

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DIRECCIÓN DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS

---

**Tema:** "EL CONTROL DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE BRINDA EL MUNICIPIO DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2010"

---

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Gestión Local y Políticas Públicas

**Autor:** Dr. Ítalo Efraín Acosta Vargas

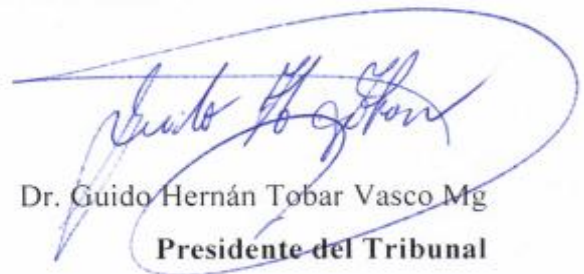
**Director:** Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas Dr.

Ambato - Ecuador

2011

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Contabilidad y Auditoria

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Dr. Guido Hernán Tobar Vasco Mg. e integrado por los señores Ingeniero Mario Cristóbal Rubio Sánchez Magister, Doctor Mauricio Giovanni Arias Pérez Magister e Ingeniero Rigoberto Viera Campaña Magister, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “**EL CONTROL DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE BRINDA EL MUNICIPIO DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2010**”, elaborado y presentado por el señor Doctor Ítalo Efraín Acosta Vargas, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Local y Políticas Públicas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Dr. Guido Hernán Tobar Vasco Mg  
**Presidente del Tribunal**



Ing. Mario Cristóbal Rubio Sánchez  
**Miembro del Tribunal**



Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez Mg.  
**Miembro del Tribunal**



FIRMA

Ing. Rigoberto Viera. Campaña Mg.  
**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: "EL CONTROL DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE BRINDA EL MUNICIPIO EN EL CANTÓN AMBATO DEL AÑO 2010", le corresponde exclusivamente a: Doctor. Ítalo Efraín Acosta Vargas, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas Doctor, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



~~Dr. Ítalo Efraín Acosta Vargas~~  
C.C. 1802637635  
**AUTOR**



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr

CC: 1801626670

**DIRECTOR**

## DERECHOS DE AUTOR

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

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



Dr. Tito Efraín Acosta Vargas  
C.C. 1802637635

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a las Autoridades de la Universidad Técnica de Ambato que me ayudaron a concluir con éxito mi carrera.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, lo dedico con todo cariño a mis familiares, en especial a mi madre la Señora MARÍA LUZMILA VARGAS LOPEZ, que con mucho cariño y consideración ha influido en mí para llegar a culminar mi carrera.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada	i
A la Unidad Académica de Titulación	ii
Autoría del Trabajo de Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Cuadros	xi
Índice de Gráficos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Executive Summary	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA</b>	
1.1. TEMA	3
1.1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.2. Contextualización	3
1.2.2. Contextualización Macro	3
1.2.2. Contextualización Mezo	3
1.2. Contextualización Micro	4
1.1.3. Análisis Crítico	5
1.1.4. Árbol del problema	6
1.1.5. Prognosis	7
1.1.6. Formulación del Problema	7
1.1.7. Preguntas Directrices	7
1.2. DELIMITACIÓN	7
1.2.1. Delimitación de Campo	7
1.2.2. Delimitación de Espacio	7
1.2.3. Delimitación de Tiempo	8
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

<b>2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b>	<b>10</b>
<b>2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.</b>	<b>11</b>
2.2.1. VENTAJAS DEL CONTROL DE CALIDAD	17
2.2.2. CALIDAD EN EL SERVICIO	23
2.2.3. BENEFICIOS CON ACTITUD	23
2.2.4. EL SERVICIO COMO MODELO BÁSICO	24
2.2.5. EL SERVICIO COMO ELEMENTO DESEADO	25
2.2.6. PASOS PARA ALCANZAR UN BUEN SERVICIO	26
2.2.7. EL SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	27
2.2.8. MODELO PARA LA MEDIDA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	30
2.2.9. QUÉ ES UN SERVICIO BÁSICO DE CALIDAD	31
2.2.10. EL SERVICIO Y SU ESTRATEGIA	32
2.2.11. INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	33
2.2.12. SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	35
2.2.13. UN SERVICIO BÁSICO	37
2.2.14. ¿QUIÉN PRESTA UN SERVICIO BÁSICO?	39
2.2.15. LOS MÉTODOS O TÉCNICAS MÁS UTILIZADAS	42
2.2.16. LÍNEA DE SERVICIOS	43
2.2.17. NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE	44
2.2.18. LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	46
2.2.19. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	47
2.2.20. EFECTOS CUANTITATIVOS	50
2.2.21. ENTREVISTAS A GRUPOS DE USUARIOS	54
2.2.22. PLAN DE ACCIÓN PARA SITUACIONES IMPREVISTAS	56
2.2.23. TRANSMITIR DIRECCIÓN NECESIDADES DE LOS USUARIOS	56
2.2.24. MODELO PARA LA MEDIDA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	56
2.2.25. SERVICIOS A PRUEBA DE FALLAS	58
2.2.26. SEGÚN FALLAS DEL USUARIO	59
2.2.27. LA PRODUCTIVIDAD Y LA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	60
2.2.28. PROGRAMA CON BASE EN LA NORMA ISO 9000 SERVICIOS BÁSICOS	61
2.2.29. FASE I: DIAGNÓSTICO	64
2.2.30. FASE II: DESARROLLO DEL PLAN DE ASESORÍA	64
2.2.31. ETAPA 1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD	65
2.2.32. PROGRAMA PARA EL DISEÑO DE UN (SGC)	66
2.2.33. PROGRAMA PARA DE UN SGC EN LAS EMPRESAS MUNICIPALES	67
<b>2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.</b>	<b>68</b>
2.2.34. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE	72
2.2.35. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE	73
2.2.36. ESCASA COMPETITIVIDAD	73
2.2.37. SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD	74
<b>2.4. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADAS</b>	<b>76</b>
2.4.1. Súper ordenación Conceptual	76



<b>2.5.</b>	<b>GRÁFICO VARIABLE</b>	<b>77</b>
	2.5.1. Subordinación Conceptual Variable Independiente	77
	2.5.2. Subordinación Conceptual Variable Dependiente	78
<b>2.6.</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>79</b>
<b>2.7.</b>	<b>SEÑALAMIENTO DE VARIABLES</b>	<b>79</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **3. METODOLOGÍA**

<b>3.1.</b>	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>80</b>
<b>3.2.</b>	<b>MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>81</b>
	3.2.1. <i>DE CAMPO</i>	81
	3.2.2. <i>MODALIDAD BIBLIOGRÁFICA</i>	81
	3.2.3. <i>NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	81
	3.2.4. <i>TIPO EXPLORATORIO</i>	82
	3.2.5. <i>TIPO DESCRIPTIVO</i>	82
<b>3.3.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>82</b>
	3.3.1. <i>Definir la población</i>	82
	3.3.2. <i>Determinar la muestra</i>	83
<b>3.4.</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	<b>84</b>
	3.4.1. <i>Variable Independiente: Deficiencia en la Calidad</i>	84
	3.4.2. <i>VARIABLE DEPENDIENTE: ESCASA COMPETITIVIDAD</i>	85
<b>3.5.</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>86</b>
<b>3.6.</b>	<b>RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>86</b>
<b>3.7.</b>	<b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.</b>	<b>88</b>
	3.7.1. <i>Plan de Procesamiento de la Información</i>	88
	3.7.2. <i>Plan Análisis e Interpretación de Resultados</i>	89

### **CAPÍTULO IV**

#### **4. MARCO ADMINISTRATIVO**

<b>4.1.</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>90</b>
<b>4.2.</b>	<b>VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b>	<b>100</b>
	4.2.1. <i>PREGUNTA DE LA HIPÓTESIS</i>	100
	4.2.2. <i>COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS NULA Y ALTERNA</i>	100

## **CAPÍTULO V**

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

5.1.	CONCLUSIONES	101
5.2.	RECOMENDACIONES	102

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

6.1.	DATOS INFORMATIVOS	103
6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	103
6.1.1.	PROBLEMA DE LA PROPUESTA	105
6.1.2.	OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	105
6.3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	105
6.4.	ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD	106
6.5.	FUNDAMENTACIÓN	109
6.6.	METODOLOGÍA	109
6.7.	ADMINISTRACIÓN	115
6.8.	PREVENCIÓN DE EVALUACIÓN	117
	<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL</b>	122
	<b>ANEXOS</b>	124

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.1 Modelo para la medida de la Calidad	30
Cuadro N.2 Variable Independiente	84
Cuadro N.3 Variable Dependiente	85
Cuadro N. 4 Preguntas de la Encuesta	90
Cuadro N. 5 Calendario de la Entrevista	106
Cuadro N. 6 Presupuesto de Implementación	107
Cuadro N.7 Proceso Deseado	108

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N: 1 Árbol de Problemas	06
Gráfico N.2 Inclusiones Interrelacionadas	76
Gráfico N: 3 Variable Independiente	77
Gráfico N: 4 Variable Dependiente	78
Gráfico N: 5 Pregunta N: 1	90
Gráfico N.6 Pregunta N: 2	92
Gráfico N.7 Pregunta N: 3	93
Gráfico N.8 Pregunta N: 4	94
Gráfico N.9 Pregunta N: 5	95
Gráfico N.10 Pregunta N: 6	97
Gráfico N.11 Pregunta N: 7	98
Gráfico N.11 Proceso Deseado en el M. de Ambato	108
Gráfico N.12 Pasos para el valor Agregado de los Servicios Básicos	110
Gráfico N.13 Identificación y Análisis de los Procesos.	111

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**TEMA:**

“EL CONTROL DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE BRINDA EL MUNICIPIO DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2010”

**AUTOR:** Dr. Ítalo Efraín Acosta Vargas

**DIRECTOR:** Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas Dr.

**FECHA:** 21 de Julio del 2011

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo se lo realizo con el objeto de mejorar los servicios que brinda el GAD Municipio de Ambato, y el fin de obtener una mejor calidad de vida de sus habitantes, buscando siempre el ser el pionero en una atención adecuada y de calidad.

Hoy en día el mercado se ha transformado totalmente en la mayoría de las líneas de servicios, la oferta sobrepaso a la demanda, y el Municipio está en la actualidad entregando los servicios, de Agua Potable, Alcantarillado, Recolección de Basura, entre los más apreciados y un servicio de plazas y mercados, Camal que en la actualidad se encuentra difícil la salida con el grado de competencia a la que se han llegado con los mismos productos ante la crisis económica por el cual atraviesan los Municipios Ecuatorianos. Para la organización es necesario que estén claramente definidos los requerimientos y necesidades de los clientes; por ende es prioritario canalizar la información que se obtiene de estos y garantizar el cumplimiento de las expectativas por las cuales el cliente estuvo dispuesto a solicitar nuestro servicio y no el de otra organización. Se analiza de esta forma la importancia que tiene una permanente retroalimentación que conduce a la generación de diagnósticos y toma

de decisiones acordes con una estrategia específica, para implementar planes a ejecutar por parte de la organización.

Al respecto existen entidades especializadas en control de la calidad que ofertan servicios sobre los diferentes sistemas a aplicarse, tanto en la emisión, como en la ubicación de las planillas de cobro por los servicios.

Las experiencias de estas entidades asimiladas por sus técnicos y la experiencia adquirida, nos permitirán cumplir con nuestro cometido, para implementar un sistema de control de calidad en los servicios que se brinda.

**Palabras Claves:** GAD, Control de calidad, servicios básicos, especificaciones, ISO9001, planteamientos, estándar, análisis, optimo y mejora continua, compromiso.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**THEME:**

“THE QUALITY CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE BASIC SERVICES PROVIDED BY THE MUNICIPALITY OF CANTON AMBATO THE YEAR 2010”

**AUTHOR:** Dr. Italo Acosta Vargas

**DIRECTED BY:** Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas Dr.

**DATE:** 21 de Julio del 2011

**EXECUTIVE SUMMARY**

This research work was carried out with the aim of improving the services provided by the GAD Municipality of Ambato, and in order to obtain a better quality of life for its inhabitants, always seeking to be the pioneer in adequate and quality care. Nowadays the market has been transformed totally in the majority of the lines of services, the supply surpasses to the demand, and the Municipality is at the moment delivering the services, of Drinking Water, Sewage, Garbage Collection, among the most appreciated And a service of squares and markets, Camel that at present is difficult the exit with the degree of competition to which they have arrived with the same products before the economic crisis through which they cross the Ecuadorian Municipalities. For the organization it is necessary that the requirements and needs of the clients are clearly defined; therefore it is a priority to channel the information that is obtained from these and guarantee the fulfillment of the expectations by which the customer was willing to request our service and not that of another organization. It analyzes in this way the importance of permanent feedback that leads to the generation of diagnoses and decision making according to a specific strategy, to implement plans to be executed by the organization.

For this reason, each department of the organization must be oriented to improve services; In other words, an adequate control and improvement in the work in stages, is the premise, otherwise the difficulties and inefficiency will affect their performance. Consequently, this study aims to establish the parameters of Quality Control, which would be responsible for improving these functions.

On the other hand, the administrative and technical aspects in the distribution of work and the employment of the inexperienced personnel, affects to a great extent in the delivery of an optimal service.

Thus the ability to perform an efficient work by each department through the processes, depends on the degree of commitment and responsibility of the staff in these, That is, the processes have to walk like clock hands.

**Keywords:** GAD, Quality control, basic services, specifications, ISO9001, approaches, standard, analysis, optimum and continuous improvement, commitment.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo Investigativo comprende pautas soluciones que se pueden manifestar para mejorar el control de calidad que se quiere implementar en el Municipio del Cantón Ambato, cada vez se hace necesario mejorar los servicios y ser competitivos.

Los Municipios, deben ser más exigentes, y las competencias imperfectas son una característica de que la economía capitalista muy intrínseca o mixta no contradice la existencia de una oferta en los servicios, la teoría económica del precio de un servicio, es un elemento destacado en las situaciones prácticas del Marketing.

Cuando más se contemple un servicio o su categoría general, como una necesidad tanto más inelástica tiende a ser una necesidad de un servicio.

Por otra parte el valor agregado de todos los servicios tiene unos niveles máximos y mínimos sin los cuales la oferta, fluctuaría violentamente, el problema está en determinar estos niveles, dentro de unos márgenes determinados de precios y servicios prestados.

Algunos servicios tienen una demanda más elástica que otros, pero se sabe muy poco acerca de estas elasticidades más sutiles, toda vez que existe la tendencia entre los demás Municipios a la cabeza el Municipio de Quito y de Guayaquil a seguir estrictamente el sistema de Monitoreo de los Servicios que entrega de los demás con el fin de evitar el sesgo que ofrece lo desconocido.

Los Servicios Básicos, que entrega el Municipio de Ambato van en aumento, y está orientado a satisfacer las necesidades más elementales de los usuarios, por lo que es indispensable preocuparnos para que los procesos cumplan, con las indispensables normas de calidad.

Ha sido beneficiosa cierta experiencia en la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial, sin embargo, el proceso seguido hasta el momento, carece de un Control de Calidad de los servicios entregados; por no contar con controles adecuados, en la actualidad el control de los servicios es prácticamente rudimentario.

Agrava la situación los aspectos administrativos y técnicos en la distribución del trabajo y en el empleo del personal novato, cada vez se hace necesario la presentación de requisitos no mínimos sino más bien más exigentes con el fin de que existan parámetros necesarios y por lo menos un cuarto nivel de estudios para las personas que ingresan a prestar servicios en el Municipio del Cantón Ambato, este sistema de control incide en gran medida en la calidad del servicio y que nunca ha tenido ha sido monitoreado.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1.TEMA**

“El Control de Calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los Servicios Básicos que brinda el Municipio en el Cantón Ambato año 2010”

#### **1.1.1. Planteamiento del Problema**

Este problema nunca ha sido monitoreado, los servicios que entrega el Municipio del Cantón Ambato. No se aplica norma alguna de calidad, que permita el mejoramiento en la prestación de los servicios. Buscaremos, en este estudio, resolver los problemas existentes en cuanto a la calidad y su control.

#### **1.1.2. Contextualización**

#### **1.2.2. Contextualización Macro**

Los servicios que prestaron las primeras colonias y luego los Municipios, nunca ha sido controlado y monitoreado constituyen un radio de acción para las futuras generaciones. Estos Servicios Básicos son de alto costo y el consumo era para ciertos grupos de personas o en especial para personas que se encontraban cerca al cantón de Ambato. Por otra parte, ciertos usuarios no tenían interés de contar con estos servicios. Los primeros conquistadores españoles establecieron un mecanismo para brindar a un costo alto, denominado tributo; es decir una especie de diezmo y pago al soberano.

#### **1.2.2. Contextualización Mezo**

En la Provincia de Tungurahua se empieza a brindar los servicios de: Alcantarillado, Agua Potable y Luz Eléctrica. El cobro del servicio, se realizaba de

forma tradicional; esto es, el cobro de tributos y se realizaba en forma personal, no existía ningún tipo de control de estos servicios.

Según dato histórico por el siglo XVIII en el Ecuador, se establece una serie de tributos, en especial por los servicios básicos de: agua potable y luz eléctrica, a cargo de las Cofradías de Iglesias y a ciertas familias que gobernaban en aquella época.

## **1.2.Contextualización Micro**

El Municipio del Cantón Ambato, por el año de 1930 con el objetivo de brindar Servicios Básicos en un mercado pequeño, teniendo en cuenta un sólo tipo de servicio, pone énfasis en brindar el servicio a las personas que se encuentran dentro del perímetro urbano, en un radio comprendido a 300 metros del centro de la ciudad del Cantón Ambato.

Con el transcurso del tiempo se ha dado un gran énfasis en la variedad de servicios que otorga el Municipio del Cantón Ambato, buscando siempre la satisfacción de los residentes en el cantón, estos servicios ha sido reflejado en un “Balcón de Servicios” para los usuarios con una sola visión, entregar servicios con tecnología de punta, el usuario tenga la oportunidad de escoger a su elección o conforme a su necesidad.

Con la incorporación de la tecnología los departamentos empiezan a mejorar sus procesos; es decir, el trabajo que se realizaba en forma manual, es remplazado por el automatizado.

La búsqueda para ofertar nuevos servicios va en aumento, está orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios y residentes; por lo que, es indispensable que los procesos cumplan con las normas de calidad.

Ha sido beneficiosa la experiencia en la aplicación de este tipo de control; sin embargo, el proceso seguido hasta el momento, carece de un buen mecanismo, suficiente para determinar si los procesos cumplen a cabalidad.

Por otra parte, los aspectos administrativos y técnicos en la distribución del trabajo y el empleo del personal sin experiencia, incide en gran medida en la entrega de un servicio óptimo.

Así la capacidad de realizar un trabajo eficiente por cada departamento a través de los procesos, depende del grado de compromiso y responsabilidad del personal en estos; es decir, los procesos tienen que caminar como manecillas de reloj.

### **1.1.3. Análisis Crítico**

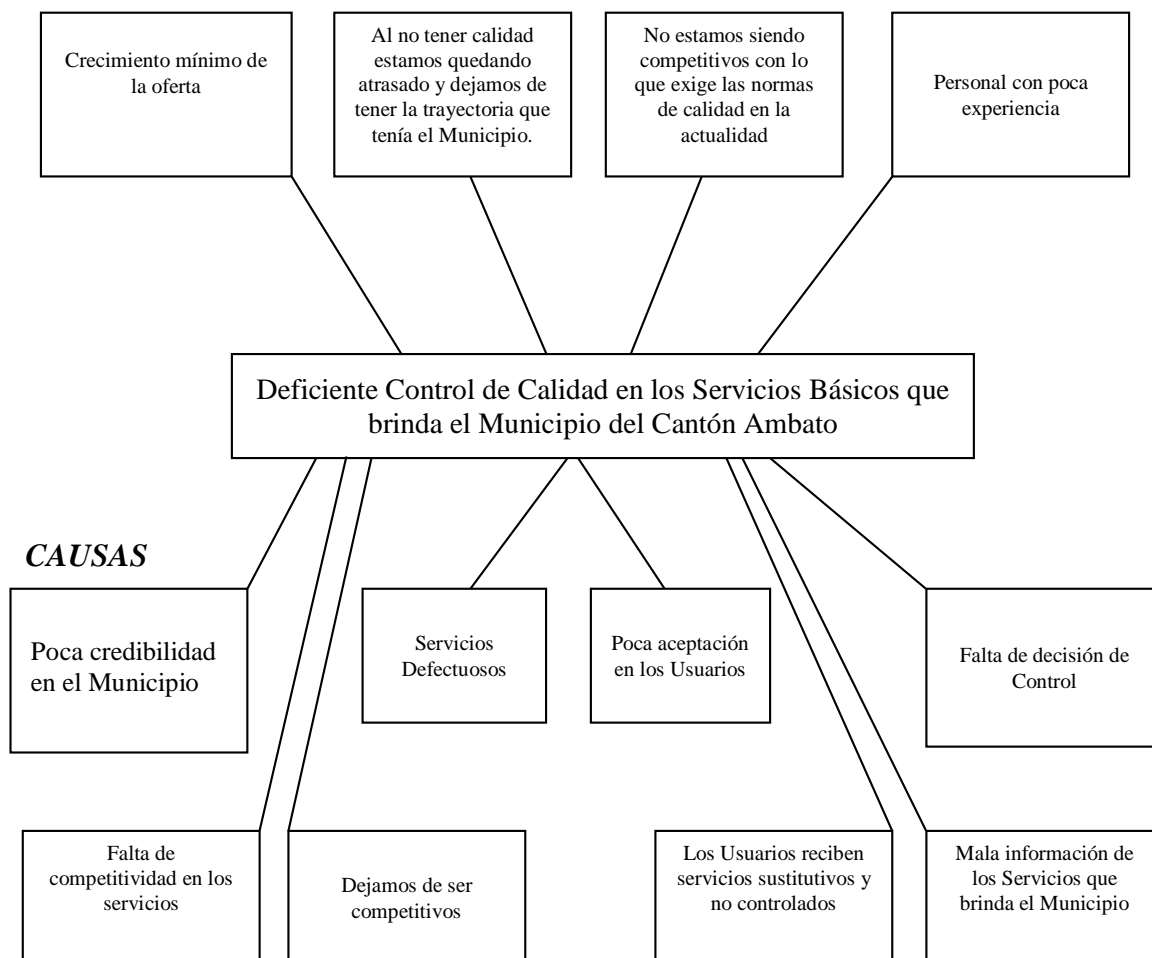
Los problemas planteados referentes al control de la calidad, en los servicios que brinda el Municipio, se orienta hacia la aplicación de un adecuado sistema de control de calidad; esto es, teniendo en cuenta los criterios de usuarios regulares y posibles usuarios potenciales.

