



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TÍTULO:**

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON  
DISCAPACIDAD, EN EL G.A.D. RIOBAMBA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**Autora:**

**MARLENE AVILA ROJAS**

**Tutor:**

**ING. ALEXANDER FERNANDO VINUEZA. J. M.D.E. PHD.**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2020**



## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de defensa del proyecto de investigación

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD, EN EL G.A.D RIOBAMBA”. Realizado por Marlene Ávila Rojas y tütoreado por el Ing. Alexander Vinueza. J. PhD.

### CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Para constancia de lo expuesto:

Ing. Alexander Vinueza. J. PhD.

**TUTOR**

10  
**Calificación**

[Firma]  
**Firma**

Ing. Francisco Pérez.Mgs

**MIEMBRO 1**

10  
**Calificación**

[Firma]  
**Firma**

Dr. Dante Ayaviri PhD.

**MIEMBRO 2**

9,5  
**Calificación**


[Firma]  
**Firma**

NOTA: 98.3 (SOBRE 10)

### **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborado por la Srta. Marlene Ávila Rojas, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cuyo título es “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD, EN EL G.A.D RIOBAMBA” cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba, 16 de Diciembre del 2019



~~Ing. Alexander Vinuesa. J. MDE. PhD.~~

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Marlene Avila Rojas, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

**Marlene Avila Rojas**

**C.I. 110477157-9**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre Luz Rojas Calva por ser mi apoyo incondicional en cada momento a mi padre Francisco Avila Ventura (+) por guiarme desde el cielo con su protección y bendiciones, por el legado de valores que me inculcaron y enseñarme siempre a provechar las oportunidades que se presentan en la vida.

También con todo mi amor y cariño para las personas, compañeros que fueron parte de este trayecto, a mi hija en especial por el tiempo de espera y paciencia cada día que no puede estar a su lado en los momentos importantes a mis herman@os los cuales aportaron con su sustento físico y emocional, en mi vida para que pueda lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que todo había terminado a ustedes por siempre en mi corazón.

**Marlene Avila Rojas**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero dar las gracias a dios por darme sabiduría, salud y vida para poder cumplir con mis metas u objetivos propuestos

Agradecer hoy y siempre a mis ilustres docentes que me forjaron con sus conocimientos a mi estimado tutor por instruirme que la perseverancia y constancia, sacrificio son elementos para mejorar profesionalmente y el secreto para alcanzar las metas anheladas que la exigencia, responsabilidad y humildad en sí mismo, forman profesionales inquebrantables y líderes en un mundo competitivo.

**Marlene Avila Rojas**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	II
INFORME DEL TUTOR .....	III
DERECHOS DE AUTOR .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
1. INTRODUCCION .....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2. OBJETIVOS .....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO .....	4
3. ESTADO DE ARTE .....	4
3.1 ANTECEDENTES .....	4
3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
UNIDAD I. INSTITUCIÓN .....	5
3.2.1 Generalidades de la Institución .....	5
3.2.1.1 Misión .....	5
3.2.1.2 Visión .....	6
3.2.1.3 Objetivos de la Institución .....	6
3.2.1.4 Valores Institucionales .....	6
3.2.1.5 Organigrama estructural .....	8
UNIDAD II. LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	9
3.2.2 Concepto de la Calidad del Servicio .....	9
3.2.2.1 Indicadores de la Calidad del Servicio .....	9
3.2.2.2 Importancia de la Calidad .....	10
3.2.2.3 Indicadores de Cumplimiento de Calidad del Servicio .....	11
3.2.2.4 Eficiencia .....	11

3.2.2.5 Eficacia .....	12
3.2.2.6 Dimensiones de Calidad del Servicio.....	12
UNIDAD III. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL .....	12
3.2.3 Definición .....	12
3.2.3.1 Importancia de la Evaluación del Desempeño del Personal .....	13
3.2.3.2 Tipos de Evaluaciones del Desempeño del Personal.....	13
3.2.3.3 Evaluación de desempeño del Personal .....	14
UNIDAD IV. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. ....	15
3.2.4 Concepto de satisfacción del Cliente.....	15
3.2.4.1 Tipos de clientes .....	15
3.2.4.2 Dimensiones Satisfacción del Cliente. ....	16
3.2.4.3 Satisfacción del cliente. ....	17
UNIDAD V. DISCAPACIDAD.....	17
3.2.5 Tipos de Discapacidad.....	18
3.2.5.1 Discapacidad.....	18
3.2.5.2 Leyes para el discapacitado. ....	18
4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	21
4.1 MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO .....	21
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	21
4.3 DISEÑO .....	22
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	23
4.4.1 Población Interna.....	23
4.4.2 Población Externa.....	23
4.4.3 Tamaño de Muestra.....	23
4.4.4 Selección de Muestra.....	24
4.5 MÉTODO DE ANÁLISIS. ....	24
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	25
4.6.1 Técnicas. ....	25
4.6.2 Instrumentos .....	25
4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	25
4.8 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS. ....	26
4.9 APLICACIÓN. ....	26
4.10 COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS .....	60
4.11 ENTREVISTA .....	67



4.12 ANÁLISIS ENTREVISTA .....	68
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	69
5.1 CONCLUSIONES .....	69
5.2 RECOMENDACIONES .....	70
6. PROPUESTA .....	70
6.1 Objetivos .....	71
6.2 Importancia .....	71
6.3 Alcance .....	71
6.4 Calidad del Servicio. ....	72
7. BIBLIOGRAFÍA .....	73
8. ANEXOS .....	XV

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género de los encuestados en la encuesta 1.....	27
Tabla 2. Edad de los encuestados en la encuesta 1.....	28
Tabla 3. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 1.....	29
Tabla 4. Encuesta 1 – Pregunta 1.....	30
Tabla 5. Encuesta 1 – Pregunta 2.....	31
Tabla 6. Encuesta 1 – Pregunta 3.....	32
Tabla 7. Encuesta 1 – Pregunta 4.....	33
Tabla 8. Encuesta 1 – Pregunta 5.....	34
Tabla 9. Encuesta 1 – Pregunta 6.....	35
Tabla 10. Encuesta 1 – Pregunta 7.....	36
Tabla 11. Encuesta 1 – Pregunta 8.....	37
Tabla 12. Encuesta 1 – Pregunta 9.....	38
Tabla 13. Encuesta 1 – Pregunta 10.....	39
Tabla 14. Encuesta 1 – Pregunta 11.....	40
Tabla 15. Encuesta 1 – Pregunta 12.....	41
Tabla 16. Encuesta 1 – Pregunta 13.....	42
Tabla 17. Encuesta 1 – Pregunta 14.....	43
Tabla 18. Género de los encuestados en la encuesta 2.....	44
Tabla 19. Edad de los encuestados en la encuesta 2.....	45
Tabla 20. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 2.....	46
Tabla 21. Encuesta 2 – Pregunta 1.....	47
Tabla 22. Encuesta 2 – Pregunta 2.....	48
Tabla 23. Encuesta 2 – Pregunta 3.....	49
Tabla 24. Encuesta 2 – Pregunta 4.....	50
Tabla 25. Encuesta 2 – Pregunta 5.....	51
Tabla 26. Encuesta 2 – Pregunta 6.....	52
Tabla 27. Encuesta 2 – Pregunta 7.....	53
Tabla 28. Encuesta 2 – Pregunta 8.....	54
Tabla 29. Encuesta 2 – Pregunta 9.....	55
Tabla 30. Encuesta 2 – Pregunta 10.....	56
Tabla 31. Encuesta 2 – Pregunta 11.....	57
Tabla 32. Encuesta 2 – Pregunta 12.....	58

Tabla 33. Encuesta 2 – Pregunta 13.....	59
Tabla 34. Modelo Matemático.....	61
Tabla 35. Cálculo de la aplicación Chi – cuadrado.....	62
Tabla 36. Aplicación del cálculo Chi Cuadrado.....	63
Tabla 37. Tipo de Encuestas.....	63
Tabla 38. Interpretación de las Dimensiones de Calidad del Servicio.....	64
Tabla 39. Interpretación de la Dimensiones Satisfacción del Cliente.....	65
Tabla 40. Entrevista.....	67
Tabla 41 Calidad de Servicio.....	72
Tabla 42 Matriz de consistencia.....	XV
Tabla 43 Operacionalización de las Variables.....	XVI

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración1. Género de los encuestados en la encuesta 1.....	27
Ilustración2: Edad de los encuestados en la encuesta 1.....	28
Ilustración3. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 1.....	29
Ilustración4. Encuesta 1 – Pregunta 1.....	30
Ilustración5. Encuesta 1 – Pregunta 2.....	31
Ilustración6. Encuesta 1 – Pregunta 3.....	32
Ilustración7. Encuesta 1 – Pregunta 4.....	33
Ilustración8. Encuesta 1 – Pregunta 5.....	34
Ilustración9. Encuesta 1 – Pregunta 6.....	35
Ilustración10. Encuesta 1 – Pregunta 7.....	36
Ilustración11. Encuesta 1 – Pregunta 8.....	37
Ilustración12. Encuesta 1 – Pregunta 9.....	38
Ilustración13. Encuesta 1 – Pregunta 10.....	39
Ilustración14. Encuesta 1 – Pregunta 11.....	40
Ilustración15. Encuesta 1 – Pregunta 12.....	41
Ilustración16. Encuesta 1 – Pregunta 13.....	42
Ilustración17. Encuesta 1 – Pregunta 14.....	43
Ilustración18. Género de los encuestados en la encuesta 2.....	44
Ilustración19: Edad de los encuestados en la encuesta 2.....	45
Ilustración20. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 2.....	46
Ilustración 21. Encuesta 2 – Pregunta 1.....	47
Ilustración 22. Encuesta 2 – Pregunta 2.....	48
Ilustración 23. Encuesta 2 – Pregunta 3.....	49
Ilustración 24. Encuesta 2 – Pregunta 4.....	50
Ilustración 25. Encuesta 2 – Pregunta 5.....	51
Ilustración 26. Encuesta 2 – Pregunta 6.....	52
Ilustración 27. Encuesta 2 – Pregunta 7.....	53
Ilustración 28. Encuesta 2 – Pregunta 8.....	54
Ilustración 29. Encuesta 2 – Pregunta 9.....	55
Ilustración 30. Encuesta 2 – Pregunta 10.....	56
Ilustración 31. Encuesta 2 – Pregunta 11.....	57
Ilustración 32. Encuesta 2 – Pregunta 12.....	58
Ilustración33. Encuesta 2 – Pregunta 13.....	59
Ilustración 34 Como se visualiza en el siguiente grafico de distribución Chi cuadrado....	66

## RESUMEN

El trabajo de titulación “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D Riobamba”, tiene como objetivo. Determinar cómo la calidad del servicio que ofrece el G.A.D Municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el marco teórico se reflejó la información de las dos variables de estudio de diferentes autores, con respecto a la temática abordada, además para la validación de datos se trabajó con el programa SPSS que fue de gran beneficio puesto que ayudó en los análisis estadísticos, así como, para la elaboración de los gráficos.

Se trabajó con dos poblaciones de estudio, como es el personal que labora en el G.A.D Municipal, y los clientes externos (personas con discapacidades diferentes) Además se hizo una entrevista al personal Jerárquico Superior que forman parte de las Direcciones del Municipio que disponen a sus subordinados, las políticas de atención e influyen en el trato que se da a los usuarios con discapacidad especial también se hizo la comprobación de la hipótesis utilizando el estadístico Chi cuadrado, donde finalmente se pudo concluir que es necesario más capacitación en atención y relaciones públicas a los empleados públicos debido a que las personas con discapacidad necesitan una atención optima e inmediata ya que al no poseer todas las habilidades motrices lo que les impide realizar gestiones al cien por ciento y deben de ser atendidos con calidad y calidez. Por lo que el G.A.D Municipal de la ciudad de Riobamba, se siente comprometido a seguir buscando mejoras que permitan brindar un servicio de calidad.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción al cliente.

## Abstract

The research entitled: “The quality of the service and the satisfaction of customers with disabilities, at the G.A.D. Riobamba’’, has the objective of determining how the quality of service offered by the G.A.G. Municipal de Riobamba affects the satisfaction of customers with particular disabilities. The theoretical framework is structured of the two study variables of different authors concerning the subject addressed, in addition to data validation was selected with the SPSS program, which was of great benefit since it helped in the statistical analyses, as well as for the elaboration of the charts. It was carried out with two study populations, such as the staff working in the Municipal G.A.D., and external clients (people with different disabilities). In addition, an interview was done to the senior hierarchical team who are part of the Municipalities Directorates that have their subordinates, and the attention policies influence the treatment given to users with particular disabilities. In the presentation and discussion of results, it was supported by the Chi-square statistic; it was finally concluded that more training in public service and public relations is necessary due to the persons with disabilities required optimal and immediate attention since they do not have all the motor skills which prevents them from making 100 percent efforts hundred and must be taken care of with quality and warmth. So the Municipal G.A.D. of the city of Riobamba feels committed to continually looking for improvements that require providing quality service.

Key words: Quality of service, customer satisfaction.



Reviewed by: Granizo, Sonia

Language Center Teacher



## 1. INTRODUCCION.

La presente investigación es un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad en el G.A.D Riobamba ya que en la actualidad esto es un factor imprescindible que no debe faltar en una empresa y a la vez muy importante para para evaluar el desempeño de los trabajadores estos son puntos primordiales que se debe cumplir dentro de cada institución sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.

Por otra parte Salazar, Aceves y Valdez (2017), mencionan que es necesario evaluar el potencial que tiene el personal del G.A.D de Riobamba para desempeñarse en cada área ya que esta sería la primera imagen que se da a los clientes ayudando a mantener a los mismos el cual si se llega alterar pueden convertirse en una amenaza, la clave es tratar a todos los usuarios al mismo nivel incluyendo a aquellos que tienen discapacidad.

Para Duque (2005), la calidad del servicio al cliente y su satisfacción es la conformidad con los clientes podríamos decir también es la percepción, considerando esta como un deseo más que la perspicacia, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior de los clientes.

Donde Sánchez (2017), señala que la satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y está en la actitud de las personas de la institución y su compromiso con la visión que la entidad quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo (pag.108). Por lo tanto, es muy importante la calidad del servicio hacia el cliente y la formación del personal y su adiestramiento para el logro y la satisfacción de los usuarios y su fidelización si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va a supervisar a recompensar a reconocerla se logra que todos actúen en la misma dirección.

Según Salazar, Aceves y Valdez (2017), señala que calidad se resume en el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela, cabe señalar que la calidad y servicio de atención al cliente con discapacidad son dos conceptos indisolubles cuando se trata de la relación directa que establece la institución con los clientes.

Según la CONADIS (2014), la discapacidad es uno de los puntos primordiales, frente a estos preceptos el personal del G.A.D municipal de Riobamba deben desempeñarse y cumplir la prestación de servicios con eficiencia y efectividad sin importar las condiciones en las que

el usuario con discapacidad acude a realizar ciertos trámites demostrando que no existe preferencias, ni discriminaciones según solicita la ordenanza municipal en concordancia con lo que establece la ley en la Constitución. El Art. 3. Objetivos de esta manera proyectara ser una institución de clase el cual al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a tener una buena reputación y seguir con un buen desarrollo y crecimiento de las mismas por lo cual se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente con discapacidad para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo ya que al ofrecer un servicio con ciertos parámetros de calidad es fundamental conocer previamente cuales son las necesidades de las personas con diferentes tipos de discapacidades con el fin de satisfacer sus expectativas y dar un servicio de calidad y así satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Se menciona en la Ley Orgánica de Discapacidades (2014), que el personal estará en constante actualización de conocimientos sobre perfiles funcionales y mejores prácticas de relaciones humanas; así como también acerca del grado de satisfacción de las nuevas necesidades de sus clientes para así mejorar la calidad e impacto en la satisfacción de servicio prestado es así que cada empresa debe darse la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente para poder desempeñar correctamente y ampliar su cartera de clientes desarrollando un ambiente más confortable tanto con sus empleados y clientes actuales y futuros brindando una buena atención.



## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los usuarios se someten a procedimientos establecidos por Ley y por el ordenamiento interno de la entidad, con el fin de realizar algún trámite que satisfaga sus necesidades, quienes terminan mortificados debido a largas colas y aguantar el clásico tiempo de espera para ser atendido; una burocracia lenta y excesiva en todo su resplandor; a ello se suma el trato descortés de algunos servidores públicos que realizan un trabajo sin dedicación, dejando de lado la visión y misión de la institución.

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador en el Plan Nacional de Desarrollo, donde incorpora como parte sustancial de ejecutar, la garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanos de los grupos de atención prioritaria, la cual no está siendo ejecutada, y los derechos se han visto vulnerados, siendo estos casos aislados que no han tenido su debido proceso o resolución.

Además mediante previa investigación se ha podido determinar que una de las necesidades primordiales que debería implementar el G.A.D Municipal de Riobamba es la atención al cliente a personas con discapacidades, porque el personal que labora en ventanillas principalmente, no están capacitados para brindar atención de calidad, y demostrando cortesía, al dar a atención a personas, con capacidades especiales como por ejemplo personas con impedimento motrices, del habla ,visuales entre otras, tampoco están capacitados en demostrar el método del lenguaje icónico o denominado lenguaje signado, en el que se engloban muchas formas de comunicación no verbal ,es decir movimientos corporales con valor significativo lo que genera quejas y molestias constantes.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

**2.1.1** Determinar cómo la calidad del servicio del G.A.D Municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los clientes con discapacidades.

## **2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

**2.2.1** Identificar las fortalezas y debilidades del personal que labora en el G.A.D Municipal de Riobamba.

**2.2.2** Establecer criterios de medición de la calidad y el grado de satisfacción que tiene los clientes internos y externos.

**2.2.3** Diseñar estrategias orientada a mejorar la calidad del servicio al cliente con discapacidades en el G.A.D Municipal de Riobamba.

## **3. ESTADO DE ARTE**

### **3.1 ANTECEDENTES**

El presente trabajo investigativo se realizó con todos los parámetros o datos e información bibliográfico verídicos con el fin de tener una investigación clara y precisa y así poder conocer cuáles son las principales dimensiones o factores que el cliente tiene en cuenta cuando evalúa la calidad de un servicio, esto es muy importante para dicha empresa por el cual puede ser utilizada como instrumento de gestión para mejorar el nivel de calidad percibido por el cliente.

