

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2021

Tema: “La calidad del servicio y la satisfacción al cliente”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración Pública

Autora: Ingeniera Caroll Alejandra Morales Riofrio

Director: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui. PhD

Ambato – Ecuador

2022

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.*, e *Ingeniero César Andrés Guerrero Velastegui, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*La calidad del servicio y la satisfacción al cliente*” elaborado y presentado por la señorita *Ingeniera Caroll Alejandra Morales Riofrio*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.
Miembro del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La calidad del servicio y la satisfacción al cliente”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Carroll Alejandra Morales Riofrio, Autora bajo la Dirección del Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Carroll Alejandra Morales Riofrio
c.c.: 0503486466
AUTORA

Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, PhD.
c.c.: 1802890036
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ingeniera Carroll Alejandra Morales Riofrio
c.c.: 0503486466

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Justificación.....	2
1.2. Objetivos	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
CAPITULO II	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
CAPITULO III.....	15
MARCO METODOLÓGICO	15
3.1. Ubicación	15
3.2. Equipos y materiales	15
3.3. Tipo de investigación	15
3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender	16
3.5. Población o muestra	16
3.5.1. Población.....	16
3.5.2. Muestra.....	17
3.6. Recolección de información	18
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:	19

3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados	19
CAPITULO IV	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. INSTRUMENTO (Encuesta)	21
4.2. PRUEBA DE HIPOTESIS	21
4.2.1. Prueba de normalidad	22
4.2.2. Prueba de Spermann (Comprobación de Hipótesis)	23
4.3. Análisis	24
CAPÍTULO V	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
5.1. Conclusiones	25
5.2. Recomendaciones	25
BIBLIOGRAFÍA	27
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. POBLACIÓN DE PELILEO	17
TABLA 2. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	21
TABLA 3. PRUEBAS DE NORMALIDAD	22
TABLA 4. CORRELACIONES	23

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento inmenso al alma mater, la Universidad Técnica de Ambato, por haberme dado la oportunidad de seguir obteniendo conocimiento formarme de mejor manera como profesional, de la misma manera a todos los docentes que impartieron sus conocimientos y experiencias a lo largo de todo este proceso los mismos que dejaron grandes enseñanzas.

Al Doctor Santiago Verdesoto mi tutor de tesis, que a lo largo de mi investigación me ha brindado su aporte, su conocimiento y su gran experiencia para poder desarrollar esta investigación.

Y sin dejar atrás el agradecimiento a Dios por que nos brinda la vida y sabiduría para poder cumplir los sueños y metas que nos proponemos de igual manera a mis padres, hermano y demás familiares porque con cada palabra de aliento formaron parte de toso este camino en mis estudios

Mil gracias

Caroll Alejandra Morales

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente con todo mi corazón a Dios quien ha sido mi guía y fortaleza y su mano de bondad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy, ya que el permitió continuar con este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Alejandro y Carmita por ser los pilares fundamentales en mi vida y ser el apoyo que siempre tendré cuando cumpla mis objetivos, es un orgullo ser su hija, a mi hermano Alexander por ser mi compañía permanente y mi apoyo en todo momento, gracias a Uds. he podido llegar hasta aquí.

Y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos ánimos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra manera me acompañaron en este camino largo de mis estudios para poder lograr a cumplir mi meta.

Finalmente, pero no menos importante a mis primas y amigas por extender su mano en los momentos difíciles y por el cariño brindado cada día.

Sin sacrificio no hay victoria

Caroll Alejandra Morales

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

TEMA:

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

AUTOR: *Ingeniera Caroll Alejandra Morales Riofrio*

DIRECTOR: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, PhD.*

FECHA: *18 junio del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las instituciones; sin importar el tamaño, estructura, por lo cual deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de estos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de estas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma óptima de llevarlo a cabo.

En este estudio se pudo evidenciar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal de San Pedro de Pelileo, los resultados se derivan de un cuestionario dirigido a los clientes del GAD, los mismos que fueron sometidos a un análisis de fiabilidad. Dentro del resultado se pudo evidenciar la relación directa y significativa la calidad del servicio con la satisfacción al cliente generalizando el conocimiento en la literatura académica aportando de esta manera a la misma.

Es importante que los funcionarios públicos cuenten con mecanismos efectivos de

gestión pública. La identificación de vías alternativas que conduzcan a una toma de decisiones de mayor calidad y a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades públicas, presentándose como un gran aporte a la práctica administrativa.

Por lo tanto, en este estudio se sugiere proporcionar un sistema de servicio eficiente para que tanto los ciudadanos y el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Pelileo sean los grandes beneficiados, dando un buen servicio y que los usuarios de este vayan satisfechos con todos los tramites que ellos puedan realizar en la institución, ya que es de suma importancia como ellos perciban los servicios que se puede brindar.

DESCRIPTORES: *ATENCIÓN, CALIDAD, CLIENTE, EFICACIA, EFICIENCIA, EJECUCIÓN, FIABILIDAD, GESTIÓN, MECANISMOS, ORGANIZACIONES, RESULTADO, SATISFACCIÓN, SERVICIO, TRÁMITES.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

THEME:

QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION

AUTHOR: *Ingeniera Caroll Alejandra Morales Riofrio*

DIRECTED BY: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, PhD.*

DATE: *18 de junio del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The quality of customer service is one of the essential points that must be met within each of the institutions; regardless of size, structure, for which they must demonstrate their ability to perform in this area, since being the first image given to customers helps maintain their preference, and if to alter can become a threat. More, however, on many occasions it can be used by organizations incorrectly, affecting both their development and growth, which is why, mainly, the importance of said customer service must be defined, in order to properly structure the way best to carry it out.

In this study it was possible to demonstrate the relationship between the quality of service and customer satisfaction in the Municipal GAD of San Pedro de Pelileo, the results are derived from a questionnaire addressed to GAD customers, the same ones who were subjected to an analysis of reliability. Within the result, it was possible to demonstrate the direct and significant relationship between the quality of the service and customer satisfaction, generalizing the knowledge in the academic literature, thus contributing to it.

It is important that public officials have effective public management mechanisms. The identification of alternative ways that lead to higher quality decision-making and efficiency and effectiveness in the execution of public activities, presenting itself as a

great contribution to administrative practice.

Therefore, in this study it is suggested to provide an efficient service system so that both the citizens and the staff of the Decentralized Autonomous Government of the San Pedro de Pelileo canton are the great beneficiaries, providing a good service and that the users of the same are satisfied. with all the procedures that they can carry out in the institution, since it is of the utmost importance how they perceive the services that can be provided.

