios Generales del Gad Municipal de Guano.	Planificación de capacitaciones	Realizar un cronograma de actividades para coordinar las capacitaciones mensuales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Riesgo laboral</li> <li>• Manejo de emergencias</li> </ul>	Gestor Área De Movilidad Y Servicios Generales De Gad Municipal De Guano	De 1 a 2 veces al año
Registrar las actividades, para conocer el	Registro de actividades	Control de actividades mediante un registro diario con	Departamento de talento humano	Todos los meses del año

rendimiento del personal		un resumen mensual		
Abordar temas de riesgos que existen en la cotidianidad del transporte del personal	Asumir riesgos laborales en transporte	Llevar a cabo un cronograma de capacitaciones gestionadas por el departamento de Seguridad Ocupacional, Nacional y Cuerpos de Bomberos el personal que labora en el área	Departamento de seguridad Ocupacional Policía Nacional Cuerpo de bomberos Personal que labora en el área	1 vez al mes
Entablar una buena comunicación interna que fomente el buen clima laboral	Comunicación	Realizar dinámicas y charlas grupales con la finalidad de que socialice el personal	Gestor de área de Movilidad y Servicios Generales del Gad Municipal de Guano	Todos los lunes
Identificar los actores principales del proceso del servicio al cliente	Identificación de actores	Realizar una matriz en donde se identifiquen los actores principales del proceso para brindar un mejor servicio.	Personal que labora en el área.	Siempre

**Tabla 16:** Propuesta de estrategias

Dichas estrategias están orientadas a mostrar el camino que pueden llevar a cabo en el Gad Municipal de Guano para influir la mejora continua de la gestión de calidad y sus procesos administrativos en los servicios que brinda al resto de áreas. En el desarrollo de la investigación se detectó problemáticas que viene arrastrando de gestiones anteriores y que en la actualidad están causando retrasos en los procesos y por ende el bajo nivel de eficiencia y eficacia.

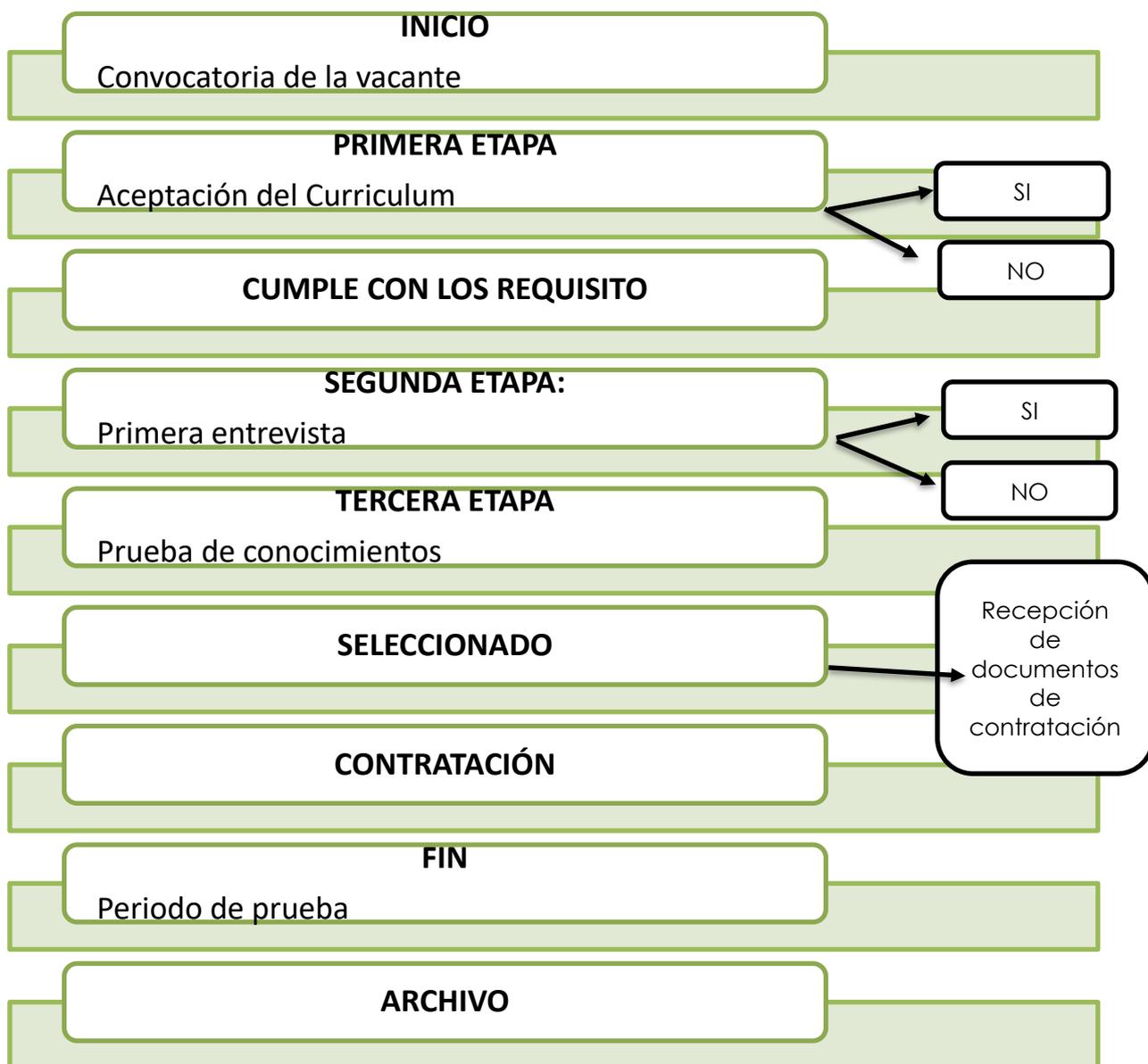
## **Sistema de gestión de la calidad y sistema de procesos del Gad Municipal de Guano**