Autores como Arellano (2017), Mariños (2017), en su investigaciones realizadas aluden que un servicio de calidad sobre la actividad empresarial, se encuentran la disminución de costes, la obtención de mayores rendimientos y beneficios, y la mejora de la competitividad empresarial, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad de la misma manera menciona que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, con la problemática de la sociedad que actualmente se encuentra en un acelerado ritmo de cambio, causando una inadaptación de los conocimientos, habilidades y experiencias, lo cual exige al personal administrativo de las instituciones públicas y privadas.

Por otra parte Baque (2018), en su tema análisis del nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la Federación Fenodis a las fundaciones para personas con discapacidad en el distrito metropolitano de Quito, aplicando los modelos Servqual y Kano, menciona que la

primera parte de este estudio se centra en el modelo Servqual, realizando un análisis comparativo entre expectativas y percepciones, a través de análisis estadísticos e instrumentos de recopilación de información se obtienen las medias de cada una de las preguntas planteadas y de las mismas se analiza las brechas con insatisfacción más altas, las cuales permiten determinar las dimensiones clave a ser tomadas en cuenta en el desarrollo del modelo de servicio.

Según Gálvez (2016), en su tesis titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” (pag.25). La importancia de prestar servicios de calidad y satisfacer al consumidor o usuario de dichos servicios se ha convertido en la actualidad en uno de los objetivos más importantes de las organizaciones y empresas orientadas al consumidor. Por ello, la literatura científica ha prestado durante años un gran interés por el estudio de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, así como por conocer sus antecedentes y sus consecuencias.

## **3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **UNIDAD I. INSTITUCIÓN**

#### **3.2.1 Generalidades de la Institución**

El primer cabildo Municipal. El miércoles 19 de agosto de 1534 se instaló el primer cabildo de Santiago de Quito (Riobamba) y sesionó por primera vez un cabildo municipal en lo que posteriormente sería llamado Ecuador. Por este motivo se celebra cada 19 de agosto, el Día del Municipio Ecuatoriano.

##### **3.2.1.1 Misión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y

privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo. (GAD. Municipal del cantón Riobamba, 2019).

### **3.2.1.2 Visión**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal. (GAD. Municipal del cantón Riobamba, 2019).

### **3.2.1.3 Objetivos de la Institución**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Riobamba (2019), menciona que entre sus objetivos institucionales se encuentran:

1. Planificar y propiciar el desarrollo integral sustentable del Cantón y sus áreas urbanas y rurales;
2. Proveer de obras y servicios de calidad para el cantón.
3. Gestionar la red vial urbana y urbano marginal del cantón. (gestionar)
4. Gestionar la infraestructura hidro-sanitaria a las parroquias, recintos y centros poblados de la jurisdicción cantonal.
5. Integrar el territorio en los aspectos social, económico y político.
6. Desarrollar un modelo de administración honesto, eficaz y eficiente.
7. Promover una administración democrática con participación ciudadana.
8. Impulsar la equidad social, étnica y de género.
9. Preservar, proteger, recuperar y mantener los recursos naturales y el ambiente.

### **3.2.1.4 Valores Institucionales**

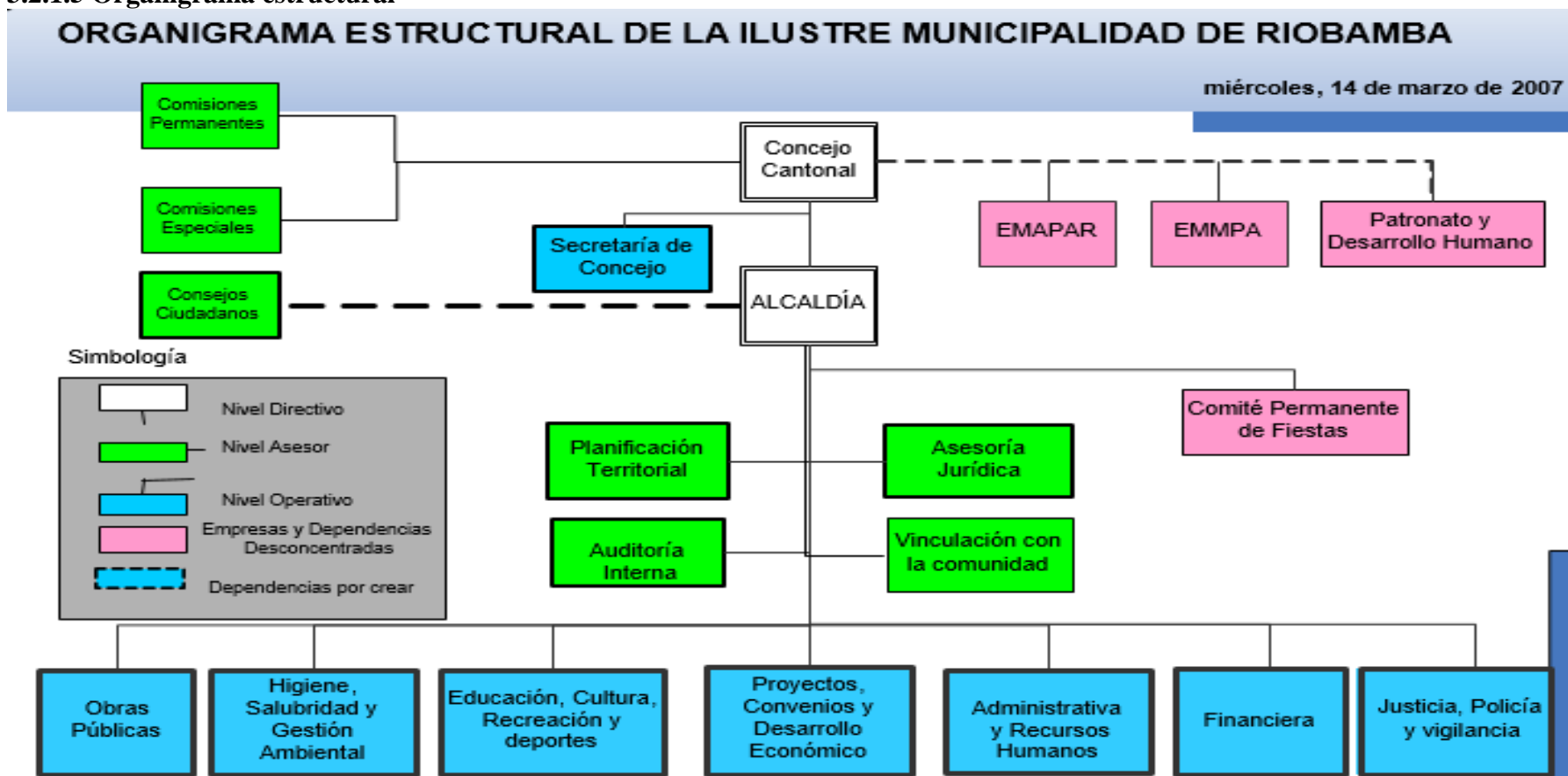
De la misma manera el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Riobamba (2019), da a conocer sus valores instituciones como son:

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Creatividad
- Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en Equipo.

En la siguiente página se puede observar el:

El Organigrama Estructural de la Municipalidad de Riobamba

### 3.2.1.5 Organigrama estructural



Fuente: Ilustre Municipio de Riobamba

## **UNIDAD II. LA CALIDAD DEL SERVICIO**

### **3.2.2 Concepto de la Calidad del Servicio**

Menciona Pizzo (2013), que la calidad del servicio es el hábito del desarrollo y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia un servicio accesible adecuado y ágil flexible útil y oportuno seguro y confiable ante errores de tal manera que el cliente se sienta a gusto atendido y comprendido satisfecho con sus necesidades.

Según Hernandez (2014), dice que la calidad es un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o anticiparse a ellas participando activamente en el desarrollo del servicio al consumidor con diferentes tipos de discapacidades el cual es el motivo principal por el que toda empresa se debe aplicar la calidad, mejora continua esta es un factor imprescindible de las empresas cada vez más competitiva donde se incluye la satisfacción del cliente con discapacidad y por lo tanto al entrar en su establecimientos buscar resolver necesidades de los clientes ya que tiene su forma diferentes de hacer las cosas por ejemplo no ve pero puede tocar es una de las características que debemos de tomar en cuenta a la hora de interactuar con los clientes.

Por otra parte Duque (2015), considera que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio.

En este sentido Fisher (2014), menciona que la calidad en el servicio se define como la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio.

De la misma manera Hernandez (2009), menciona que: “La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (pág. 5).

#### **3.2.2.1 Indicadores de la Calidad del Servicio.**

De acuerdo al criterio de Michael (2012), los indicadores de calidad de los procesos son medidas estadísticas basadas en cifras o ratios que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, un sistema o un proceso. La evolución del concepto de métricas en la gestión de calidad, tal y como expone el Profesor Michael A. Noble de la Universidad de British Columbia, se ha transformado radicalmente en las últimas décadas:

- 1920: planificar – hacer – ver
- 1940: planificar – hacer – comprobar – tomar acción
- 1980: definir – medir – analizar – mejorar – controlar
- Hoy: normalización. La era de los indicadores de calidad ISO 9001

Para toda empresa es importante disponer de un manual de calidad que guíe las acciones a seguir y los objetivos a conseguir

### **3.2.2.2 Importancia de la Calidad**

Según Michael (2012), es importante los indicadores de calidad ya que aportan datos que permiten conocer, rendimiento de un proceso, la calidad empresarial, la calidad de los servicios, preocupaciones potenciales en relación a la calidad, áreas que requieren mayor estudio e investigación, transformaciones y evolución del objetivo a medir a lo largo del tiempo, que permiten ejercer un mayor control.

Por eso, los indicadores elegidos, para que definan a la perfección los estándares de calidad de un producto, han de ser:

**Viables:** permite obtener datos de un modo factible y conllevando unos costes proporcionales y un uso de recursos apropiado.

**Válidos:** adecuados para medir un aspecto relacionado con la calidad.

**Comparables:** que hagan posible un análisis comparativo, por áreas, por momentos en el tiempo o por productos.

**Cuantificables:** que se puedan medir.



Donde Michael (2012), señala que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar dónde es necesario aplicar la mejora continua para obtener una correcta calidad empresarial. Esto debe incluir los datos generados como resultado del seguimiento y la medida de la efectividad del sistema de gestión de la calidad en conjunto. El análisis de datos debe proporcionar información relativa a: Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para acciones preventivas. Y puede aportar también información relativa a la satisfacción del cliente o la gestión de proveedores.

### **3.2.2.3 Indicadores de Cumplimiento de Calidad del Servicio**

Finalmente Noguez (2016), menciona las principales características que deben tener los indicadores de calidad son las siguientes:

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

### **3.2.2.4 Eficiencia**

Según Chiavenato (2015), hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc. limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas. La eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

### 3.2.2.5 Eficacia

De acuerdo al criterio de Silva (2012), menciona que la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

### 3.2.2.6 Dimensiones de Calidad del Servicio

Las dimensiones según Berry (2012), son las siguientes:

- **Fiabilidad:** Al realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera
- **Capacidad de respuesta:** La disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida
- **Empatía:** Atención individualizada que vela por los intereses de los clientes.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación
- **Seguridad:** Los conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad (incluye la transparencia en las transacciones financieras con el cliente).

## UNIDAD III. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

### 3.2.3 Definición

De acuerdo al criterio de Bohlander (2013), menciona que: La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. “La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora” (pág. 86).

### **3.2.3.1 Importancia de la Evaluación del Desempeño del Personal**

Según Chiavenato (2015), menciona que la evaluación del desempeño del personal permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

### **3.2.3.2 Tipos de Evaluaciones del Desempeño del Personal**

Por otra parte, para Vadillo (2014), la evaluación del desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. (pág. 43).

Según James (2013), la evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Evaluación del desempeño es: El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización.

Menciona Vadillo (2014), dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral existe cuatro tipos:

**Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.** - En esta se combinan objetivos y competencias. Los cumplimientos de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.** - Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.**- Esta fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene

un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.** - También es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

### **3.2.3.3 Evaluación de desempeño del Personal**

Según Vadillo (2014), para el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de éste dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma. Para las nuevas generaciones de Gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una teoría y que se empiece a aplicar nuevos patrones para un mejor desarrollo de los Recursos Humanos, y junto a esto, la prosperidad de la economía a escala mundial.

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

**Relevancia.** - Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.

**Equidad.** - Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucional e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad.

**Confiabilidad.** - Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso internos y de la institución.

**Confidencialidad.** - Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.

**Consecuencia.** - El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad.

**Interdependencia.** - Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas.

#### **UNIDAD IV. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

##### **3.2.4 Concepto de satisfacción del Cliente**

Para Cohen (2014), si se trabaja en un establecimiento o ante un público, se sabe mejor que nadie, lo importante que es dar un buen servicio y el trato que dispensas a tus clientes con discapacidad para que estos queden satisfechos al momento de realizar cualquier tipo de trámites o compren y vuelvan

Según Kelo (2014), es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, también es algo que va más allá de la amabilidad y gentileza. El servicio es un valor agregado para el cliente y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

Según Sandhusen (2015), alude que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

Hoy en día resulta imposible controlar la calidad del servicio después de cómo se maneja en algunas entidades para dar solución a una queja o dificultad en el G.A.D Municipal de Riobamba se ha convertido en una prioridad, donde se puede inducir que la satisfacción del cliente es el hecho de ver sus necesidades y deseos ya que un cliente satisfecho atrae a más clientes y en cambio una persona insatisfecha comunica a un cliente insatisfecho.

##### **3.2.4.1 Tipos de clientes**

De acuerdo al criterio de López (2013), existen dos tipos de clientes donde se debe satisfacer las necesidades que cada uno tenga sin descuidar uno de otro.

**Cliente Interno:** es aquel que pertenece a la organización y que no por estar con ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

**Cliente Externo:** es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo, son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto o servicio.

**Cliente cautivo:** consumidor que no sólo es habitual o fiel, sino que es verdaderamente seguidor de la marca, por lo que únicamente adquiere productos o servicios de dicha compañía. Es el cliente ideal para cualquier marca.

### **3.2.4.2 Dimensiones Satisfacción del Cliente.**

Según Pizzo (2013), las dimensiones de satisfacción del cliente son:

- **Accesibilidad.** - Es el conjunto de características que hacen posible que el cliente pueda encontrarse con el servicio. Si un negocio tiene toda la variedad de productos que una persona valora y necesita, pero no tiene un lugar para estacionamiento que le permita al cliente cargar su compra en su vehículo, claramente será un impedimento para que el cliente goce del beneficio de la variedad.
- **Responsabilidad.** - La responsabilidad a cargo de un representante de servicio al cliente es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa en la que trabaja comercializa. Además, es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.
- **Expectativa.** - Son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera del servicio, aquello que espera vivir o encontrarse en nuestro negocio o empresa. Se Debe tener presente que las expectativas de cada cliente son diferentes y dependen en gran medida de las experiencias adquiridas que este cliente haya tenido bien sea con otros negocios o empresas, pero también dependen en gran medida de la imagen que proyecta.

- **Servicio confiable.** - Es importante el servicio confiable ya que el cliente se siente seguro al recibir el servicio donde el ofertante brinda la confiabilidad y espacio para una comunicación oportuna.
- **Atención del servicio.** -Es importante analizar y conocer la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con discapacidad para así tener una idea clara y saber cuáles son sus necesidades como clientes. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias o plantear inquietudes sobre un servicio o atención al cliente con discapacidad como información adicional y otras opciones alternativas que ofrece el G.A.D Riobamba.

### **3.2.4.3 Satisfacción del cliente.**

Según López (2013), la noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

## **UNIDAD V. DISCAPACIDAD.**

### **3.2.5 Tipos de Discapacidad.**

En el Art 3.- se considera persona con discapacidad a toda persona que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas previsiblemente de carácter permanente y que se ve registrada en al menos en un treinta por ciento hasta el cien por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal en el desempeño de sus funciones o actividades habituales. (Conadis, 2000, pág. 2).

Estos tipos son: auditiva, física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual; en tanto, que cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes situaciones son muy importantes los grados es por eso que no se puede dejar a un lado la atención prioritaria.

#### **3.2.5.1 Discapacidad.**

Según la Organización Mundial de la Salud (2013), menciona que:

La discapacidad es toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano”. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana. La persona “no es” discapacitada, sino que “está” discapacitada. Las discapacidades se pueden aglutinar en tres troncos principales: de movilidad o desplazamiento, de relación o conducta y de comunicación. En la actualidad, se está redefiniendo el término discapacidad, como falta de adecuación entre la persona y su entorno, más que como una consecuencia de la deficiencia de las personas (pág. 1).

La Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa por cualquier medio y forma, en su propia lengua y símbolos; y el acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad (CRE, 2008:Art.16).

#### **3.2.5.2 Leyes para el discapacitado.**



De acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), las leyes para el discapacitado son según:

**Artículo 1.- Objeto.** - La presente Ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural.

**Artículo 3.- Fines.** - La presente Ley tiene los siguientes fines:

1. Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades.
2. Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad;
3. Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad.
4. Eliminar toda forma de, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones;
5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos.
6. Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

**Artículo 4.- Principios fundamentales.** - La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

**8. Accesibilidad:** se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público

o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.

**10. Atención prioritaria:** en los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.

## **4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1 MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**

En la presente investigación se utilizó el método Hipotético - Deductivo por lo que este método tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados comparándolos con la experiencia, menciona Sarmiento (2015), lo que permite al científico combinar la reflexión racional o momento racional y la formación de la hipótesis y la deducción con la observación de la realidad o un momento empírico y la verificación.

**Observación:** Se realizó observaciones directas analizando cual fue la calidad del servicio al cliente con capacidades especiales, en el G.A.D de Riobamba.

**Formulación de la Hipótesis:** La explicación de los hechos y posibles causas o razones que durante el proceso investigación en el G.A.D de Riobamba dieron como sustento en el proceso a ser investigado.

#### **Hipótesis Planteada**

**Ho** La calidad del servicio del G.A.D Municipal de Riobamba no incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidades.