KEYWORDS: *ATTENTION, QUALITY, CUSTOMER, EFFECTIVENESS, EFFICIENCY, EXECUTION, RELIABILITY, MANAGEMENT, MECHANISMS, ORGANIZATIONS, RESULTS, SATISFACTION, SERVICE, PROCEDURES*

INTRODUCCIÓN

La investigación “La calidad del servicio y la satisfacción al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo”, realizada en el cantón San Pedro de Pelileo, permite evidenciar la importancia de la relación de estas dos variables y cómo podemos observar los posibles problemas que poseen los usuarios que perciben servicios de esta institución. La misma que tiene como objetivo prestar servicio público a la ciudadanía, en lo que trata a su jurisdicción.

Partimos de un problema identificado, de ahí surge la necesidad de estudiarlo, investigando los factores que intervienen en las deficiencias del servicio que presta la institución municipal, cual es la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el mismo, las mismas que se han planteado en el objetivo general que tiene como propósito verificar la incidencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La metodología utilizada es los tipos de análisis estadísticos, descriptivo y correlacional aportando en gran manera a la investigación, también es de gran importancia la facilidad de acceso de información que se utilizó para obtener los resultados que se necesitaron.

Los resultados que se pudo observar en el estudio o investigación realizada, cumplen con cada uno de los objetivos planteados mediante los procesos estadísticos utilizados, se pudo ejecutar el análisis de cada uno de los objetivos, consiguiendo el cumplimiento del objetivo general, obteniendo así la comprobación de la hipótesis, para así poder comprobar de esta manera la hipótesis planteada, para confirmar si la calidad del servicio tiene una relación directa y positiva con la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Justificación

Las instituciones y organismos del Estado deben encontrar mejores formas de cumplir con las expectativas de los ciudadanos y brindar servicios de calidad, en una era en la cual la eficiencia es esencial en el cumplimiento de los objetivos. Según Melati, (2018) es importante que los funcionarios públicos cuenten con mecanismos efectivos de gestión pública. La identificación de vías alternativas que conduzcan a una toma de decisiones de mayor calidad y a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades públicas se presenta como un gran aporte a la práctica administrativa.

Los estudios demuestran la necesidad de evaluar el servicio público, para conocer sus deficiencias y amenazas. Para (Youjæ & Suna, 2005) existe la necesidad de criterios más apropiados para la calidad del servicio público que proporcionen análisis precisos del status quo, sugieran formas de mejoramiento efectivo y capturen la relación entre la calidad del servicio y el desempeño de la ciudad desde una perspectiva macro. Las tendencias recientes en la administración pública enfatizan la gestión de la calidad, la orientación ciudadana y los resultados de desempeño. El proceso administrativo debe ser útil como instrumento para diagnosticar y resolver los problemas de calidad de cada organización de servicio público mediante el desarrollo de índices internos para las organizaciones y externos para sus clientes (ciudadanos). También brindar una visión integral integrando las relaciones entre la gestión de la calidad interna, la calidad percibida por los ciudadanos y los resultados macro del desempeño de la ciudad.

Para (Cepeda & Cifuentes, 2019), en el continuo proceso de construcción de una administración pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano, los Estados se han interesado cada vez más en los últimos años por promover e introducir los elementos de la gestión de la calidad en el sector público. El estudio es de interés para analizar el proceso administrativo y calidad en el sector público, puesto que se requieren eficiencia con la finalidad de garantizar transparencia en las funciones del Estado y desarrollar acciones enfocadas a la calidad al momento de brindar servicios a los ciudadanos.

A menudo se asume que los ciudadanos evalúan al gobierno en función de la calidad del servicio o los resultados, pero los aspectos del proceso administrativo también son importantes. La implicación práctica del estudio es examinar cómo la calidad del servicio y el proceso administrativo influyen en las evaluaciones de los ciudadanos sobre el Gobierno Municipal. Para Van (2015) el proceso administrativo es el principal impulsor de la confianza; y tanto la calidad como el proceso tienen grandes efectos en los juicios sobre el desempeño laboral general del gobierno.

El contexto ecuatoriano es interesante para el desarrollo de este estudio, puesto que el país enfrenta un escenario turbulento, incierto y lleno de sorpresas, y poder contar con procesos administrativos y el cumplimiento de objetivos de calidad, puede ayudar a reducir la incertidumbre en la toma de decisiones de los gestores públicos. Para Buckley (2003) la mayoría de los gobiernos y las organizaciones del sector público han adoptado el lenguaje de la calidad del servicio y, de hecho, se han comprometido con la calidad del servicio y la orientación al cliente o usuarios.

En la presente investigación se abordará los factores externos e internos que influyen en la calidad del servicio, la eficiencia y eficacia en la ejecución de actividades públicas dirigidas a la atención ciudadana, ya que en el GAD Municipal del cantón San Pedro de Pelileo se encontraron fallencias en el servicio que ellos brindan, con ellos se llevara a cabo soluciones como el diseño de un modelo de gestión de calidad del servicio público que mejore la atención que se brinda por parte del GAD, mejorando tiempos, proceso en los trámites y más que todo la satisfacción que tengan los usuarios en mención.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer la influencia que tienen la satisfacción al cliente y la calidad del servicio público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Teorizar las variables calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo.
- Conocer la relación que tiene en la actualidad la satisfacción de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo, y la calidad del servicio.
- Establecer un modelo teórico de calidad del servicio público que mejore la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los constructos de satisfacción del cliente se han utilizado en la investigación de psicología, economía, negocios, marketing, vivienda y turismo (Jiang et al., (2017); Kim et al., (2017)). La satisfacción se refiere a una experiencia neta positiva que surge de las percepciones de los clientes de las provisiones reales de un proveedor de servicios en relación con su anticipación del servicio (Marinkovic & Kalinic, 2017). Equivale a “el sentimiento, la actitud o el entusiasmo de un consumidor por un servicio- producto después de haberlo utilizado” (Yi & Yeo, 2021).

Cuantitativamente, se puede expresar como el número o porcentaje del total de consumidores que tienen una experiencia excesiva con una empresa o producto y / o servicios por encima de su nivel esperado de satisfacción (Gilboa & Seger, 2019).