Al respecto existen entidades especializadas en control de la calidad que ofertan servicios sobre los diferentes sistemas a aplicarse, tanto en la emisión, como en la ubicación de las planillas de cobro por los servicios.

Las experiencias de estas entidades asimiladas por sus técnicos y la experiencia adquirida, nos permitirán cumplir con nuestro cometido, para implementar un sistema de control de calidad en los servicios que se brinda.

### 1.1.4. Árbol del problema

#### *EFFECTOS*



Elaborado: **ACOSTA, Ítalo (2011)**

#### Relación Causa Efecto

Esta relación tiene que ver con las causas, tales como: el deficiente control de calidad en los servicios que brinda el Municipio y el efecto más visual es aquel que podemos apreciar que han disminuido las planillas de pago de los servicios considerablemente; por lo que, hace tomar una medida con el fin de precautelar y optimizar recursos.

### **1.1.5. Prognosis**

Una buena estructuración de un sistema de control de calidad, depende de muchos factores como la importancia y compromiso de sus Autoridades Municipales, para un efectivo crecimiento, sumado a las aptitudes y experiencia del personal. Con este criterio, es importante el diseño de una adecuada estructura orgánica funcional, soporte para su desarrollo y efectivo control.

Por esta razón, cada departamento de la organización, debe estar orientado a mejorar los servicios; en otras palabras, un adecuado control y mejora en el trabajo por etapas, es la premisa, caso contrario las dificultades y la ineficiencia afectará su desempeño. Consecuentemente, este estudio pretende fijar los parámetros de Control de Calidad, que se encargaría de mejorar estas funciones.

### **1.1.6. Formulación del Problema**

¿Qué tipo de control de calidad conviene aplicar para incrementar la demanda en los Servicios Básicos que brinda el Municipio del Cantón Ambato año 2011?

### **1.1.7. Preguntas Directrices**

¿Qué tipo de Control conviene aplicar en el Municipio de Ambato?

¿Cuántos tipos de Control de Calidad Conoce?

¿Cómo se aplican los Tipos de Control de Calidad?

¿Dónde vamos aplicar el Control de Calidad y en qué servicios?

## **1.2.DELIMITACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación de Campo**

Esta investigación se vincula en el Área Administrativa Organizacional.

### **1.2.2. Delimitación de Espacio**

El trabajo investigativo se realizó, en las Oficinas y en los Diferentes departamentos, ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Bolívar y Castillo.

### **1.2.3. Delimitación de Tiempo**

De acuerdo a lo estipulado en el cronograma de trabajo esta investigación se lo realizará en 7 meses a partir de Enero del 2.011, hasta Julio del 2.011.

### **1.3. Justificación**

El Control de calidad en los servicios es necesario, pero que traerá consecuencias en los empleados y trabajadores del Municipio, que esa medida será normal ya que los empleados y trabajadores casi siempre tendrán rechazo a algunos cambios que se vayan a implementarse. Aquello nos dará pautas para saber el grado de afecto a su puesto de trabajo y su verdadera dedicación y hay que tener la plena predisposición de continuar con lo planeado.

Hay que tener en cuenta que estos cambios son necesarios no sólo por la satisfacción de los usuarios, sino por el papel que deben desempeñar las Autoridades Municipales al estar preparados en un mundo tan competitivo como el nuestro, y tratar de captar al usuario que menos consume y obviamente, captar a los usuarios que todavía no conocen los servicios que en la actualidad está en capacidad de brindar el Municipio.

Con lo expuesto estamos seguros de que la satisfacción no sólo va hacer de las Autoridades, sino también de los usuarios que percibirán la calidad de los servicios y las personas que entregan los servicios cada día estarán capacitándose más en un mundo que refleja no solo en el servicio, sino en la forma de trato a los usuarios.

La calidad es un tema muy subjetivo, desde el punto de vista del usuario. Se podría resumir como la ausencia de defectos. Se entiende por calidad, la totalidad de funciones y características de un servicio. Aquel servicio será dirigido con precisión y alto rendimiento en cada uno de los departamentos para satisfacer las necesidades de un cierto usuario. Estas funciones o características se conocen como características de calidad.



## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Adoptar Sistemas de Control de Calidad en los Servicios Básicos que brinda el Municipio de Ambato para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer Políticas de Control de Calidad en los Servicios Básicos que brinda el Municipio del Cantón Ambato.
- Adoptar Sistemas de Control para disminuir quejas e insatisfacciones de los usuarios en los servicios que se brinda.
- Evaluar Trimestralmente los sistemas de Control de Calidad buscando siempre ser competitivos y satisfacer a tiempo la necesidad de los usuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

En la presente investigación demostraremos que la calidad es como la belleza o la bondad que son los conceptos primitivos; es decir, no pueden definirse a través de otros.

La calidad es también un término polisémico que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo como en función de quien lo utilice y además en modo alguno es absoluto, ya que implica el necesario juicio de valor individual y colectivo y, por tanto es algo relativo.

La calidad asistencial estará presente en mayor o menor medida en nuestro trabajo de satisfacer al máximo las necesidades del usuario.

La calidad uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. El estudio de la calidad en la asistencia, supone en la línea de nuestra argumentación abordajes diversos dado que entraña, tradicionalmente significados distintos para los usuarios, profesionales y gestores.

La calidad de los servicios será el resultado de las políticas de cada municipio, de hacer lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y receptores de los cuidados, de la definición del servicio atendido al cliente interno y externo de la adecuada interacción entre ambos.

1.- En este mundo globalizado la calidad es fundamental. Se puede afirmar que si no hay calidad no hay satisfacción de necesidades.

Por lo tanto, en este mercado competitivo es de primordial importancia la calidad si se quiere estar satisfecho la labor cumplida.

Consecuentemente, el control de calidad es un imperativo categórico para la supervivencia y una norma en los servicios del municipio, motivo de nuestro estudio.

2.- El Control de calidad en los servicios debe ser un referente, como la satisfacción del usuario, en los servicios que brinda el Municipio.

Solamente así el Municipio, estaría en condiciones de competir y satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios que cada vez es más compleja.

## **2.2. Fundamentación Filosófica.**

Conjunto de propiedades y características de un servicio, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Esta definición ha evolucionado en los últimos años hasta considerar la calidad como "las pérdidas que un servicio infringe a la Sociedad desde su aceptación hasta su consumo o uso. A menores pérdidas sociales, mayor calidad en el servicio".

Este último enfoque posee la ventaja de incluir no solo los problemas de calidad clásicos (pérdidas sociales debidas a la variabilidad) sino los actuales (pérdidas sociales debidas a los efectos secundarios nocivos, problemas del Medio ambiente, etc.).**Según. M. Juran (2006:pág.12)**

El control de calidad se caracteriza por la realización de inspecciones y ensayos para comprobar si una determinada puesta en marcha de un control de servicio terminado, cumple con las especificaciones establecidas previamente.

El control de calidad es un proceso empleado para garantizar un cierto nivel de calidad en un servicio. Puede incluir cualquiera de las acciones de un Municipio, considere necesario establecer el control y la verificación de ciertas características de un servicio.

Se trata, sin duda, de una concepción poco competitiva de la Gestión de la calidad, ya que las inspecciones o ensayos tienen lugar "a posteriori". **G.Taguchi (2006 Pág. 221)**

En el Sector Servicios, la inspección tiene lugar a través de la supervisión del trabajo, que es llevada a cabo habitualmente por el jefe inmediato o el jefe del jefe inmediato de quien lo realiza. (Así ha venido sucediendo en Banca, Seguros, Agencias de viaje, Consultorías, etc.).

Durante esta etapa, la Función de la Calidad, en los Diferentes Municipios, tiene una importancia y una autoridad muy limitadas y un nivel jerárquico bajo.

El objetivo básico de control de calidad es asegurar que los servicios o procesos siempre que cumplan requisitos específicos y que sean confiables y satisfactorios para los usuarios o las redes de servicios. Esencialmente, el control de calidad implica el examen de un servicio, para ciertos niveles mínimos de calidad. El objetivo de un equipo de control de calidad para identificar los servicios que no cumplan las normas especificadas de un Municipio que busca mejorar sus sistemas de calidad. **Herrera Luis (2007.Pág.: 101),**

Si se identifica un problema, el trabajo de un equipo de control de calidad o profesional puede implicar suspender temporalmente el servicio, así como el tipo del problema en cuestión, la atención al usuario o la aplicación no pueden descuidarse por completo.

Por lo general, el trabajo de un equipo de control de calidad o profesional no es corregir los problemas de calidad por completo. Por lo general, otras personas están involucradas en el proceso de descubrir la causa de los problemas de calidad y

fijación de ellos. Una vez que estos problemas se superan, el servicio continúa de la utilización o la aplicación como de costumbre.

El control de calidad no sólo puede cubrir los servicios y procesos, sino también las personas. Los empleados son una parte importante de cualquier Municipio. Si un Municipio, tiene empleados que no tienen las habilidades o formación adecuada, tienen dificultad para comprender, o están mal informados, la calidad puede verse seriamente disminuida.

Cuando el control de calidad se considera en términos de los seres humanos, se trata de cuestiones corregibles. Sin embargo, no debe confundirse con problemas de recursos humanos.

A menudo, el control de calidad se confunde con la garantía de calidad. Aunque los dos son muy similares, hay algunas diferencias básicas. El control de calidad tiene que ver con el servicio, mientras que la garantía de calidad está orientada al proceso.

**Gerrit Burgwall (2007: página 91)**

Incluso con una diferencia tan clara y definida e identificando las diferencias entre los dos puede ser una tarea difícil. Básicamente, el control de calidad consiste en la evaluación de un servicio, actividad, proceso o servicio. Por el contrario, la garantía de calidad está diseñada para hacer que los procesos sean los suficientes para alcanzar los objetivos.

En pocas palabras, la garantía de calidad asegura que un servicio sea implementado, sea creado y sea producido en la forma correcta, mientras que en el control de calidad se evalúa si el resultado final es satisfactorio

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus servicios. Se debe tener siempre en cuenta, los aspectos que inciden en ellas.

- **SUPERVISIÓN Y TRABAJADORES CALIFICADOS.** La supervisión de todo el personal que trabaja en el Municipio, influyen decisivamente en la consecución de los objetivos.
- **INSPECCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** La inspección y pruebas funcionales comprueban el cumplimiento con las especificaciones técnicas.
- **INSTALACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.** La instalación y el servicio ayudarán a lograr el funcionamiento correcto, de acuerdo a las especificaciones y por el control de mantenimiento adecuado.
- **MEJORA EN LA CALIDAD.** Cada esfuerzo y mejora que se realice hacia la calidad y por mantenerla, significará un cambio positivo para el equipo de trabajadores del Municipio.

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones; es decir, al grado en que un servicio cumple las especificaciones, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un servicio cumpliendo todas las expectativas que busca algún usuario, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún servicio. **Según: Marcos Montalvo (2006: Pág. 85)**

Con el transcurso del tiempo se ha dado un gran énfasis en la variedad de servicios y en la actualidad se cuenta con el balcón de servicios del mismo Municipio y con la oportunidad de ser más ágil el servicio al usuario, existe sistema de alguna manera a mejorado la atención al usuario.

Por esta razón, se da a conocer en la importancia del Municipio de Ambato ya que está situado en un área estratégica, ya que dentro de este estudio, como función de Asesoría Técnica de Control de Calidad que se encargaría de ejecutar estas funciones:

- Número, diversidad de funcionarios y servicios.

- Número, diversidad y especialidades de servicios potenciales y minoristas.
- Distribución geográfica de Usuarios.
- Las economías de escala posibles en cuanto a servicios centralizados del Municipio.
- La información de separar el plan estratégico total y las tareas de coordinación de las actividades del Municipio.
- Conocer el objetivo que pretende el Municipio.
- Dividir las actividades y coordinarlas.
- Agruparlos en tres funciones fundamentales y su importancia.
- Buscar el personal idóneo para cumplir las funciones.
- Definir concretamente los cargos
- Delegar actividades a su cargo.

La calidad en el servicio significa, aportar valor al Usuario; esto es, ofrecer unas condiciones de uso del Servicio superiores a las que espera recibir. También, la calidad en el servicio se refiere a minimizar las pérdidas que un servicio pueda causar a la sociedad humana, mostrando cierto interés por parte del Municipio en cada una de las acciones encaminadas a fortalecer a mantener la satisfacción del usuario.

La creciente importancia del registro e inspección moderna de la calidad en el servicio, obliga a que la inspección utilice métodos nacionales, no tecnificados pero

implica la necesidad de efectuar el registro y el control sumamente disciplinados y objetivos.

Decimos que la inspección es el arte de ocupar materiales de buena calidad, en los servicios que den resultados con estándares establecidos.

Actualmente está de acuerdo a la necesidad del usuario. Esta inspección se la puede confiar a una persona que siga las instrucciones señaladas en el plan de trabajo. Por otro lado, es conveniente cierto grado de apreciación inteligente de los fines de las pruebas y relación con las necesidades de Selección de los servicios.

Es beneficiosa cierta experiencia técnica o práctica en los procesos de calidad pero esta experiencia debe estar puesta en práctica por una clara comprensión del control aplicado que la labor realizada es la más adecuada.

Al mismo tiempo, los inspectores deben tener la autoridad suficiente para preparar los procesos hasta que esté debidamente ajustado, si el trabajo de una u otro técnico, Estos servicios deben ser controlados trimestralmente esto servirá de apoyo para el municipio para las futuras decisiones.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al usuario no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que la evolución es necesaria

Existen una serie de beneficios del control de calidad de los cuales citaremos los siguientes:

- Mejor presentación del servicio.
  
- Variación constante de la presentación del servicio.
  
- Menor posibilidad de margen de error.
  
- Mejorar utilidades.



- Proceso de calidad instaurado con perspectivas de introducir en otras empresas municipales.

Estos componentes, ponen de manifiesto sobre lo que tienen que ser comunicado por la publicidad e implica que los responsables de marketing en colaboración con los expertos en publicidad deben elegir un eje de comunicación que se mantendrá durante varios años de manera que dote al servicio de la excelencia de una imagen específica y de posicionamiento determinado.

Sin embargo, basar la creatividad publicitaria en estos aspectos, también existe el riesgo, ya que puede suceder que la promesa que estamos comunicando a nuestro público. Si esto sucede podemos estar potenciando más los beneficios del servicio. Normalmente cuando nos encontramos con éste problema, la solución más rápida y más eficaz es que nuestro enfoque creativo le otorgue más protagonismo al tono de la comunicación, que le dará personalidad y carácter a nuestro servicio.

Realizando el control lo más cercano al lugar donde se genera la característica utilizando para ello tamaños de muestras pequeños o 100% si son pequeños volúmenes o características muy importantes, el tamaño de la muestra y la frecuencia con que se efectúe la verificación también estará en función del factor predominante en la generación de la característica si es el tiempo o el equipo que la produce, se efectuarán inspecciones periódicas en intervalos menores y lo más cercano posible al tiempo de variación de la característica.

Siempre que se detecten servicios con características no conformes, se buscará la solución más rápida y eficaz capaz de que la mayoría no sienta el cambio del servicio garantizando. **Philip Kotler (1998: Pág. 123).**

### **2.2.1. Ventajas del Control de Calidad**

- Evaluar los niveles de satisfacción y calidad en los servicios.
- Obtener de parte de los usuarios, las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.

- Establecer debilidades y fortalezas de los servicios ofrecidos.
- Identificar problemas y detectar las oportunidades de solución.

Se considera que la investigación de control de calidad, en la actualidad es de carácter obligatorio. Esta debe ser una de las formas en que los Municipios incorporen a la gente al proceso de modernización del Municipio.

Los Usuarios tiendan a diferenciar en sus exigencias, y en la apreciación del servicio en las diferentes ventanillas de cobro y trato al personal que dependemos de mucho.

La operación de consultar al usuario para cerciorarse de sus exigencias para luego elaborar una variedad que satisfaga mejor las necesidades del cliente o usuarios y estar por encima de las exigencias de los usuarios, comúnmente suele ser una operación larga y laboriosa.

En lo que respecta a una marca establecida por el Municipio tendría a su disposición los pormenores de la fórmula de sus propios marcos, lo que podría proporcionarle los datos de Municipios con las mismas características. Una vez recogida la información adecuada sacar las mejores conclusiones capaces de poder apreciar las distintas necesidades de los usuarios.

Aquí podría aplicar los métodos científicos que son adecuados y sus técnicos le proporcionarían la experiencia detallada comparativa a la ejecución en los distintos marcos en condiciones dadas.

La encuesta del consumidor puede proporcionar información acerca de la estima en que éste tiene los distintos marcos de las necesidades.

Dado que el juicio del consumidor puede destacarse los servicios solo que se pueden apreciar y no la totalidad de los servicios que brinda y por la publicidad que ha sostenido el Municipio en este año.

La presencia de estos informes sobre la investigación el ejecutivo comercial de cada departamento puede ya trazar una imagen detallada de sus necesidades y su grado de satisfacción y de los marcos que en él competen y ofrecen además una guía bastante pormenorizada de la aparición de los usuarios satisfechos.

Los informes relativos a la encuesta del consumidor pueden proporcionarnos un análisis de estas opiniones por epígrafes o rúbricas tales como localización geográfica, edad, clase social, entre otros. Comparándolas con las opiniones sobre las cualidades particulares, esta clase de análisis ha de proporcionar información en la que respecta a las posiciones en el conjunto de los servicios que brinda el municipio, y especialmente que orienta a los usuarios a adquirir cada vez un mejor servicio y al mismo tiempo brindar una guía sobre "Oportunidad de comercialización", que le brinda el Municipio.

Aquí la oportunidad de los departamentos de comercialización procede de un deseo o de una necesidad del usuario que los marcos presentes en el Municipio, satisface adecuadamente.

De hecho la oportunidad de poner a consideración del público, es la que preocupa a un cierto grupo de personas (Empleados Municipales), buscando el beneficio del usuario particular, beneficio que evidentemente desea recibir numerosos usuarios, ésta satisfacción adecuadamente formulada y comercializada, desde luego debe el servicio ser de mejor manera y monitoreado por su calidad y las alternativas que ponemos a disposición de los usuarios.

Desde ésta posición puede ya pensar a decidir en qué todos los sectores son importantes y no cierto grupo debe ser el privilegiado, ejemplo de esto tenemos el agua este líquido es necesario en la Zona Urbana, como en la Zona Rural, e independientemente de éste habrá empezado a formarse una opinión acerca de lo que principalmente espera el usuario del Municipio del cantón Ambato, que sería. Lo que constituye la base de su mensaje de promoción.

En la búsqueda de medios para satisfacer de mejor manera los servicios con éxito en un mundo competitivo, el Municipio está en la obligación de aplicar extensas consultas al usuario, que tendrán numerosas pruebas relativas al nuevo concepto; buena parte de esta investigación se dedicará a estimular al usuario o hablar de sus necesidades cubiertas en un campo particular, llevándole a confesar sus reparos con respecto a los marcos existentes y a poner de manifiesto el modo en que dejan de satisfacer sus exigencias.

Con los grandes mercados nacionales, en los que mencionaremos Quito y Guayaquil que son altamente competitivos a la necesidad de mantener la posición competitiva de la realización del producto de cara al usuario, tienen notable importancia.