**Ha** La calidad del servicio del G.A.D Municipal de Riobamba si incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidades.

### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación de campo:** La investigación se realizó directamente en la dirección del G.A.D Municipal Riobamba, obteniendo la información veraz pertinente y necesaria por parte del director de Gestión de Talento Humano del G.A.D de Riobamba el Dr. Jorge Zambrano, en conjunto con los, clientes internos y clientes externos.

Según Arias (2014), la investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados.

**Investigación exploratoria:** Esta Investigación permitió, examinar el problema cumpliendo con el objetivo que es determinar cómo la calidad del servicio en la Institución del G.A.D Municipal Riobamba incide en la atención al cliente.

De acuerdo al criterio de Fernandez (2014), indican que : La investigación exploratoria, se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

**Investigación Descriptiva.** -Se describió el fenómeno que está ocurriendo. Es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular.

Menciona Lopez (20012), en la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables.

**Explicativa Causal.** -Porque la información se obtuvo de diferentes artículos, tesis, libros, estudios previos analizar la causa y efecto. Es aquella que tiene relación causal; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino, que intenta encontrar las causas del mismo. (Fernandez, 2014).

### 4.3 DISEÑO

#### **Investigación no experimental**

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, ya que se requiere comprender la calidad en el proceso de discapacidad y su significancia en la calidad del servicio al cliente en el G.A.D de Riobamba esta investigación se desarrolló en el lugar de los hechos, donde se observa y analiza el problema para posteriormente mediante la utilización de técnicas e instrumentos necesarios, además porque no se manipulan las variables y, se plantea soluciones que mejoren la situación actual.

#### **4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

De acuerdo con Barrera (2014), define la población como un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”. (pág. 141).

##### **4.4.1 Población Interna**

La población de estudio para el presente trabajo de investigación fue considerada en el G.A.D de Riobamba, que se obtuvo de la Información proporcionada por el Departamento de talento Humano, proviene de 12 Departamentos / unidades que tienen interrelación con los clientes externos, la cual arrojó que 36 son empleados.

##### **4.4.2 Población Externa**

La población de estudio para el presente trabajo de investigación fue considerada en el G.A.D de Riobamba, que se obtuvo de la información catastral que tienen características de Discapacidad, 760 son usuarios.

##### **4.4.3 Tamaño de Muestra**

La técnica de muestreo es por conveniencia, porque es necesario trabajar con el personal operativo que trabaja en un turno de ocho horas en el G.A.D Municipal de Riobamba Ecuador. Y con la totalidad de los clientes registrados en los catastros municipales.

Para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula de:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

**n**= Tamaño de la muestra para población conocida

**N** = Tamaño de la población = 760

**Z $\alpha$** = Nivel de confianza al 95% = 1.96

**p**= proporción de éxito de encontrar un individuo en la población (en este caso 0.5 maximiza el tamaño muestral).

$q = 1 - p$ , proporción de fracaso de no encontrar un individuo en la población (en este caso 0.5 maximiza el tamaño muestral ( $1 - 0,5 = 0,5$ ))

$e =$  error que se comete (5%) = 0.05

Se obtiene que:

$$n = \frac{760 * (3.8416) * (0.50) * (0.50)}{760 * (0.0025) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{729.904}{2.8604}$$

$$n = 255 \text{ personas}$$

#### 4.4.4 Selección de Muestra

La técnica de muestreo es por conveniencia, porque es necesario trabajar con el personal operativo que trabaja en un turno de ocho horas en el G.A.D Municipal de Riobamba Ecuador que son 36 empleados públicos.

**Criterios de inclusión:** Todos los clientes internos o colaboradores que figuran en planilla, gozan de los beneficios sociales y están en la GAD Municipal de Riobamba por más de un año.

**Criterios de eliminación:** Los trabajadores que hayan tenido una incidencia de disciplina o memorandos.

#### 4.5 MÉTODO DE ANÁLISIS.

Se refiere al conocimiento de la realidad que se obtiene a partir de la identificación de las partes que conforman el problema de investigación y resultan al ir aumentando el juicio de la realidad, iniciando desde lo más simple hasta llegar a lo más complejo.

En el análisis se distinguen los elementos de los fenómenos y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos, el proceso consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado.

Mediante encuestas técnicamente elaboradas se pudo recoger información, respecto a necesidades de los colaboradores, en relación a la calidad del servicio en atención a la población con discapacidad.

#### **4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La presente investigación demanda la utilización de las siguientes técnicas:

##### **4.6.1 Técnicas.**

**Observación:** Se puede identificar las falencias en el desempeño laboral del personal hacia los usuarios (clientes) y se registra en la respectiva ficha de observación para así poder mejorar los procesos de la misma.

**Encuestas:** esta técnica permitió la recolección de información del problema que se encontró de manera directa a los clientes con discapacidad del G.A.D Municipal de Riobamba.

**Entrevistas:** la entrevista se hizo a los directores departamentales con la finalidad de conocer cómo se está trabajando para mejorar la atención principalmente a los más vulnerables que son las personas discapacitadas.

##### **4.6.2 Instrumentos**

**Ficha de Observación:** mediante un listado de interrogantes en base a la problemática se pretende determinar falencias.

**Cuestionario:** se realizó un banco de preguntas cerradas en base a las dos variables de estudio. Ver anexo No. 1.

**Guía de Entrevistas:** se hizo preguntas abiertas para poder conocer el criterio de personas que están directamente involucradas en cuanto al tema propuesto. Ver anexo No. 3.

#### **4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Según SPSS es un formato que ofrece IBM para un análisis completo. Es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio ofrece características únicas.

Al utilizar el programa SPSS en dicha investigación, el mismo que al ir de la mano con la hoja de cálculo (Excel). El programa SPSS es de gran beneficio puesto que ayudo en los análisis estadísticos, así como para la elaboración de los gráficos. (Bausela, 2014).

#### **4.8 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS.**

Después de aplicar las encuestas se tabuló y organizó los resultados para ser procesados en términos de medidas descriptivas como son: distribución de frecuencia, porcentajes, medias aritméticas. El proceso utilizado, se describe a continuación en los siguientes pasos:

- En cada ítem, se determinó la calificación correspondiente según el nivel.
- Se organizó la información de los valores de las calificaciones obtenidas por los respectivos grupos de aplicación, en tablas de información.
- Se utilizó el programa Excel y SPSS, para procesar las tablas de información que resumen los valores obtenidos en los diferentes instrumentos de evaluación, determinando la frecuencia y luego los respectivos cálculos de frecuencia, puntuación, media aritmética.
- Se analizaron los datos obtenidos en términos descriptivos, con la finalidad de interpretarlos y responder a los objetivos de la investigación.
- Se confrontaron los hallazgos obtenidos con la teoría.

#### **4.9 APLICACIÓN.**



## Encuesta 1 - Calidad del Servicio.

### 1 Género

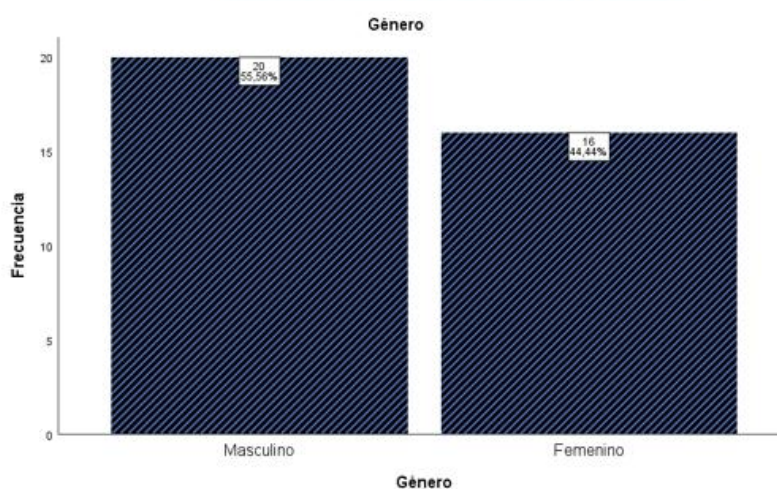
Tabla 1. Género de los encuestados en la encuesta 1.

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	20	55,6	55,6	55,6
	Femenino	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 1. Género de los encuestados en la encuesta 1.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, 20 que representan el 55,6% son de sexo masculino y 16 que representan el 44,4% de sexo femenino.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, la mayoría son de sexo masculino y la minoría de sexo femenino.

### 2 Edad

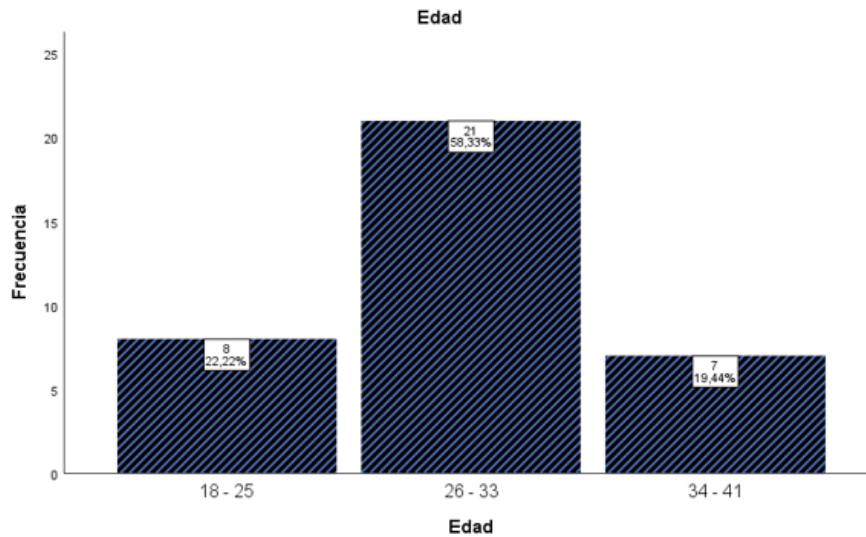
**Tabla 2. Edad de los encuestados en la encuesta 1.**

	Edad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 25	8	22,2	22,2
	26 - 33	21	58,3	80,6
	34 - 41	7	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

**Ilustración 2: Edad de los encuestados en la encuesta 1**



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, 8 que representan el 22,2% son de entre 18 – 25 años, 21 que representan el 58,3% son de entre 26 – 33 años y 7 que representan el 19,4% son de entre 34 – 41 años.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, la mayoría son de entre 26 – 33 años, seguidos de entre 18 – 25 años y la minoría de entre 34 – 41 años.

### 3 Instrucción académica

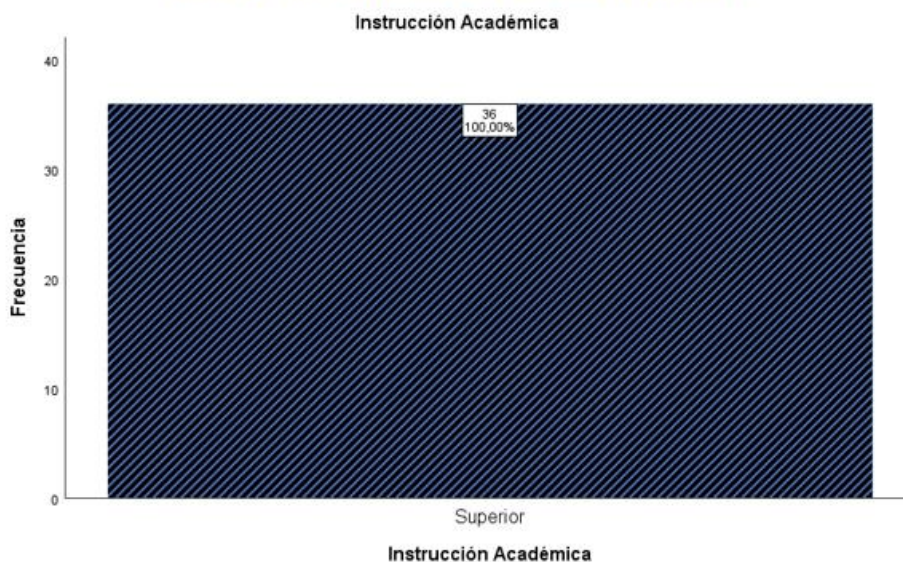
Tabla 3. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 1.

Instrucción Académica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	36	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 3. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 1.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, 36 que representan el 100,0% tienen instrucción académica superior.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 1 – calidad del servicio, todos tienen instrucción académica superior.

## Encuesta 1 – Pregunta 1.

Tabla 4. Encuesta 1 – Pregunta 1.

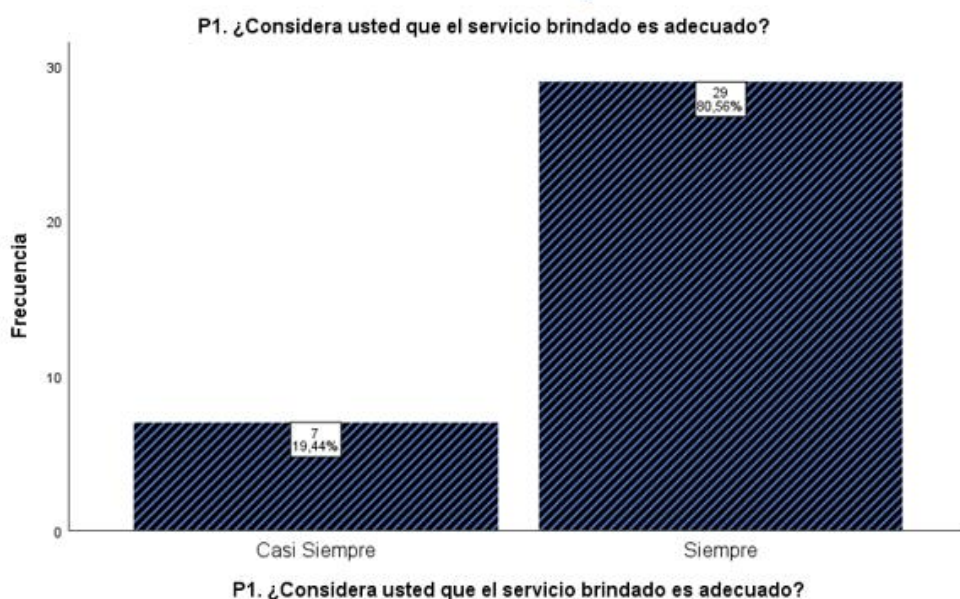
### P1. ¿Considera usted que el servicio brindado es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	19,4	19,4	19,4
	Siempre	29	80,6	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 4. Encuesta 1 – Pregunta 1.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 1 de la encuesta 1, 29 encuestados que equivalen al 80,6%, consideran que siempre el servicio brindado es adecuado y 7 encuestados que equivalen al 19,4%, consideran que casi siempre el servicio brindado es adecuado.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 1 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre el servicio brindado es adecuado y la minoría que casi siempre el servicio brindado es adecuado.



## Encuesta 1 – Pregunta 2.

Tabla 5. Encuesta 1 – Pregunta 2.

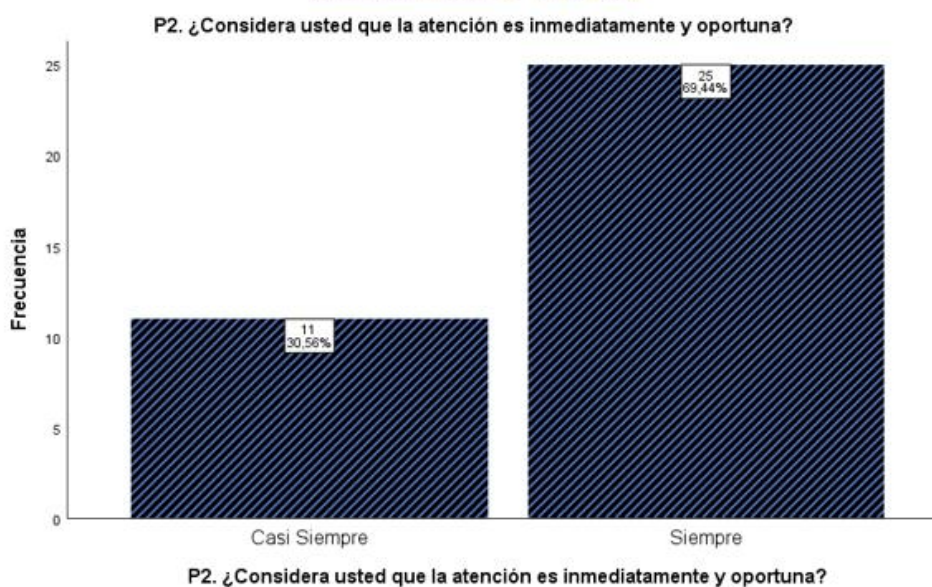
P2. ¿Considera usted que la atención es inmediatamente y oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	30,6	30,6	30,6
	Siempre	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 5. Encuesta 1 – Pregunta 2.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 2 de la encuesta 1, 25 encuestados que equivalen al 69,4%, consideran que siempre la atención es inmediatamente y oportuna, y 11 encuestados que equivalen al 30,6%, consideran que casi siempre la atención es inmediatamente y oportuna.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 2 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre la atención es inmediatamente y oportuna, y la minoría que casi siempre la atención es inmediatamente y oportuna.

### Encuesta 1 – Pregunta 3.

Tabla 6. Encuesta 1 – Pregunta 3.