**Política de la calidad:** En cuanto a la propuesta se refleja que el sistema de gestión de la calidad mejora eficientemente los procesos y aumenta la satisfacción de los usuarios. Es de gran interés para la institución implementar un sistema de gestión de la calidad bien estructurado con la finalidad de incrementar nivel de desempeño de los funcionarios y demostrar la capacidad para proporcionar regularmente los servicios que cumplan con las políticas de gestión, procesos, misión, visión y los objetivos de calidad y la matriz del control de procesos y su cumplimiento

La política de calidad del Gad Municipal de Guano presenta un compromiso con el cumplimiento de estrategias, seguridad operacional y el mejoramiento continuo.

**1.- Actividad:** Diseñar un proceso de selección del personal

**Figura 2:** Proceso de reclutamiento del personal



El Gad Municipal de Guano decidirá si aplica este diseño de reclutamiento del personal. Esta matriz tiene como objetivo encontrar el profesional idóneo entre una cierta cantidad de postulantes, el contar con un proceso definido y eficiente nos ayudara a prever algunas cuestiones como el seleccionar adecuadamente, como las capacidades, habilidades, destrezas y experiencia, etc.

2.- Realizar un cronograma de actividades para coordinar las capacitaciones mensuales.

**Tabla 17:** Cronograma de actividades

<b>ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES</b>													
<b>GAD MUNICIPAL DE GUANO</b>													

N°	Actividades	En.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sep.	Oct.	Nov	Dic
1	Atención al cliente												
2	Riesgos laborales												
3	Manejo de emergencias												
4	Mecánica Básica												

Elaboración: Joselyn Rojas

El Gad Municipal de Guano decidirá si aplica el cronograma de actividades para coordinar las capacitaciones mensuales. El objetivo principal de la realización de este cronograma de actividades es marcar ordenadamente los tiempos y planificaciones de las diferentes etapas de evolución del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano. Capacitar a los empleados según las necesidades de la empresa para el desarrollo de nuevas destrezas o aprendizaje en el manejo de nuevas herramientas para tener el panorama claro y conciso del propósito que se quiere lograr.

3.- Control de actividades mediante un registro.

**Tabla 18:** Registro de actividades

<b>ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES</b>
<b>GAD MUNICIPAL DE GUANO</b>

<b>Fecha</b>	<b>Hora de entrada</b>	<b>Actividad realizada</b>	<b>Hora de salida</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Firma del personal</b>

Elaboración: Joselyn Rojas

El Gad Municipal de Guano decidirá si aplica la matriz de control de actividades mediante un registro. El registro de actividades va a permitir monitorear la asistencia del trabajador y las diferentes operaciones que debe realizar, con la finalidad de saber si el empleado está o no cumplimiento con las horas de trabajo, así mismo se podrá pagar de acuerdo con las horas laborales.

4.- Llevar a cabo un cronograma de capacitaciones gestionadas con el departamento de seguridad ocupacional con la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos.