La satisfacción del cliente está altamente correlacionada con la calidad del servicio (Rigopoulou & Siomkos, 2008). Gronroos (1988) definió la calidad del servicio “como resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus expectativas con el servicio que perciben haber recibido”, mientras Zeithaml (1988) lo definió “como el juicio del cliente sobre la excelencia o superioridad general de un producto de servicio “. Es simplemente “el nivel de calidad de los productos y servicios proporcionados a los clientes y la satisfacción de sus servicios “ (Kim, 2021) y es el “resultado de la comparación entre las percepciones de los consumidores sobre los servicios percibidos y esperados, y las relaciones funcionales entre variables como calidad técnica, calidad funcional e imagen” (Prentice & Kadan, 2019). Por lo tanto (Omar, 2021) y Blut (2016) ha señalado la calidad del servicio como un factor vital y focal en las empresas comerciales centradas en el consumidor, mientras Kim (2021) lo ha descrito como un factor vibrante en el modelo de satisfacción al cliente.

El modelo SERVQUAL es un marco que captura y mide la calidad del servicio experimentando por los clientes. Cuenta con cinco dimensiones (Kim J. , 2021) : Tangibilidad (aparición física del servicio o entorno del servicio para sentir su existencia), Fiabilidad (la consistencias y confiabilidad del desempeño), Empatía (prestando atención individual y apasionadamente), Sensibilidad (la voluntad de servir

la provisión a tiempo), y Garantía (el aumento de la confianza y la seguridad).

Aplicado en diferentes industrias de servicios y enfocándose en diferentes dimensiones de la calidad del servicio analizar la relación entre la satisfacción del cliente y varios aspectos de la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL ha demostrado que los componentes más dominantes de un sector de servicios son los componentes más dominantes de la satisfacción del cliente (Yi, & Mataraajan, 2018).

En el contexto del comercio electrónico, una gran cantidad de estudios se han centrado en la calidad del servicio logístico, ya que se considera el motor más importante de las ventas Grezzi, (2012); Varios estudios en el área adyacente del comercio móvil, o comercio móvil, han encontrado que los requisitos de los clientes para los proveedores de servicios de entrega tienden a basarse en las expectativas de los comportamientos transferidos de los canales fuera de línea a los canales en línea Yang & Liu, (2016).

Según (Wang & Liao, 2007), construyó una escala para evaluar la satisfacción del cliente con el comercio móvil. Mientras tanto, los modelos minoristas omnicanal que cuentan con avenidas en línea y fuera de línea permiten a los clientes aprovechar sus preferencias y necesidades con opciones flexibles de modos de compra y entrega fuera de línea y en línea, incluida la comodidad de recibir sus compras en la puerta de su casa.

En resumen, la literatura destaca la importancia de los problemas de prestación de calidad en el marketing de servicios (Leonard & Sasser, 1982). Para garantizar la satisfacción del cliente, los especialistas en marketing deben reconocer la importancia de los requisitos del cliente (Matzler & Hinterhuber, 1998) y asignar prioridad al cumplimiento de esos requisitos (Tan & Pawitra, 2001), incluida la provisión de múltiples opciones de canales para crear una mayor comodidad para los clientes. Soderlun & Sagfossen (2017) enfatizó que una mayor calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente.

Se entiende por administración pública el conjunto de entidades que integran el Estado, enfocadas a la prestación de servicios públicos y a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la comunidad, mediante la prestación de servicios de calidad, fomentando la participación social y la eficiencia en el desarrollo de la actividad

pública (Melati,2018).

Así también las democracias modernas entienden la administración pública principalmente como un servicio a los ciudadanos y al público. Tal comprensión del papel básico de la administración pública es la base de la cual se derivan sus principios (tales como transparencia, publicidad, rendición de cuentas, control público de la administración), formas y métodos de actividades, requisitos para el desempeño profesional e imparcial, entre otros. El enfoque de la administración pública radica en la prestación de servicios públicos. Además de los servicios tradicionales (servicios municipales, sanitarios, escolares, de transporte, etc.), también incluyen algunas actividades administrativas "clásicas" en los países avanzados, como la emisión de licencias, permisos, documentos, certificados, suministro de información, etc. estas actividades ya no se consideran un dominio exclusivo del Estado (Barros, Castellani, & Gantus, 2016).

Las características básicas de la administración pública son el conocimiento de objetivos heterogéneos y muchas veces contradictorios que está obligada a defender. En el actual período de principales cambios sociales y nuevas demandas que deben garantizarse a pesar de los limitados recursos financieros y humanos, la política pública está mucho más expuesta a presiones para realizar una selección responsable de los objetivos prioritarios y redefinir las tareas y funciones de la administración pública de acuerdo con los objetivos. Un diálogo profesional y político permanente es fundamental para el proceso de definición de estas tareas y funciones, conduciendo a nuevas soluciones económicas, legales y de otro tipo (Gómez, 2016).

Hablando del término procesos administrativos puede entenderse como un término genérico para esta vertiente procesal de la administración. los procedimientos son procesos con los que la administración trabaja hacia los ciudadanos y en los que estos enfrentan a la administración con sus propios derechos (Ziekow, 2021).

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso con el que cuenta una empresa de manera correcta, rápida y eficiente. Por lo que los procesos administrativos tienen como objetivo mejorar la eficiencia, coherencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materia (Mero, 2018).

Es de suma importancia en el proceso administrativo de las de 4 funciones elementales, como son: planificación, organización, ejecución y control (Luna,2015).

Los procesos de la administración pública hacen una distinción entre diferentes formas de proceso, basándose predominantemente en el mapa de procesos conocido de la gestión de procesos con las tres etapas de procesos centrales, de gestión y de apoyo. Ziekow (2021) los define de la siguiente manera:

Los procesos centrales de las empresas son los procesos de valor añadido directamente relacionados con los deseos del cliente que "le dan a la empresa su rostro". En la administración pública, esto significa que los procesos de prestación de servicios sirven directamente para la realización de los objetivos estratégicos de la unidad, generalmente entregando servicios a personas fuera de la organización.

Los modelos de gestión, también denominados modelos de liderazgo o control, son los que no están directamente relacionados con la prestación de servicios real, pero que sirven para formular los objetivos estratégicos de la organización y establecer y hacer cumplir los estándares de desempeño.

Según (Fierro, 2018), no es completamente idéntica a la categorización anterior la clasificación de procesos en relación con los límites de la respectiva organización administrativa. Los procesos que se encuentran exclusivamente dentro de la respectiva organización administrativa, por ejemplo, los que tienen lugar en un ministerio, son intraorganizacionales. Estos son procesos de soporte y gestión.