A estos Municipios nos damos cuenta que la mayor parte de las empresas afines ofrecen excelentes niveles de satisfacción, es ahí donde nosotros podemos sacar una considerable ventaja porque estamos en capacidad de brindar ventajas extras, es decir, lo máximo es mantener la competitividad, y esto es especialmente cierto por lo que el Municipio en la recolección de basura fue la pionera para ofrecer estas ventajas extras si todos apoyamos con suficiente fuerza es posible que imiten simplemente, lo cual va a contribuir a hacer mayor éxito en la satisfacción de necesidades.

La mayoría de estos servicios que brinda el Municipio tiene muchas ventajas extras y han sido las pautas para desarrollarnos constantemente y tener liderazgo.

Al hacer el estudio psicológico del usuario y de su posición una de las cuestiones que el Municipio se ha planteado es la siguiente. 'Satisfago necesidades o debo contentarme con ser un imitador de otro Municipio'.

En esta parte el Municipio ha tenido la pauta de ser innovador y de ello presume que también tiene el mayor riesgo y por ello constantemente se ha preocupado de lo que sucede en el ámbito de investigación de los servicios prestados.

El Municipio en la actualidad posee un grado de confiabilidad y una buena aceptación en la población y de ir innovando la presentación tanto de sus entradas de sus oficinas y la forma de atender al público, así como la calidad de los servicios que brinda; ya que las tasas y contribuciones son altas.

El Municipio del cantón Ambato deberá tener en el futuro un estudio amplio y suficiente para que los usuarios que consuman más servicios tengan que contribuir más y al precio real de las tasas y contribuciones debido a la situación económica lo que ha influido en el Municipio, ya que hoy en día el usuario ya no está viendo las ventajas que produce el Municipio sino el valor que le cargan a sus tasas y contribuciones en las diferentes planillas de pago de los servicios.

La situación de la economía mundial repercute en general sobre los diferentes países y a su vez sobre los diferentes Municipios, lo que evidentemente representa una sociedad de satisfacción de necesidades.

El interés de la investigación económica radica en la orientación que proporciona acerca del futuro de las condiciones económicas, al formular su previsión económica se han formulado las siguientes preguntas del usuario.

- a) Su situación actual de la economía.
- b) La situación de los sectores particulares.

De esto hay que tener en cuenta el corto y el largo plazo desde luego los sectores de la economía especialmente examinados son los que inciden en los Municipales, motivo de estudio o se propone hacerlo.

La designación de donde empieza y termina cada una de las fases es, en cierto modo arbitrario, generalmente las fases se identifican mediante un porcentaje de crecimiento de la oferta del servicio brindado.

Con la realización de este trabajo se pretende realizar un análisis general sobre los elementos a tener en cuenta en el establecimiento de un sistema de inspección para el control de la calidad de los servicios.

Los servicios tiene un ciclo de vida más largo se calcula de acuerdo a la investigación en el mercado 5 años exactamente, a esto debemos planificar de una forma adecuada para proyectos sostenibles que no deben ser menores a 30 años y si el caso lo amerita sacar del Municipio los servicios que no han cumplido su objetivo de satisfacer, las necesidades de mejor manera y también que ya han cumplido su ciclo de vida y no ha sido utilizado en un periodo ya detallado.

Se debe también tener en cuenta la importancia necesaria para poder planificar y programar una variedad de servicios:

- a) Se debe conocer la capacidad de cada uno de los Departamentos Comerciales del Municipio del cantón Ambato en todas las condiciones operativas.
- b) Se debe aplicar al estudio del método para mejorar la secuencia de dichas operaciones con el fin de no causar burocracia en el servicio que se presta.
- c) Debe asignarse un tiempo a cada operación, determinándolo por medio de las técnicas de medición del trabajo o mediante algún otro procedimiento de fijación de ritmo de trabajo.
- d) Debe descomponerse o desglosarse cada uno de los trabajos para los fines de suministro y especificación de materiales debiendo disponer al planificador de detalles sobre las disposiciones de almacenamiento y tiempos de entrega de los proveedores del material requerido.
- e) Debe establecer una política con respecto a las zonas extraordinarias y a los turnos de trabajo, y relacionar el procedimiento que se siga para los pagos de los

salarios con el papel cada vez más informativo desempeñado por el control de los Servicios.

f) Debe determinarse de antemano la secuencia de las operaciones o el camino que siguen todos los trabajos a través del Municipio.

g) Las ofertas o propuesta para la obtención de contratos deberán tener en cuenta todos estos factores.

### **2.2.2. Calidad en el Servicio**

El servicio es como “un acto social que ocurre en contacto directo entre el usuario y representantes del Municipio” un servicio pudiera ser tan sencillo como manejar una queja, o tan complejo como la hipoteca de un hogar.

El Municipio, es una empresa únicamente de servicios; sus servicios son intangibles, y buscan satisfacer las necesidades de los usuarios, buscando satisfacer estas necesidades hacen grandes convenios e inversiones con el objeto de mejorar el servicio sea este costoso o no.

El sector de servicios empezó a reconocer la importancia que tenía la calidad varios años después de que lo hizo el sector de manufactura. Esto puede atribuirse a que los Municipios que brindan el servicio, no se habían enfrentado a una agresiva competencia, otro factor es la elevada tasa de rotación de personal dentro del Municipio.

### **2.2.3. Beneficios que se logra con la Calidad en la Actitud del Servicios**

- **SEGURIDAD.**- La reflexión que lleva al servicio se vincula a la propia seguridad. A un cuando la seguridad parezca ausente por el riesgo que se corre y el reto que implica vivir la calidad, la persona desarrolla la capacidad de respuesta que se vincula fuertemente a la realidad y seguridad.

- **PROMOCIÓN DEL PENSAMIENTO DIVERGENTE O CREATIVO.**- Al darnos cuenta de tantas cosas que acontecen, al conocernos y conocer la comunidad, planeamos, descubrimos, incursionamos en procesos que contribuyen al mejoramiento innovador.
- **GUSTO POR LA ACTIVIDAD.**- Vivir convencido de que lo que se realizó contribuye al desarrollo de la comunidad. Tenga un objetivo definido y encuentre felicidad haciendo lo que debía hacer.
- **CONOCIMIENTO PERSONAL.**- No estar solo en el mundo, se necesita de otros y otros me necesitan. Esta toma de decisiones abre espacios para fortalecer mis debilidades y contribuye al desarrollo personal.
- **RECONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD.**- La calidad de la pequeña empresa personal, familiar o de la gran multinacional es cultura de servicio. El ser que trasciende y que vuelve a él, mediante la actuación propia.
- **AUTORIDAD.**- El conocimiento da poder y nuevas responsabilidades; la responsabilidad de cada gobernante es servir. La verdadera autoridad se fundamenta en el servicio.
- **PERTENENCIA.**- el servir implica tener algo que dar.
- **AMBIENTE AGRADABLE.**

#### **2.2.4. El Servicio como Modelo Básico**

La calidad de un servicio, es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio.

Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor



ganancia. Se ha discutido mucho la definición de calidad, pero los pensadores que más han sobresalido en el tema son los que presentaremos a continuación.

### **2.2.5. El Servicio como elemento Deseado**

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

La mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la Buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto.

Establece que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Cree que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas.

Estos diagramas resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en el servicio.

Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal. Los resultados de este enfoque son:

1. La calidad del servicio es mejorada y uniforme, se reducen los defectos.
2. Se logra una mayor confiabilidad hacia la empresa.
3. Se reduce el costo.

4. Se incrementa la cantidad de producción, lo cual facilita la realización y cumplimiento de horarios y metas.
5. El trabajo de desperdicio y el trabajar se reducen.
6. Se establece y se mejora una técnica.
7. Los gastos de inspección y pruebas se reducen.
8. Se racionalizan los contratos entre vendedor y cliente
9. Se amplía el Mercado de operaciones.
10. Se mejoran las relaciones entre departamentos.
11. Se reducen la información y reportes falsos.
12. Las discusiones son más libres y democráticas.
13. Las juntas son más eficientes.
14. Las reparaciones e instalaciones de equipo son más realistas
15. Se mejoran las relaciones humanas.

#### **2.2.6. Pasos para alcanzar un buen Servicio**

- El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.
- Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.
- El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.
- No se deben confundir los medios con los objetivos.
- Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.
- La Mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad.
- La Alta Administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados.
- El 95% de los problemas de la compañía pueden ser resueltos con las 7 herramientas para el control de la calidad.
- Los datos sin dispersión son falsos.
- Practicar el Control de Calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico.

### **2.2.7. El sistema de Control de la Calidad de los Servicios.**

Los servicios, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos antes que el usuario este en contacto con estos. Entre estas características se encuentran:

**Simultaneidad:** Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se consumen.

**Inseparabilidad:** Los servicios no pueden ser separados de su fuente de abastecimiento.

En lo fundamental estas dos características son las que originan las dificultades para el establecimiento de un sistema de inspección en los servicios, en lo fundamental porque resulta casi imposible evitar, en caso de existir no conformidades con el servicio, que el usuario se entere de su presencia y con ello se afecte la satisfacción del usuario y en consecuencia la imagen del servicio.

Comenzaremos considerando las decisiones que puedan tomarse sobre la presentación misma del producto, a esto podemos mencionar la consistencia del servicio o de una mezcla entre ellos se refiere a la medida en la que varios servicios se encuentran relacionadas con el uso final, las exigencias de producción los canales de distribución u otras formas en el caso de la mayoría de Municipios, cuentan con la información del marketing y el objetivo del servicio es de crecer y mantenerse en la mente del usuario.

Es este un aspecto fundamental la presentación del servicio, ya que de cómo lo ve al público crece la demanda del servicio. Para esto debemos tener en cuenta que existen servicios con una serie de aplicaciones similares al nuestro, esto hace que el producto en cuestión se amplíe considerablemente, pero a veces es peligroso.

Lo antes descrito produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los servicios, no obstante se pueden realizar acciones que conlleven a una disminución del riesgo anteriormente señalado, dividiendo al servicio en cada uno de los elementos que en el convergen y tratando de establecer para cada uno de ellos

los mecanismo de control que resulten factibles. Los elementos que convergen en los servicios son:

- El Usuario
- El Prestador del Servicio
- Los Objetos que se incluyen en el servicio
- Los Locales de prestación del servicio
- Los Equipos y Muebles

Para esto es también importante en la presentación del servicio el cambio realizado poner el contenido y el usuario tenga la suficiente confiabilidad de la calidad del servicio que recibe y no tenga que quejarse por el servicio y satisfaga sus necesidades deseadas, pero es contra productivo tener un servicio de primera calidad por los costos que representa.

Hay servicios particulares que por su alto precio y calidad, precisan de una calidad extremadamente elevada, otro aspecto muy importante es mantener un nivel de calidad constante como lo hace la empresa motivo de estudio, por ello aplica las modernas técnicas de control y calidad cumpliendo con las especificaciones de modo establecidas.

Por otra parte en el establecimiento de un sistema de inspección se deben establecer los siguientes parámetros.

- Características a evaluar
- Cómo evaluar (atributo, o variables)
- Cuánto evaluar, tamaño de la muestra
- Cuándo evaluar
- Dónde registrar la información

Por tanto en el diseño de un proceso de prestación de un servicio bastaría establecer los parámetros de diseño para cada uno de los elementos que concurren en la prestación de un servicio, y esto será lo que se pretende describir a continuación:

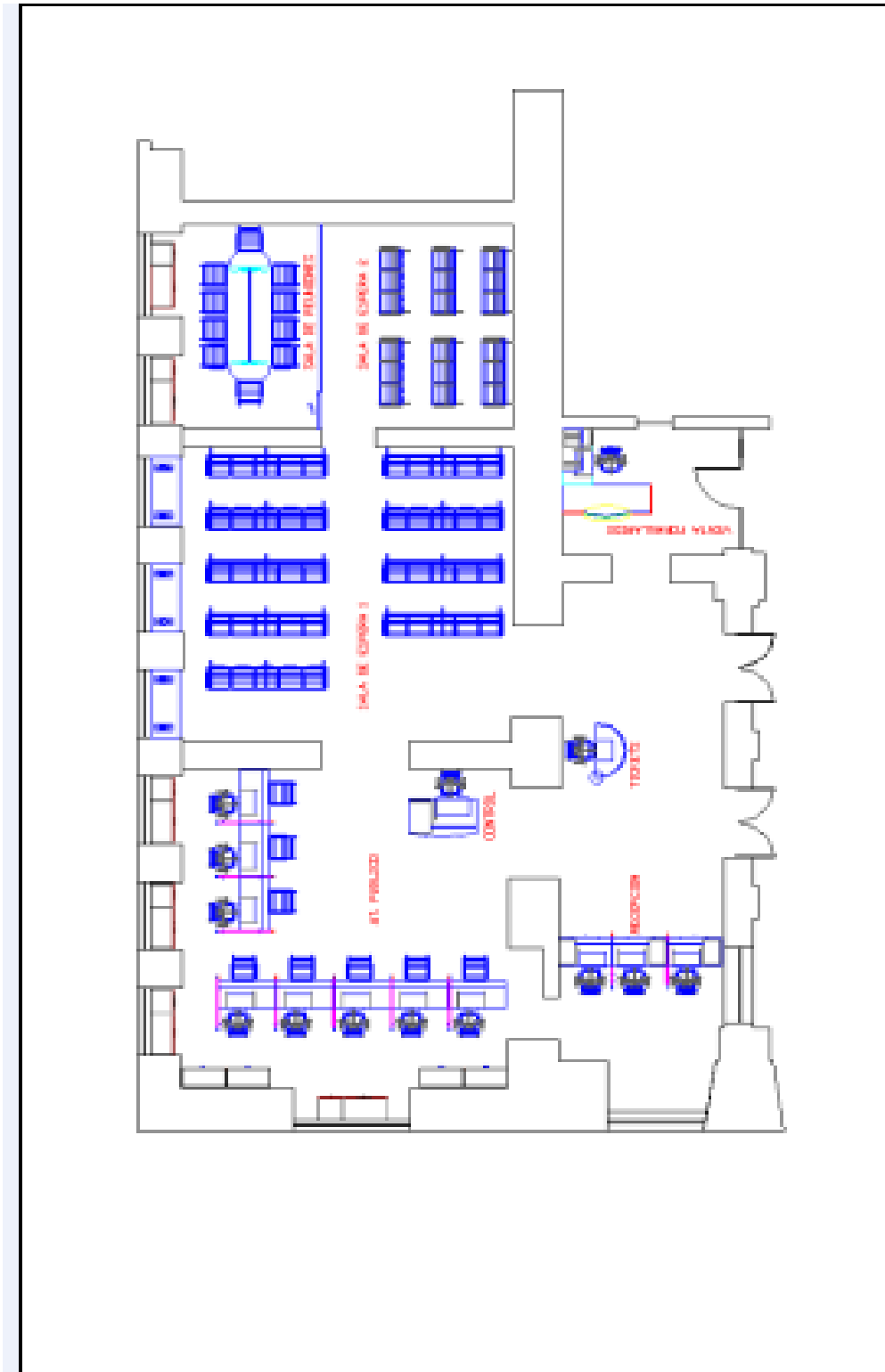
Por esta razón, las Empresas Públicas deben contener estrictamente estas especificaciones:

1. Debe ser corta en pocas palabras en la definición del servicio.
2. Debe ser de fácil pronunciación, a la gente no le gusta verse complicada al intentar pronunciar una palabra difícil, cuando realiza una compra.
3. Deber ser fácil recordar, muchos a veces el acto del pago es un auto reflejo, cuando más introducida este nuestro servicio en el subconsciente del usuario potencial, más posible es la satisfacción deseada.

Los mercados imperfectos, y las competencias imperfectas son una característica de que la economía capitalista muy intrínseca o mixta no contradice la existencia de una demanda con varios grados de elasticidad, la teoría económica del usuario es elemento destacado en las situaciones prácticas del Marketing. Cuando más se contemple un servicio o su categoría general, como una necesidad tanto más inelástica tiende a ser la demanda.

Por otra parte el valor agregado del servicio unos niveles máximos y mínimos sin los cuales la demanda fluctuaría violentamente, el problema está en determinar estos niveles, dentro de unos márgenes determinados por el valor percibido, algunos servicios tienen una demanda más elástica que otros, pero se sabe muy poco acerca de estas elasticidades más sutiles, toda vez que existe la tendencia entre los usuarios a seguir estrictamente el sistema del valor agregado. **Albrech y Zemke (2006:Pág89)**

2.2.8. Modelo para la medida de la calidad de servicio



Fuente: IMA (2011) y Elaborado: ACOSTA, Ítalo (2011)

### 2.2.9. ¿Qué es un Servicio Básico de Calidad?

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas de estos.

Considerando lo anterior, los directivos que lideran la gestión de la calidad no solamente deben poseer competencias para la gestión de la organización sino que también deben tener la capacidad de detectar las expectativas de sus clientes, estableciendo los procesos que puedan proporcionarle satisfacción a los clientes en el corto plazo.

**Comunicación:** hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes. ¿Cuántas veces nos llama la atención un producto que todos nuestros familiares y amigos nos indican que es muy bueno?

**Necesidades personales:** ¿Qué servicio es el que realmente necesita el cliente?

**Experiencias anteriores:** las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión.

**Comunicación externa:** son indicadores ofrecidos por las empresas sobre los servicios que éstas ofrecen, como puede ser, por ejemplo la publicidad o el precio del servicio.

También es importante darle respuesta al siguiente interrogante ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad?, éstas se presentan a continuación:

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Capacidad de respuesta:** Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluye las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

De acuerdo a lo expuesto hasta el momento, presentamos el modelo para evaluar la calidad en el servicio. Para más claridad presentan los elementos de cada dimensión.

### **2.2.10. El Servicio y su Estrategia**

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente

El valor de los servicios juega un papel muy importante en la determinación del nivel de demanda de los servicios, el valor de un artículo determina el recurso de persona que puede comprarlo.

Empezamos por distinguir básicamente los tipos de Valor.

**Valor de Mercado.-** Es el que en una economía de libre competencia fijan la oferta y la demanda.

**Valor Técnico.-** Que viene a ser la resultante de la suma entre:

- Los gastos de Operación
- Los gastos generales
- Los gastos de distribución (incluido los de promoción)
- El beneficio normal de la compra de la empresa.



**Valor Comercial.-** Que sería la ponderación entre el técnico y el mercado. La flexibilidad de los componentes del precio técnico nos dará una mayor o menor elasticidad en el precio comercial.

Existe pues una atención entre:

- El deseo de amortizar estos gastos rápidamente; y
- La necesidad de adoptar el precio comercial a mercadeo.

Interesa apuntar que un precio razonablemente suele tener buena aceptación, ya que crea una imagen de calidad.

El valor del servicio juega su papel más principal en los casos de bienes de demanda elástica, ya que una reducción en él se ve recompensada con un incremento en la clientela.

Cuando el valor técnico u otras razones imponen un precio elevado, una buena promoción puede eliminar la disminución en las satisfacciones deseadas que sin ellas se produciría.

Así pues, un plan de lanzamiento de un servicio que crea expectativas justifica un valor especial de lanzamiento desde el momento en que le producto está introducido comienza su envejecimiento, lo que nos obligará a vigilar el precio hasta que llega a su madurez.

### **2.2.11. Incidencia de la satisfacción del Usuario**

Según la teoría económica, en un sistema de Servicios satisfactorios, determina la cantidad de la oferta de un servicio. Generalmente la cantidad demandada varía en sentido contrario a la modificación que sufre el precio del servicio.

Esta sencilla relación supone sin embargo, que permanece constante una serie de factores que influyen también sobre la demanda, entre ellos; el número de usuarios, las expectativas sobre ingresos y precios futuros que tienen esos usuarios.

La adopción de los gustos del momento, etc. Resulta, por tanto, que un solo usuario, influye muy poco en la oferta, en cuanto a la fijación del precio del servicio y que éste se puede considerar a todos los efectos prácticos independiente de la voluntad del usuario.

Son los demás factores o circunstancias individuales, por lo tanto los que de verdad deciden en la compra individual, si bien el precio puede ser una barrera insalvable en ciertos casos, para que un consumidor obtenga un servicio, en general el precio le merece una atención diferente según la clase de servicio en especial.

En los pedidos por los usuarios urgentes no le presta atención, pues lo que pretende es el servicio, en las cotidianas, por el contrario se tiene que priorizar las obras más relevantes para realizar la respectiva inspección por los técnicos encargados y realizar un estudio pormenorizado de las necesidades que se pretender cubrir y también las expectativas.

Sin embargo antes que el valor del servicio entra en juego una serie de consideraciones sobre la calidad del producto o la satisfacción de las necesidades, una vez considerados, es decir, valorados estos factores, se establece la comparación entre el beneficio que se espera obtener del servicio deseado.

Se han hecho experimentos para determinar los límites del valor del servicio a partir de los cuales el usuario considera el valor entregado y recibido caro o demasiado barato.

La cuestión tiene interés porque entre el valor del servicio en el sector urbano y en el sector rural pretendía estudiar la variación que sufría la cantidad demandada, con objeto de fijar el precio óptimo, en el cuál se darían los mayores beneficios para el

Municipio, como dato curioso, el resultado fue entre dichos precios máximos y mínimos que no cambia al servicio entregado.