**Tabla 19:** Registro con la Gestión de Seguridad Ocupacional

<b>ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES Y DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD AMBIENTAL</b>
<b>GAD MUNICIPAL DE GUANO</b>

N°	Entidad Pública	Actividades	En.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sep.	Oct.	Nov	Dic	
1	Policía Nacional	Límites de velocidad													
		Señales de tránsito													
		Leyes de tránsito													
2	Cuerpo de Bomberos	Utilización del extintor													
		Uso del botiquín de emergencia													
		Planes de autoinspección													

Elaboración: Joselyn Rojas

El Gad Municipal de Guano está en la potestad de aplicar el cronograma de capacitaciones gestionadas con el departamento de seguridad ocupacional con la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos. El cronograma de capacitación se realizó acorde a las falencias que presenta el personal del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano con la finalidad de reforzar los conocimientos en relación a las leyes de tránsito, usos del botiquín de seguridad, etc.

5.- Realizar dinámicas y charlas grupales con la finalidad de que socialice el personal

**Tabla 20:** Cronograma de Dinámicas

<b>ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES</b>
<b>GAD MUNICIPAL DE GUANO</b>

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Dinámicas para resolver conflictos	Conseguir liberar la energía acumulada en forma de tensiones a través de movimientos.
Dinámica de conocimiento y autoconocimiento	Permitir a los integrantes conocerse a sí mismos por contrastes con los demás. Se trata de lograr un grado más en la presentación, llegando poco a poco a un conocimiento más profundo y vital
Dinámica de colaboración	Potenciar la cooperación grupal al focalizarse en que todos los principiantes tengan la posibilidad de participar

El Gad Municipal de Guano tomará la decisión de aplicar la matriz de dinámica y charlas grupales con la finalidad de que socialice el personal. Proponer este tipo de matriz es de suma importancia ya permite a los integrantes de un equipo conocerse, crear buen clima y relaciones de confianza, establecer roles que faciliten el trabajo en equipo, entender las responsabilidades individuales y grupales en el proyecto que comparten y en el seno de la organización.

6.- Realizar una matriz en donde se identifiquen los actores principales del proceso para brindar un mejor servicio

**Tabla 21:** Actores principales del proceso

<b>ÁREA DE MOVILIDAD Y SERVICIOS GENERALES</b>	
<b>GAD MUNICIPAL DE GUANO</b>	
<b>Identificar los actores principales del proceso del servicio al cliente</b>	
<b>Parámetros</b>	<b>Compromiso</b>
Cliente externo (personal de otras áreas que solicitan el servicio)	El Gad Municipal de Guano se compromete a superar las expectativas de nuestros usuarios proporcionando un servicio de excelencia.
Partes interesadas	El beneficio que tienen las dos partes usuarios – personal de área
Seguridad	Que el transporte del personal siempre este a buen recaudo
Mejoramiento continuo	Evaluación constante con departamento de calidad y prevención de daños
Cliente interno	El personal debe estar totalmente comprometido con el mejoramiento y el área de movilidad y servicios generales

El Gad Municipal de Guano tomara la decisión de aplicar la matriz en donde se identifique los actores principales del proceso para brindar un mejoramiento del servicio. Conocer los principales actores del proceso que se lleva a cabo en el área es de suma importancia ya que nos permite comprometernos más con la agilidad del cumplimiento del servicio.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Alberto Medina, D. N. (2015). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. Obtenido de Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62/58>
- AME Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2022). *AME Asociación de Municipalidades Ecuatorianas*. Obtenido de AME Asociación de Municipalidades Ecuatorianas: <https://ame.gob.ec/2010/05/20/canton-guano/>
- Antonio, T. A. (2013). *El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva*. Merida Venezuela: Universidad de los Andes.
- Asociación Española para la Calidad . (2014). *Gestión de la calidad por procesos* . Obtenido de Gestión de la calidad por procesos : <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Cabrera, R. (2017). Mapeo de Procesos: SIPOC. *LEAN TOOLS*.
- Cerem Comunicación. (17 de Febrero de 2023). *Cerem Global Business School*. Obtenido de Cerem Global Business School: <https://www.cerem.es/blog/gestion-de-la-calidad-por-procesos-un-paso-a-la-rentabilidad>
- Chiluisa, T. (mayo de 2021). *Repositorio de la Universidad Politécnica Salesianas* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Politécnica Salesianas : <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20239>
- Cira León, A. M. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Scielo*. Obtenido de [https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000600843](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843)
- Cortés, M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)*. Madrid - España: ICB Editores.
- Diego Ochoa, M. O. (2019). GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UN GAD MUNICIPAL: UN MODELO PARA SU APLICACIÓN. *Ecociencia*.
- Francisco Ángel Becerra Lois, A. M. (1 de Enero de 2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Otavalo, Otavalo, Ecuador .
- HERRERA, M. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA MICROEMPRESA*. Obtenido de DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