Para Ziekow, (2021) se presentan los procesos interorganizacionales son procesos entre dos o más unidades organizativas administrativas. Estos pueden estructurarse al mismo nivel en forma de cooperación y apoyo, o jerárquicamente. Por lo general, se trata de procesos de apoyo y gestión, pero también son posibles los procesos centrales interinstitucionales en la prestación de servicios cooperativos. Los procesos extra organizacionales son realizados por una unidad organizativa de la administración a personas o empresas ajenas a la administración. Estos son, casi sin excepción, procesos centrales para los clientes de la administración. Los procedimientos en los que se ejecutan estos procesos centrales extra organizacionales generalmente se resumen bajo el término procedimientos administrativos.

Una forma de mejorar el funcionamiento de la administración pública es introducir el concepto de gestión de procesos. Las organizaciones perciben el enfoque de procesos como el área clave para su desarrollo, una forma de lograr la excelencia operativa, facilitando el involucramiento organizacional y la cooperación de sus miembros, así como mejorando la comunicación interna. Se logra principalmente mediante la reestructuración de las organizaciones a lo largo de procesos multifuncionales, lo que da como resultado una mayor eficacia y eficiencia (Salimbeni, 2019).

- La gestión de procesos es tan antigua como la disciplina de la ingeniería industrial. El enfoque de gestión de procesos requiere:
- Elaborar documentación del proceso para obtener una comprensión de cómo fluye el trabajo a través del proceso,
- Un proceso de firma de propiedad para establecer la responsabilidad gerencial
- Gestionar el proceso para optimizar las medidas de desempeño del proceso,
- Optimización del proceso para mejorar la calidad del producto o medidas de desempeño del proceso.

Entonces, ya sea en el sector público o privado, el enfoque de gestión de procesos implica la documentación, la propiedad, la gestión continua y la mejora constante de los procesos. La gestión de procesos en los organismos públicos, en definitiva, consiste en hacer que un organismo de la administración pública esté orientado a procesos y se basa en el supuesto de que su funcionamiento debe optimizarse, teniendo en cuenta los procesos que en él se producen, y no sus funciones, como solía hacerlo. estar en el estilo de administración tradicional,

En la literatura, se presentan varios motivos que impulsan al sector público a tener una visión de proceso de sus operaciones. El deseo de hacer que los servicios públicos sean lo más digitales posible, creando nuevos canales de entrega de menor costo. El otro factor clave, es el deseo de mejorar los niveles de servicio, evitando aspectos críticos o problemas dentro de dichos niveles. La introducción de la gestión de procesos en la administración pública también se justifica por la necesidad de comprender las necesidades actuales de los ciudadanos (clientes), la ineficiencia del enfoque

funcional, que consiste en centrarse en realizar procedimientos estrictamente definidos, y no en las necesidades reales de los clientes. y la posibilidad de mejorar el funcionamiento de las oficinas de la administración pública, principalmente por la flexibilización de sus estructuras, así como de su orden organizativo (Raczyńska, 2016).

En la gestión, la calidad es el cumplimiento constante de las expectativas de los clientes / usuarios. Sin embargo, la calidad es subjetiva y depende de la percepción y la experiencia con los productos o servicios de una organización. Al definir la calidad en las organizaciones, le corresponde a la propia organización explorar e identificar cómo sus clientes o usuarios perciben y definen la calidad para que puedan cumplir con estas expectativas o incluso cambiar de opinión (Morillo & Morillo, 2016).

En sentido general, aseguramiento de la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. Por lo general, incluye también alguna forma de actividad de medición e inspección. El aseguramiento de la calidad ha sido un aspecto importante de las operaciones de producción a través de la historia. (Evans & Lindsay, 2008)

La gestión de la calidad total se utilizó inicialmente en el sector privado, con el fin de lograr un seguimiento integral y estimar todas las actividades relevantes de una organización, con el fin de alcanzar excelentes resultados en los negocios (Cepeda & Cifuentes, 2019).

Durante la fase de planificación estratégica de cualquier organización, se establecen la misión, visión y objetivos de la organización para alcanzar metas a largo plazo. Es necesario identificar ciertos estándares de desempeño que deben cumplirse para lograr estas metas y objetivos. Estos estándares de desempeño determinan los estándares de calidad que deben medirse y controlarse de diversas formas. Los clientes y los usuarios de la organización son la fuerza impulsora clave detrás del tipo de estándares que una organización necesita mantener. Los productos o servicios de la organización

satisfacen las necesidades del cliente. Si sus necesidades no se satisfacen adecuadamente, la empresa no podrá sobrevivir (Medina & Del Pino, 2018).

Para Carillo (2018), la calidad hoy día es parte de las funciones administrativas de una empresa como lo es la dirección financiera, de recursos humanos, responsabilidad social, marketing, entre otros, por lo cual no debe ser considerado como un sistema aislado; ya que su propósito es realizar acciones para aplicar las directrices establecida por la junta directiva y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad y la excelencia, a través de una estrategia capaz de convertir la misión, la visión y los valores en políticas, así como lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continua.

La gestión de la calidad total es un enfoque de gestión que asume que es responsabilidad de todos los miembros de la organización garantizar que se cumplan los estándares de calidad de acuerdo con las necesidades del cliente y con el fin de lograr los objetivos. Bajo el sistema depende de todos los miembros de la organización trabajar continuamente para mejorar los sistemas de trabajo, productos y servicios de una organización para alcanzar la calidad deseada.

La Gestión de la Calidad tiene una serie de características: el objetivo es lograr la satisfacción del cliente; la calidad la define el; afecta a todas las actividades de la organización, estén o no directamente relacionadas con el producto o el servicio; los clientes son externos; cierra las actividades de control, pero involucra principalmente la gestión de toda la organización; todos están involucrados en su aplicación; la participación se determina por convicción; la metodología está particularmente dirigida a la prevención; tiene como objetivo hacer las cosas correctas "desde el principio"; la responsabilidad y la implicación de todos los miembros de la organización (Matei & Lázár, 2011).

La "Calidad" puede ser un término subjetivo ya que cada organización tiene su propia definición y límites. Tres énfasis son evidentes en el campo de la mejora de la calidad: círculos de calidad, gestión de la calidad total y satisfacción ciudadana. Las prácticas de mejora de la calidad en el sector público han sido impulsadas por las demandas de los ciudadanos de servicios más efectivos, resultados que requieren la implementación de modelos y estándares de calidad adecuados (Holzer, Charbonneau, & Kim, 2009).

Por lo general, se requiere que las organizaciones públicas cumplan con objetivos organizacionales múltiples y potencialmente conflictivos. Los ciudadanos desean servicios de alta calidad y las administraciones públicas desean proporcionar servicios públicos con un alto grado de profesionalidad, en condiciones de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. En la prestación de servicios públicos, las administraciones e instituciones públicas locales tienen el deber de desarrollar su actividad en la consecución del interés general, aplicando los principios de buen gobierno (Matei, Matei, & Lazar, 2016).