#### P3. ¿Demuestra usted interés en su trabajo?

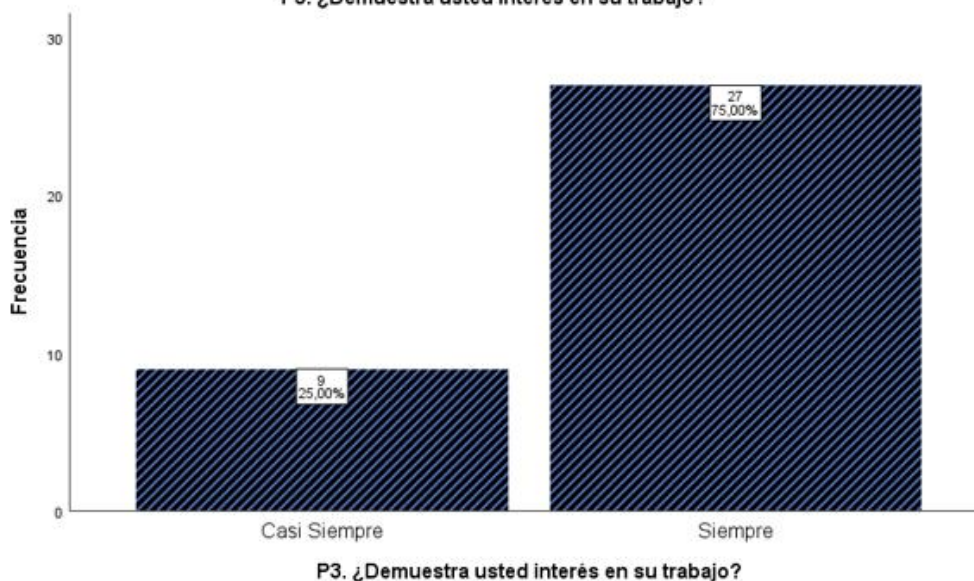
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	25,0	25,0	25,0
	Siempre	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 6. Encuesta 1 – Pregunta 3.

#### P3. ¿Demuestra usted interés en su trabajo?



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 3 de la encuesta 1, 27 encuestados que equivalen al 75,0%, consideran que siempre demuestran interés en su trabajo y 9 encuestados que equivalen al 25,0%, consideran que casi siempre demuestran interés en su trabajo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 3 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre demuestran interés en su trabajo y la minoría que casi siempre demuestran interés en su trabajo.

## Encuesta 1 – Pregunta 4.

Tabla 7. Encuesta 1 – Pregunta 4.

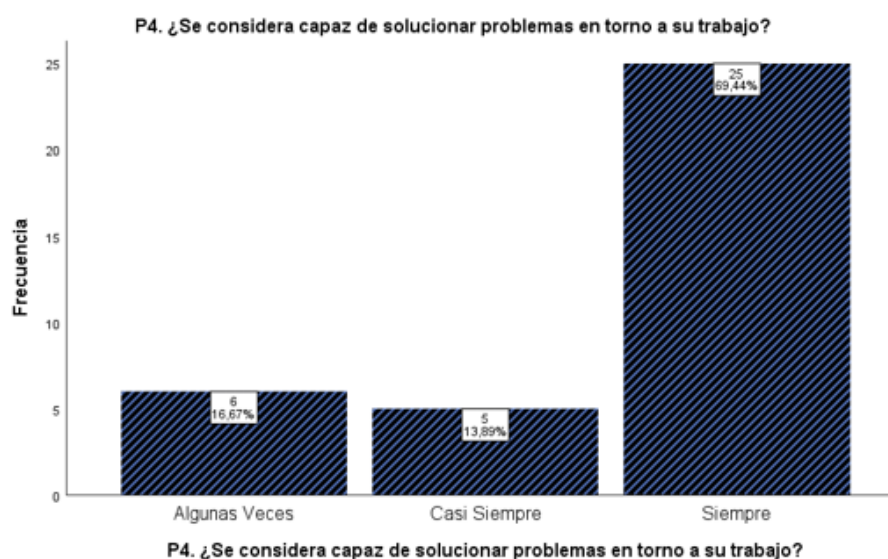
P4. ¿Se considera capaz de solucionar problemas en torno a su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	5	13,9	13,9	30,6
	Siempre	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 7. Encuesta 1 – Pregunta 4.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 4 de la encuesta 1, 25 encuestados que equivalen al 69,4%, consideran que siempre se consideran capaz de solucionar problemas en torno a su trabajo, 6 encuestados que equivalen al 16,7%, consideran que algunas veces y 5 encuestados que equivalen al 13,9%, consideran que casi siempre.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 4 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre se consideran capaz de solucionar problemas en torno a su trabajo, y la minoría que algunas veces y casi siempre.

## Encuesta 1 – Pregunta 5.

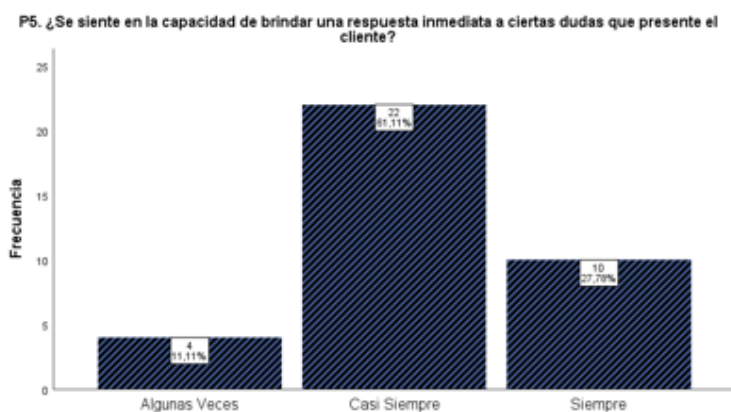
Tabla 8. Encuesta 1 – Pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Siempre	22	61,1	61,1	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 8. Encuesta 1 – Pregunta 5.



P5. ¿Se siente en la capacidad de brindar una respuesta inmediata a ciertas dudas que presente el cliente?

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 5 de la encuesta 1, 22 encuestados que equivalen al 61,1%, consideran que casi siempre se sienten en la capacidad de brindar una respuesta inmediata a ciertas dudas que presente el cliente, 10 encuestados que equivalen al 27,8%, consideran que siempre y 4 encuestados que equivalen al 11,1%, consideran que algunas veces.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 5 de la encuesta 1, la mayoría consideran que casi siempre se sienten en la capacidad de brindar una respuesta inmediata a ciertas dudas que presente el cliente, y la minoría que siempre y algunas veces.



## Encuesta 1 – Pregunta 6.

Tabla 9. Encuesta 1 – Pregunta 6.

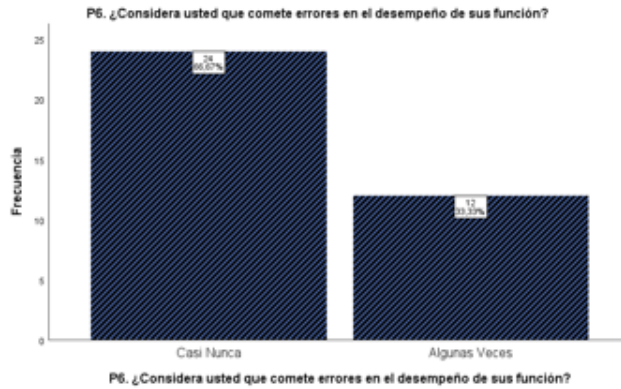
P6. ¿Considera usted que comete errores en el desempeño de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	24	66,7	66,7	66,7
	Algunas Veces	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 9. Encuesta 1 – Pregunta 6.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 6 de la encuesta 1, 24 encuestados que equivalen al 66,7%, consideran que casi nunca comete errores en el desempeño de sus funciones y 12 encuestados que equivalen al 33,3%, consideran que algunas veces comete errores en el desempeño de sus funciones.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 6 de la encuesta 1, la mayoría consideran que casi nunca comete errores en el desempeño de sus funciones y la minoría que algunas veces comete errores en el desempeño de sus funciones.

## Encuesta 1 – Pregunta 7.

Tabla 10. Encuesta 1 – Pregunta 7.

P7. ¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?

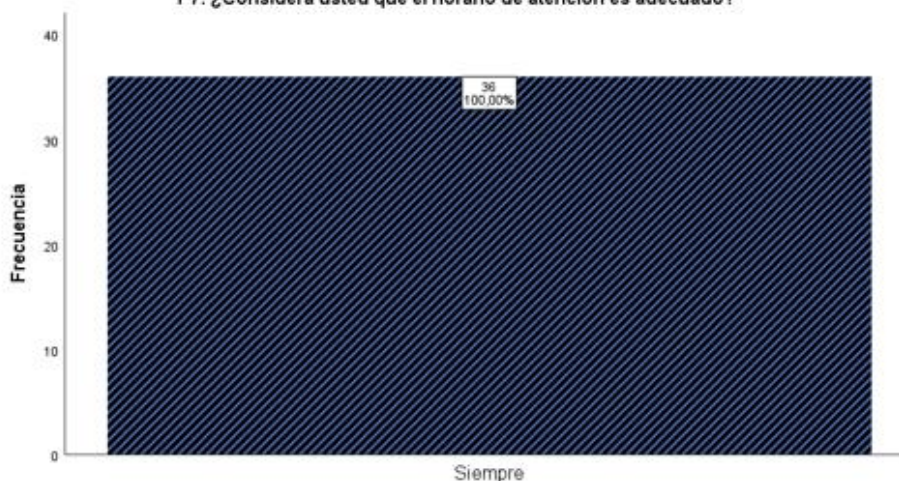
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	36	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 10. Encuesta 1 – Pregunta 7.

P7. ¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?



P7. ¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 7 de la encuesta 1, 36 encuestados que equivalen al 100,0%, consideran que siempre el horario de atención es adecuado.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 7 de la encuesta 1, todos consideran que siempre el horario de atención es adecuado.

## Encuesta 1 – Pregunta 8.

Tabla 11. Encuesta 1 – Pregunta 8.

### P8. ¿Cree usted que utiliza palabras de fácil comprensión?

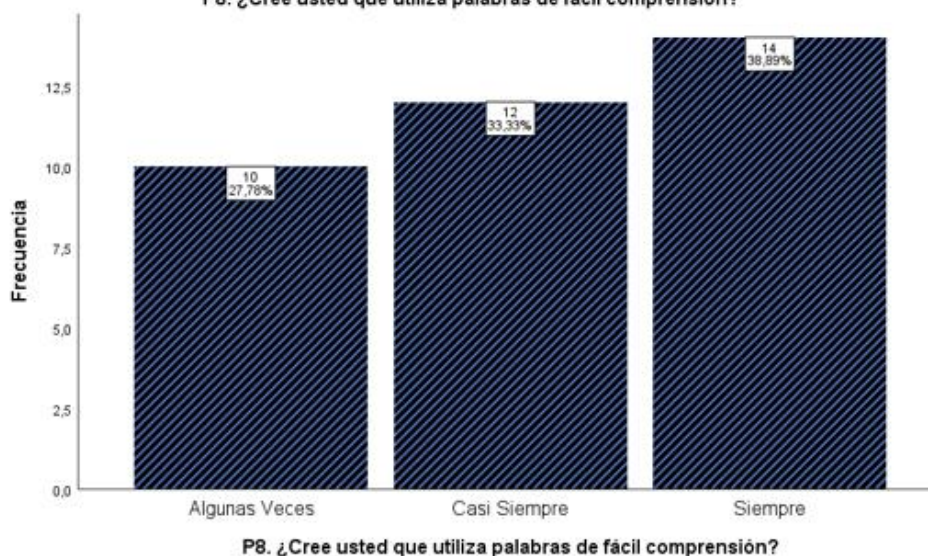
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	10	27,8	27,8	27,8
	Casi Siempre	12	33,3	33,3	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 11. Encuesta 1 – Pregunta 8.

### P8. ¿Cree usted que utiliza palabras de fácil comprensión?



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 8 de la encuesta 1, 14 encuestados que equivalen al 38,9%, consideran que siempre utiliza palabras de fácil comprensión, 12 encuestados que equivalen al 33,3% consideran que casi siempre y 10 encuestados que equivalen al 27,8%, consideran que algunas veces.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 8 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre y casi siempre utiliza palabras de fácil comprensión y la minoría que algunas veces utiliza palabras de fácil comprensión.

## Encuesta 1 – Pregunta 9.

Tabla 12. Encuesta 1 – Pregunta 9.

### P9. ¿Considera usted que brinda una atención individualizada?

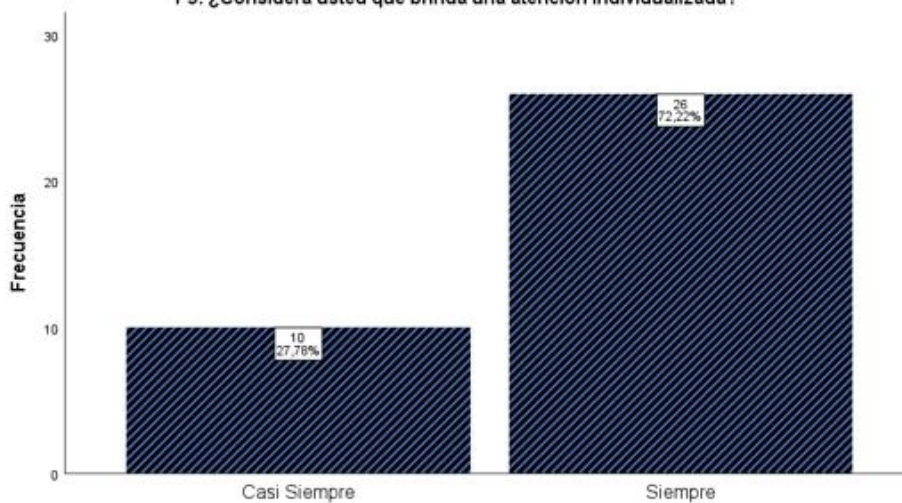
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	10	27,8	27,8	27,8
	Siempre	26	72,2	72,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 12. Encuesta 1 – Pregunta 9.

### P9. ¿Considera usted que brinda una atención individualizada?



### P9. ¿Considera usted que brinda una atención individualizada?

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 9 de la encuesta 1, 26 encuestados que equivalen al 72,2%, consideran que siempre brinda una atención individualizada y 10 encuestados que equivalen al 27,8%, consideran que casi siempre brinda una atención individualizada.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 9 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre brinda una atención individualizada, y la minoría que casi siempre brinda una atención individualizada.



## Encuesta 1 – Pregunta 10.

Tabla 13. Encuesta 1 – Pregunta 10.

P10. ¿Considera usted que cuenta con los equipos tecnológicos modernos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	36	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 13. Encuesta 1 – Pregunta 10.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 10 de la encuesta 1, 36 encuestados que equivalen al 100,0%, consideran que siempre cuenta con los equipos tecnológicos modernos.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 10 de la encuesta 1, todos los encuestados consideran que siempre cuenta con los equipos tecnológicos modernos.

## Encuesta 1 – Pregunta 11.

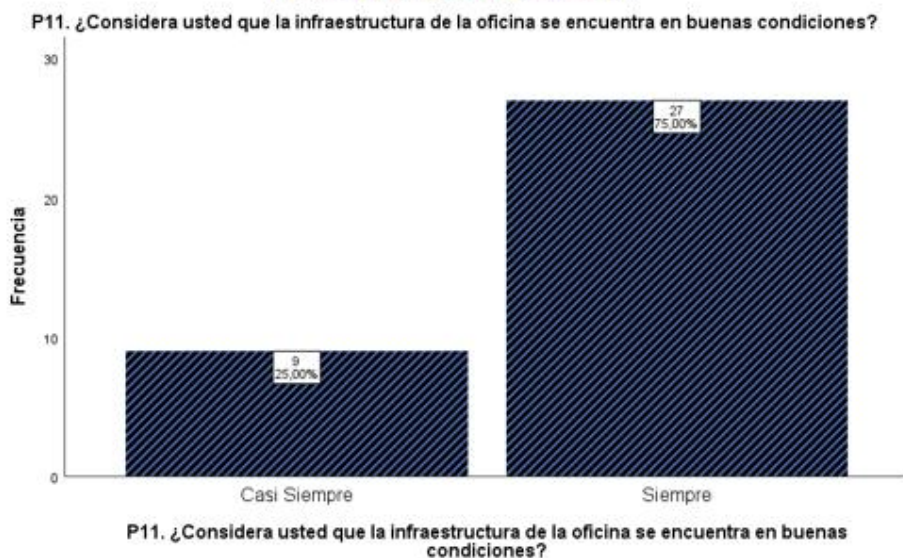
Tabla 14. Encuesta 1 – Pregunta 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	25,0	25,0	25,0
	Siempre	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 14. Encuesta 1 – Pregunta 11.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 11 de la encuesta 1, 27 encuestados que equivalen al 75,0%, consideran que siempre la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones y 9 encuestados que equivalen al 25,0%, consideran que casi siempre la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 11 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones y la minoría que casi siempre la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones.

## Encuesta 1 – Pregunta 12.

Tabla 15. Encuesta 1 – Pregunta 12.

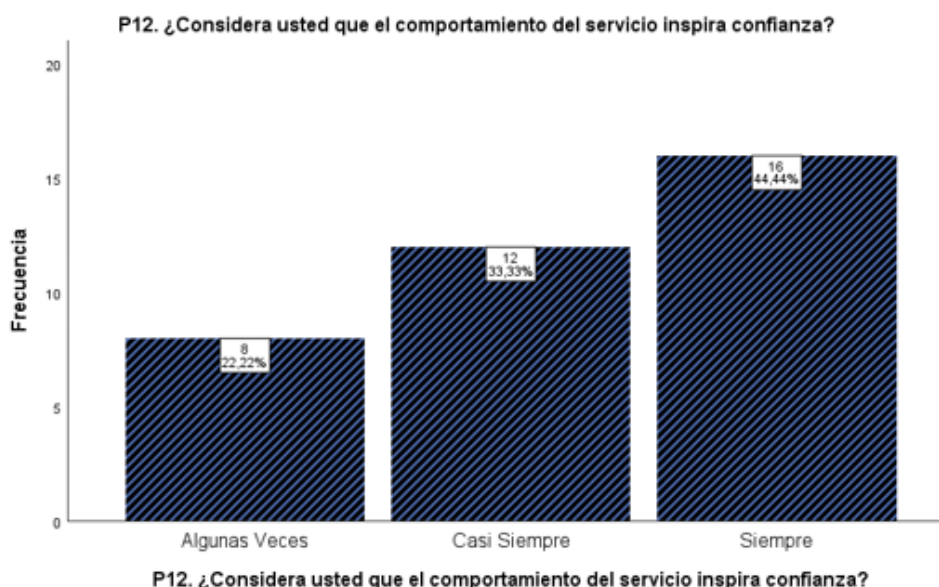
P12. ¿Considera usted que el comportamiento del servicio inspira confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	8	22,2	22,2	22,2
	Casi Siempre	12	33,3	33,3	55,6
	Siempre	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 15. Encuesta 1 – Pregunta 12.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 12 de la encuesta 1, 16 encuestados que equivalen al 44,4%, consideran que siempre el comportamiento del servicio inspira confianza, 12 encuestados que equivalen al 33,3% consideran que casi siempre y 8 encuestados que equivalen al 22,2%, consideran que algunas veces.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 12 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre y casi siempre el comportamiento del servicio inspira confianza, y la minoría que algunas veces el comportamiento del servicio inspira confianza.