Esto nos indica que se puede aumentar más servicios en una cantidad moderada, sin sufrir disminución en las recaudaciones. Este resultado, tan satisfactorio para el Municipio que entrega el servicio, no se da, sin embargo en todos los servicios es más frecuente en los bienes que el Municipio adquiere de modo ocasional propuestas para mejorar el servicio, en las compras intermitentes donde el comprador no presta demasiada atención al precio ni lo recuerda de una vez por otra.

### **2.2.12. Sistema de Control de la Calidad de los Servicios**

Los servicios, a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos antes que el cliente este en contacto con estos. Entre estas características se encuentran:

**Simultaneidad:** Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.

**Inseparabilidad:** Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

En lo fundamental estas dos características son las que originan las dificultades para el establecimiento de un sistema de inspección en los servicios, en lo fundamental porque resulta casi imposible evitar, en caso de existir no conformidades con el servicio, que el cliente se entere de su presencia y con ello se afecte la satisfacción del usuario y en consecuencia la imagen del servicio.

Lo antes descrito produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los servicios, no obstante se pueden realizar acciones que conlleven a una

disminución del riesgo anteriormente señalado, dividiendo al servicio en cada uno de los elementos que en él convergen y tratando de establecer para cada uno de ellos los mecanismos de control que resulten factibles.

Los elementos que convergen en los servicios son:

- El Usuario
- El Prestador del Servicio
- Los Objetos que se incluyen en el servicio
- Los Locales de prestación del servicio
- Los Equipos y Muebles

Por otra parte, en el establecimiento de un sistema de inspección se deben establecer los siguientes parámetros.

- ¿Características a evaluar?
- ¿Cómo evaluar (atributo, o variables)?
- ¿Cuánto evaluar, tamaño de la muestra?
- ¿Cuándo evaluar?
- ¿Dónde registrar la información?

Por tanto, en el diseño de un proceso de prestación de un servicio bastaría establecer los parámetros de diseño para cada uno de los elementos que concurren en la prestación de un servicio, y esto será lo que se pretende describir a continuación:

Los objetos que se incluyen en el servicio: pueden ser producidos en la entidad o adquiridos por esta. Las características evaluadas estarán siempre en función del nivel de influencia que tengan éstas en la calidad del usuario y de la calidad final del servicio; así como, de la frecuencia con que éstas exhiban las no conformidades; es decir, en la medida en que éstas sean menores, menos trascendental será su verificación.

### **2.2.13. Un Servicio Básico**

En caso de ser adquirido resultaba conveniente inspeccionar a los mismo en el momento de su arribo, ya sea aplicándole una inspección 100 % o un plan de muestreo estadísticamente fundamentado, si las condiciones de almacenamiento de estos en la entidad son las idónea será suficiente con la inspección de entrada de lo contrario resultaría beneficioso efectuar otra inspección antes de ofrecerlo al cliente.

Las inspecciones de entrada pueden no efectuarse en caso de que se cuente con proveedores totalmente probados. Las características a verificar en estos servicios pueden ser tanto variables como atributos, de ser variables se requerirá de instrumentos para su verificación tales como (pesas, cintas, etc.) y de ser atributos se chequearán por medio del uso de los órganos de los sentidos como la vista y el olfato, por lo que requerirá de una gran experiencia del personal evaluador.

En caso de que los productos sean producidos en la unidad se debe ejercer el control en el proceso de elaboración, utilizando criterios de selección de las características a verificar similares a los establecidos para los productos comprados a terceros.

Realizando el control lo más cercano al lugar donde se genera la característica utilizando para ello tamaños de muestras pequeños o 100% si son pequeños volúmenes o características muy importantes, el tamaño de la muestra y la frecuencia con que se efectúe la verificación también estará en función del factor predominante en la generación de la característica si es el tiempo o el equipo que la produce se efectuarán inspecciones periódicas en intervalos menores y lo más cercano posible al tiempo de variación de la característica, si son la calidad de los componentes cuando estos arriben si fuese el trabajador se efectuará de forma aleatoria.

Siempre que se detecten servicios con características no conformes, ya sean insumo de la entidad o producidos en esta, se deberá separar el producto, garantizando su

no uso, registrar la misma, así como proceder a estudiar las causas de las no conformidades para evitar que se repita el hecho. **Harrington J y Harrington JS (2008) Pág. 89.**

Los locales de prestación del servicio: se deberán evaluar aquellas características que varían con mayor frecuencia como es el caso de la limpieza y el orden, por lo general esta evaluación se realiza de forma visual en el 100% de su existencia antes de iniciar la prestación del servicio y luego mantener un chequeo frecuente sobre las mismas en función de las posibilidades de variación de las características en el tiempo.

En el caso de características más estables en el tiempo como el confort se deberá considerar en los procesos de auditorías de la calidad que deberán realizarse al menos una vez cada 6 meses al 100% de los locales, registrándose las no conformidades detectadas y procediendo a tomar acciones que permitan su corrección.

Los Equipos y Muebles: se verificarán periódicamente en función de sus condiciones de operación y sus características de fiabilidad, por resultar su existencia siempre de un volumen relativamente pequeño se efectuarán chequeos al 100% de estos, estos al igual que los servicios deberán ser evaluados en el momento de su adquisición, y antes de comenzar a prestar un servicio, comprobando su funcionamiento ya sea por medio de los resultados que producen o por dispositivos de medición como termómetros, medidores de consumo.

En todos los casos de realización de verificaciones se deben registrar los aspectos negativos encontrados puesto que estos serán los datos que posteriormente se utilizarán para conocer donde se deben emprender programas de mejora y para demostrar a la alta dirección la necesidad de iniciar estos.

La información: Resulta siempre de vital importancia dentro de los servicios, pues dentro de ella se contempla la que se oferta al cliente (carta menú, programas,

horarios de prestación del servicio, etc.) de no resultar está totalmente cierta esta originará niveles de inconformidad muy elevados en los clientes.

Consecuencias similares, o peores a las anteriores se producen cuando se mal interpretan las necesidades y deseos de los clientes y se establecen estándares de calidad que sirven de guía para la prestación del servicio pero que no coincide con las expectativas de los clientes: por todo lo anteriormente descrito queda claro la necesidad de mantener bajo control la información del servicio, por ello siempre se deberá verificar la veracidad, exactitud y oportunidad de la información.

La información que cambie a diario como es el caso de la carta menú se deberá chequear a diario antes de iniciar el servicio y realizando las correcciones correspondientes. En el caso de los estándares de calidad también serán objeto de comprobación durante las auditorías de calidad semestrales, trabajando en su corrección tan pronto como se detecten su no conformidad.

Como se evidencia todos los elementos valorados hasta ahora pueden ser chequeados, al menos una vez antes de iniciar el servicio y corregida cualquier desviación evitando con ello afectar la satisfacción de los clientes y la imagen de la entidad, luego sólo basta mantener un control periódico sobre estos.

#### **2.2.14. ¿Quién Presta un Servicio Básico?**

El prestador del servicio, es el único que no puede ser controlado totalmente antes de iniciar el servicio no obstante si existen una serie de medidas que permiten disminuir considerablemente el riesgo de no conformidad. Las características del personal del servicio pueden ser valoradas de acuerdo a diferentes criterios de clasificación, entre los que se encuentran:

Los criterios más usuales en la clasificación de la característica del personal son los siguientes:

- a) Aspecto Personal
- b) Uso correcto del uniforme
- c) Pulcritud en el vestir
- d) Hábitos de Higiene
- e) Estilo
- f) Afeitado y Pelado
- g) Peinado, uñas pintadas y limpias
- h) Objetos en los bolsillos
- i) Prendas
- j) Porte
- k) Edad
- l) Profesionalidad
- m) Conocimiento Técnico
- n) Capacidad de reacción
- o) Conocimiento Informativo
- p) Creatividad
- q) Habilidad Técnica
- r) Dominio Idiomático
- s) Motivación
- t) Flexibilidad
- u) Cortesía y Amabilidad
- v) Amabilidad
- w) Lenguaje Corporal

Estos criterios de clasificación permiten el diseño de distintas estrategias para el control de la calidad que introduce el prestador del servicio. Por ejemplo mediante el proceso de selección del personal se determina quien posee o no determinadas características innatas que no son formables a determinada altura de la vida, como la presencia, de igual forma se puede determinar que personal necesita y puede ser formado para prestar un servicio de calidad. También se puede evaluar que características constantes posee el personal y en función a ellas decidir la selección.



Una vez seleccionado el personal se debe proceder a la formación de las habilidades y conocimientos no presentes pero necesarios para prestar un servicio de calidad.

Los sistemas de trabajo de acuerdo al grado de facilidades que oferten unidos a los sistemas de estimulación deben permitir que el personal ostente y conserve durante toda la jornada laboral un adecuado estado psicológico para la prestación del servicio. Es necesario que el personal labore en condiciones cómodas para disminuir la fatiga, que posea los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones y que cuente con adecuados estímulos y valores para ofertar un servicio de calidad.

Una vez que se han establecidas todas estas estrategias se debe proceder a implementar sistemas de control diario antes de comenzar el servicio para verificar la higiene y presencia del personal así como su estado de ánimo y hacer todo lo posible para evitar que este labore con alguno de los requisitos requeridos alterado. De encontrarse alguna no conformidad debe trabajarse en su eliminación registrarla, estudiar sus causas y tomar las acciones necesarias para su no reiteración.

En estas condiciones sólo resta mantener un buen sistema de liderazgo que permita la interacción constante con los trabajadores, la detección y corrección de cualquier no conformidad durante la prestación del servicio.

Resulta recomendable que el personal se encuentre en estado de autocontrol para que éste por si solo sea capaz de prestar un servicio de calidad y corregir cualquier desviación que se presente en caso de no existir correspondencia con los estándares de calidad. Para que los trabajadores se consideren en estado de auto control se deben cumplir tres principios básicos estos son:

El trabajador debe saber lo que tiene que hacer, para ello se necesitan los estándares de calidad y una adecuada formación.

El trabajador debe saber lo que está haciendo, para ello se retroalimentan en su propia interacción con los usuarios o se le informa el resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes o de cualquier opinión que estos viertan.

Deben tener los medios para corregir su comportamiento siempre que detecten desviaciones.

Una vez prestado el servicio aún queda contar con la existencia de un buen sistema de evaluación del desempeño para validar el cumplimiento con los estándares de calidad.

Existen numerosos métodos de evaluación y cada uno presenta sus ventajas y desventajas no existiendo un método ideal o universal aplicable a todas las personas, todos los puestos, todas las empresas y todas las situaciones.

La elección de uno u otro dependerá de numerosos aspectos:

Tipo de puesto considerado.

Aspectos o características que se desean medir. **Albrech y Zemke (2006). Pag.15.**

Cultura Empresarial existente:

- Objetivos que se pretenden conseguir
- Diversos elementos coyunturales que siempre habrá que tener en consideración

### **2.2.15. Los métodos o técnicas más utilizadas**

Tareas relacionadas con la prestación del servicio (cantidad de prestaciones y satisfacción de los clientes, quejas o reclamaciones recibidas))

Tareas no relacionadas con la prestación.

Algunas de las medidas más directas y sencillas son aplicables también a trabajos no relacionados con la producción, como, por ejemplo:

- Ausentismo: Número de días u horas que el empleado fallo al trabajo
- Accidentes: Número de accidentes producidos por causa del empleado

- Sueldo: Progresos salariales conseguidos
- Asensos: Ritmo de progreso y promoción en el trabajo

El Usuario: Evidentemente al cliente no es posible inspeccionarlo, sino más bien satisfacerlo quizás el único parámetro mediante el cual ejercer cierto control sobre el cliente radique en el hecho de garantizar que no se le ofrezca a este más que aquello que se le puede brindar con el objetivo de no crearle expectativas superiores a las que son posibles satisfacer.

No obstante el cliente brinda la posibilidad de cerrar el ciclo y tener una idea general de la calidad del servicio, sólo que con un carácter retroactivo, mediante los resultados de los estudios de su satisfacción según los cuales se pueden conocer las causas de no conformidad, también retroalimenta con sus quejas y reclamaciones aunque en ningún modo la ausencia de estas debe considerarse sinónimo de calidad.

#### **2.2.16. Línea de Servicios**

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- El valor añadido al producto
- El servicio en sí
- La experiencia del negocio
- La prestación que otorga al cliente

Hoy en día el mercado se ha transformado totalmente en la mayoría de las líneas de servicios, la oferta sobrepasa a la demanda, y el Municipio está en la actualidad entregando los servicios, de Agua Potable, Alcantarillado, Recolección de Basura, entre los más apreciados y un servicio de plazas y mercados, Camal que en la actualidad se encuentra difícil la salida con el grado de competencia a la que se han llegado con los mismos productos ante la crisis económica por el cual atraviesan los Municipios Ecuatorianos.

Todos aspiramos a que la situación se mejore para tener la posibilidad de poner en práctica las metas que inicialmente fueron planteadas para lo cual debemos citar varios parámetros como son los siguientes:

### **2.2.17. Necesidades básicas del cliente**

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- Ser comprendido.
- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.
- Sentirse escuchado.
- Sentirse seguro
- Sentirse valioso.

Para obtener servicios de calidad, debemos asegurar su calidad desde el momento de su diseño. Un servicio de calidad es el que satisface las necesidades del usuario, por esto, para desarrollar y lanzar un servicio de calidad es necesario:

- Conocer las necesidades de los usuarios.
- Diseñar un producto o servicio que cubra esas necesidades.
- Realizar el producto o servicio de acuerdo al diseño.
- Conseguir realizar un servicio en el mínimo tiempo y al menor costo posible.

Existen diferentes clases de servicios que a continuación citamos:

Razones para utilizar la venta directa de los servicios. He aquí algunos factores que inducen a la venta directa:

a) Supervisión de los servicios, emprender complicadas y a veces largas negociaciones o bien proveer servicios especiales de posventa.

b) Falta de actividad vendedora de los intermediarios.

c) La imposibilidad de convencer a los canales existentes de que nos incluyan en sus stocks o que negocien otro servicio.

d) Márgenes de beneficios de los intermediarios, injustificadamente elevados, que bajo un sistema de usuarios directos puede originar una elevación de los costos del producto.

e) Imposibilidad de los intermediarios puede efectuar el transporte físico.

Para llegar a un mayor número de consumidores de los servicios se pretenderá adoptar la distribución a través de otros canales mayoristas bien situados.

Los crecientes gastos en el Municipio implican la distribución de los servicios hasta llegar al consumidor final.

Control del proceso de diseño: el proceso de diseño debe ser controlado, para asegurarnos que los resultados son los previstos. En lo posterior a través de la investigación se tratará de localizar muchos sitios de recaudación según conversaciones con las Autoridades de Turno y evitar las excusas de los usuarios.

No obstante es necesario explorar más profundamente las complejidades de los sistemas de consumo existente o potenciales, de todas maneras, el control cuesta dinero.

La actividad minorista es el eslabón final de la cadena distributiva de los servicios y que función cumple el minorista, es en consecuencia de la separación de distancias, tiempo e información entre los usuarios.

El diseño de un nuevo servicio se puede resumir en estas etapas:

- Elaboración del proyecto: su Calidad dependerá de la viabilidad de mejorar el servicio según las especificaciones planificadas.
- Definición técnica del servicio: dicha definición se lleva a cabo a través de la técnica AMFE.
- Control del proceso de diseño: el proceso de diseño debe ser controlado, para asegurarnos que los resultados son los previstos.

Como también tener un control del proceso de diseño: el proceso de diseño debe ser controlado, para asegurarnos que los resultados son los previstos.

### **2.2.18. La importancia de la gestión de la calidad del servicio**

La importancia de la calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

- Crecimiento de la industria del servicio.
- Crecimiento de la competencia.
- Mejor conocimiento de los usuarios.
- Calidad de servicio hacia el usuario, quedando satisfecho según su perspectiva.

Entendiendo la importancia de la calidad de los servicios debemos tener en cuenta las actividades de la distribución que son las siguientes: **Albrech y Zemke (2006)**

#### **Pág. 27**

1. La organización de los comités barriales y parroquiales.
2. El consumidor o usuario final.

Las actividades auxiliares son:

- Los estudios de coyuntura de estadística general y de información económica.
- Las organizaciones exteriores del Municipio la distribución especializada en estudios de mercados y en publicidad.
- Las organizaciones que venden servicios.

- Los organismos encargados de levantar tipográficamente la necesidad.

### **2.2.19. Gestión de la calidad en los servicios**

Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los usuarios, qué quieren y esperan de la organización. Solo así se podrán orientar los servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos.

Los análisis previos del servicio y de los canales de distribución nos permiten determinar nuestros programas de publicidad de los servicios, para la cuestión esencial que se nos plantea luego, para lograr una buena distribución, o lo que se equivale, al hacer la selección de los circuitos de valor agregado.

a) Venta Directa.- Es típico de la mayoría de empresas municipales afines que disponen de oficinas de recaudación y sugerencias en los principales centros de consumo, el vender a precios cómodos con el respeto a los consumidores y a las necesidades del pueblo. Por esto, el servicio, es de auténtica naturaleza y transparencia, a fin de que sea de consumo apto para el ser humano sobre todo el agua potable.

En múltiples ocasiones esta solución que conviene a los servicios que ofertan, que no puedan soportar los gastos de una extensa organización comercial, el mayorista cumple la función de servicio comercial del usuario.

Es el método aceptado principalmente por Municipios pequeños. Supone el mantenimiento de una publicidad continuada, la posibilidad de soportar una carga de servicios disponibles.

Son los Municipios los cuales fijan su precio en el servicio ofertado, por lo que se hace necesario la variedad de servicios, de distintas ramas. Su forma e importancia son diversas entre ellos podemos incluir.

Hoy en día es un hecho indiscutible que uno de los aspectos que más preocupa al Municipio y a la empresa moderna es la necesidad de establecer una

intercomunicación con el mercado al que ofrece sus productos y servicios, a través de sus mecanismos sociales e institucionales ya que considera que es imprescindible para lograr la salida, esperada de esos servicios de alta calidad y de menor costo a los actuales.

Toda la sociedad humana es un grupo social organizado que necesita estar en constante contacto y comunicación con el entorno que lo rodea, el hombre como social y racional necesita, para vivir tener un intercambio de información con el entorno que lo rodea. Es algo inevitable, el debe desde que está en el útero de su madre, sé interrelaciona con ella, habla con ella, le responde. Es un principio biológico básico que señala que todo organismo vive del intercambio con su medio.

Debemos considerar que el Municipio es también un ente vivo que necesita, para su subsistencia, intercambiar con el medio en el que opera es una comunicación externa, pero de igual importancia es saber llevar un intercambio interno así como que esa comunicación sea recíproca ya que es muy importante escuchar al entorno que nos rodea y al que nos dirigimos y aprender de él.

Nos encontramos que el núcleo central del Municipio y el enlace con las Autoridades está en la comunicación con los usuarios, si no existe esa comunicación, o una mala investigación nos lleva a una comunicación errónea, esto supondrá, con toda seguridad, un fracaso y un rechazo por parte del mercado hacia nuestros servicios.

Es necesario, dentro del marketing moderno “ampliar las miras” y tener en cuenta que no basta con tener un buen servicio y óptimo y a la vez oportuna cuando las necesidades estén a la vista y sean prioritarias de igual manera con un precio igual que atractivo y accesible a los consumidores; tanto o más importante es concienciarse de que si una política de comunicación adecuada, organizada, convenientemente estudiada y eficaz, poco podremos hacer en el mercado actual.



Para ello además de una comunicación basada en campañas de publicidad, promoción de ventas, marketing directo, es también imprescindible tener un “ejército” de vendedores perfectamente educados y especializados en nuestros productos, ya que esto influirá notablemente en la imagen de los servicios que brinda nuestro querido municipio y en el terruño que nos vio nacer.

En un principio la interrelación que es establecida era tipo interpersonal, cara a cara. Se caracterizaba por que había un encuentro físico entre ambas partes en el mismo campo y era una comunicación inmediata. Este tipo de comunicación era totalmente directo, los dos integrantes (El que ofrece y el que Demanda), se enfrentaba uno frente al otro, se podía interferir mutuamente.

Es una comunicación sencilla en un mundo sencillo y en la que ambos tienen conocimientos de lo que está pasando en cada momento.

Sin embargo, en medio de éste proceso hicieron su aparición dos figuras que cobraron mucha importancia: El mayorista y el Minorista. Sí anteriormente la relación entre el fabricante y el consumidor final era directa, ahora solo se puede considerar como tal la establecida entre el fabricante y el mayorista, la establecida entre el mayorista y el minorista, y por último la relación entre el minorista y el consumidor final.

Aquel contacto inmediato y cercano que se daba entre el Municipio y el Usuario, se veía ahora alejado por estas dos figuras que se encargaban de que la intercomunicación entre los primeros no se acabe, aunque ahora ni siquiera se conocieren.