Para (Tuomi, 2012), la gestión de la calidad está reconocida internacionalmente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001. ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Para cumplir con el estándar, una organización debe demostrar su capacidad para proporcionar de manera consistente un producto que cumpla con los requisitos regulatorios aplicables y del cliente y su capacidad para mejorar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema. Todos los requisitos de la norma son genéricos y están destinados a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y producto proporcionado. Esto significa que la gestión de la calidad se puede aplicar en el servicio público para informar estándares específicos para productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes como cualquier otra organización.

Za-Mulamba (2014) enfatiza que la gestión de la calidad significa aplicar un sistema en la gestión de un proceso para lograr la máxima satisfacción del cliente al menor costo total mientras se continúa mejorando el proceso. El autor considera que la gestión de la calidad gestiona todas las funciones y actividades necesarias para determinar y lograr la calidad. La gestión de la calidad es una técnica que facilita la competitividad, es decir, brindar un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente. El servicio público, al tener que atender a la población que tiene una multitud de necesidades, debe centrarse en la calidad de sus bienes y servicios en lo que respecta a mejorar las condiciones de vida de las personas.

La calidad del servicio ha sido muy discutida e investigada en los últimos veinte años. El área de medición y calidad del servicio en el sector público ha sido menos considerada. La mayor parte de la literatura sobre la calidad del servicio tiende a

originarse en contextos con fines de lucro del sector privado, donde la motivación y los resultados a menudo se miden más fácilmente. La introducción de la retórica de la calidad del servicio en el sector público es un fenómeno más reciente que se remonta al nuevo movimiento de gestión pública. Existe una apelación intuitiva a la noción de calidad del servicio y medición y mejora de la calidad en los servicios del sector público, pero la implementación puede resultar más problemática. Dada la multiplicidad de motivaciones y objetivos de las organizaciones de servicio público, definir y medir la calidad del servicio puede resultar difícil de alcanzar. En tiempos recientes, los autores han comenzado a identificar las posibles dificultades que surgen al aplicar la teoría del marketing tradicional al sector público (Arancibia,2018).

Los servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, etc. Con una gran cantidad de requerimientos que varían todo el tiempo, hoy las empresas deben lidiar con clientes que son cada vez más complejos, manejan gran cantidad de información respecto de sus preferencias, son exigentes en relación con lo que esperan obtener, el consumidor de hoy en día está realmente interesado en el valor que le aportará el producto o servicio que busca. Es por ello que actualmente las organizaciones de cualquier tipo (empresas, privadas, públicas, sociales, etc.) tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros. (Moya, 2016).

Existen dos tipos de clientes el externo y el interno. El cliente externo es el usuario final que recibe el producto o servicio, toda compañía es una sola unidad que debe reforzarse al máximo para satisfacer a los clientes externos. Sin embargo, es difícil comunicar todos los intereses de los clientes a todos los miembros de la organización. A algunos empleados, sobre todo a los que pocas veces están en contacto con clientes externos, les puede resultar difícil comprender de qué manera contribuye su actividad al esfuerzo total. El cliente interno es la persona o unidad de trabajo que recibe el producto o el servicio de otro puesto de trabajo dentro de la misma organización. La noción del cliente interno es novedosa y lleva a la mejora del proceso por la propia

fluidez de las relaciones de las partes. (Carro & Gonzalez, 2012).

Por lo tanto (Carrillo & Moreno, 2018) mencionan que uno de los puntos importantes en el TQM Total Quality Management, es la participación del empleado, un programa completo de participación del empleado incluye entre sus principios al modificar la cultura organizacional, fomentar el desarrollo individual por medio de la capacitación, instituir premios, incentivos y estimular el trabajo en equipo. El desafío de la administración de la calidad consiste en hacer que todos los empleados estén conscientes de la importancia de la calidad y motivarlos para que esta mejore en cada producto, contribuyendo al mejoramiento en general de la calidad, desde el administrador que encuentre medida para ahorrar costas hasta el vendedor que descubra las nuevas necesidades de los clientes.

Los programas de capacitación durante el trabajo ayudan a mejorar la calidad. La enseñanza de nuevos métodos de trabajo a empelados con experiencia o la capacitación de nuevos trabajadores en las practicas actuales suele aumentar la productividad y reducir el número de productos defectuosos. Algunas empresas capacitan a los trabajadores para que desempeñen empleos conexos que les ayuden a entender como las deficiencias de calidad en su propio trabajo pueden ocasionar problemas a otros trabajadores. (Carro & Gonzalez, 2012).

Es de suma importancia que los GADS, siempre piensen en sus empleados, con el afán de mantenerlos motivados para que puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera, debido a que si los empleados están bien en todo aspecto van a realizar de manera eficiente en su trabajo, un personal capacitado y motivado ayudara al desarrollo de un servicio de calidad para la ciudadanía.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

Territorialmente, la ciudad de Pelileo está organizada en dos parroquias urbanas, mientras que existen ocho parroquias rurales con las que complementa el área total del Cantón Pelileo. El término "parroquia" es usado en el Ecuador para referirse a territorios dentro de la división administrativa municipal.

La ciudad y el cantón Pelileo, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo previsto en la Constitución de la República. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pelileo, es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. EL GAD Pelileo consta de 318 empleados, se encuentra ubicado en la Av. Padre Chacón y 22 de Julio.

La Municipalidad de Pelileo, se rige principalmente sobre la base de lo estipulado en los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República y en la Ley de Régimen Municipal en sus artículos 1 y 16, que establece la autonomía funcional, económica y administrativa de la Entidad.

3.2. Equipos y materiales

En el presente trabajo de investigación se utilizó internet, computadora, libros, hojas para poder obtener información necesaria para cumplir con la investigación.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional basada en la comprobación de la hipótesis a partir de herramientas estadísticas, en la cual la finalidad es la asociación de las variables y la descriptiva por que busca conocer sobre grupo de interés y en este caso los clientes externos e internos.

3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender

Para (Seguel &Palma, 2012), las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, estas nos indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad.

Hipótesis: La Calidad del servicio tiene una relación directa y positiva con la satisfacción del cliente.

3.5. Población o muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población (Aponte & Alberto, 2020).

3.5.1. Población

La población de estudio son 378 clientes externos que reciben el servicio del GAD Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo y los ciudadanos que acuden a obtener algún servicio que tienen entre 27 a 60 años.