### Encuesta 1 – Pregunta 13.

Tabla 16. Encuesta 1 – Pregunta 13.

P13. ¿Considera usted que es importante actualizar los conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	36	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 16. Encuesta 1 – Pregunta 13.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 13 de la encuesta 1, 36 encuestados que equivalen al 100,0%, consideran que siempre es importante actualizar los conocimientos.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 13 de la encuesta 1, todos los encuestados consideran que siempre es importante actualizar los conocimientos.



## Encuesta 1 – Pregunta 14.

Tabla 17. Encuesta 1 – Pregunta 14.

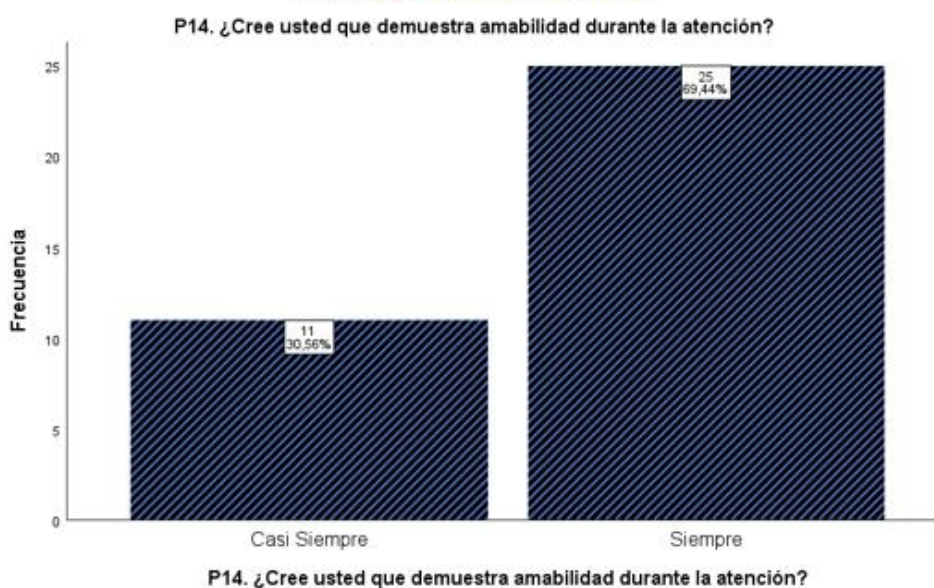
P14. ¿Cree usted que demuestra amabilidad durante la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	30,6	30,6	30,6
	Siempre	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Investigador

Ilustración 17. Encuesta 1 – Pregunta 14.



Fuente: Encuesta 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 14 de la encuesta 1, 25 encuestados que equivalen al 69,4%, consideran que siempre demuestran amabilidad durante la atención y 11 encuestados que equivalen al 30,6%, consideran que casi siempre demuestran amabilidad durante la atención.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 14 de la encuesta 1, la mayoría consideran que siempre demuestran amabilidad durante la atención y la minoría que casi siempre demuestran amabilidad durante la atención.

## Encuesta 2 – Satisfacción del cliente.

### 1. Género

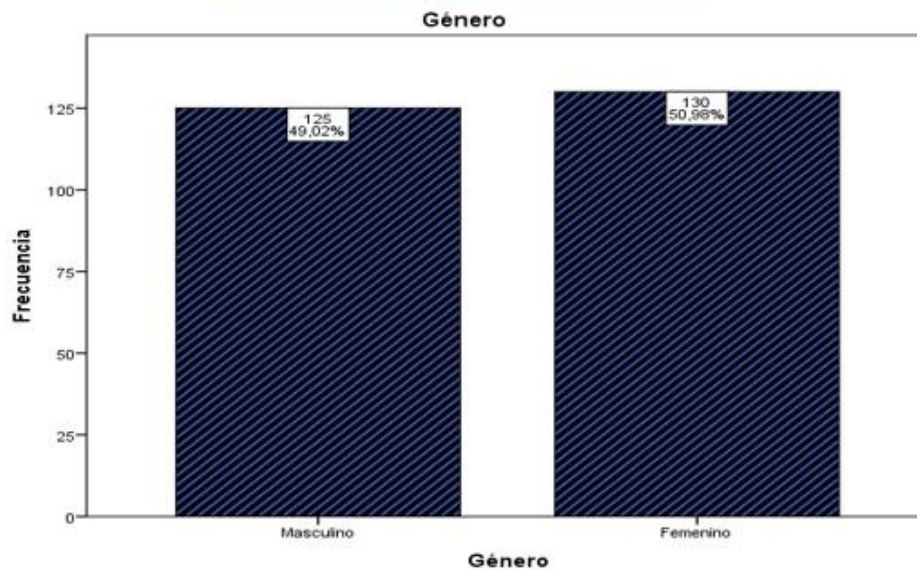
Tabla 18. Género de los encuestados en la encuesta 2.

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	125	49,0	49,0	49,0
	Femenino	130	51,0	51,0	100,0
	Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 18. Género de los encuestados en la encuesta 2.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, 125 que representan el 49,0% son de sexo masculino y 130 que representan el 51,0% de sexo femenino.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, la mayoría son de sexo femenino y la minoría de sexo masculino.

## 2. Edad

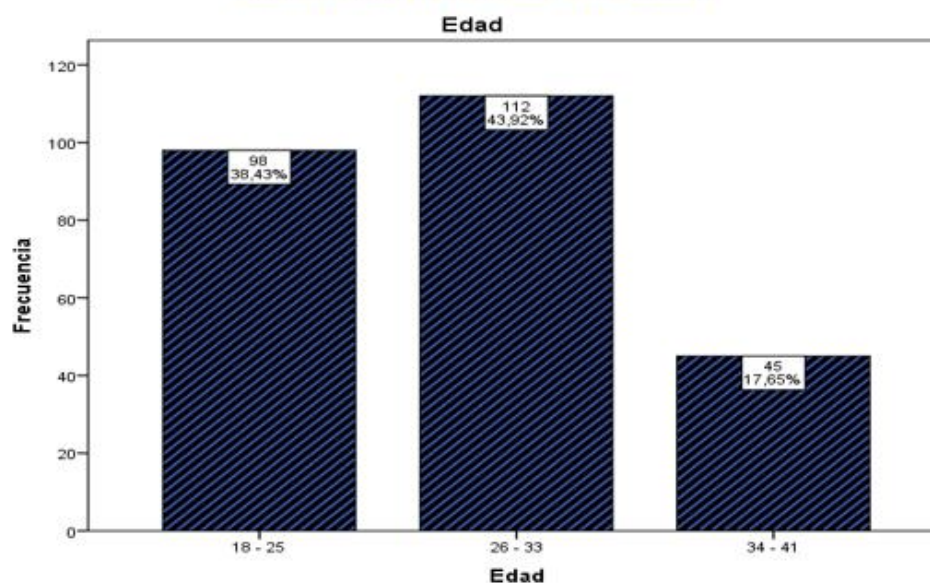
Tabla 19. Edad de los encuestados en la encuesta 2.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 25	98	38,4	38,4	38,4
	26 - 33	112	43,9	43,9	82,4
	34 - 41	45	17,6	17,6	100,0
Total		255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 19: Edad de los encuestados en la encuesta 2.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, 112 que representan el 43,9% son de entre 26 – 33 años, 98 que representan el 38,4% son de entre 18 – 25 años y 45 que representan el 17,6% son de entre 34 – 41 años.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, la mayoría son de entre 26 – 33 años, seguidos de entre 18 – 25 años y la minoría de entre 34 – 41 años.

### 3. Instrucción académica

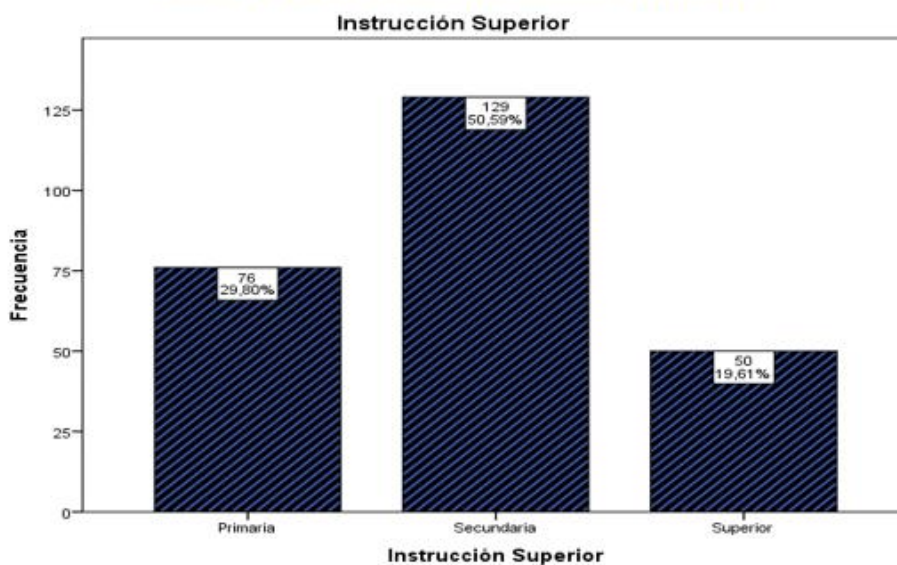
Tabla 20. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	76	29,8	29,8	29,8
	Secundaria	129	50,6	50,6	80,4
	Superior	50	19,6	19,6	100,0
	Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 20. Instrucción académica de los encuestados en la encuesta 2.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** De todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, 129 que representa el 50,6% tienen instrucción secundaria, 76 que representa el 29,8% tienen instrucción primaria y 50 que representa el 19,6% tienen instrucción superior.

**Interpretación:** Se observa que de todos los encuestados en la encuesta 2 – Satisfacción del cliente, la mayoría tiene instrucción secundaria, seguidos de instrucción primaria y finalmente instrucción superior.



## Encuesta 2 – Pregunta 1.

Tabla 21. Encuesta 2 – Pregunta 1.

P1. ¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad?

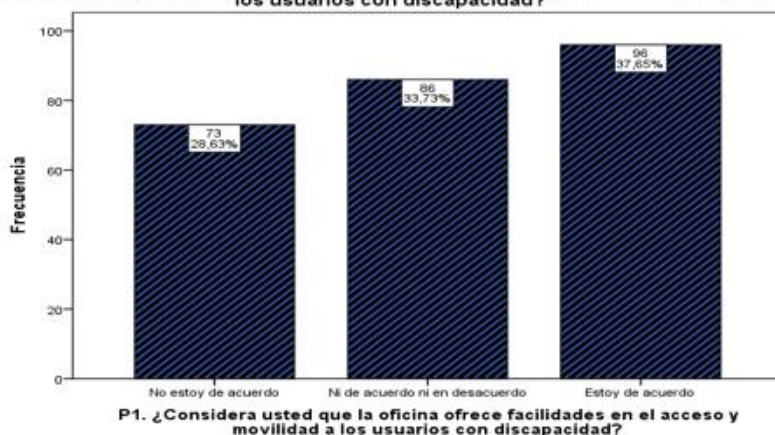
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	73	28,6	28,6	28,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	33,7	33,7	62,4
Estoy de acuerdo	96	37,6	37,6	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 21. Encuesta 2 – Pregunta 1.

P1. ¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 1 de la encuesta 2, 96 encuestados que equivalen al 37,6%, consideran que están de acuerdo que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad, 86 encuestados que equivale al 33,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 73 encuestados que equivalen al 28,6 no están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 1 de la encuesta 2, la mayoría está de acuerdo que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad, otro grupo no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría no está de acuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 2.

Tabla 22. Encuesta 2 – Pregunta 2.

P2. ¿Cree usted que el servidor da prioridad a las personas con discapacidad?

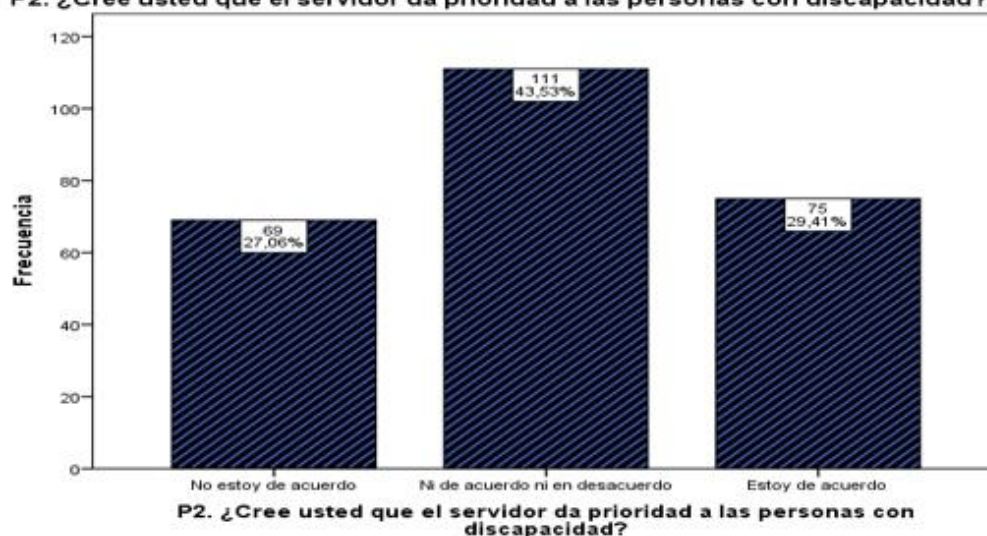
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	69	27,1	27,1	27,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	43,5	43,5	70,6
Estoy de acuerdo	75	29,4	29,4	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 22. Encuesta 2 – Pregunta 2.

P2. ¿Cree usted que el servidor da prioridad a las personas con discapacidad?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 2 de la encuesta 2, 111 encuestados que equivalen al 43,5%, consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor da prioridad a las personas con discapacidad, 75 encuestados que equivale al 29,4% están de acuerdo y 69 encuestados que equivalen al 27,06% no están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 2 de la encuesta 2, la mayoría consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor da prioridad a las personas con discapacidad, otro grupo están de acuerdo, y la minoría que no están de acuerdo

### Encuesta 2 – Pregunta 3.

Tabla 23. Encuesta 2 – Pregunta 3.

P3. ¿Cree usted que la localización de la oficina ofrece información veraz y eficaz?

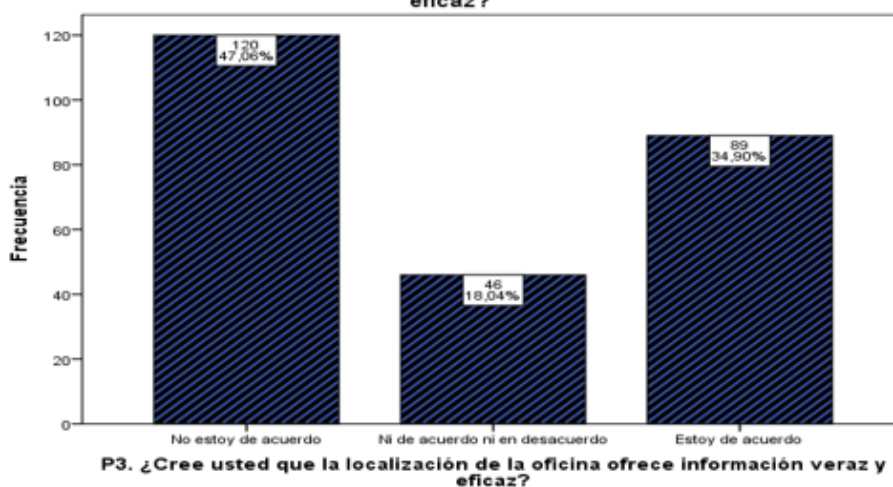
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	120	47,1	47,1	47,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	18,0	18,0	65,1
Estoy de acuerdo	89	34,9	34,9	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 23. Encuesta 2 – Pregunta 3.

P3. ¿Cree usted que la localización de la oficina ofrece información veraz y eficaz?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 3 de la encuesta 2, 120 encuestados que equivalen al 47,06%, consideran que no están de acuerdo que la localización de la oficina ofrece información veraz y eficaz, 89 encuestados que equivale al 34,9% están de acuerdo y 46 encuestados que equivalen al 18,0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 3 de la encuesta 2, la mayoría no están de acuerdo que la localización de la oficina ofrece información veraz y eficaz, otro grupo está de acuerdo y la minoría está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 4.

Tabla 24. Encuesta 2 – Pregunta 4.

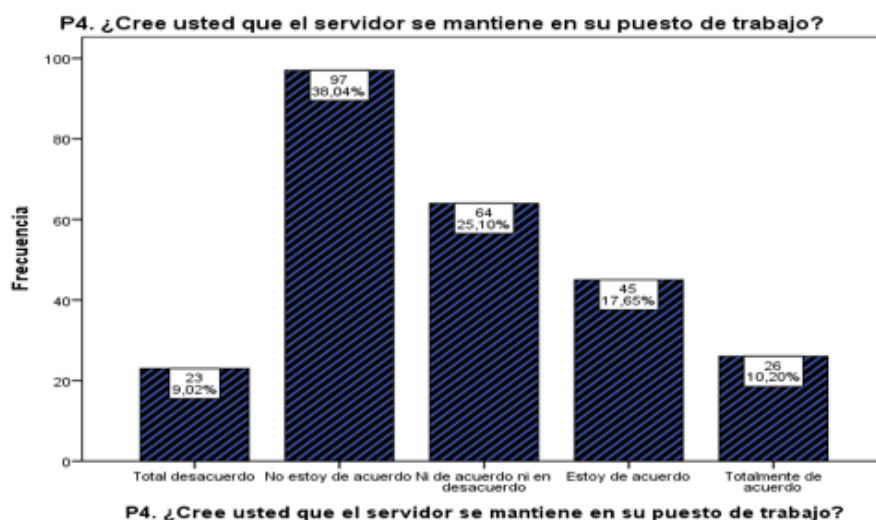
P4. ¿Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	23	9,0	9,0	9,0
No estoy de acuerdo	97	38,0	38,0	47,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	25,1	25,1	72,2
Estoy de acuerdo	45	17,6	17,6	89,8
Totalmente de acuerdo	26	10,2	10,2	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 24. Encuesta 2 – Pregunta 4.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 4 de la encuesta 2, 97 encuestados que equivalen al 38,0%, no están de acuerdo que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo, 64 encuestados que equivalen al 25,1%, están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 45 encuestados que equivalen al 17,6%, están de acuerdo, 26 encuestados que equivalen al 10,2%, están totalmente de acuerdo, y 23 encuestados que equivalen al 9,0% están en total desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 4 de la encuesta 2, la mayoría no están de acuerdo que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo, otro grupo está ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro grupo está ni de acuerdo, otro grupo está totalmente de acuerdo, y la minoría está en total desacuerdo.