El Municipio basado en la confianza, el Usuario confía en que el Municipio le demandaba era lo que su mercado deseaba, para satisfacer sus necesidades, el minorista confiaba en que el mayorista le abasteciera de lo necesario para cubrir la demanda de los usuarios; y estos confiaban en que lo que se estaba ofreciendo era lo que requerían para cubrir sus necesidades.

Esta vez el mayorista es el que determina el nivel de la oferta del servicio en función de las informaciones que obtienen de los minoristas, sobre los gustos y deseos de los consumidores. En éste sistema además de no haber una investigación propiamente dicha, el Municipio debe tomar en cuenta el volumen de la oferta.

### **2.2.20. Efectos Cuantitativos**

Para conseguir una buena calidad en el servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

A su vez se subdivide en tres apartados.

- Aumento de Servicios.- El primer efecto cuantitativo de la publicidad sobre la demanda es que provoca que éste aumente mantenimiento constante del servicio.
- Incremento de la Oferta.-Es lógico pensar que si la demanda sube, la empresa aumente su oferta para poder atender dicho incremento.

Elasticidad de la Demanda.- Es un concepto que mide la respuesta de la demanda a una variación en el precio del producto, se habla de una demanda rígida, cuando a una variación del precio la demanda responde con una variación menos que proporcional y se considera que una demanda es elástica cuando la reacción es más que proporcional.

Pues bien la publicidad puede afectar al comportamiento de la demanda dependiendo del contenido de los mensajes publicitarios; Una publicidad con un contenido básicamente afectivo o competitivo, realzando las características subjetivas del Municipio, esto produce, unos efectos de rigidez en la demanda. Este tipo de publicidad busca conseguir una fidelidad del servicio, que varía por encima del nivel de precios en los servicios.

Una publicidad básicamente informativa, que concentre sus mensajes en las características esenciales de un servicio, contribuye a aumentar la elasticidad de la demanda. La publicidad objetiva favorece el reconocimiento de los servicios, por parte del consumidor, en esta situación, variaciones en el precio provocarán importantes variaciones en la demanda. **Julia y Porsche (2002) Pág. 24**

Así mismo, se puede subdividir en tres apartados principales.

Diferencia de los Servicios.- Una parte importante de los Servicios que se ofertan por parte del Municipio, en la actualidad son muy semejantes a los de la competencia. La publicidad contribuye a diferenciar los servicios, resaltando características que respondan a móviles de los usuarios.

Acelerador de Tendencia.- Otra de las aportaciones de la publicidad se concreta en que puede acelerar ciertas tendencias que de otra forma tardarían mayor tiempo en cristalizar en la oferta, por ejemplo. El lanzamiento de nuevos servicios o la adición de ciertas innovaciones a los mismos.

Uniformidad de la Demanda.- Ciertos sectores empresariales tienen una demanda de servicios que varía con las estaciones del año.

No cabe duda de que en el Municipio, ésta situación le ocasiona graves problemas variaciones en la plantilla de personal, diferentes ritmos, etc. La publicidad puede contribuir a lograr que en algunos casos se uniforme la demanda. En el sector ocio, por ejemplo. Se puede llevar a cabo una campaña publicitaria fomentando las ventajas que tienen las vacaciones fuera de los meses de verano.

El modelo económico clásico consideraba el precio del servicio como la variable clave que iba a influir en la demanda. En la actualidad el precio sigue siendo una variable importante pero no la única, que influye en las necesidades de los usuarios. Una observación de la mayoría de los sectores empresariales, nos lleva a la conclusión de que, a la hora de competir, la variable precio juega un papel poco

relevante; pudiera pensarse a veces, que hay un acuerdo entre las empresas y el Municipio, para estandarizar el precio del servicio.

La competencia basada en el precio del servicio, puede ocasionar muchos problemas para todas las empresas participantes, por ello, la competencia se ha desplazado hacia otras variables, como son la publicidad, la calidad del servicio que se oferta, la distribución etc.

La publicidad por consiguiente, es una de las variables básicas con la que compiten comercialmente las organizaciones y que puede ser utilizada de dos formas.

Como variable competidora por sí misma, por ejemplo, a través de una mayor presión publicitaria, creando una imagen del servicio o una personalidad del usuario.

Como variable que va a informar sobre la variable competidora, por ejemplo, la gama de servicios, la calidad y los servicios diferenciales.

Los presupuestos publicitarios, cada vez más cuantiosos, suponen una carga para el Municipio, es decir, un costo comercial o de marketing del servicio. En principio podríamos suponer que la publicidad incrementa los costos de un servicio, pero no siempre sucede este hecho.

Hay que pensar que la publicidad es una variable comercial que influye de manera positiva en la oferta de un servicio. Incremento de ventas que ocasiona correlativamente, incremento de la oferta del servicio, para muchas empresas Municipales la demanda de los servicios, llevan aparejadas economías de escala y como consecuencia, disminución del costo unitario de los servicios, por tanto la publicidad incrementa los costos comerciales de un Municipio, pero puede disminuir los costos de los servicios.

El gasto en publicidad es una carga para el Municipio y por tanto, siempre supone un costo, en este sentido podemos afirmar que lo normal, es que aumente los costos

empresariales. Puede pensar que las empresas repercuten sus costos en el precio de venta. Este razonamiento no siempre es cierto. Los factores determinantes de un precio de venta del servicio son tres Costo, Demanda y Competencia.

El Costo.- Por lo general, indica un precio por debajo del cual no se va a fijar el precio de venta.

La Demanda.- Nos pone en conocimiento del precio adecuado para un volumen determinado de ventas.

La Competencia.- Los precios de los productos de la competencia nos marcan los niveles que debemos fijar si queremos subsistir en el mercado.

Considerar conjuntamente los objetivos de la política de precios y los factores determinantes de éstos es la forma más adecuada de fijar el precio de venta. La mayoría de las veces el elemento clave es el precio de los productos competidores. Así, los efectos de la publicidad sobre el precio de venta serían prácticamente nulos, ya que la publicidad se incluirá como un costo que marca el límite inferior de un precio de venta, pero no un nivel.

La argumentación que acabamos de realizar para fijar un precio de venta la consideramos normativa, no obstante hay empresas que fijan sus precios de venta en función de estos costos, es decir adicionando un margen a sus costos empresariales. En este caso, está fuera de toda duda que la publicidad sí influye en el precio de venta del servicio.

La publicidad, según la forma en que se use, puede acentuar o atenuar una coyuntura económica. Una de las formas más frecuentes para determinar el presupuesto publicitario es el de fijar su montante en un porcentaje sobre la cifra de ventas.

Una coyuntura económica desfavorable que ocasione la disminución de ventas implica una bajada de los presupuestos publicitarios, lo que supondría un superior

bajado de ventas que acrecentaría, la crisis económica de manera sucesiva, se reproduciría un ciclo de consecuencias nefastas para la economía.

Por el contrario la coyuntura económica desfavorable incrementa las ventas y en consecuencia los presupuestos de publicidad que inciden en mayores ventas, este ciclo económico presenta consecuencias muy positivas, desde esta perspectiva la publicidad puede ser considerada alternativamente como un elemento que contribuye a frenar o hacer avanzar la situación económica de una empresa, sector o país.

Creemos que esta forma de actuar no es la recomendable, si la publicidad incide sobre las ventas con orientación positiva, en circunstancias económicas desfavorables es un instrumento válido para la reactivación económica. El aumento o mantenimiento de los montantes publicitarios podría ser una estrategia recomendable en muchísimos casos de situaciones coyunturales recesivas.

#### **2.2.21. Entrevistas a grupos de usuarios**

La técnica consiste en reunir a cierto grupo de clientes para determinar o verificar la información obtenida en la aplicación de alguna de las anteriores técnicas. Esto con el fin de priorizar necesidades y tomar acciones a seguir. Esta acción debe ser dirigida por una persona experimentada en el tema con el fin de obtener unos resultados confiables.

De igual manera como lo plantea **Albrech y Zemke (1999)** un servicio (intangible) puede estar asociado a bienes tangibles, cuyos elementos pueden ser:

- La utilización de tecnologías duras
- La mejora de métodos de trabajo en una forma sistémica y
- La combinación de los elementos anteriores.

Elementos que, acompañados con el servicio personal, pueden generar excelentes resultados en la prestación del mismo.

Es importante que la organización provea toda la información necesaria a los empleados para que estén seguros de hacer lo correcto. La estrategia principal es

forzar el interés hacia la mejora de la calidad del servicio en toda la organización; cuyo esfuerzo por mejorar se inicia sensibilizando a los empleados para laborar como una unidad a fin de mejorar el rendimiento y continuamente formar y capacitar al empleado para garantizar un buen servicio. Por muchos controles e inspecciones que se desarrollen en la organización, si no existe un compromiso en la dirección de desarrollar procesos de capacitación y formación de todo el personal, siempre encontraremos la insatisfacción en el servicio prestado.

Ishikawa, nos plantea que la calidad comienza y termina con la educación.

Los Catorce Puntos y Siete Pecados Mortales de Deming; son los siguientes:

1. Hacer constante el propósito de mejorar la calidad
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva
4. Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad
5. Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
7. Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
8. Expulsar de la organización el miedo
9. Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.
10. Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento
14. Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

Propone como uno de éstos la necesidad de instituir la capacitación ya que todos los miembros de la organización requieren herramientas y conocimientos adecuados para una buena atención a los usuarios. (Evans y Lindsay, 2008).

### **2.2.22. Plan de acción para situaciones imprevistas**

En este ítem contemplamos lo expuesto en el numeral 2.2.4 debido a que los incidentes o casos desagradables no dejan de ser imprevistos y para los cuales deben existir mecanismos establecidos con los que se deben solucionar estos; ya que el manejo que se le dé a esta situación imprevista, es con lo que se identifica si termina siendo desagradable o no la prestación de un servicio. Para tal efecto es necesario:

- Mantener el control
- Identificar tipos de clientes (si es nuevo, antiguo, casual, oportuno u otro)
- Aplicar actitudes, creencias, normas y valores que se han formado durante la vida del cliente.
- Aplicar recomendaciones o advertencias provenientes de otros casos y usuarios.
- Aplicación de herramientas y recursos necesarios para darle continuidad al servicio.

### **2.2.23. Transmitir a la dirección las necesidades detectadas de los usuarios**

Para la organización es necesario que estén claramente definidos los requerimientos y necesidades de los clientes; por ende es prioritario canalizar la información que se obtiene de estos y garantizar el cumplimiento de las expectativas por las cuales el cliente estuvo dispuesto a solicitar nuestro servicio y no el de otra organización. Se analiza de esta forma la importancia que tiene una permanente retroalimentación que conduce a la generación de diagnósticos y toma de decisiones acordes con una estrategia específica, para implementar planes a ejecutar por parte de la organización.

Una vez interrelacionado cada elemento que minimiza la posibilidad de generar servicios defectuosos, el sistema de gestión de la calidad para las organizaciones de servicios mantendrá una constante retroalimentación que propenderá, como nos los plantea Juran, por la mejora continua del mismo y la satisfacción del cliente.

### **2.2.24. Modelo para la medida de la calidad de servicio**

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la



calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas de estos.

Considerando lo anterior, los directivos que lideran la gestión de la calidad no solamente deben poseer competencias para la gestión de la organización sino que también deben tener la capacidad de detectar las expectativas de sus clientes, estableciendo los procesos que puedan proporcionarle satisfacción a los clientes en el corto plazo. La gestión de expectativas se cumple si se conocen los factores que contribuyen a su formación. **Parasuraman, Zeithaml y Berry (2006: Pág. 34)**

**Comunicación:** hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes. ¿Cuántas veces nos llama la atención un producto que todos nuestros familiares y amigos nos indican que es muy bueno?

**Necesidades personales:** ¿Qué servicio es el que realmente necesita el usuario?

**Experiencias anteriores:** las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión.

**Comunicación externa:** son indicadores ofrecidos por las empresas sobre los servicios que éstas ofrecen, como puede ser, por ejemplo la publicidad o el precio del servicio.

También es importante darle respuesta al siguiente interrogante ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad?, éstas se presentan a continuación:

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Capacidad de respuesta:** Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluye las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Para cada aspecto, la organización debe extraer del cliente sus expectativas y percepciones; éstas pueden medirse a través de una escala valorativa a criterio de la organización.

#### **2.2.25. Servicios a prueba de fallas**

En el modelo estudiado anteriormente se presenta un modelo para establecer la percepción y garantizar la satisfacción del cliente. Sin embargo, este modelo no considera directamente las actividades de quien presta el servicio. A través del modelo "a prueba de fallas" podemos determinar los componentes necesarios para tal fin. **Shigeo Shingo (2001 Pag.45):**

El método a prueba de fallas como aquel que nos permite prevenir que los errores humanos inevitables se convierta en un servicio defectuoso a través de dispositivos automáticos o indicadores que permitan detectar la existencia de algún problema. Shigeo Shingo nos sugiere que las acciones del sistema, del servidor y del cliente pueden estar libres de fallas para lograr una prestación del servicio con cero defectos. **Chase y Stewart, (1994. Pág. 34).**

El método a prueba de fallas posee una ventaja importante ante otros métodos conocidos: Éste no demanda técnicas sofisticadas para determinar los parámetros óptimos de los procesos; sólo requiere de las habilidades para discriminar entre el bien y el mal por lo que es más fácil de aplicar a procesos de servicios.

En la prestación de servicios, el método a prueba de fallas tiene en cuenta tanto las actividades del usuario como las del Municipio. Los errores del usuario pueden afectar directamente los resultados del servicio, haciéndose necesario la implantación de las técnicas a prueba de fallas.

De igual forma muchos servicios se desarrollan a través de múltiples interacciones entre la compañía de servicios y sus clientes, las cuales suceden en distintos lugares.

El enfoque central del método, como pre ventor de errores, se basa en las inspecciones que deben ser realizadas en un 100%, las cuales pueden ser de tres categorías:

1. Inspecciones sucesivas: la persona en la siguiente etapa de trabajo informa al del siguiente punto de atención para que detenga el proceso y se corrija el error.
2. Auto inspección: El empleado inspecciona directamente su propio trabajo.
3. Inspecciones en la fuente: El empleado verifica los errores que aún no han causado defectos.

Estas prácticas de inspección acortan la distancia entre cuando ocurre el error, su detección y su corrección. La retroalimentación inmediata es esencial para un control efectivo en la prestación del servicio.

Para facilitar los procesos de inspección se usan indicadores que señalan la presencia de un problema y controles que suspenden la prestación del servicio hasta que el problema sea resuelto. De esta forma no sólo se señala el error cometido, sino que se induce al empleado a corregirlo inmediatamente. Estos controles se pueden clasificar de la siguiente manera:

#### **2.2.26. Según fallas del Usuario**

-Controles de preparación: usados para errores del usuario que pueden ocurrir antes del encuentro con el servicio. Por ejemplo, no traer los materiales necesarios para la prestación del servicio, no contratar el servicio correctamente.

-Controles de encuentro: usados para los errores durante la prestación del servicio debido a malas atenciones, malentendidos.

-Controles de resolución: usados para corregir errores en la etapa de resolución de servicio. Estos errores proveen retroalimentación al proveedor del servicio. Por ejemplo, las fallas al aprender de la experiencia y al ajustar las expectativas apropiadamente.

### **2.2.27. La Productividad y la de prestación del servicio**

Relación entre el producto obtenido y los insumos empleados, medidos en términos reales; en un sentido, la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro, calcula la eficiencia con que se emplean en la producción los recursos de capital y de mano de obra.

De acuerdo a los conceptos anteriormente descritos y considerando la importancia que tiene la prestación del servicio en las diferentes organizaciones, a continuación presentamos el ciclo para la prestación del servicio dentro de un sistema de gestión de la calidad, valor económico agregado en una unidad de tiempo de trabajo.

Como podemos ver este modelo implica la planificación de todos los procesos y subprocesos que garantizan la prestación de un servicio a través del cual se satisfagan las necesidades y expectativas requeridas por el usuario.

De igual forma podemos observar cómo se puede diseñar nuestro sistema de gestión de la calidad teniendo una visión de sistemas para la planificación, diseño y puesta en marcha del sistema de gestión de la calidad.

En éste se esquematiza cómo establecer una estrategia para la consecución de la satisfacción del cliente, los procesos, los subprocesos y el entorno del sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, los sistemas de gestión de la calidad representan una herramienta de apoyo para garantizar la calidad en los servicios y, por ende, la satisfacción del cliente, ya que las necesidades de los usuarios y los estándares de desempeño son difíciles de

identificar y medir; cada usuario es único, se define y se interpreta de acuerdo a sus propios criterios respetando su individualidad.

Por consiguiente, los usuarios generalmente manifiestan sus necesidades desde su punto de vista y en su propio idioma aunque los clientes pueden manifestar sus necesidades en función de los servicios que desean adquirir, las necesidades reales que se le pueden ofrecer a los usuarios son los de servicios que la infraestructura y el sistema de gestión de la calidad de la organización puedan suministrar.

A través de este capítulo podemos analizar una serie de conceptos que nos permiten determinar con claridad la definición de los servicios, sus propiedades y características, lo que nos facilita poder identificar de manera clara y precisa los elementos que intervienen en la prestación del servicio. E inmediatamente se presentan dos modelos, uno que nos permite establecer la percepción y satisfacción de usuario, y el segundo modelo, "a prueba de fallas" que considera directamente las actividades de quien presta el servicio.

Debido a que el modelo para la medida de la calidad del servicio explica mejor la percepción de ésta en lugar de observar los componentes necesarios para una óptima prestación del servicio, estos dos modelos se complementan y se constituyen en una herramienta que contribuirán al diseño de un excelente sistema de gestión de la calidad garantizando la satisfacción del cliente dentro de cualquier organización de servicios.

#### **2.2.28. Programa para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la calidad con base en la Norma ISO 9000, en Empresas de Servicios Básicos**

A través del desarrollo de este capítulo se presentan una serie de elementos que hacen parte del programa para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad que le permitirán a las organizaciones de servicios enfrentar los retos de competitividad en un entorno cambiante.

Para el diseño, se presentan una serie de fases como son: el diagnóstico y el desarrollo del plan para la implementación definiendo el conjunto de actividades, pasos y procedimientos necesarios que garantizan la competitividad de la empresa.

En este capítulo veremos cómo se puede establecer diferentes tipos de estrategias facilitando las herramientas necesarias para su implementación.

Adicionalmente se presenta una serie de variables que deben ser estudiadas en dicho diagnóstico para definir las posibles estrategias a desarrollar dentro de las empresas que les permitan el posicionamiento competitivo en su entorno.

Posteriormente se describen los pasos a seguir para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con sus respectivas fases y etapas indicando además su interacción con el entorno empresarial.

Las empresas de servicios se ven enfrentadas a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión, producto de la apertura de nuevos mercados, la creciente integración a la economía mundial, la intensificación de la competencia y el acelerado desarrollo tecnológico. Estas condiciones han enfatizado la necesidad de definir estrategias y acciones eficientes para el mejoramiento continuo de la calidad como uno de los factores fundamentales de la competitividad y productividad.

No exentas a tales cambios, las empresas de servicios enfrentan desafíos en la satisfacción de los requerimientos de clientes tanto nacionales como internacionales y en el aumento de la eficiencia y eficacia de su gestión operacional, particularmente motivadas por la competencia tanto interna como externa que experimenta el mercado, así como por las consecuencias de las fallas de calidad de servicios.

En este panorama de alta competencia, la necesidad de las empresas de servicios soportadas en procesos de Gestión y Mejoramiento de la Calidad, se convierte en un factor relevante para lograr el éxito.

Considerando lo anterior a través de este programa, las empresas de servicios generarán cambios y mejoras que les permitan posicionarse en la región, razón por la cual en el desarrollo de este capítulo mostraremos los objetivos, las fases, etapas y los documentos necesarios para implementar un sistema de Gestión de la Calidad.

Para la implementación del modelo de gestión de la calidad en los Municipios es importante considerar el modelo de las cinco fases de gestión del conocimiento de quienes consideran las siguientes fases:

- 1.- Compartir el conocimiento tácito.
- 2.- Crear conceptos.
- 3.- Justificar los conceptos.
- 4.- Construir el arquetipo.
- 5.- Distribuir el conocimiento del Control de Calidad en los Servicios.

**Nonaka y Taguchi, (2006.Pág. 34)**

Lo anterior también debe tener en cuenta las necesidades propias de dicho Municipio, para garantizar el mejoramiento continuo en éste.

Cuando nos referimos a arquetipos en este capítulo consideraremos los objetivos, las fases, las etapas y los documentos necesarios para implementar un sistema de gestión de la calidad SGC en empresas Municipales.

### **Objetivos del programa de mejoramiento continuo con base en la norma**

#### **ISO 9001**

Al término de un programa de mejoramiento continuo las empresas de servicios estarán en capacidad de:

- Recibir un diagnóstico de la situación actual de la eficiencia de sus procesos.