3.5.2. Muestra

Para la muestra se utilizará la siguiente formula:

Para la muestra de los ciudadanos del cantón San Pedro de Pelileo se aplica la siguiente formula con la población de la ciudad de Pelileo de 24.614 habitantes según el Instituto Nacional de Estadísticas y censos.

Tabla 1. Población de Pelileo

SAN PEDRO DE PELILEO	URBANO	RURAL	Total
BENITEZ (PACHANLICA)	-	2.183	2.133
BOLIVAR	-	2.713	2.510
CHIQUICHA	-	2.445	1.445
COTALO	-	1.852	1.552
EL ROSARIO (RUMICHACA)	-	2.638	1.340
GARCIA MORENO (CHUMAQUI)	-	6.380	4.380
GUAMBALO (HUAMBALO)	-	7.862	5.231
PELILEO	10.103	7,307	17.41
SALASACA	-	5.886	4.56
Total	10.103	30,397	40,52

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019)

Formula:

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

Datos:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 1.96%

P= probabilidad de éxito 5%

Q= probabilidad de fracaso 5%

N= tamaño de población 40,52

E= nivel de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(40,52)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (40,52)0.05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 (0.5)(0.5)(40,52)}{3,8416 (0.5)(0.5) + (40,52)0,0025}$$

$$n = \frac{38819,3}{0.9604 + 10,10}$$

$$n = \frac{38819,3}{11,06}$$

$$n = 350$$

La muestra de estudio es 350 habitantes de la ciudad de Pelileo.

3.6. Recolección de información

En la investigación se aplicó el instrumento previamente validado, por lo tanto, se midió la calidad del servicio mediante el modelo Servqual con sus 5 ítems: Garantía, empatía, fiabilidad, sensible, tangible y la satisfacción del cliente mediante las

preguntas realizadas. Hossain, (2021).

El instrument que mide la calidad del servicio y la satisfacción del cliente fue *“The effects of service quality, perceived value and trust in the staff of the home delivery service on customer satisfaction: evidence from a country in developing”*.

El cuestionario y la validez fue dada por cuanto el instrumento fue previamente utilizado y validado, a continuación, se efectuó el cálculo con Alpha de Cronbach, que utilizan el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Al proceder con la recolección de datos se estableció que las encuestas están dirigidas a los usuarios de la municipalidad, aquí podemos detallar de forma clara lo objetivos investigados y además un acuerdo que evidencie confiabilidad de lo obtenido en las encuestas realizadas, al ser enviada la encuesta se les realizo una pequeña explicación de lo que consistía, para obtener a información con la mayor sinceridad para los fines investigativos, así mismo se utilizó la aplicación de Google Forms, se envió el link de la misma mediante correo electrónica y el uso de la aplicación WhatsApp.

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Se encuentran disponibles métodos que otorgan nuevas posibilidades de tratamiento cuantitativo, que ciertamente no sería posible realizar con los procedimientos tradicionales uni y bivariantes. Estos métodos, integrados por una serie de técnicas de análisis de datos que forman parte de la rama de la Estadística conocida como análisis multivariante, resultan de gran utilidad para llevar adelante estudios tanto de dependencia como de interdependencia entre variables y sus relaciones (Closas,2013).

La encuesta se la realizo en Google Forms redactada con 25 preguntas con 5 ítems basados en la escala de Liker, la encuesta se la realizo a 350 personas que son usuarios-clientes del Gad Municipal de Pelileo, de ahí se realizó los cálculos estadísticos en el programa SPSS, para luego llegar a concluir las correlaciones.

3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados

En la presente investigación se realizó: (a) el procedimiento previo de la recolección de datos esto es, la validación del instrumento, la prueba piloto, el procedimiento de recolección de datos, la tabulación y la exposición de la base de datos; (b) la estadística descriptiva, que se basó en una descripción detallada de las variables en términos descriptivos, realización de tablas de contingencia y tablas de frecuencia; (c) el análisis de normalidad para determinar el estadígrafo estadístico más adecuado; además, se efectuó la correlación de Spearman por tratarse de pruebas no paramétricas.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. INSTRUMENTO (Encuesta)

Confiabilidad:

Alpha de Crombach

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,990	25

Fuente: Morales C. **Obtenido de:** SPSS

El Instrumento es confiable por cuanto el valor del alpha de Crombach es 0.99 es decir superior a 0.7

En la presente investigación encontramos un indicador del 0,990 por el Coeficiente Alfa de Crombach, entendiendo que existe homogeneidad de las preguntas, su promedio en todas las correlaciones de las preguntas de la encuesta se parece, al acercarse casi a 1 se interpreta que existe una fiabilidad respetable; si en cambio el resultado hubiese sido menor a 1 significaba que las no existe correlación en las preguntas de la encuesta por tanto no existe fiabilidad en la investigación planteada. La validez se realizó con 3 expertos, se realizó mediante el formato establecido, Ing. Comercial, Ing. en Marketing. Mediante la misma se pudo validar la encuesta.

Ing. Mg. María Cañar

Ing. Rebeca Chango

Ing. PhD Gabriel Saltos

Se adjunta en los anexos mediante el formato establecido.

4.2. PRUEBA DE HIPOTESIS

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
G1	,299	319	,000	,846	319	,000
G2	,287	319	,000	,860	319	,000
G3	,282	319	,000	,864	319	,000
G4	,279	319	,000	,861	319	,000
E1	,288	319	,000	,859	319	,000
E2	,318	319	,000	,836	319	,000
E3	,280	319	,000	,868	319	,000
E4	,261	319	,000	,881	319	,000
F1	,285	319	,000	,861	319	,000
F2	,302	319	,000	,854	319	,000
F3	,293	319	,000	,857	319	,000
F4	,299	319	,000	,850	319	,000
S1	,287	319	,000	,864	319	,000
S2	,295	319	,000	,854	319	,000
S3	,279	319	,000	,871	319	,000
S4	,291	319	,000	,858	319	,000
T1	,302	319	,000	,836	319	,000
T2	,289	319	,000	,861	319	,000
CS11	,304	319	,000	,845	319	,000
CS2	,295	319	,000	,854	319	,000
SC1	,295	319	,000	,858	319	,000
SC2	,307	319	,000	,850	319	,000
SC3	,313	319	,000	,844	319	,000
SC4	,308	319	,000	,848	319	,000
SC5	,300	319	,000	,847	319	,000

Fuente: Morales C. Obtenido de: SPSS

a. Corrección de significación de Liliefors

Vamos a utilizar Kolmogorov porque la muestra es mayor a 50. Es decir, el total de la muestra en la investigación es 350.