## Encuesta 2 – Pregunta 5.

Tabla 25. Encuesta 2 – Pregunta 5.

P5. ¿Cree usted que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno?

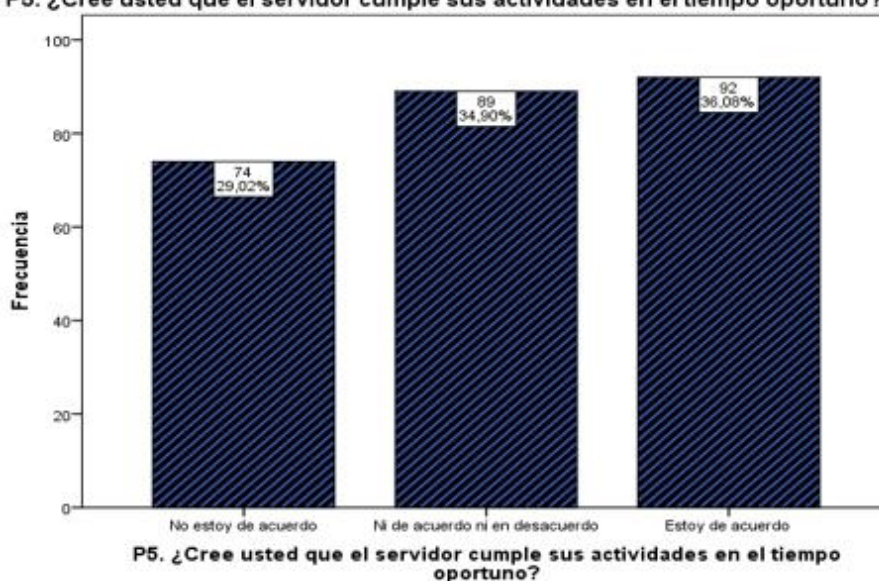
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	74	29,0	29,0	29,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	34,9	34,9	63,9
Estoy de acuerdo	92	36,1	36,1	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 25. Encuesta 2 – Pregunta 5.

P5. ¿Cree usted que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 5 de la encuesta 2, 92 encuestados que equivalen al 36,1%, están de acuerdo que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno, 89 encuestados que equivalen al 34,9%, están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 74 encuestados que equivalen al 29,0% no están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 5 de la encuesta 2, la mayoría están de acuerdo que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno, otro grupo %, está ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría no está de acuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 6.

Tabla 26. Encuesta 2 – Pregunta 6.

P6. ¿Considera usted que el servidor se adapta a las necesidades del usuario?

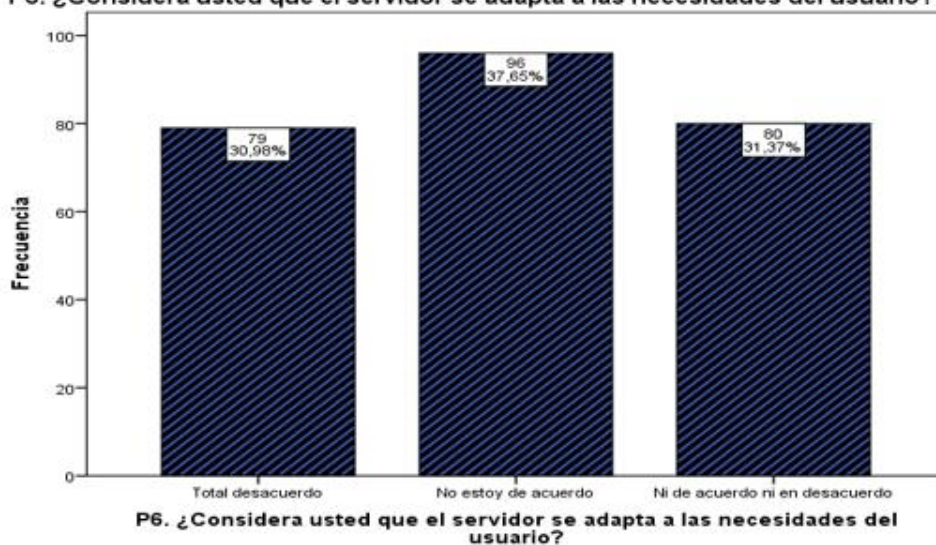
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	79	31,0	31,0	31,0
No estoy de acuerdo	96	37,6	37,6	68,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	31,4	31,4	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 26. Encuesta 2 – Pregunta 6.

P6. ¿Considera usted que el servidor se adapta a las necesidades del usuario?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 6 de la encuesta 2, 96 encuestados que equivalen al 37,65%, no están de acuerdo que el servidor se adapta a las necesidades del usuario, 80 encuestados que equivale al 31,37% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 79 encuestados que equivalen al 31,0% están en total desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 6 de la encuesta 2, la mayoría no está de acuerdo que el servidor se adapta a las necesidades del usuario, otro grupo está ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría está en total desacuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 7.

Tabla 27. Encuesta 2 – Pregunta 7.

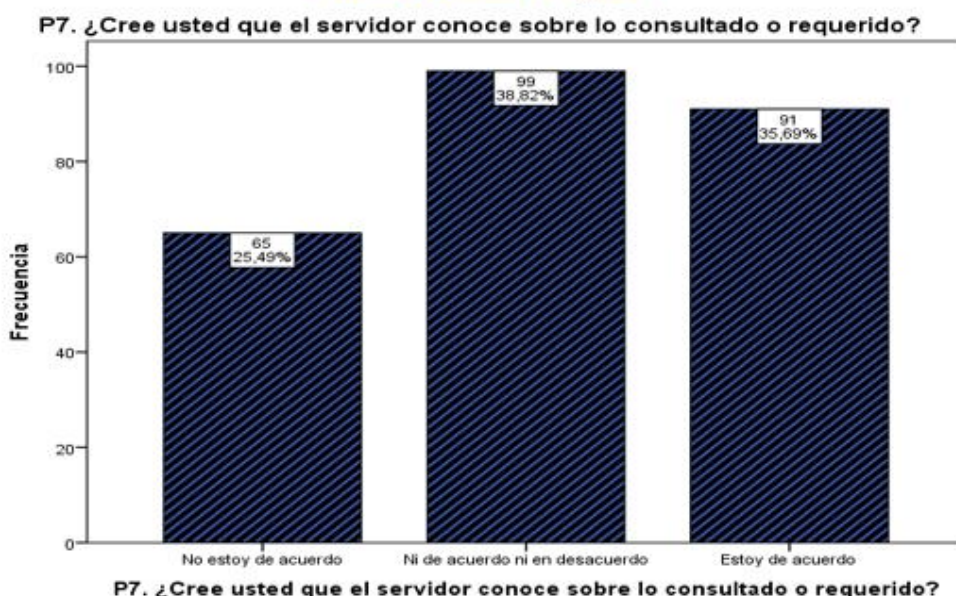
P7. ¿Cree usted que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	65	25,5	25,5	25,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	38,8	38,8	64,3
Estoy de acuerdo	91	35,7	35,7	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 27. Encuesta 2 – Pregunta 7.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 7 de la encuesta 2, 99 encuestados que equivalen al 38,8%, están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido, 19 encuestados que equivalen al 35,7% están de acuerdo y 65 encuestados que equivalen al 25,5% no están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 7 de la encuesta 2, la mayoría está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido, otro grupo está de acuerdo y la minoría no está de acuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 8.

Tabla 28. Encuesta 2 – Pregunta 8.

P8. ¿Cree usted que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios?

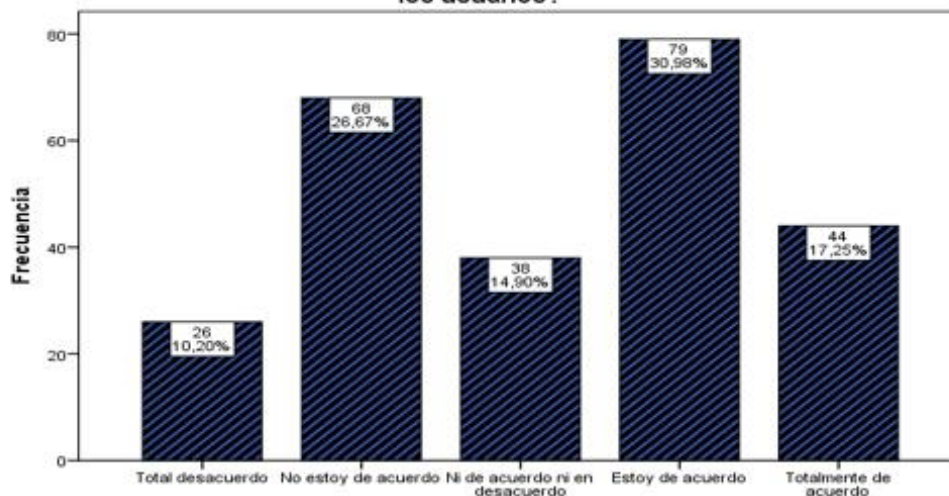
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	26	10,2	10,2	10,2
No estoy de acuerdo	68	26,7	26,7	36,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	14,9	14,9	51,8
Estoy de acuerdo	79	31,0	31,0	82,7
Totalmente de acuerdo	44	17,3	17,3	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 28. Encuesta 2 – Pregunta 8.

P8. ¿Cree usted que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios?



P8. ¿Cree usted que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios?

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 8 de la encuesta 2, 79 encuestados que equivalen al 31,0%, están de acuerdo que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios, 68 encuestados que equivalen al 26,7%, no están de acuerdo, 44 encuestados que equivalen al 17,3%, están totalmente de acuerdo, 38 encuestados que equivalen al 14,9%, están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 26 encuestados que equivalen al 10,2% están en total desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 8 de la encuesta 2, la mayoría está de acuerdo que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios, otro grupo no está de acuerdo, otro grupo está totalmente de acuerdo, otro grupo está ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría está en total desacuerdo.



## Encuesta 2 – Pregunta 9.

Tabla 29. Encuesta 2 – Pregunta 9.

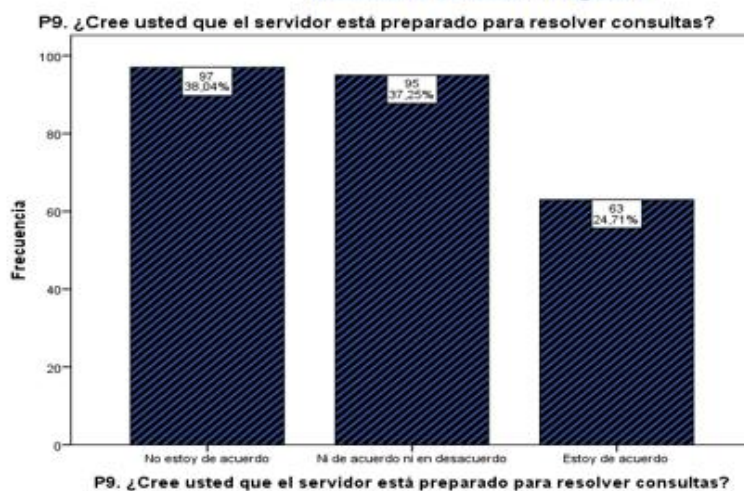
P9. ¿Cree usted que el servidor está preparado para resolver consultas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	97	38,0	38,0	38,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	37,3	37,3	75,3
Estoy de acuerdo	63	24,7	24,7	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 29. Encuesta 2 – Pregunta 9.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 9 de la encuesta 2, 97 encuestados que equivalen al 38,0%, no están de acuerdo el servidor está preparado para resolver consultas, 95 encuestados que equivalen al 37,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 63 encuestados que equivalen al 24,7% están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 9 de la encuesta 2, la mayoría consideran que no están de acuerdo el servidor está preparado para resolver consultas, otro grupo está ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría están de acuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 10.

Tabla 30. Encuesta 2 – Pregunta 10.

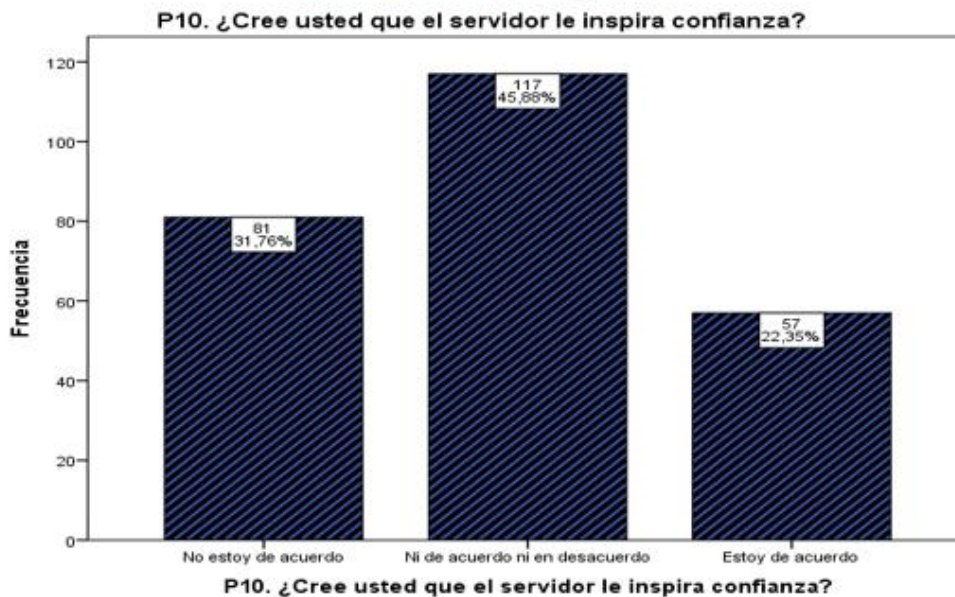
P10. ¿Cree usted que el servidor le inspira confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No estoy de acuerdo	81	31,8	31,8	31,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	45,9	45,9	77,6
Estoy de acuerdo	57	22,4	22,4	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 30. Encuesta 2 – Pregunta 10.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 10 de la encuesta 1, 36 encuestados que equivalen al 45,9%, están de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor le inspira confianza, 81 encuestados que equivalen al 31,8% no están de acuerdo y 57 encuestados que equivalen al 22,4% están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 10 de la encuesta 1, la mayoría están de acuerdo ni en desacuerdo que el servidor le inspira confianza, otro grupo no está de acuerdo y la minoría está de acuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 11.

Tabla 31. Encuesta 2 – Pregunta 11.

P11. ¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?

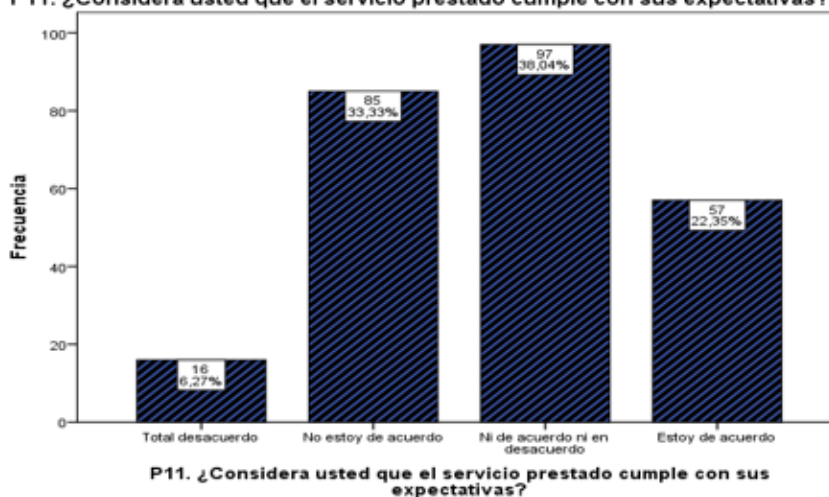
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	16	6,3	6,3	6,3
No estoy de acuerdo	85	33,3	33,3	39,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	38,0	38,0	77,6
Estoy de acuerdo	57	22,4	22,4	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 31. Encuesta 2 – Pregunta 11.

P11. ¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 11 de la encuesta 2, 97 encuestados que equivalen al 38,0%, están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servicio prestado cumple con sus expectativas, 85 encuestados que equivalen al 33,3% no están de acuerdo, 57 encuestados que equivalen al 22,4% están de acuerdo y 16 encuestados que equivalen al 6,3% están en total desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 11 de la encuesta 2, la mayoría están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el servicio prestado cumple con sus expectativas, otro grupo no está de acuerdo, otro grupo está de acuerdo y la minoría está en total desacuerdo.

## Encuesta 2 – Pregunta 12.

Tabla 32. Encuesta 2 – Pregunta 12.