- Generar la conciencia necesaria en la alta dirección de la empresa para que permita generar un cambio organizacional en el ámbito de los procesos, desarrollando así una nueva cultura empresarial orientada a la innovación, en la que se involucren todos los niveles de la empresa prestadora de servicios.
- Distinguir y aplicar los principios de mejoramiento continuo y gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001 dentro de la empresa prestadora de servicios.
- Aplicar el ciclo para la solución de problemas específicos de las empresas.
- Elaborar el Manual de Calidad, procedimientos, instructivos de trabajo y demás documentación que le garanticen la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y, por ende, la gestión del conocimiento en la empresa.

\* Implantar el sistema de gestión de la calidad en las empresas de servicios.

#### **2.2.29. Fase I: Diagnóstico**

Dentro del modelo planteado es de vital importancia que se pueda conocer con claridad la situación de la empresa actual, con el fin de poder desarrollar procesos de mejoramiento, ya que como plantea, lo que no se conoce no se puede mejorar, razón por la cual, cobra vital importancia poder hacer un diagnóstico organizacional, el cual debe considerar las siguientes actividades:

- Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad actual.
- Diagnóstico estratégico de la Calidad, para el establecimiento de las estrategias.

Con la información recogida con base en los diagnósticos se elaborará un plan de acción para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

#### **2.2.30. Fase II: Desarrollo del plan de asesoría**

En esta segunda fase se presenta una serie de etapas necesarias para la Implantación del sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios, el cual se desarrollará más adelante.



- Sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo y la implementación de un sistema de gestión de la calidad en empresas de servicios.
- Fundamentación en ISO 9000 (estructura y análisis) a los miembros y líderes de la empresa prestadora de servicios.
- Formación en metodologías para diseñar un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001 en las empresas de servicios.
- Formación para la gerencia en la Gestión por procesos.
- Formación a los miembros de la organización en parámetros de control para los procesos.
- Diseño y documentación del sistema de gestión de la calidad con base en la norma para empresas de servicios.
- Implantación del sistema de gestión de la calidad para empresas de servicios.

A continuación se desarrollan las etapas pertinentes para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad.

### **2.2.31. Etapa 1. Diagnóstico y direccionamiento estratégico para la calidad**

Para hablar de estrategia comenzamos desarrollando concepto de diagnóstico estratégico el cual podemos definir como el conjunto de actividades, pasos y procedimientos necesarios que nos garantizan establecer la situación competitiva actual de la empresa; para esto proponemos utilizar la figura en la que se presentan una serie de variables necesarias a evaluar como son: el entorno, las fuerzas competitivas del sector, la cadena del valor y las capacidades y competencias organizacionales; criterios que se podrán reducir, aumentar, cambiar dependiendo del tipo de organización.

Posterior al análisis de las diferentes variables que se presentan en el gráfico se utilizará la matriz FODA en donde se debe presentar un análisis concreto de las variables estudiadas del diagnóstico anterior

### 2.2.32. Programa para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Posteriormente con el estudio de la matriz FODA planteada por **Heinz Wiehrich (2002.Pág 85)**, se procederá a establecer las posibles estrategias a desarrollar dentro de las empresas que le permitan establecer las estrategias requeridas para el posicionamiento competitivo de dicha empresa en su entorno.

Considerando lo analizado anteriormente, presentamos varios conceptos de estrategia que nos ofrecen una serie de posibilidades para establecer la estrategia necesaria para la organización en estudio.

**Boix (2005.Pág 42)**, define un Sistema de Gestión de la Calidad como la integración entre una estrategia que se materializa a través de unos procesos. Considerando este concepto, es de vital importancia para la empresa prestadora de servicios establecer un diagnóstico efectivo con el que se pueda garantizar el establecimiento de una ventaja competitiva en el entorno, por lo cual el establecimiento de una herramienta que permita determinar esta estrategia es importante. Para la elaboración de este diagnóstico se plantea el modelo siguiente.

Diagnostico estratégico, que considera las cinco fuerzas competitivas y la cadena del valor planteada por **Porte (2002.Pág 85)**, Así mismo plantea la estrategia como la actividad que nos permite generar ventajas competitivas en un ambiente competitivo. Existen otros autores que manejan el concepto de estrategia, **Hamel y Prahalad (2001.Pág 23)**, establecen la necesidad de competir por el futuro manteniendo una continuidad, creando de manera constante nuevas fuentes de utilidades. Estrategias para el Crecimiento.

También es importante el planteamiento que en el sentido de estrategia realiza SunTzu, quien toma el concepto de Tu Mu y define la estrategia como la actividad por medio de la cual el que sobresale en la resolución de las dificultades las soluciona antes de que se presenten; el que sobresale en las victorias sobre sus enemigos triunfa antes que las amenazas de estos se concreten.

Dentro de las diferentes conceptualizaciones de estrategia es de gran utilidad el concepto planteado por Wickham Skinner quien plantea la necesidad de asumir estrategias flexibles y cambiantes debido a que las empresas tienen diferentes fortalezas y debilidades con las que se pueden diferenciar de sus competidores **Mayes y Pizano, (2000.Pág 85)**. De igual forma, las organizaciones deben configurar.

### **2.2.33. Programa para el diseño e Implementación de un SGC En las Empresas Municipales**

Sistemas que, a través de elecciones interrelacionadas y consistentes, establezcan las prioridades y transacciones requeridas para alcanzar una situación competitiva y estratégica **Hayes y Pisano, (2002.Pág 21)**.

El concepto de Skinner; se soporta en la necesidad de un ajuste estratégico, lo que implica que diferentes sistemas de gestión exhiban diferentes características de operación. En esencia, la estrategia competitiva debería desarrollar las capacidades específicas requeridas para implementar esa estrategia apuntándole a la necesidad de desarrollar procesos que apunten más a la velocidad y flexibilidad que a la cantidad y costo; el personal debería estar más entrenado que especializado.

Skinner; nos plantea la necesidad de que las organizaciones deben propender por mejorar su habilidad para construir nuevas capacidades. Desde esta perspectiva la estrategia no es solo alinear operaciones a prioridades actuales competitivas sino también la estrategia debe seleccionar y crear las capacidades de operación que una compañía necesitará en el futuro.

Podríamos plantear que las estrategias deben apuntar a construir unas habilidades y unas capacidades originales generándose de esta manera una colección de capacidades de desarrollo.

La estrategia deberá proveer una estructura para guiar la selección, desarrollo y explotación de esas capacidades. Lo que nos conlleva a que el concepto de

estrategia exige y requiere el concepto de ajuste de la estrategia, que implica la flexibilidad y cambio en ésta permanentemente. En la cual analizamos la importancia de estar interactuando con el entorno para establecer las estrategias apropiadas que les permitan a las empresas de servicios generar una ventaja competitiva en un entorno cambiante.

Importancia del acompañamiento de un experto en el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad para empresas de Servicios.

Para la implementación del modelo presentado a través de las fases y las etapas establecidas es importante el acompañamiento de un experto en calidad ya que éste ofrece las siguientes ventajas:

- Proporciona conocimientos específicos sobre el proceso a desarrollar
- Facilita la resolución de problemas y el logro de metas
- Facilita el diseño, implementación, control y mejoramiento del plan de acción.
- Apoya la consecución de metas con experiencias en otras empresas de Servicios
- Se tiene una mirada imparcial de lo que la empresa prestadora de servicios.

### **2.3.Fundamentación Legal.**

**El Municipio de Ambato en uso de sus Atribuciones Expide la:**

**Art.1.- Constitución y Domicilio.-** Se constituye con domicilio en la ciudad de Ambato, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, el Departamento de Control de Calidad, cuya operatividad será los Servicios Básicos que entrega el Municipio de Ambato, con Autonomía y Descentralización, La ley Orgánica de Empresas Públicas, la presente Ordenanza que regula la Prestación de Servicios en el Control de Calidad en los Servicios Básicos, reglamentos internos, disposiciones externas y específicos que se expidan, cuyo único objetivo mejorar la calidad en los servicios y no exista contraposición con las normas expresas de las demás leyes conexas

**Normas Operativas:**

El Sistema de Control que se quiere implantar o se requiere actualizaciones o documentos nuevos, entonces; el responsable en la ventanilla procede a remitir a

través del **Número del Trámite = (Doc. Flow)**. La información de inicio de un trámite interno en el o los departamento (s) que corresponda.

Luego el sistema le informa al personal de la ventanilla el plazo (tiempo) del trámite y a su vez éste le informa al Usuario tanto el número de trámite asignado en el Doc. Flow y el tiempo de plazo para realizarse el proceso interno. En el caso de Inspecciones se le informa la fecha que se realizará la misma.

Con el número del trámite en el (Doc. Flow), el Usuario puede en la fecha indicada o plazo de duración del proceso Interno, acercarse a la Municipalidad (Balcón de Servicios) para recibir el documento requerido (resultado) o para informarse del **SERVICIO RECIBIDO**; el Status del trámite: Trámite Activo: aún no se ha cumplido el plazo del proceso interno y continua sin complicaciones, o Trámite Pasivo (dos posibilidades): 1.- Ha terminado y se le entrega el documento; 2.- Suspendido por no estar de acuerdo a las Ordenanzas, de documentos actualizados y/u otra situación contemplada en el campo del Doc. Flow conocido como Observaciones.

Además el Departamento está en la obligación de actualizar las observaciones, que señale en el Doc. Flow: en que status se encuentra el trámite, y qué se requiere en cuanto a documentos según las Ordenanzas (en caso de que se haya producido alguna Reforma).

Dado el flujo de Contribuyentes que se acercan a cancelar se considera que debe ser ventanillas de tipo especializado, es decir exclusivas para la emisión de Títulos de pago u otros trámites.

Cuatro ventanillas de un total de ocho serán para trámites diversos, de ahí que un requisito básico será de que, el (los) Usuario (s) ingresará (n) a las ventanillas de trámite sólo cuando dicho Usuario tenga todos los documentos que se requiere para iniciar el trámite (es cuando se le entregará el correspondiente ticket), evitándose así pérdidas de tiempo en las ventanillas y congestionamiento en las mismas, y las

restantes 4 Ventanillas únicamente para la emisión de Títulos u otros trámites técnicos.

En conclusión, debemos determinar cuál va hacer nuestro eje de comunicación que logre que los usuarios que se identifique el servicio.

En la actualidad nunca se debe confundir la calidad con niveles superiores de atributos del servicio, sino con la obtención regular y permanente de los atributos del bien ofrecido que satisfaga a los usuarios para los que ha sido diseñado.

Se inicia estudiando la garantía del control de calidad y su responsabilidad social, así como los posibles daños ambientales ocasionados por los servicios que en la actualidad presta el Municipio de Ambato.

Se establece los procesos de inspección, normas técnicas y especificaciones de los servicios garanticen la calidad.

La constante evolución tecnológica ha afectado no solo de un modo directo, también condiciona su organización y distribución. La electrónica empleada en el Municipio da un carácter completamente diferente a los espacios de trabajo, hace que algunas zonas pierdan su importancia y otras, por el contrario se realicen.

Mientras que antes del impacto de la electrónica era muy importante prever que se necesitan superficies relativamente importantes para los archivos del Municipio, en la actualidad tanto el área destinada a ellos como sus características físicas han cambiado y se sugiere con el estudio la “Creación de un departamento específico para el control de calidad de los servicios”.

Por otro lado, esto también implica que los servicios, sean muy diferentes. Así en la oficina moderna se tiene que prever puntos de energía para cada equipo terminal de computación, sus impresoras, la posibilidad de trabajo en red, de varias computadoras instaladas, al igual que las líneas telefónicas para conexiones vía MODEM, o de receptores transmisores de fax.

Todo lo enunciado por sí sólo ya implica una concepción diferente de las oficinas de una empresa municipal. Si a esto añadimos el concepto de globalización de las tareas, vemos que también desaparecen las divisiones físicas como paredes y mamparas de grandes dimensiones para llegar a espacios abiertos con pequeñas divisiones modulares, únicamente quedan como áreas aisladas las zonas de recepción a terceros.

Esta nueva situación crea espacios más amplio, menos ruidosos, esto es una impresora es más silenciosa y a la larga mejores condiciones de trabajo y de comunicación. Los paquetes de programas para computadoras incluyen elementos que permiten la modificación de viejas figuras dentro de la organización de la oficina, Los catálogos, las agendas que quedan incorporadas al mundo de la electrónica.

Una visión actual de la oficina sería la siguiente, un área de recepción y espera, uno o varios despachos para recibir usuarios y sugerencias, una área de trabajo con más o menos subdivisiones, una o más salas de reuniones y los despachos de los directores, queda lejos ya el esquema tradicional de división en áreas no solo ventanillas.

A continuación vamos a facilitar algunas recomendaciones útiles antes de decidirse por uno de ellos.

Fijar que es lo que se desea resolver, para poner remedio a una cierta situación hay que conocerla de manera expresa y poder explicarla a quién deba tratarla, el tipo de asesoría que se deba elegir dependerá de la ayuda que se necesite.

Poseer una información sobre las firmas de asesoría a que se tenga acceso y la lista de servicios que ofrecen, esa información será obtenida de otros empresarios que ya reciban este tipo de colaboración, comprobando su grado de satisfacción de asociaciones de empresarios, cámaras de comercio y mediante solicitud directa a

varios despachos profesionales para comprobar el personal con que cuenta y si el trabajo en común no presentará dificultades.

Solicitar en concreto a las firmas en que se esté pensando amplias referencias sobre los encargos que han cumplido recientemente o estén realizando para saber si existen analogías con la tarea que deban realizar en nuestra empresa, pues siempre será de utilidad.

Con todo lo expuesto y la presentación del proyecto serán discutidos y aprobados en reunión de Consejo Cantonal, luego pasar al departamento Jurídico, que lo tiene el Municipio, se recibirá el informe, de ser favorable se dispondrá o se contratará la persona encargada de llevar adelante el proyecto.

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser y estar bajo los lineamientos de la, Ordenanza Municipal N: 23-12, **de fecha 13 de Septiembre del 2.010: R.O. 356-6 de Fecha 3 de Enero del 2.004, Publicado el 18 de Enero del mismo año.** Código de Normas de Calidad Si así fuese, se podría admitir que, aunque no se han respetado las más elementales normas de aseguramiento y control de calidad de carácter internacional relativas a los laboratorios de ensayo, al menos cabría la interpretación de que el informe original es un documento técnicamente válido según las reglas de todos los sistemas de calidad vigentes, pero que sólo ha servido, dadas las observaciones que en él se incluían, como borrador para el informe final, que es el único oficial y el único que tiene, según los responsables de la Policía Científica, la consideración de informe pericial.

#### **2.2.34. Marco conceptual variable independiente**

Variable independiente (causas)

El aseguramiento de la Calidad se podría definir como aquellas acciones que hacen que un producto o servicio cumpla con unos determinados requisitos de calidad. Si



estos requisitos de calidad reflejan completamente las necesidades de los clientes se podrá decir que se cumple el aseguramiento de la calidad. **Philip Kotler (2002: Página 142).**

**Deficiencia en la calidad.-** En un principio la interrelación que es establecida era tipo interpersonal, cara a cara. Se caracterizaba por que había un encuentro físico entre ambas partes en el mismo campo y era una comunicación inmediata. Este tipo de comunicación era totalmente directo, los dos integrantes (El que ofrece y el que Demanda), se enfrentaba uno frente al otro, se podía interferir mutuamente.

### **2.2.35. Marco conceptual variable dependiente**

Variable dependiente (efectos)

En las industrias manufactureras se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, ha quedado a la zaga de la manufactura, quizá tanto como una década. **RUBIO Pedro, (2006: pág.: 244)**

### **2.2.36. Escasa Competitividad**

El modelo económico clásico consideraba el precio como la variable clave que iba a influir en la demanda. En la actualidad el precio sigue siendo una variable importante pero no la única, que influye en las ventas. Una observación de la mayoría de los sectores empresariales, nos lleva a la conclusión de que, a la hora de competir, la variable precio juega un papel poco relevante; pudiera pensarse a veces, que hay un acuerdo entre las empresas para no competir sobre la base del precio.

La competencia basada en el precio puede ocasionar muchos problemas para todas las empresas participantes, por ello, la competencia se ha desplazado hacia otras variables, como son la publicidad, la calidad del servicio, la distribución etc.

La publicidad por consiguiente, es una de las variables básicas con la que compiten comercialmente las organizaciones y que puede ser utilizada de dos formas

Es una comunicación sencilla en un mundo sencillo y en la que ambos tienen conocimientos de lo que está pasando en cada momento.

En este sistema la oferta estaba en función de la demanda: tantos bienes se demandaban, tantos servicios se producían.

Sin embargo, en medio de este proceso hicieron su aparición dos figuras que cobraron mucha importancia: El Municipio grande y pequeño. Sí anteriormente la relación entre el fabricante y el consumidor final era directa, ahora solo se puede considerar como tal la establecida entre el fabricante y el mayorista, la establecida entre el mayorista y el minorista, y por último la relación entre el minorista y el consumidor final.

Aquel contacto inmediato y cercano que se daba entre el productor y su mercado, se veía ahora alejado por estas dos figuras que se encargaban de que la intercomunicación entre los primeros no se acabe, aunque ahora ni siquiera se conocieren.

Era un sistema de producción basado en la confianza, el fabricante confiaba en que el mayorista le demandaba lo que su mercado deseaba, para satisfacer sus necesidades, el minorista confiaba en que el mayorista le abasteciera de lo necesario para cubrir la demanda de los consumidores; y estos confiaban en que lo que se estaba ofreciendo era lo que requerían para cubrir sus necesidades.

### **2.2.37. Sistemas de Control de Calidad**

Son los demás factores o circunstancias individuales; por lo tanto, los que de verdad deciden en la compra individual, si bien el precio puede ser una barrera insalvable en ciertos casos, para que un consumidor compre un producto, en general el precio le merece una atención diferente según la clase de servicio que recibe.

En las compras urgentes por parte del municipio le presta atención, pues lo que pretende es el producto o servicio, en las cotidianas, por el contrario el precio sí es determinante, mientras que en las compras intermitentes el valor agregado

representa un papel secundario y por lo general en las suntuarias se concretan a precios convencionalmente altos.

Sin embargo, antes que el precio entra en juego una serie de consideraciones sobre la calidad del producto o la satisfacción de las necesidades, una vez considerados, es decir, valorados estos factores, se establece la comparación entre el beneficio que se espera obtener del servicio.

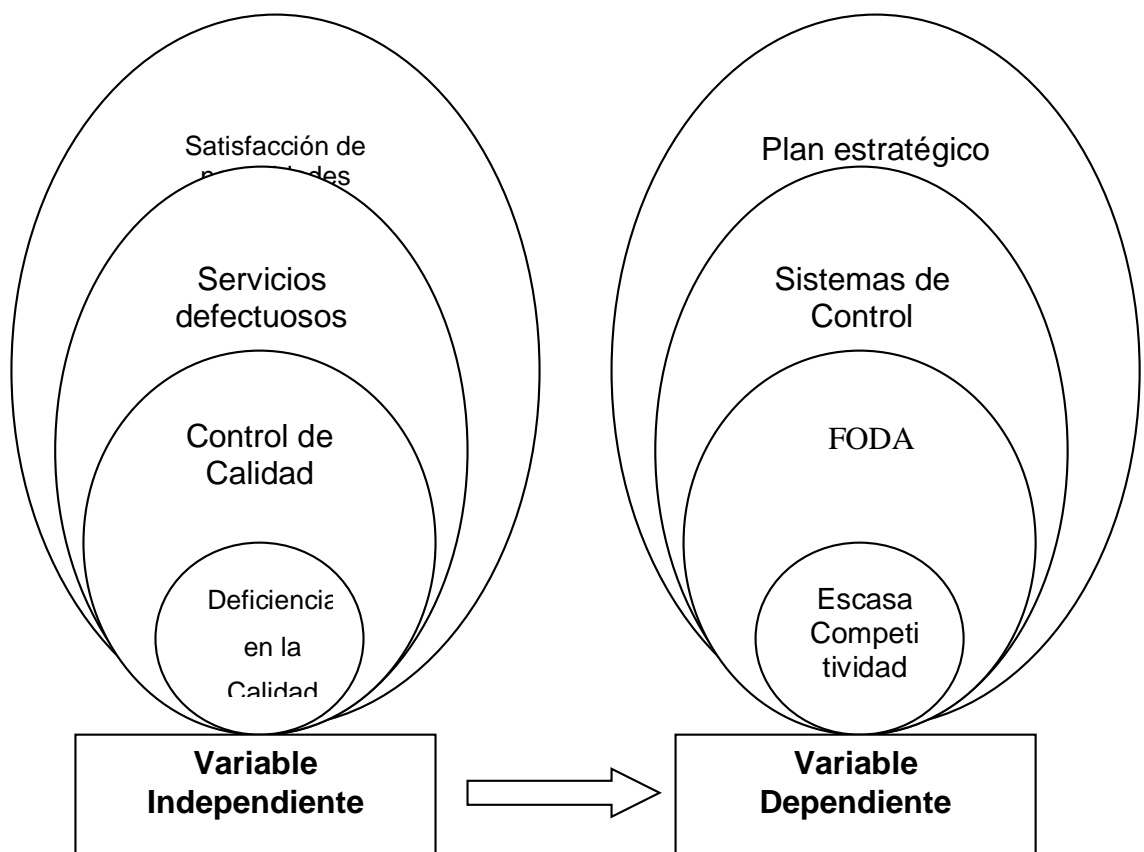
Se han hecho experimentos para determinar los límites del servicio a partir de los cuales el comprador considera el artículo demasiado caro o demasiado barato.