El p es menor 0.05 por lo que se concluye que los datos NO SON NORMALES por lo que se aplicara para la comprobación de Hipótesis una prueba NO PARAMETRICA.

4.2.2. Prueba de Spermann (Comprobación de Hipótesis)

HO: La calidad del servicio NO tiene una relación directa y positiva con la atención al cliente

H1: La calidad del servicio SI tiene una relación directa y positiva con la atención al cliente

Según Kim (2021), el coeficiente de correlación de Spearman Rho pertenece a una clasificación estadística no paramétrica propuesto como una medida de fuerza para la asociación entre dos variables; se entiende como una medida de asociación monótona que se utiliza cuando la distribución de datos hace que la correlación de sea indeseable o engañosa. El coeficiente no es una medida de la relación lineal entre dos variables, como algunos estudiados en la estadística declaran. Evalúa qué tan bien una arbitraria función monótona puede describir la relación entre dos variables, sin hacer asunción alguna. supuestos sobre la distribución de frecuencias de las variables

Tabla 4. Correlaciones

		Calidad_Servicio	Satisfaccion_Cliente
Rho de Spearman	Calidad_Servicio	1,000	,901
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	348	348

Satisfaccion_Cliente	Coefficiente de correlación	,901	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	348	348

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Morales C. **Obtenido de:** SPSS

4.3. Análisis

Se acepta la hipótesis alterna H1 es decir que la calidad del servicio SI tiene una relación directa y positiva con la atención al cliente y por ende se rechaza la hipótesis nula H0.

El coeficiente de Spearman muestra en la tabla la relación con las dos variables calidad en el servicio y satisfacción al cliente, mostrando en la primera hipótesis H0 una correlación de 0,901 indicando una correlación fuerte y positiva sin embargo no llega a 1; de igual manera se evidencia la segunda hipótesis H1 en donde se evidencia una correlación de 1 por tanto se entiende que existe una asociación perfecta.

Por tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 es decir que la calidad del servicio SI tiene una relación directa y positiva con la atención al cliente y por ende se rechaza la hipótesis nula H0.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al corresponder la correlación ente la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes corresponderá a la exposición de afirmaciones que han surgido del proceso de análisis y discusión de los resultados de la investigación en respuestas a los objetivos planteados. Esta correlación tiene fuerte por el mismo hecho que sus dimensiones dan validez a la investigación.

La importancia de realizar este trabajo de investigación es conocer la realidad del GAD del Cantón San Pedro de Pelileo convirtiendo las debilidades en fortalezas, con el propósito de brindar una excelente calidad de servicio, de tal forma el servicio no sea desapercibido.

La atención a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de “Pelileo”, se mantiene dentro de los estándares de calidad esto ha generado un impulso a la ciudadanía en tener confianza y seguridad que se encontraran bien atendidos.

El modelo de gestión transformará la atención en los clientes esto permitirá implementar servicios innovadores y con valor agregado que conlleve a mejorar la percepción de los usuarios y la satisfacción de los mismos.

Se deben establecer con certeza y coherencia conceptual, los principales logros del trabajo realizado, el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y las limitaciones o condiciones para aplicar estos resultados en otras circunstancias.

5.2. Recomendaciones

Al Implantar un nuevo sistema de servicio se logrará que la ciudadanía, obtenga el acceso a la información del Municipio de manera más amigable e inmediata, con la finalidad de garantizar una mejor atención al usuario.

Para fortalecer más aún la atención al cliente, se recomienda capacitar de manera continua al talento humano, en temas relacionados a la calidad y el servicio, el fin es motivar un cambio de actitud en el personal, fomentando una cultura de calidad, respeto responsabilidad asociada con la humanización al paciente y teniendo como base: Principios, valores y ética profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aponte, B., & Alberto, F. (2020). Beneficios de la imagen corporativa y su impacto en la estrategia de marketing de la empresa APPS Ingeniería & Marketing Digital S.A.S. *instname:Universidad Santo Tomás*.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/28668>
- Barros, S., Castellani, A., & Gantus, D. (2016). *Estudios sobre estado, gobierno y administración pública en la Argentina contemporánea*. Ciudad de Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Blut, M. (2016). Calidad del servicio electrónico : desarrollo de un modelo jerarquico . *J. Ventas al por menor* , 500-517.
- Buckley, J. (2003). E-Service Quality and the Public Sector. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Carrillo, F., Carrillo, V., & Moreno, C. (2018). Un enfoque de la administración del siglo XXI. *Revista Científica de la Investoigación y el Conocimiento*, 634-647.
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). Administración de la Calidad Total. En *Administración de la Calidad Total* (pág. 65). Crosby.
- Cepeda, J. P., & Cifuentes, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *PODIUM*(36), 35-54. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/261>
- Closas, A., Arriola, E., Kuc, C., Amarilla, M., & Jovanovich, E. (2013). Analisis multivariante, conceptos y aplicaciones en Psicología Educativa y Psicometría. 65-92.
- Evans, R. J., & Lindsay, M. W. (2008). Administración y control de calidad. En *Administración y control de calidad*. Méico: Cengage Learning.
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F. A., & Martínez, J. (2018). La Gestión Pública Colaborativa y el Compromiso Organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20), 1-13.
- Gilboa, S., & Seger-Guttmann, T. M. (2019). El papel unico de la relacion marketing en la experiencia del cliente de las pequeñas empresas. *J. Consum al por menor- Serv 51*, 152-164.
- Gómez, C. (2016). Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. En

De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública: Evolución, Conceptos y Desafíos. McGraw-Hill.