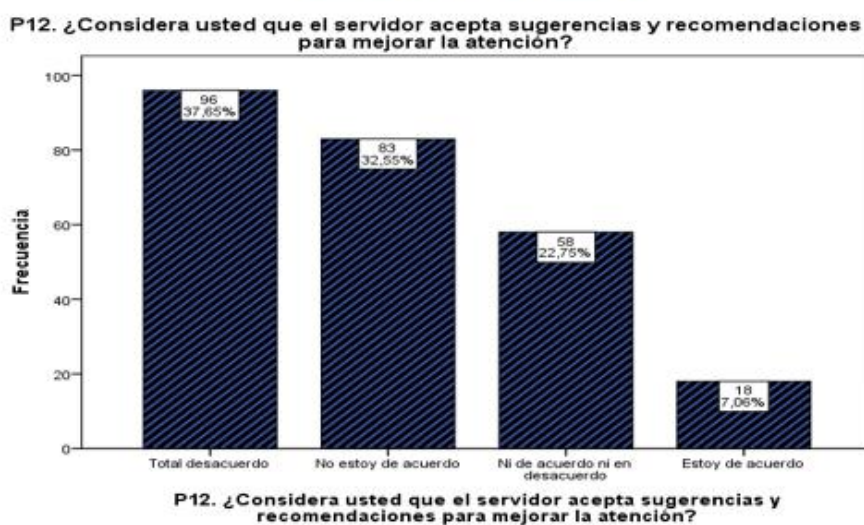
P12. ¿Considera usted que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	96	37,6	37,6	37,6
No estoy de acuerdo	83	32,5	32,5	70,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	22,7	22,7	92,9
Estoy de acuerdo	18	7,1	7,1	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 32. Encuesta 2 – Pregunta 12.



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 12 de la encuesta 2, 96 encuestados que equivalen al 37,6%, están en total desacuerdo que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención, 83 encuestados que equivalen al 32,5% no están de acuerdo, 58 encuestados que equivalen al 22,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 18 encuestados que equivalen al 7,1% están de acuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 12 de la encuesta 2, la mayoría consideran están en total desacuerdo que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención, otro grupo no está de acuerdo, otro grupo está ni de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría está de acuerdo.



## Encuesta 2 – Pregunta 13.

Tabla 33. Encuesta 2 – Pregunta 13.

P13. ¿Considera usted que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso?

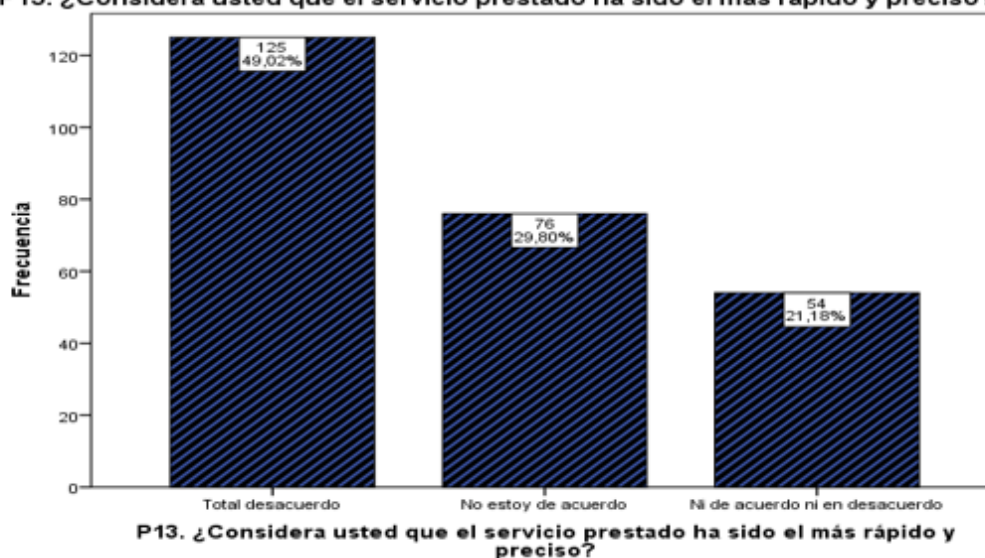
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	125	49,0	49,0	49,0
No estoy de acuerdo	76	29,8	29,8	78,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	21,2	21,2	100,0
Total	255	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Investigador

Ilustración 33. Encuesta 2 – Pregunta 13.

P13. ¿Considera usted que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso?



Fuente: Encuesta 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**Análisis:** En la pregunta 13 de la encuesta 2, 125 encuestados que equivalen al 49,0%, están de acuerdo que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso, 76 encuestados que equivalen al 29,8% no están de acuerdo y 54 encuestados que equivalen al 21,2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Interpretación:** Se observa que en la pregunta 13 de la encuesta 2, la mayoría consideran están de acuerdo que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso, otro grupo no está de acuerdo y la minoría está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

#### 4.10 COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

Con el objeto de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi – cuadrado el cual es un método útil para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra.

Para la determinación del Chi – cuadrado se aplicó la siguiente fórmula:

$$x^2_c = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

$x^2_c$  = Chi – cuadrado calculado

$\Sigma$  = Sumatoria

$f_o$  = Es la frecuencia observada en cada celda

$f_e$  = Es la frecuencia esperada en cada celda

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

1. Encontrar la diferencia entre cada frecuencia y la correspondiente frecuencia esperada.
2. Elevar al cuadrado estas diferencias.
3. Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada.
4. Sumar los cocientes restantes.

Además, se determinó los grados de libertad para el presente estudio según la formula siguiente:

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

$$Gl = (2 - 1)(5 - 1) = (1)(4) = 4$$

Donde f es el número de filas del cuadrado de contingencia y c el número de columnas. Nivel de confianza = 0,05. Teniendo en cuenta los grados de libertad y el nivel de confianza, entonces el Chi – cuadrado teórico según la tabla, es de:

$$Xi^2_t = 9,4877$$

**Prueba de Hipótesis**

**Ha:** La calidad del servicio del G.A.D municipal de Riobamba si incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidades.

**Ho:** La calidad del servicio del G.A.D municipal de Riobamba no incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidades.

**Modelo matemático**

$$Ha: \bar{x}_e \neq \bar{x}_c$$

$$Ho: \bar{x}_e = \bar{x}_c$$

Tabla 34 Modelo Matemático

OPCIONES	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	TOTAL
Encuesta 1 - Calidad del servicio	0	24	40	108	332	504
Encuesta 2 - Satisfacción del cliente	365	1084	1012	768	70	3299
TOTAL	365	1108	1052	876	402	3803

Fuente: Encuesta 2  
 Elaborado por: Marlene Avila Rojas

Tabla 35 Cálculo de la aplicación Chi - cuadrado

	<i>f<sub>o</sub></i>	<i>f<sub>e</sub></i>	<i>f<sub>o</sub> - f<sub>e</sub></i>	<i>(f<sub>o</sub> - f<sub>e</sub>)<sup>2</sup></i>	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
1	0	48,17	-48,17	2320,32	48,17
2	24	146,22	-122,22	14938,87	102,16
3	40	141,74	-101,74	10350,54	73,03
4	108	114,82	-6,82	46,45	0,40
5	332	53,05	278,95	77811,63	1466,69
6	365	316,83	48,17	2320,32	7,32
7	1084	961,78	122,22	14938,87	15,53
8	1034	932,26	101,74	10350,54	11,10
9	762	755,18	6,82	46,45	0,06
10	70	348,95	-278,95	77811,63	222,99
<b>Σ</b>					<b>1947,46</b>

Fuente: Encuesta 2  
 Elaborado por: Marlene Avila Rojas

Entonces el Chi – cuadrado teórico es de:

$$X_i^2_c = 1947,46$$

**Análisis:**

$$X_i^2_c = 1947,46$$

$$X_i^2_t = 9,4877$$

$$X_i^2_c > X_i^2_t$$

$$1947,46 > 9,4877$$

**Interpretación:** Como el  $X_c^2 = 1947,46$  es mayor a el  $X_t^2 = 9,4877$ , entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) y se acepta la **hipótesis alternativa (H<sub>i</sub>)**.

Tabla 36 Aplicación del cálculo Chi Cuadrado

Cálculo de la aplicación Chi - cuadrado					
	<u>fo</u>	fe	<u>fo-fe</u>		
1	0	48,17	-48,17	2320,32	48,17
2	24	146,22	-122,22	14938,87	102,16
3	40	141,74	-101,74	10350,54	73,03
4	108	114,82	-6,82	46,45	0,40
5	332	53,05	278,95	77811,63	1466,69
6	365	316,83	48,17	2320,32	7,32
7	1084	961,78	122,22	14938,87	15,53
8	1034	932,26	101,74	10350,54	11,10
9	762	755,18	6,82	46,45	0,06
10	70	348,95	-278,95	77811,63	222,99
					1947,46

Fuente: Hoja de cálculo 1

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

Tabla 37 Tipo de Encuestas

OPCIONES	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	TOTAL
Encuesta 1 - Calidad del servicio	0	24	40	108	332	504
Encuesta 2 - satisfacción del cliente	365	1084	1034	762	70	3315
TOTAL	365	1108	1074	870	402	3819

Fuente: Hoja de cálculo 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

Tabla 38 Interpretación de las Dimensiones de Calidad del Servicio

Encuesta 1		Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	suma
Dimensión 1. Fiabilidad	P1. ¿Considera usted que el servicio brindado es adecuado?	0	0	0	7	29	36
	P2. ¿Considera usted que la atención es inmediatamente y oportuna?	0	0	0	11	25	36
	P3. ¿Demuestra usted interés en su trabajo?	0	0	0	9	27	36
Dimensión 2. Capacidad de respuesta	P4. ¿Se considera capaz de solucionar problemas en torno a su trabajo?	0	0	6	5	25	36
	P5. ¿Se siente en la capacidad de brindar una respuesta inmediata a ciertas dudas que presente el cliente?	0	0	4	22	10	36
	P6. ¿Considera usted que comete errores en el desempeño de sus funciones?	0	24	12	0	0	36
Dimensión 3. Empatía	P7. ¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?	0	0	0	0	36	36
	P8. ¿Cree usted que utiliza palabras de fácil comprensión?	0	0	10	12	14	36
	P9. ¿Considera usted que brinda una atención individualizada?	0	0	0	10	26	36
Dimensión 4. Elementos tangibles	P10. ¿Considera usted que cuenta con los equipos tecnológicos modernos?	0	0	0	0	36	36
	P11. ¿Considera usted que la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones?	0	0	0	9	27	36
Dimensión 5. Seguridad	P12. ¿Considera usted que el comportamiento del servicio inspira confianza?	0	0	8	12	16	36
	P13. ¿Considera usted que es importante actualizar los conocimientos?	0	0	0	0	36	36
	P14. ¿Cree usted que demuestra amabilidad durante la atención?	0	0	0	11	25	36
		<b>0</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>332</b>	

1. Nunca (N) ; 2 Casi nunca (CN) ; 3 Algunas veces (AV);

4 Casi siempre (CS) ; 5 Siempre (S)

Fuente: Hoja de cálculo 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

Tabla 39 Interpretación de la Dimensiones Satisfacción del Cliente.

Encuesta 2		Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	suma
<b>Dimensión 1. Accesibilidad</b>	P1. ¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad?	0	73	86	96	0	255
	P2. ¿Cree usted que el servidor da prioridad a las personas con discapacidad?	0	69	111	75	0	255
	P3. ¿Cree usted que la ubicación de la oficina ofrece información veraz y eficaz?	0	120	46	89	0	255
<b>Dimensión 2. Responsabilidad</b>	P4. ¿Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo?	23	97	64	45	26	255
	P5. ¿Cree usted que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno?	0	74	89	92	0	255
<b>Dimensión 3. Expectativa</b>	P6. ¿Considera usted que el servidor se adapta a las necesidades del usuario?	79	96	80	0	0	255
	P7. ¿Cree usted que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido?	0	65	99	91	0	255
<b>Dimensión 4. Servicio Confiable</b>	P8. ¿Cree usted que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios?	26	68	38	79	44	255
	P9. ¿Cree usted que el servidor está preparado para resolver consultas?	0	97	95	63	0	255
	P10. ¿Cree usted que el servidor le inspira confianza?	0	81	117	57	0	255
<b>Dimensión 5. Atención del Servicio</b>	P11. ¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?	16	85	97	57	0	255
	P12. ¿Considera usted que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención?	96	83	58	18	0	255
	P13. ¿Considera usted que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso?	125	76	54	0	0	255
		365	1084	1034	762	70	

Fuente: Hoja de cálculo 2

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

**E1. Total, desacuerdo (TD)**

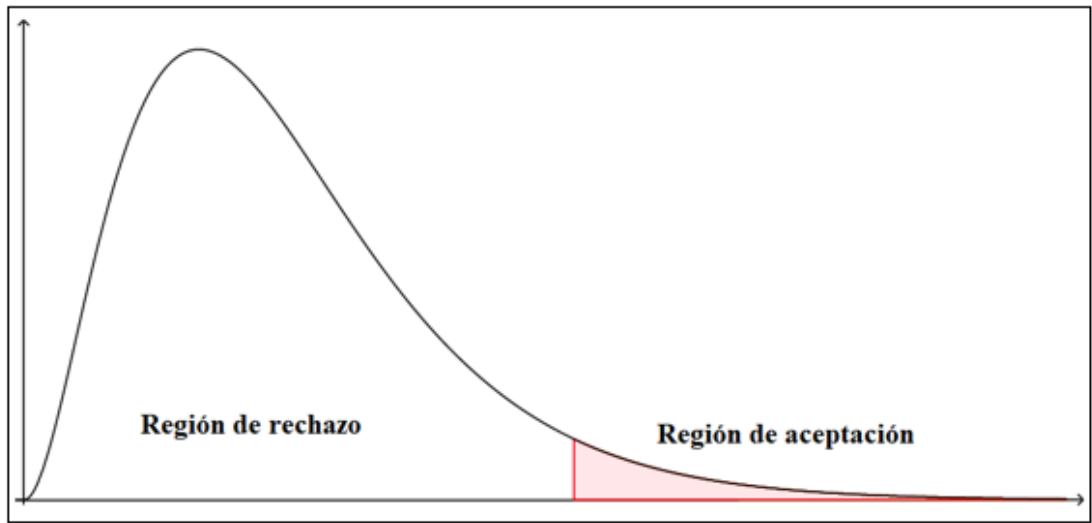
**E2. No estoy de acuerdo (ND)**

**E3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN)**

**E4. Estoy de acuerdo (ED)**

**E5. Totalmente de acuerdo (TA)**

Ilustración 34 Como se visualiza en el siguiente grafico de distribución Chi cuadrado.



**Fuente:** Chi Cuadrado

**Elaborado por:** Marlene Avila Rojas



## 4.11 ENTREVISTA

Tabla 40 Tabla resumen entrevista

	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>
<b>Entrevista 1: Lic. Giovanna Paula. Colaboradora del Concejo de Derecho para personas con Discapacidad.</b>	R = A través del tiempo se ha venido mejorando las relaciones interpersonales Sobre todo al tratar con personas con discapacidades.	R=En los casos de atención al cliente no se respetaba al brindar atención prioritaria.	R=Si habido reclamos pues no se hace respetar las necesidades	R= Si se cumple con la normativa legal.	R=Si existe la predisposición por parte de las autoridades.	R=Si se a manejo proyectos de capacitación pero lamentablemente no han sido concluidos.	R= Si se tiene conocimiento que existe una población significativa con discapacidades.
<b>Entrevista 2: Dr. Fernando Vaca. Secretario del Concejo de Derecho para personas con Discapacidad.</b>	R=Si es oportuna por cuanto cuenta con un personal capacitado multidisciplinario, y equipo técnico.	R=Precisamente nosotros como consejo cantonal para la protección de derechos estamos incidiendo en varias acciones respetando el trato integral para la atención a grupos prioritarios.	R=Por supuesto que existe reclamos, pero no se cumple con lo respuesta en la política pública en la atención a personas con discapacidad.	R= Se está trabajando en una metodología que se llama Municipio Inclusivo la cual tiene como finalidad que todas las dependencias del G.AD Municipal cuenten con una infraestructura adecuada.	R=No como política pública, estamos tratado de incidir para que el trato sea integral, prioritario.	R=Como le dije anteriormente hemos trabajado en procesos de capacitación para que realmente las personas se sensibilicen.	R=Es muy importante ya que sabemos la condición que muchas personas pasan frente a esta situación donde nosotros impulsamos que frente a cualquier tipo de discapacidad la atención por parte del personal sea adecuado.

Fuente: Municipio de Riobamba

Elaborado por: Marlene Avila Rojas

#### **4.12 ANÁLISIS ENTREVISTA.**

De la entrevista realizada a la Lic. Giovanna Paula y al Dr. Fernando Vaca Secretario del Consejo de Derechos concuerdan en que el trato que se debe dar a las personas con Discapacidad es prioritario en todas las instancias ya que son un grupo vulnerable y necesitan una atención oportuna e inmediata, por lo tanto el GAD Municipal de la ciudad de Riobamba esta siempre presto a brindar un servicio que garantice la seguridad de los grupos especiales, además se están implementando las áreas físicas en todos los lugares que administra el Municipio con la finalidad de dar facilidades.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- A través de la entrevista realizada a los directivos del G.A.D de Riobamba se pudo determinar cómo la calidad del servicio del G.A.D Municipal incide en la satisfacción de los clientes discapacitados, donde han manifestado que aún falta mejorar en ciertos aspectos y brindarles un servicio óptimo e inmediato considerando el tipo de discapacidad de las personas.
- De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta y su respectivo análisis de datos se pudo determinar que la calidad de servicio del G.A.D de Riobamba no es el más apropiado, donde las mayores debilidades es la falta de conocimiento en cuanto atención al cliente, no tienen charlas sobre el buen trato a las personas con discapacidad, no existe el compromiso de ayuda, las fortalezas el cual están dispuestos a mejorar y dar una atención prioritaria.
- Finalmente, con los resultados arrojados de la investigación se pudo establecer criterios de medición de la calidad y el grado de satisfacción que tiene los clientes internos y externos, donde es necesario ir mejorando el servicio ya sea a largo o mediano plazo, ya que estas falencias se seguirán presentando.
- Se diseñó estrategias orientada a mejorar la calidad del servicio al cliente con discapacidades en el G.A.D Riobamba, ya que es fundamental brindar un servicio que cumpla las normativas en cuanto a la prioridad del discapacitado.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a las autoridades que tienen la competencia agilicen los trámites para que los usuarios puedan realizar sus actividades en un tiempo apropiado, ya que su discapacidad no les permite estar tiempos prolongados en las instalaciones del G.A.D Riobamba.
- Es importante que, al personal administrativo, que atiende en ventanillas tengan cursos de capacitación y motivacionales, donde puedan mejorar el trato a los usuarios, brindando de esta manera un servicio de calidad y calidez, cumpliendo así las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda que los cambios que se pretende realizar por parte de las autoridades y que los mismos beneficiaran a los usuarios sea inmediato y con un estudio técnico, en conjunto con las autoridades del CONADIS ya que ellos son el órgano controlador de las personas con discapacidades, donde puedan llegar a un acuerdo el cual garantice la atención segura e inmediata.
- Es importante que las estrategias sean aplicadas lo más pronto posible ya que el servicio que reciben los usuarios no es óptimo y es de vital importancia mejorar a mediano plazo.