- DE LA CALIDAD PARA UNA MICROEMPRESA:  
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Hugo G. Hernández Palma, I. B. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogoá - Colombia.
- Julio Mora, M. H. (2017). Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros. Ciencias Administrativas. *Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo*.
- Ministerio de Fomento. (2005). *Gobierno de España*. Obtenido de Gobierno de España: [https://m.fomento.gob.es/MFOM/LANG\\_CASTELLANO/DIRECCIONES\\_GENERALES/TRANSPORTE\\_TERRESTRE/Documentos/CALIDAD/MEJORA/GP/](https://m.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE/Documentos/CALIDAD/MEJORA/GP/)
- Mise, J. (2022). *ACAVIR*, <https://www.acavir.com/marketing-digital/gestion-de-calidad>.
- Mise, J. (2023). *Gestión de Calidad. ACAVIR*, <https://www.acavir.com/marketing-digital/gestion-de-calidad>.
- Montano, J. (2015). *Investigación No Experimental: Diseños, Características, Tipos y Ejemplos*.
- NAVARRO SILVA, O., & FERRER REYES, W. y. (2023). *La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas*. *Universidad y Sociedad*. Universidad y Sociedad: Scielo.
- Panduro, J. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES ECOLÓGICOS, REGIÓN UCAYALI, AÑO 2019*. Obtenido de *GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES ECOLÓGICOS, REGIÓN UCAYALI, AÑO 2019*: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11646/ADMINISTRATIVO\\_CALIDAD\\_PANDURO\\_LIMA\\_JOSUE\\_ABRAHAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11646/ADMINISTRATIVO_CALIDAD_PANDURO_LIMA_JOSUE_ABRAHAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pepper. (2013). *Medwave*. Obtenido de Medwave: : <https://www.medwave.cl/2001-2011/5032.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede.mejora%20continua%20de%20los%20procesos>
- Puebla, C. (2010). *Metodo hipotético deductivo* . Obtenido de *Metodo hipotético deductivo* : [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4\\_metodo\\_hipotetico\\_deductivo.pdf&Expires](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4_metodo_hipotetico_deductivo.pdf&Expires)

s=1687537693&Signature=XPiCWXhaALNxcicW8OzgDh8zA87sMTv8nUtX1s  
YHfNI

- Saja Albliwi, J. A. (2017). Saudi Arabian organisations: Findings from a survey. *International Journal of Quality & Reliability Management. Revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad*, 508-529.
- Sandra Sirvent, V. G. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE. *3C Empresas (Edición Especial)*, 1-9.
- Solis, M. (2018). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativa para el sistema de vinculación con la comunidad del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre*. Cantón Daule, Zona 5-Guayas.
- Torres, I. (2020). *Gestión empresarial, ISO 9001*. Obtenido de Gestión empresarial, ISO 9001: <https://iveconsultores.com/que-es-calidad/>
- Torres, M. (2019). El proceso administrativo. *Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual*.

## 8. ANEXOS

### Matriz de operacionalización de las variables

#### Anexo 2 variable independiente: La gestión de la calidad

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Según Salazar & Díaz, (2021) "la gestión de la calidad es la razón por la que las empresas u organizaciones son exitosas ya que adoptan la filosofía de trabajo y vida empresarial asociada con la productividad, competitividad, eficiencia, eficacia, atención al cliente y crecimiento económico sostenible, es un instrumento que utiliza la cúpula empresarial para asegurar la supervivencia y prosperidad económica de las organizaciones en el medio y largo plazo.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de eficiencia acorde a sus funciones.</li> <li>• Tiempo de duración por servicio prestado</li> <li>• Nivel de desempeño</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de entrevistas</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de rendimiento</li> <li>• Número de informes del progreso mensual</li> <li>• Número de errores minimizados en el área.</li> </ul>	
	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de usuarios satisfechos</li> <li>• Número de problemas solucionados</li> <li>• Cumplimiento de los plazos</li> </ul>	