- Grezzi, A., Mangaracina, R., & Perego, A. (2012). Dando forma a la logística del comercio electrónico estrategia: un marco de decisión.
- Gronroos, C. (1988). Los seis criterios de un buen servicio percibido. *Calidad del servicio*, 10-13.
- Holzer, M., Charbonneau, E., & Kim, Y. (2009). Mapping the terrain of public service quality improvement: twenty-five years of trends and practices in the United States. *International Review of Administrative Sciences*, 75(3). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/228124481_Mapping_the_Terrain_of_Public_Service_Quality_Improvement_Twenty-Five_Years_of_Trends_and_Practices_in_the_United_States
- Hossain, U., Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam, R., Aljaber, M., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). Los efectos de la calidad del servicio, el valor percibido y la confianza en el personal del servicio de entrega a domicilio sobre la satisfacción del cliente: evidencia de un país en desarrollo. *Revista de servicios al consumidor y al por menor- ELSEVIER*.
- Jiang, F., Timmermans, H., & Li, H. (2017). Un modelo de trayectoria teórica de brechas de satisfacción residencial e intención de mudanza aplicada a bloques históricos renovados en dos ciudades chinas. *Ciudades*, 19-29.
- Kim. (2021). El papel de la historia del producto en el consumidor respuesta al servicio de venta online de ropa de segunda mano basado en moda circular. *J Consum al por menor* 102457.
- Kim, J. (2021). Factores de la calidad de la plataforma que influyen en la lealtad de los proveedores de contenido. *Venta al por menor Consum Serv* 60, 102510.
- Kim, J., Rasaouli, S., & Timmermans, H. (2017). Satisfacción e incertidumbre en el uso compartido de automóviles decisiones: una gran integración de elección híbrida y modelos aleatorios basados en el arrepentimiento . 13-33.
- Leonard, F., & Sasser, W. (1982). La inclinación de la calidad. Harv.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Marinkovic, V., & Kalinic, Z. (2017). Antecedentes de satisfacción del cliente en dispositivos móviles comercio. *En línea Rev* 41, 138-154.
- Matei, L., & Lázár, C. (2011). Quality Management and the Reform of Public

- Administration in Several States in South-Eastern Europe. Comparative Analysis*. *RePEc. Theoretical and Applied Economics*, 18(4), 66-98. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227364308_Quality_Management_and_the_Reform_of_Public_Administration_in_Several_States_in_South-Eastern_Europe_Comparative_Analysis
- Matei, L., Matei, A., & Lazar, C. G. (2016). Public service performance and good administration. Socio economic empirical evaluations. *Procedia Economics and Finance*(39), 335 – 338.
- Matzler, K., & Hinterhuber, H. (1998). Como hacer mas proyectos de de desarrollo de productos existoso al integrarel modelo de satisfacción del clientede Kano en la implementación de funciones de calidad. *Technovation* .
- Medina, A., & Del Pino, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102-107.
- Melati, C., Janissek, R., & Curado, C. (2018). Quality in public administration: A causal configuration analysis. *Refereed Paper Proceedings - KM Conference 2018 – University of Pisa, Italy*.
- Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102.
- Morillo, M. C., & Morillo, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2, pp., 22(2), 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Moya, M. (2016). ESTRATEGIA: CALIDAD DE SERVICIO. *Logistec* .
- Omar, S., Mohsen, K., Tsimonis, G., Oozeerally, A., & Hsu, J. (2021). The nexo entre la calidad del servicio de compra movil y la fidelidad. *M-commerce J consum* 102468.
- Prentice, C., & Kadan, M. (2019). EL papel de la calidad del servicio aeroportuario en aereopuertos y eleccion de destino . *J. Consum al por menor* , 40-48.
- Raczyńska, M. (2016). Process management in public administration. *Acta Universitatis Nicolai Copernici Zarządzanie*, 42(4), 79-91. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/304660446_PROCESS_MANAGE

MENT_IN_PUBLIC_ADMINISTRATION

- Rigopoulou, I. I., & Siomkos, G. (2008). Servicio poste venta la calidad del servicio como antecedente de la satisfacción del cliente. *Manag.Serv Cual*, 512-527.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, Á. (2018). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Rev. Est. de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*(35), 69–86. Obtenido de <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Seguel-Palma, F. A. (2012). Corriente epistemológica positivista y su influencia en la generación del conocimiento en enfermería. *Aquichan*, 12(2), Article 2. <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1716>
- Soderlun, M., & Sagfossen, S. (2017). La experiencia del consumidor: el impacto del proveedor esfuerzo y esfuerzo del consumidor en la satisfacción del cliente.
- Tan, K., & Pawitra, T. (2001). Integrando SERVQUAL y el modelo de Kano en QFD para desarrollo de excelencia en el servicio. *Manag.*
- Tuomi, V. (2012). Quality management in public service. What kind of quality management there is and how it is implemented – Some cases from universities academic libraries and health care services between the years 2000 –2010. *Acta Wasaensia. Vaasan Yliopisto: Vaasa, Finland.*(266).
- Van, G. (2015). Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US. *Public Management Review*, 17(3). Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2013.841456?journalCode=rpxm20>
- Wang, Y., & Liao, Y. (2007). La conceptualización y mediación del comercio móvil satisfacción del usuario, Computación. .
- Yan, S., Liu, Y., & Wei, J. (2016). Capital social en la adicción a redes sociales móviles: una perspectiva de integraciones de canales en línea y fuera de línea. *Internet Res.*
- Yi, & Matarajan. (2018). Satisfacción del cliente en Asia. *Psychol. Mercado.*
- Yi, H., & Yeo, C. (2021). Examinando la relación entre la vinculación con el cliente, la participación del cliente, y la satisfacción del cliente. *Venta al por menor*

Consum Serv 60, 102510.

Youjae, Y., & Suna, L. (2005). Service Quality in the Public Sector: Seoul Service Index. *Association for Consumer Research, 6*, 180-187.

Za-Mulamba, P. (2014). Operations and quality management for public service delivery improvement. *Journal of Governance and Regulation, 3*(4), 36-45.

Zeithaml, V. (1988). Un medio-fin modelo y síntesis de evidencias. *Percepciones del consumidor sobre el precio, la calidad y el valor, 2-22.*

Ziekow, J. (2021). Administrative Procedures and Processes. *Public Administration in Germany, 163-183.*

ANEXOS

Anexo N°1: Validación de la Encuesta

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

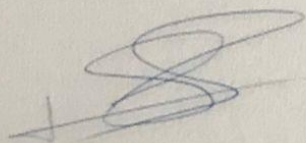
Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa:

Observaciones:

Validado por: Gabriel Saltos Cruz, PhD.

Firma:



Lugar y fecha: Ambato 26 de mayo del 2022

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de la redacción	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación cualitativa:

Observaciones: la encuesta bien realizada.

Validado por: Rebeca Chango . Asistente de Balcon Servicios

Firma:



Lugar y fecha: Petileo , 11 de mayo de 2022 .

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

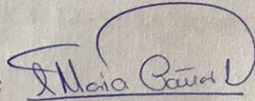
Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa: Debo manifestar que el trabajo se encuentra muy bien estructurado, por lo que sin duda contribuirá a la mejora en la calidad del servicio que presta el GAD MUNICIPAL DE PEÑUECO.

Observaciones: Ninguna.

Validado por: Maía Gañal Jiménez.

Firma:



Lugar y fecha: 12/05/2022