## **6. PROPUESTA**

Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio al cliente con capacidades especiales

## **6.1 Objetivos**

- Cumplir las expectativas de los usuarios y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo de la atención al cliente
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

## **6.2 Importancia**

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza ya que es competencia de los G.A.D Municipales los cuales deben garantizar y brindar un servicio de calidad y calidez, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan atención inmediata sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que, si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja.

## **6.3 Alcance**

- Debe cumplir los objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

## 6.4 Calidad del Servicio.

Tabla 41 Calidad de Servicio

Estrategia	Responsables	Presupuesto	Objetivo General	Meta	Actividad	Tiempo
Orientación hacia el cliente con diferentes tipos de discapacidades.	Lic. Giovanna Paula Dr. Fernando Vaca. Secretario del Consejo de Derechos.	\$ 50.00	Adaptar la atención a las necesidades y deseos del cliente.	Obtener la máxima calidad y satisfacción en la atención al cliente	Realizar charlas motivadoras donde el principal enfoque es el cliente.	De acuerdo al cronograma de actividades del G.A.D Riobamba
Reforzar las prácticas de calidad del servicio	Lic. Giovanna Paula Dr. Fernando Vaca. Secretario del Consejo de Derechos.	\$ 100.00	Adecuado control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios	Favorecer la agilidad de respuesta.	Orientar la atención de los empleados, hacia las prioridades reales del cliente	De acuerdo al cronograma de actividades del G.A.D Riobamba
Recursos que utiliza un empleado en la atención al cliente	Lic. Giovanna Paula Dr. Fernando Vaca. Secretario del Consejo de Derechos	\$ 3000.00	Implementar nueva tecnología que mejore la atención.	Optimizar tiempo	Buscar que los empleados sean más eficaces con un sistema de punta.	De acuerdo al cronograma de actividades del G.A.D Riobamba
Trabajar en el autoestima	Lic. Giovanna Paula Dr. Fernando Vaca. Secretario del Consejo de Derechos	\$ 50.00	Conocer que las personas que atienden a los clientes se sientan bien consigo mismas para transmitir confianza en el trato de habilidad sociales	Alcanzar que el personal responsable de su atención se convierta en un elemento fundamental.	Talleres motivacionales hacia el personal	De acuerdo al cronograma de actividades del G.A.D Riobamba

**Fuente:** Municipio de Riobamba

**Elaborado por:** Marlene Avila Rojas

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aldaz. (2016). “*Gestión de Talento Humano en las operadoras de turismo de Riobamba para mejorar el servicio al cliente*”.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dom. Ciencias*, 72-83.
- Arias, F. (2014). El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. (3ª edición). Caracas – Venezuela. Editorial Episteme.
- Asamblea Constituyente, C. (2012). *Elementos Constitutivos del Estado* . Quito.
- Baque, M. (2018). Microempresas en el Ecuador: Caso ciudad de Manta . *Dom. Cien.*, ISSN, 619-632.
- Barrera, A. (2014). Definición de Población.
- Bausela, E. (2014). SPSS: Un Instrumento de Análisis de Datos Cuantitativos. En Educación. Universidad de León España.
- Berroso Castro, C. (2004). *La calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid.
- Berry &, L. (2012). *La Calidad en el Servicio*. Madrid.
- Berry, L. (2013). *Las 5 dimensiones del servicio (o mejor conocidas como “lo que le importa al cliente”)*.
- Berry, L., R., W. Brow., L. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estrategicas para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Blanco Prieto, A. (2015). Responsabilidad Social Empresarial e Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual. Estudio de caso. *Revista Española de Discapacidad*, 3 (19): 211-217.
- Bohlander, G. (2013). Administración de recursos humanos. Cengage Learning Editores.
- Bonifaz. (2016). “*La Gestión del Talento Humano en el Distrito Chambo Riobamba 06D01-Salud y su influencia en la calidad de atención al cliente, período 2015*” .
- Cabezón Gutiérrez, S. (2014). *Control de Calidad en la Producción*. España:copy right.
- Cahuaya Rivera,Ñahuincopa Arango, r. (2015). *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción*. Peru.
- Calderón. (2014). “*Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar la calidad de los servicios en el Hotel “Marquez del Río”, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*.”.

- Cancela, G. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. . Universidad Autónoma de Madrid. .
- Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Nomos S.A.
- Cohen, J. (2014). *Reglas de etiqueta para personas discapacitadas*. España.
- Conadies, C. (2008). *Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial*. Quito.
- Conadis. (2000). *Reglamento General a la Ley de Discapacidades*. Tomado del Registro Oficial N° 27, Quito. doi:(50 of 50)
- CONADIS. (2014). *Ley Orgánica de discapacidades*. Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- CONADIS. (2015). “*Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial*”. Quito: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.
- CONADIS, L. (2008). *Principios y Objetivos*. Quito.
- Consejo Nacional de personas con Discapacidad. (2016). *Manual de Servicio al Cliente*. Costa Rica.
- CRE, A. (2008). *Principios fundamentales*. Decreto Legislativo 0 , Quito. doi:2016/03
- Duarte Castillo, J. (2015). *calidad de servicio* . española.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.
- Duque, O. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.*, 65.
- Escudero Serrano, M. (2012). *Comunicación y Atención al Cliente*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Fernandez, H. (2014). Metodología de la Investigación,.
- Fisher, L. (2014). *Introducción a la investigación demercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Foro empresarial. (2015). *Responsabilidades de un Representante de Rervicio al Cliente*.
- GAD. Municipal del cantón Riobamba. (2019). Valores y Políticas.
- Gálvez. (2016). *Servicio de calidad sobre la actividad empresarial*.
- Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Murcia: Universidad Católica San Antonia.
- Gálvez, A. (2016). *titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”*.



- Hernández. (2014). *EMPRESAS DE SERVICIOS: Caso de las Organizaciones Escolares Particulares*. Madrid.
- Hernandez, J. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudiantil por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 4, núm. 47, pp. 458.
- Hernández, R. (2015). *El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos*. Colombia: copy right.
- James, S. (2013). Tipos de Evaluaciones del Desempeño del Personal.
- Kelo, T. (2014). Atención al cliente. en t. kelo, *Atención al cliente* (págs. 18-19). Perú: Primera Edición.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica*. Mexico: Pearson. doi:55654052
- Ley Organica de Discapacidades. (2012). *Asamblea Nacional República del Ecuador* . Registro oficial .
- Ley Orgánica de Discapacidades. (2014). *Asamblea*. Quito.
- López. (2013). Recepción y atención al cliente. Bogotá: Segunda Edición.
- López, M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio para el Funcionamiento de las Empresas.
- Lopez, N. (20012). El análisis de contenido como método de investigación.
- Mariños, B. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo*.
- Michael, A. (2012). Indicadores de Calidad. Profesor Michael A. Noble de la Universidad de British Columbia.
- Moliner Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 233.
- NoboaBejarano,G.(14deEnero2003).[https://obi.itb.edu.ec/public/docs/ley\\_organica\\_disccapacidades\\_ecuador2.pdf](https://obi.itb.edu.ec/public/docs/ley_organica_disccapacidades_ecuador2.pdf).Obtenido de [https://obi.itb.edu.ec/public/docs/ley\\_organica\\_disccapacidades\\_ecuador2.pdf](https://obi.itb.edu.ec/public/docs/ley_organica_disccapacidades_ecuador2.pdf): [https://obi.itb.edu.ec/public/docs/Normas Jurídicas en Ecuador , C. \( 2014\).](https://obi.itb.edu.ec/public/docs/Normas Jurídicas en Ecuador , C. ( 2014).) Resumen Ejecutivo Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades ANID, 2013 – 2017. *Agenda Nacional para la Igualdad en*, 364.
- OMS. (2013). organización Mundial de la Salud. En C. d. Discapacidad.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al Cliente*. Madrid.
- Pizzo, M. (2013). *Calidad en el servicio. Un plan de mejora simple, inmediato y con impacto en el cliente*. Argentina.
- Pizzo, M. (2016). Como servir con excelencia.

- Plan Nacional de Discapacidades, C. (2017). Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades. *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades - CONADIS*.
- Registro Oficial Suplemento 109 de 27-oct.-2017, P. (2017). Reglamento a la Ley Organica de. *Reglamento a la Ley Organica de*, 10.
- Reinoso. (2015). “*Gestión por competencias del Talento Humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro*”.
- Restrepo,L. (2017). Ocho dimensiones de calidad . En <http://mdc.org.co/category/marketing-y-ventas/>.
- Reyes Hernandez, s. (2015). *Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente*. España.
- Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual*. España: copy ryght.
- Salazar, A., Aceves, J., & Valdez, D. (2017). *Importancia de una investigación de mercado* . Obtenido de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no71/49a.-\\_importancia\\_de\\_la\\_investigacion\\_de\\_mercado\\_nx.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no71/49a.-_importancia_de_la_investigacion_de_mercado_nx.pdf)
- Sánchez, A. (2017). *El Servicio al Cliente Externo: una Estrategia de Ventaja Competitiva*. Colombia.
- Sandhusen, R. (2015). Definición de servicio. En *Mercadotecnia* (pág. 53). Madrid: cecsa tapa blanca.
- Sarmiento, L. (06 de 11 de 2015). *mindmeister*. Obtenido de <https://www.mindmeister.com/es/551573508/metodo-hipotetico-deductivo-es-el-procedimiento-o-camino-que-sigue-el-investigador-para-hacer-de-su-ac>
- Shalkind, N. (1999). *Metodos de Investigacion*. Mexico: 970-170234-4.
- Silva, R. (2012). Definición de Eficacia. España.D Palos
- Ucha, F. . (2009). *Definición de Atención al cliente*.
- Vadillo, S. (2014). Administración de remuneraciones. Mexico: Editorial Limusa, S.A.
- Vallina, E. (2013). *Directora Proyectos Freshco Consultoría y Formación*.
- Vasco, M. (2016). *Análisis del nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la federación Fenodis a las fundaciones para personas con discapacidad en el distrito metropolitano de quito, aplicando los modelos Servqual y Kano*”. Sangolqui.

## 8. ANEXOS

Tabla 42 Matriz de consistencia

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo los servicios de calidad inciden en la atención a los clientes con discapacidad en el G.A.D. municipal de Riobamba?	Determinar cómo la calidad del servicio del G.A.D. municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidad	La calidad del servicio del G.A.D. municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los Clientes con discapacidad
<b>Problemas Derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
<p>¿Cómo el diagnóstico de la situación actual del Municipio ayudando a saber la aceptación en Riobamba</p> <p>¿Cómo el análisis de la calidad del servicio a los clientes internos y externos permiten mejorar la atención a los clientes con discapacidad</p> <p>¿Cómo la identificación de las estrategias adecuadas a los procesos de la atención de servicio al cliente permitirá mejorar la calidad del servicio al cliente en el G.A.D. Municipal de Riobamba</p>	<p>Identificar las fortalezas y debilidades del personal que labora en el G.A.D municipal de Riobamba</p> <p>Establecer criterios de medición de la calidad y el grado de satisfacción que tienen los clientes internos y externos</p> <p>Diseñar estrategias orientada a mejorar la calidad del servicio al cliente con discapacidades en el G.A.D. Municipal de Riobamba.</p>	

Tabla 43 Operacionalización de las Variables

**VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CALIDAD DEL SERVICIO**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p>Según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil ,flexible ,apreciable, útil, oportuno ,seguro, confiable, aun bajo en situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficiencia y sorprendido con mayor ,valor y menores costos para la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fiabilidad</li> <li>➤ Capacidad de Respuesta</li> <li>➤ Seguridad</li> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Elementos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución</li> <li>• Servicio Adecuado</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Ayuda</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Conocimiento</li>   <li>• Información Interés</li> <li>• Equipos</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Empleados</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Guía de Entrevista</li> </ul>

**Elaborado:** Marlene Avila Rojas

**VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Según (Kotler, 2007), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Pág. 23).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accesibilidad</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Expectativa</li> <li>➤ Servicio confiable</li> <li>➤ Atención del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brecha</li> <li>• Diferencia entre el resultado observado del esperado</li> <li>• Referencia positiva del negocio</li> <li>• Satisfacción General</li> <li>• Percepción de cumplimiento de lo que espera el cliente, considerando todas las condiciones a la vez.</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de Entrevista</p>

**Elaborado:** Marlene Avila Rojas

## Anexo N. 1 Encuesta empleados GAD Municipal Riobamba



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

### ENCUESTAS

Por medio del presente instrumento, se pretende conocer el servicio brindado por parte de los empleados de la oficina de Recaudación del G.A.D Riobamba.

Marque con una (X) la respuesta que estime conveniente; así mismo, se precisa que la información recaudada se mantendrá en confiabilidad, solo será utilizada para fines de investigación

Genero  Edad  Genero: M: Masculino; F: Femenino

**Instrucción académica:**

Primaria  Secundaria  Superior

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (CN)
3. Algunas veces (AV)
4. Casi siempre (CS)
5. Siempre (S)

<b>I.CALIDAD DE SERVICIO (DIMENSIONES)</b>						
No	<b>FIABILIDAD</b>	N	CN	AV	CS	S
1	¿Considera usted que el servicio brindado es adecuado?					
2	¿Considera usted que la atención es inmediatamente y oportuna?					
3	¿Demuestra usted interés en su trabajo?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		N	CN	AV	CS	S
4	¿Se considera capaz de solucionar problemas en torno a su trabajo?					
5	¿Se siente en la capacidad de brindar una respuesta inmediata a ciertas dudas que presente el cliente?					
6	¿Considera usted que comete errores en el desempeño de sus función?					
<b>EMPATÍA</b>		N	CN	AV	CS	S
7	¿Considera usted que el horario de atención es adecuado?					
8	¿Cree usted que utiliza palabras de fácil comprensión?					
9	¿Considera usted que brinda una atención individualizada?					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		N	CN	AV	CS	S
10	¿Considera usted que cuenta con los equipos tecnológicos modernos?					
11	¿Considera usted que la infraestructura de la oficina se encuentra en buenas condiciones?					
<b>SEGURIDAD</b>		N	CN	AV	CS	S
12	¿Considera usted que el comportamiento del servicio inspira confianza?					
13	¿Considera usted que es importante actualizar los conocimientos					
14	¿Cree usted que demuestra amabilidad durante la atención?					

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo N. 2 Encuesta a Usuarios



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

### ENCUESTAS

Por medio del presente instrumento, se solicita brindar su apreciación respecto a la atención proporcionada por los servidores de la oficina de Recaudación del G.A.D Riobamba.

Marque con una (X) la respuesta que estime conveniente; así mismo, se precisa que la información recaudada se mantendrá en confiabilidad, solo será utilizada para fines de investigación.

Genero       Edad       Genero: M: Masculino; F: Femenino

**Instrucción académica:**

Primaria       Secundaria       Superior

1. Total desacuerdo (TD)
2. No estoy de acuerdo (ND)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN)
4. Estoy de acuerdo (ED)
5. Totalmente de acuerdo (TA)



<b>I.SATISFACIÓN DEL CLIENTE (DIMENSIONES)</b>						
<b>No</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>TD</b>	<b>ND</b>	<b>NN</b>	<b>ED</b>	<b>TA</b>
1	¿Considera usted que la oficina ofrece facilidades en el acceso y movilidad a los usuarios con discapacidad?					
2	¿Cree usted que el servidor da prioridad a los personas con discapacidad?					
3	¿Cree usted que la localización de la oficina ofrece información veraz y eficaz?					
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>TD</b>	<b>ND</b>	<b>NN</b>	<b>D</b>	<b>TA</b>
4	¿Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo?					
5	¿Cree usted que el servidor cumple sus actividades en el tiempo oportuno?					
<b>EXPECTATIVA</b>		<b>TD</b>	<b>ND</b>	<b>NN</b>	<b>D</b>	<b>TA</b>
6	¿Considera usted que el servidor se adapta a las necesidades del usuario?					
7	¿Cree usted que el servidor conoce sobre lo consultado o requerido?					
<b>SERVICIO CONFIABLE</b>		<b>TD</b>	<b>ND</b>	<b>NN</b>	<b>D</b>	<b>TA</b>
8	¿Cree usted que el servidor brinda alternativas y da solución a conflictos de los usuarios?					
9	¿Cree usted que el servidor está preparado para resolver consultas?					
10	¿Cree usted que el servidor le inspira confianza?					
<b>ATENCIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>TD</b>	<b>ND</b>	<b>NN</b>	<b>D</b>	<b>TA</b>
11	¿Considera usted que el servicio prestado cumple con sus expectativas?					
12	¿Considera usted que el servidor acepta sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención?					
13	¿Considera usted que el servicio prestado ha sido el más rápido y preciso?					

**MUCHAS GRACIAS**

Anexo N. 3 Entrevista



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

**ENTREVISTA**

**OBJETIVO:** Conocer si existe alguna normativa donde mejore la atención al cliente, principalmente a personas con discapacidades.

**1. Considera que la atención que se brinda a las personas con discapacidades es la más oportuna.**

.....

**1. Considera que existe un trato justo y prioritario para las personas con discapacidades dentro de las instalaciones del GAD Municipal.**

.....

**2. Ha existido algún reclamo por parte del gremio donde se han sentido vulnerados en cuanto a sus derechos.**

.....

**3. Como institución han creado alguna normativa interna la cual facilite la atención a las personas con discapacidades.**

.....

**4. Tienen un trato preferencial en cuanto agilización de trámites o se manejan de acuerdo al protocolo de la institución.**

.....

**5. Los empleados públicos han recibido charlas o capacitaciones en cuanto atención al cliente con personas con discapacidades.**

.....

**6. Conoce lo cuán importante es el trato para este tipo de personas ya que sus habilidades no les permiten realizar trámites engorrosos.**

.....