Elaborado por: Joselyn Rojas

**Anexo 3 Variable dependiente: Procesos**

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICACIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Para (Chiluisa, 2021) afirma que “un proceso es cualquier actividad o conjunto de actividades con inicio y fin, que transforma entradas en salidas para obtener un bien o servicio específico planificado y controlado que sea valorado por el usuario, la función principal de un proceso radica en la producción de bienes y/o servicios para satisfacer a los clientes y alcanzar objetivos”</p>	<p>Actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades realizadas individual</li> <li>• Número de actividades pendientes</li> <li>• Número de actividades ejecutadas.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de entrevistas</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul>
	<p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de objetivos a alcanzar</li> <li>• Número de proyectos de la institución</li> <li>• Número de personaje capacitado</li> </ul>	
	<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de informes de cada avance</li> <li>• Número de auditorías realizadas</li> <li>• Porcentaje de capacitaciones</li> </ul>	

Elaborado por: Joselyn Rojas



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

El presente cuestionario está dirigido al personal del Gad Municipal de Guano con el objetivo de determinar como la gestión de calidad influye en los procesos del área de movilidad y servicios generales de la institución ya antes mencionada. Solicito de la manera más atenta su aporte para la elaboración de un proyecto de investigación. Los datos obtenidos serán administrados con total confidencialidad

**Indicaciones:** marque con una X la respuesta

**ENCUESTA**

**1. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Otros

**2. Con la finalidad de que exista eficiencia en sus funciones, considera que el nivel de desempeño es:**

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno

**3. ¿Considera usted que los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de sus funciones son las adecuadas?**

- Si ( )
- No ( )

**4. ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos de los procesos son los eficientes?**

- Si ( )
- No ( )

**5. ¿Cuánto cree usted que se ha minimizado los errores en el área?**

- a) Nada
- b) Poco
- c) Mucho

**6. ¿El número de actividades concuerda con el número de informes presentados mensualmente?**

- Si ( )

No ( )

**7. Como califica usted el rendimiento del personal del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal De Guano**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutra
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**8. ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano se solucionan los problemas presentados?**

- a) Muy desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

**9. Considera usted que las actividades realizadas de forma individual van acorde a los objetivos planteados por el área.**

Si ( )  
No ( )

**10. ¿Está usted de acuerdo que en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano existe un porcentaje elevado de personal capacitado?**

- a) Muy desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENTREVISTA**

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la influencia de la gestión de calidad en los procesos de área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano, el cual está direccionado por el Gestor de área y los choferes.

De la manera más atenta solicito su aportación en la presente ya que este documento será de suma importancia para la realización del proyecto de investigación.

**6) ¿Usted, siendo el gestor del área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano como mide la eficiencia y eficacia del personal que labora en dicha área?**

Para medir la eficiencia y la eficacia del personal que labora en el área de movilidad y servicios generales del Gad Municipal de Guano se realiza tras el análisis de la totalidad de actividades cumplidas al mes.

**7) ¿Considera usted que el personal está capacitado en su totalidad para desenvolverse en proyectos venideros? ¿Por qué?**

A mi consideración el personal esta capacitado en un 75% por lo que se deben realizar estrategias de primera instancia para poder solventar el problema que se presenta, en cuanto a calidad para brindar el servicio de transporte tiene varias inconsistencias como la falta de cordialidad, puntualidad y sobre todo el registro de cada actividad realizada

**8) ¿El porcentaje de usuarios atendidos por parte del área a movilidad y servicios generales del Gad Municipal, considera usted que se encuentran satisfechos?**

En cuanto a satisfacción se podría decir que están satisfechos en un 75% ya que como mencionaba anteriormente la falta de puntualidad y el incumplimiento de los procesos como la autorización de salidas de los medios de transporte son variables que impiden la realización del servicio con puntualidad.

**9) Para usted ¿Cuánto es el tiempo estimado para que un chofer pueda ejecutar sus actividades?**

El tiempo estimado para ejecutar la actividad van de 24 horas hasta 2 horas ya que por la falta de agilidad para emitir las autorizaciones para la salida de los vehículos, se puede analizar por el nivel de necesidad de realizar las actividades o proyectos.

**10) Para usted, ¿cree que los resultados obtenidos en cuanto al avance del área de movilidad y servicios es positivo por las auditorias arrojadas anualmente?**

Para las auditorias anuales el área de movilidad y servicios generales del Gad de Guano se a tratado de realizar todas las actividades