La cuestión tiene interés porque entre los precios máximo y mínimo se pretendía estudiar la variación que sufría la cantidad demandada, con objeto de fijar el servicio óptimo, en el cual se darían los mayores beneficios para el vendedor, como dato curioso, el resultado fue entre dichos precios máximo y mínimo no cambia la cantidad vendida de modo sustancial.

Esto nos indica que se puede aumentar el servicio en una cantidad moderada, sin sufrir disminución en las necesidades. Este resultado, tan satisfactorio para el vendedor, no se da, sin embargo en todos los artículos es más frecuente en los bienes que el comprador adquiere de modo ocasional, en las compras intermitentes donde el comprador no presta demasiada atención al precio ni lo recuerda de una vez por otra.

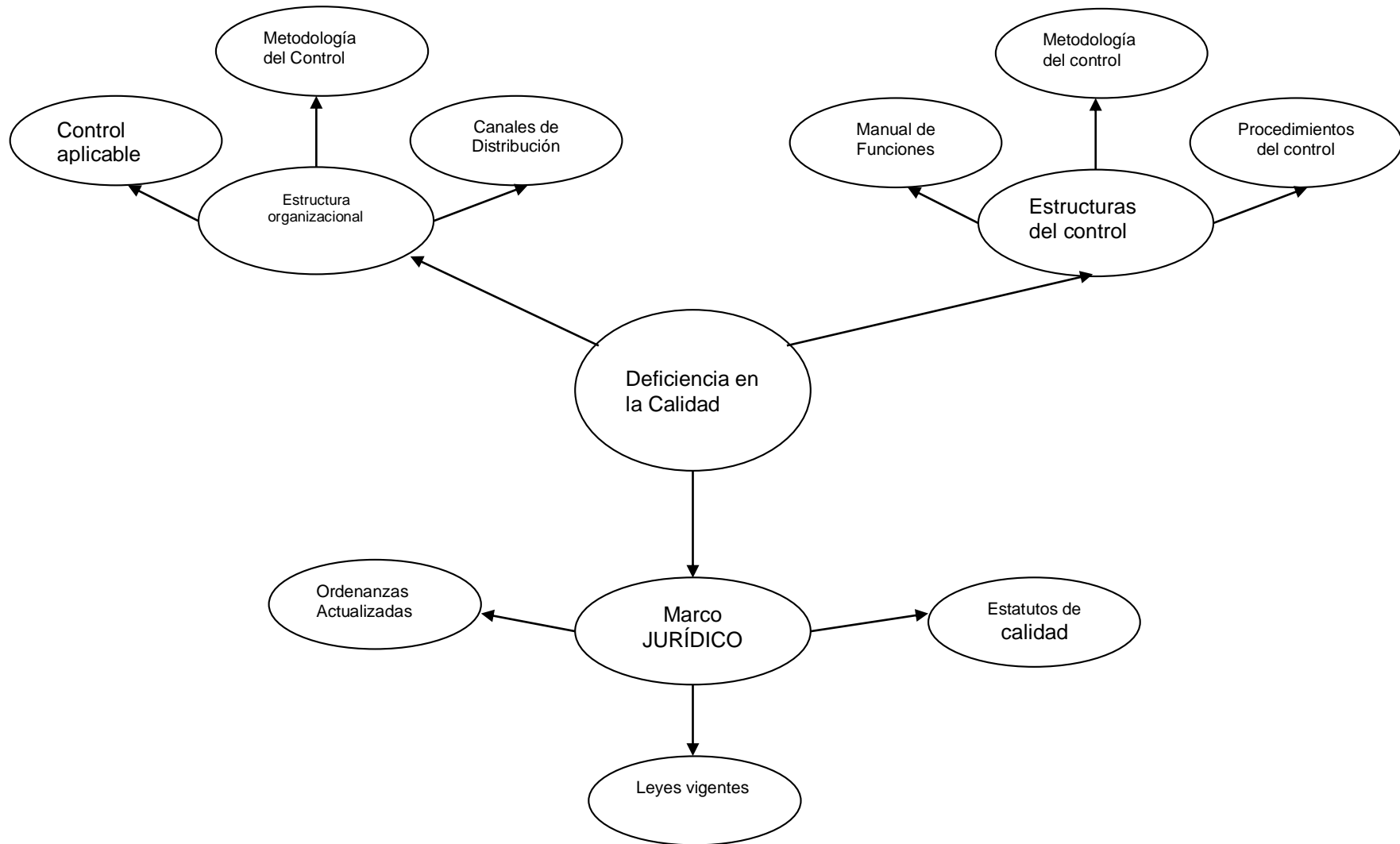
## 2.4. Gráficos de inclusión interrelacionadas

### 2.4.1. Súper ordenación Conceptual

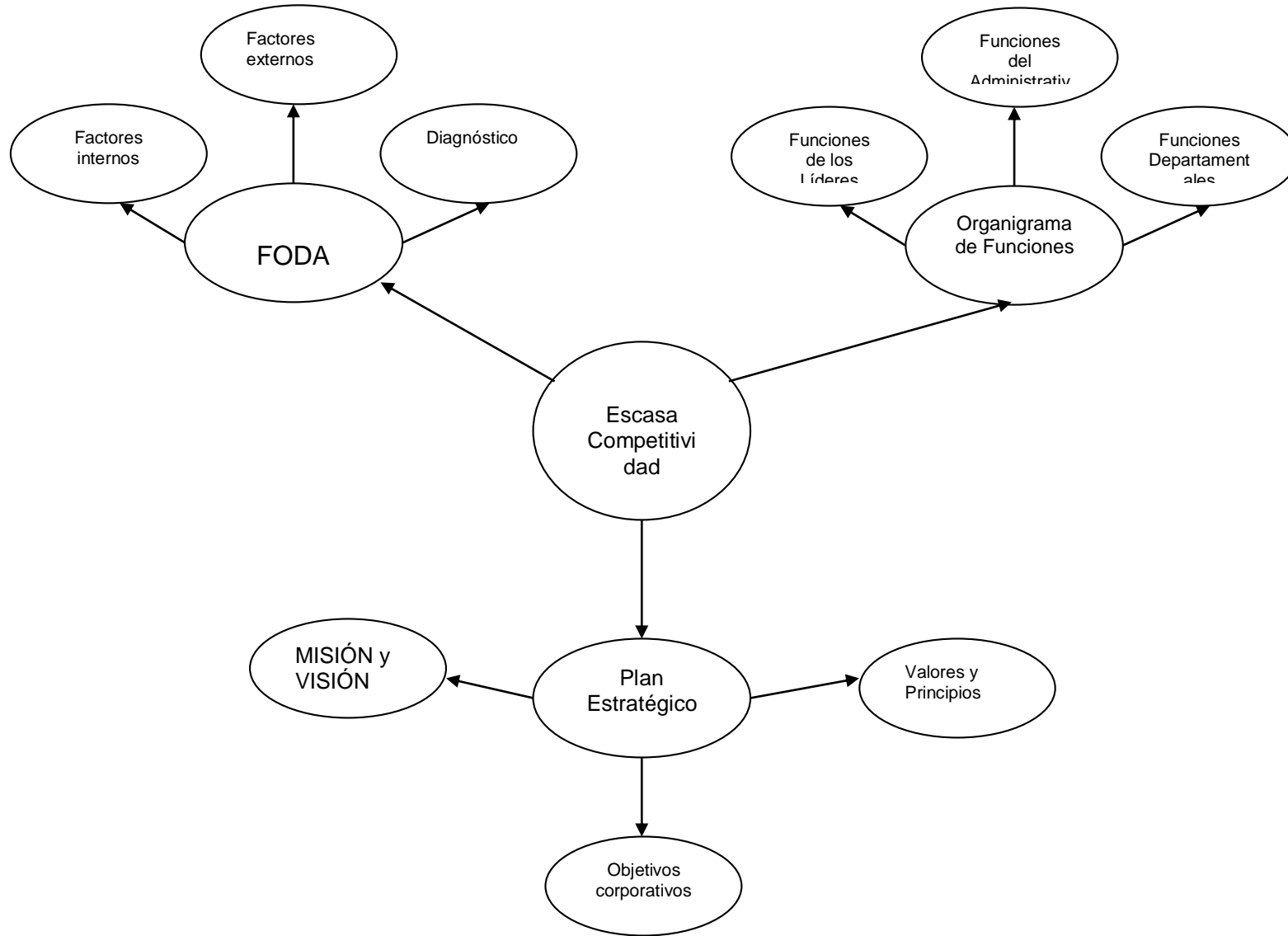


## 2.5. Gráfico Variable

### 2.5.1. Subordinación Conceptual Variable Independiente



### 2.5.2. Subordinación Conceptual Variable Dependiente



## **2.6. HIPÓTESIS**

La implementación del control de calidad en los servicios que brinda el Municipio del Cantón Ambato, incide significativamente en la satisfacción de las necesidades de los usuarios

## **2.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **Variable independiente**

Deficiencia en la calidad

### **Variable dependiente**

Escasa Competitividad

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación se guío por el modelo Paradigmático Constructivista Social de Corte Cuanto – Cualitativo: Cuantitativo, porque la investigación de Campo arroja datos numéricos, que fueron sometidos a análisis estadísticos. Cualitativo, porque estos referentes estadísticos fueron sometidos a análisis interpretativos basados en Derecho.

##### **Cuantitativo**

Modo de hacer o manera de decir según un orden conveniente para la claridad y comprensión de lo que debe exponer o para la eficacia y sencillez de lo que se realice, a continuación ponemos a consideraciones los más usuales. *Según Fernández P. (2003: 123)*

Es ante todo una forma de raciocinio o argumentación, mediante el cual la razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógica del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas. Tiene como objetivo llegar a conclusiones que estén en relación con sus premisas como él todo lo está con las partes, que se canalizarán de acuerdo a verdades particulares concluyendo en verdades generales.

El método cualitativo es más comprensivo, y por ello puede aplicarse a análisis globales de casos específicos, en tanto que el método cuantitativo es más parcial pues estudia aspectos particulares o generaliza pero desde una sola perspectiva.

El modelo cuantitativo generaliza y presupone, para alcanzar mayor validez, un conocimiento cualitativo y teórico bien desarrollado, condición que muchas veces queda fuera de consideración en la práctica de la investigación cuantitativa.



La crítica a la investigación cuantitativa no se dirige en contra de su método en general, sino en contra de la aplicación única del mismo para investigar la realidad social.

Los problemas y procesos relevantes para la educación de adultos, tienen un carácter meramente cualitativo. Antes de establecer la medición cuantitativa, vale la pena cualificar los problemas y necesidades y en ambos determinar las prioridades como factores a investigarse. A partir de ahí se puede recurrir a la medición de ciertas variables a través de la determinación de los indicadores. También cabe señalar aquí las preguntas que se necesitan plantear como son:

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. De Campo**

Es un método de investigación de los objetos que nos permitieron separar algunas partes de un todo para someterles a un estudio independiente, empleare este método, para descomponer las consecuencias jurídicas de la patria potestad para difundir sus interesantes innovaciones. *Herrera y otros (2002: 106)*

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica**

Es aquel método que procede de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, partiré del estudio de los factores que inciden en el desequilibrio de la población Urbana con la Población Rural por lo que dificultara nuestro estudio para enfocar la situación actual del Municipio del cantón Ambato. *Fernández P. (2003: 135),*

### **3.2.3. Nivel o Tipo de Investigación**

Para determinar el sentido y el alcance de las necesidades y los servicios que la población tenga un mejor acceso y que los trámites no sean tan burocráticos y tampoco tenga que buscar un padrino para la realización de una gran obra de servicio comunitario, en especial hemos tenido en cuenta los criterios referentes a

la eficacia de los servicios actuales y los que faltan implementar en nuestros días. Este método busca la reconstrucción de algunos servicios.

#### **3.2.4. Tipo Exploratorio**

A emplearse mediante consultas en bibliotecas, archivos, apuntes de clases, etc. Estas fichas nos servirán para contar con una descripción externa, interna y ordenada de libros, documentos, datos que utilizaré en el transcurso del desarrollo del presente trabajo. Estas fichas nos ayudarán y servirán en la recolección y anotación de toda clase de datos y contenidos que lógicamente nos servirán en lo posterior para realizar análisis *Según Díaz F. (2003: 78)*.

#### **3.2.5. Tipo Descriptivo**

*Según Díaz F. (2003: 82)* Estas fichas fueron sometidas a análisis estadísticos. Cualitativo, porque estos referentes estadísticos fueron sometidos a análisis interpretativos basados en Derecho. Dentro de esta técnica solamente utilizaré la observación, la cual constituye la constatación personal de los servicios que brinda el I.M. Municipio de Ambato.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Definir la población**

La Población de estudio será el cantón Ambato provincia de Tungurahua y está formado por alrededor de 120 mil personas según el estudio realizado por el INEC datos 2.006

### 3.3.2. Determinar la muestra

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra (= x =?).

N = Población

E = Error de muestreo (al 1 % = 0,01; 2 % = 0,02; 3 % = 0,03; 4 % = 0,04; 5 % = 0,05; etc.,

$$n = \frac{6.000}{0,0004 \cdot 6.000 - 1 + 1}$$

$$n = 299.56 = 300$$

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.4.1. Variable Independiente: Deficiencia en la Calidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas instrumentos
Se Pude definir como las técnicas usadas para estandarizar un producto, es un servicio que dispone la empresa en la reingeniería del producto y alzar las metas deseadas y posicionarse en el mercado	Manual	Por tiempos	¿Cuál es el Control de Calidad que requiere el Municipio?	Entrevista – Guía de entrevista a Usuarios del Municipio Cuestionario 1 (Ver Anexo 1)
	Técnico Funcional	Manual de funciones	¿Cómo calificaría el Control de Calidad actual del Municipio?	Encuesta- Cuestionario a usuarios del I. Municipio de Ambato Cuestionario 2 (Ver Anexo 2)
	Estandarizado	Leyes y reglamentos	¿Qué funciones cumple el Control de Calidad?	Encuesta a usuarios del I. Municipio de Ambato Cuestionario 2 (Ver Anexo 2)

3.4.2. **VARIABLE DEPENDIENTE: ESCASA COMPETITIVIDAD**

<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>técnicas instrumentos</b>
<p>Un servicio con falta de calidad, no se encuentra especificado y detallado con la tecnología de punta utilizada para su fabricación y necesita del personal calificado para disminuir los errores y buscar mantenerse en el mercado.</p>	<p>Productos Excelentes</p> <p>Productos Defectuosos</p>	<p><b>Con Calidad</b></p> <p><b>Defectuoso</b></p>	<p>¿Existe un plan para Mejorar los servicios con calidad?</p> <p>¿Qué contiene el plan de alta calidad?</p> <p>¿Existe Servicios Básicos deficientes?</p> <p>¿Existe Servicios Básicos con calidad?</p>	<p><b>Entrevista – Guía de entrevista a Usuarios del Municipio de Ambato</b></p> <p><b>Cuestionario 2(Ver Anexo 2)</b></p> <p><b>Encuesta-Cuestionario a los usuarios que reciben los servicios Cuestionario 2 (Ver Anexo 2)</b></p> <p><b>Encuesta a usuarios del I. Municipio de Ambato Cuestionario 2 (Ver Anexo 2)</b></p>

### **3.5. Técnicas e Instrumentos**

Entre las técnicas e instrumentos necesarios para la investigación se ha efectuado:

- **Encuesta**

Se aplicará la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario dirigido a los 250 usuarios del M.I. Municipio de Ambato que son usuarios por más de 20 años y que están constantemente monitoreando sus servicios.

- **Entrevista**

Se aplicará la entrevista con el instrumento guía de entrevista para determinar si los servicios que ofrece el Municipio del cantón Ambato es de buena calidad y que es lo que diferencia de las demás Municipios con más población.

### **3.6. Recolección de la Información**

Metodológicamente para Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

- Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Elaboración de Proyectos, según Víctor Hugo Abril, PhD. (2006:38) manifiesta:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. Las personas que vamos a investigar son los usuarios que normalmente reciben los servicios del I. Municipio de Ambato.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

Entrevista a través de Cuestionario 1

Entrevista a través de Cuestionario 2

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

Se consultará con un personal entendido en la materia especialista en estadística.

- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
  - Personal que le va a ayudar a recoger información
  - Trabajaremos con el personal necesario para terminar nuestro trabajo
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

**Luis Herrera E. y otros (2002: 179-180)**

### **Método Inductivo y Deductivo**

Lo utilizaremos de acuerdo con lo establecido por la Universidad como cuadros, gráficos, pasteles, círculos.

### 3.7. Procesamiento y Análisis.

#### 3.7.1. Plan de Procesamiento de la Información

Revisión crítica, de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa: Contradictoria, Incompleta, No Pertinente, etc.

Trataremos de identificar la información pulida y sin errores para que sea confiable

Repetición de la recolección; en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación y disminuir errores

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: Cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.

Método estadístico (mediana, moda, estándar, cuartiles) Luis Herrera E. y otros (2002: 181-182)

○ Que es el intervalo cita

Los resultados estarán siendo tabulados por la persona experta

Se utilizará las tablas para agrupar información

○ Representación gráfica.

- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).

La información que se recaude debe ser manejada con prudencia y estableciendo márgenes de errores.

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.



Se los presentará de acuerdo a los gráficos que establezcamos con el instructor es decir gráficos y pasteles para identificar mejor los datos.

### **3.7.2. Plan Análisis e Interpretación de Resultados**

- Análisis de resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con objetivos e hipótesis.

Las tablas establecidas **Luis Herrera E. y otros (2002: 183-184)**

Con el experto se tratará de destacar los resultados que sean confiables.

- Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.

La interpretación de los resultados debe tener concordancia con el marco teórico establecido en el plan

- Comprobación de hipótesis, para la verificación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista.

### **Cita del Ji cuadrado**

Debemos obligadamente tomar contacto y contratarle al especialista en estadística para detallar mejor los resultados.

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

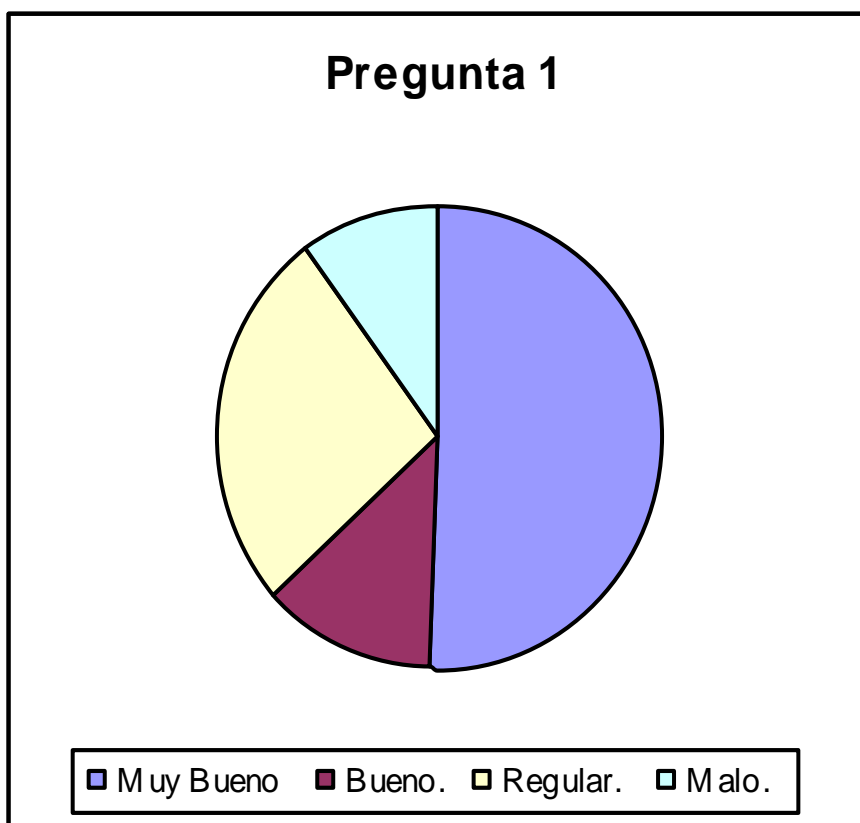
## CAPÍTULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### Análisis de los resultados

1.- Considera que el Control de calidad en los Servicios Básicos del Municipio es.



Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)

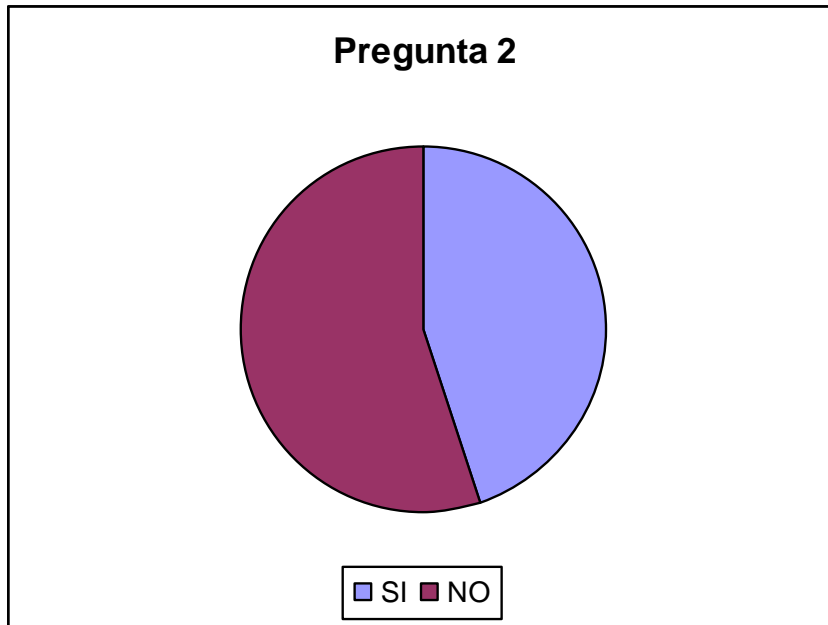
Muy Bueno	50%
Bueno	15%
Regular	10%
Malo	25%

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. Considera que el Control de calidad en los Servicios Básicos del Municipio es, en un porcentaje mínimo que responde al 10% manifiesta que es muy bueno, un 25% manifiesta que es bueno, un 54% dice que es regular y un 20% manifiesta que es malo.

**Comentario:**

Cabe destacar que la gran mayoría de personas que fueron encuestadas manifiestan que el control de calidad aplicado a los servicios es regular, destacando que hay que poner mayor énfasis en la promoción y propaganda de lo que vamos a controlar.

**2.- Creé Ud. que la Calidad se equipara con los demás Municipios.**



**Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)**

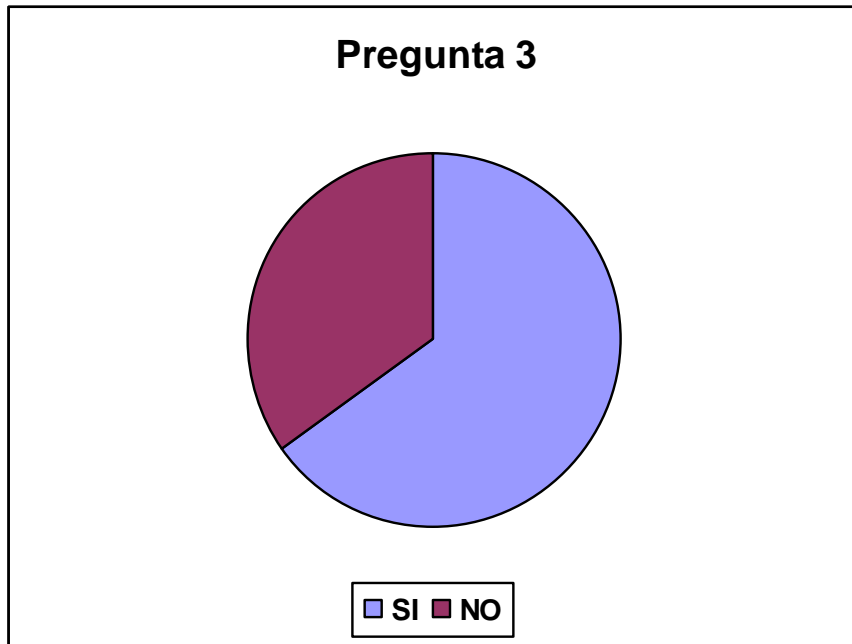
Si	45%
No	55 %

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. Creé Ud. que la Calidad se equipará con los demás Municipios. En un porcentaje del 55% responde que la calidad si se equipara con los demás municipios del país y en un 45% manifiesta que la calidad no se equipara con los demás Municipios del país.

**Comentario:**

Cabe destacar que en el porcentaje de un 55% de personas que fueron encuestadas manifiestan que el control de calidad no se equipara con el que otorga las demás municipalidades del país.

### 3.- Los servicios son accesibles al Público.



Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)

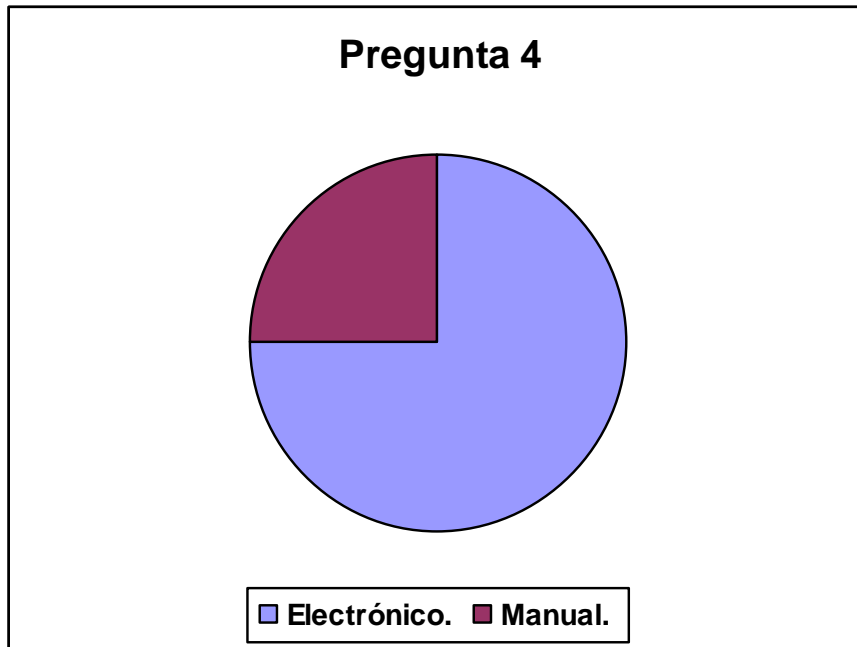
Si	65%
No	35 %

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. Los servicios son accesibles al Público. En un porcentaje del 65% responde que los servicios son accesibles al público, en un 45% manifiesta que los servicios son accesibles al público.

#### **Comentario:**

Debemos manifestar, que en el porcentaje de un 65% de personas que fueron encuestadas manifiestan que los servicios son accesibles al público, es decir que la mayoría si conoce en nuestro cantón del servicio que presta el Municipio pero queremos con este plan llegar a un 80% del total de la población.

**4.- Cuál es el tipo de Control que quisiera aplicar a los Servicios.**



**Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)**

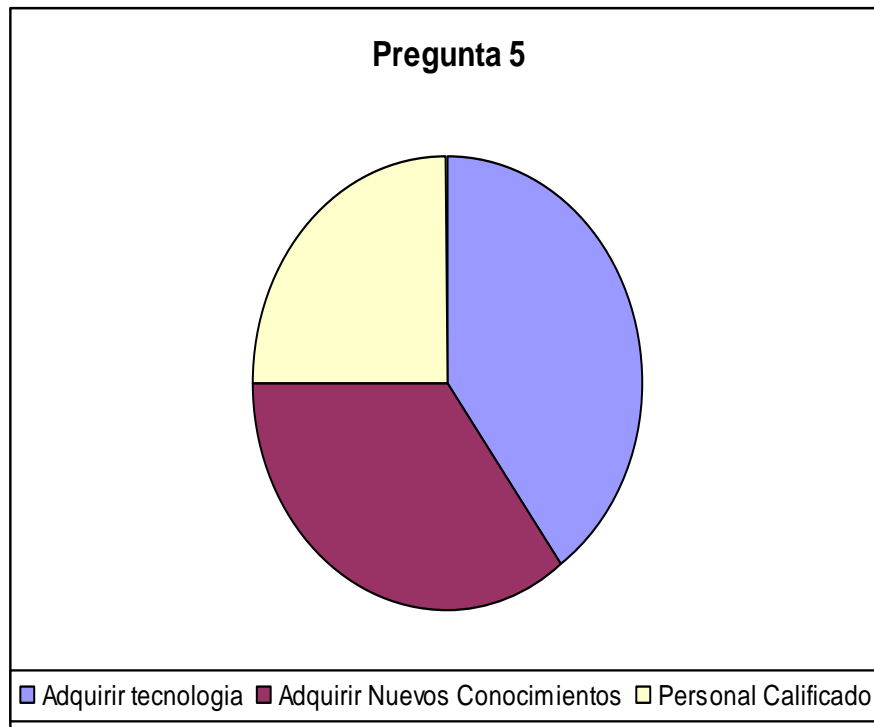
Electrónico	75%
Manual	25%

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. Cuál es el tipo de Control que quisiera aplicar a los servicios. En un porcentaje del 75% responde que se debe aplicar un control electrónico y accesible al público, y en un 25% manifiesta que el control se lo debe aplicar en forma manual.

**Comentario:**

Debemos manifestar, que en él un 75% de personas que fueron encuestadas manifiestan que el control que se debe aplicar a los servicios básicos es de forma electrónica, es decir que la mayoría de personas manifiesta que es necesario un control sofisticado, y un cuarto de la población está de acuerdo con un control manual.

**5.- ¿Qué Sugiere Ud. para mejorar el control de calidad de los servicios básicos?**



**Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)**

Adquirir Tecnología	40 %
Adquirir Nuevos Conocimientos	35 %
Personal Calificado	25 %

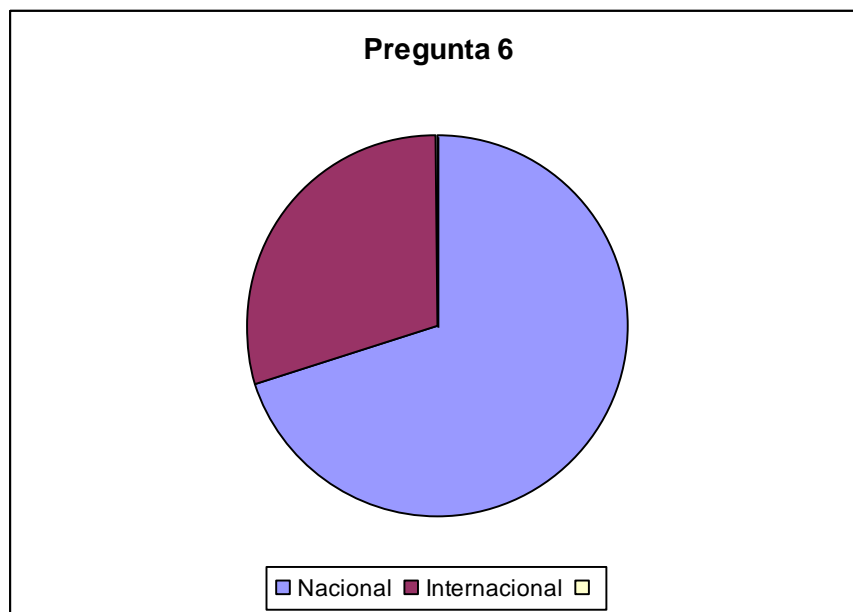
**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. ¿Qué Sugiere usted para mejorar el control de calidad de los servicios básicos? En un porcentaje del 40% responde que se debe adquirir tecnología innovadora para aplicar un control de calidad en los servicios, un 35% manifiesta que debemos adquirir nuevos conocimientos para poder aplicar, y un 25% manifiesta que debemos contar con personal calificado para el efecto.

**Comentario:**

Debo manifestar, que en el porcentaje del 40% de personas que fueron encuestadas manifiestan que para conseguir con nuestro objetivo planteado, se debe adquirir tecnología innovadora y de punta, un porcentaje del 35% manifiesta que se debe aplicar nuevos conocimientos, y en un porcentaje del 25%, manifiestan que es necesario contar con un personal calificado para poner en marcha el control.



**6.- El Control a los servicios que se aplica es Nacional e Internacional.**



**Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)**

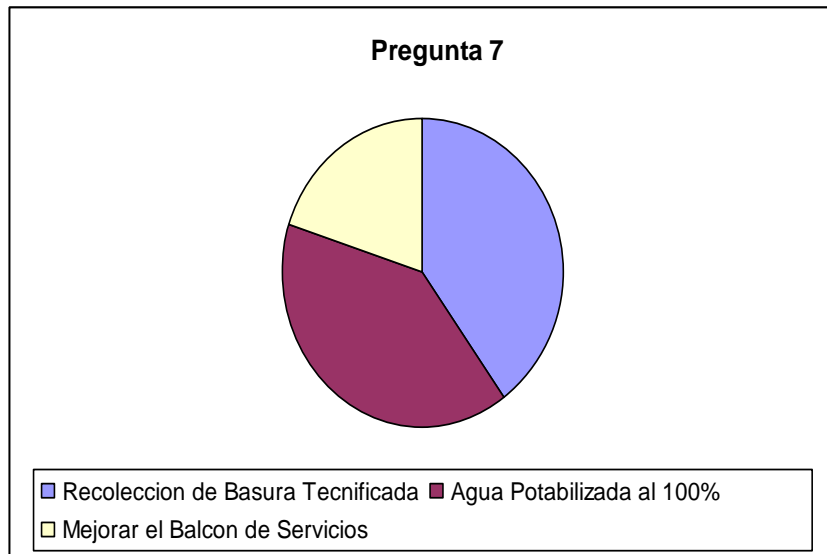
Nacional	70 %
Internacional	30 %

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. El Control a los servicios que se aplica es Nacional e Internacional. En un porcentaje del 70% responde que el control que se aplica es con métodos nacionales y en un 30% manifiesta que el control a los servicios básicos existentes es copiado de los extranjeros.

**Comentario:**

Debo manifestar, que en el porcentaje de un 70% de personas que fueron encuestadas manifiestan que el control, que se le aplica a los servicios básicos está casi por tres cuartas partes de la población con métodos nacionales y en un 30% manifiestan que es con una aplicación con mecanismos internacionales.

**7.- ¿Qué servicio le falta Al Municipio de Ambato para competir con los demás Municipios del país?**



**Elaborado por: ACOSTA Ítalo (2011)**

Recolección de Basura Tecnificada	35%
Agua Potabilizada	45%
Mejorar el Balcón de Servicios	20 %

**Interpretación.-** Se ha consultado con las personas. ¿Qué servicio le falta Al Municipio de Ambato para competir con los demás Municipios del país? En un porcentaje del 35% responde al Municipio de Ambato le hace falta una recolección de basura más tecnificada, y en un 45% manifiesta que nos hace falta una agua potabilizada y en un porcentaje menor manifiesta que el servicio que presta el balcón de servicios que es un 20% se debe mejorar con el fin de competir con el servicio que entregan otros municipios del Ecuador.

**Comentario:**

cabe manifestar, que en el porcentaje del 35% de personas que fueron encuestadas manifiestan el control que se aplica en la recolección de basura debe ser más tecnificada, y en un 45% manifiestan que el agua como servicio básico se debe mejorar, debiendo indicar que es un porcentaje que bordea la mitad de la población que no recibe un servicio de agua con calidad y en un porcentaje menor manifiesta que se debe mejorar el servicio que presta el balcón de servicio que actualmente brinda el Municipio.

## **4.2.Verificación de la Hipótesis**

### **4.2.1. Pregunta de la Hipótesis**

El control de calidad permitirá mejorar los servicios básicos que brinda el municipio de Ambato año 2011.

### **4.2.2. Comprobación de hipótesis con los datos de las impuestas ver hipótesis nula y alterna.**

De acuerdo a los resultados obtenidos según los datos de las encuestas es una  $X^2=300$  que se ubica en la zona de rechazo; es decir no se acepta la hipótesis nula (HO), se acepta la hipótesis alternativa (HA) con lo cual se concluye que el control de calidad es necesario para mejorar los servicios básicos para mejorar la atención al público en el Municipio de Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.CONCLUSIONES**

- El Control de calidad en los servicios existentes no es el más eficiente debido a que se ha realizado un control de calidad en los servicios que brinda el Municipio de Ambato.
- Desde un inicio es necesario aplicar normas de control de calidad, primero sería la manual para luego pasar a la electrónica en cada etapa y se debe evaluar trimestralmente.
- Evaluando en cada una de las etapas planteadas, el supervisor inmediatamente emitirá su informe al superior para corregir en el lapso de 30 días cualquier novedad que se presentara.
- Este trabajo ha servido para detallar las diferentes falencias en el control de calidad al no ser aplicadas normas de calidad que en la actualidad se hace necesario pasar un servicio por toda norma de calidad.
- En la actualidad gran parte de la ciudadanía no conoce las normas de calidad existentes peor aún los servicios que recibe.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

- El control de calidad se hace cada vez más necesario para satisfacer de mejor manera las necesidades de una población cada vez más exigente.
- En cada una de las etapas que hemos planificado el procesamiento de la información, debe ser monitoreado por los técnicos que el Municipio contacte y la información debe estar publicado en los medios de comunicación masiva.
- Solo aplicando la evolución trimestralmente podremos ir midiendo las etapas si se están cumpliendo o no.
- Los procesos que se van aplicar como el control de mano de obra debe estar acorde a la evolución del mercado.
- Todos estos procesos tiene que ser monitoreados por personas calificadas y expertas en control de calidad y capacitar de mejor manera al personal para que la atención sea acorde a las necesidades del mercado.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

**TEMA.-** Implementación de Sistemas de Control de Calidad en los Servicios Básicos del Municipio de Ambato.

#### **6.1. Datos Informativos**

El trabajo investigativo se lo realizó en las Oficinas y en los Diferentes departamentos, del I. Municipio de Ambato ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Bolívar y Castillo, con la información adquirida se tiene previsto aplicar dos sistemas de control de calidad.

#### **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

El presente trabajo Investigativo comprende pautas soluciones que se pueden manifestar para mejorar el control de calidad que se quiere implementar en el Municipio del Cantón Ambato, cada vez se hace necesario mejorar el producto y ser competitivos.

Los Municipios cada vez se hacen mercados imperfectos, y las competencias imperfectas son una característica de que la economía capitalista muy intrínseca o mixta no contradice la existencia de una demanda con varios grados de elasticidad, la teoría económica del precio es elemento destacado en las situaciones prácticas del Marketing; Cuando más se contemple un producto o servicio o su categoría general, como una necesidad tanto más inelástica tiende a ser la demanda.

En todos los casos de realización de verificaciones se deben registrar los aspectos negativos encontrados puesto que estos serán los datos que posteriormente se utilizarán para conocer donde se deben emprender programas de mejora y para demostrar a la alta dirección la necesidad de iniciar estos.

La información: Resulta siempre de vital importancia dentro de los servicios, pues dentro de ella se contempla la que se oferta al cliente (carta menú, programas, horarios de prestación del servicio, etc.) de no resultar está totalmente cierta originará niveles de inconformidad muy elevados en los clientes.

Consecuencias similares, o peores a las anteriores se producen cuando se mal interpretan las necesidades y deseos de los usuarios y se establecen estándares de calidad que sirven de guía para la prestación del servicio pero que no coincide con las expectativas de los clientes: por todo lo anteriormente descrito queda claro la necesidad de mantener bajo control la información del servicio, por ello siempre se deberá verificar la veracidad, exactitud y oportunidad de la información.

La información que cambie a diario como es el caso de la carta menú se deberá chequear a diario antes de iniciar el servicio y realizando las correcciones correspondiente.

En el caso de los estándares de calidad también serán objeto de comprobación durante las auditorías de calidad semestrales., trabajando en su corrección tan pronto como se detecten su no conformidad.

Como se evidencia todos los elementos valorados hasta ahora pueden ser chequeados, al menos una vez antes de iniciar el servicio y corregida cualquier desviación evitando con ello afectar la satisfacción de los clientes y la imagen de la entidad, luego sólo basta mantener un control periódico sobre estos.

El prestador del servicio: Es el único que no puede ser controlado totalmente antes de iniciar el servicio no obstante si existen una serie de medidas que permiten



disminuir considerablemente el riesgo de no conformidad. Las características del personal del servicio pueden ser valoradas de acuerdo a diferentes criterios.

#### **6.1.1. Problema de la Propuesta**

“Inadecuado control de calidad en los Servicios Básicos que entrega el Municipio de Ambato año 2011”

#### **6.1.2. Objetivo General de la Propuesta**

- Implementar un Sistema de Control de Calidad, en los Servicios Básicos, que entrega el Municipio de Ambato.

#### **6.3. Objetivos Específicos**

- Mejorar la Calidad de los Servicios Básicos, que entrega el Municipio de Ambato.
- Satisfacer la Necesidades de los Usuarios en cuanto a los Servicios Básicos, que entrega el Municipio de Ambato.
- Brindar una atención adecuada a los usuarios del Municipio de Ambato

#### 6.4. Análisis de la Factibilidad

##### 6.4.1.- Calendario para la implementación de la propuesta:

<b>Qué actividad</b>	<b>Cómo</b>	<b>Cuándo</b>	<b>Quién</b>	<b>Recursos</b>
<b>Aceptación de la propuesta</b>	<b>Presentación de informe</b>	<b>1 de Septiembre del 2011</b>	<b>Representante de la comisión</b>	<b>Humanos Técnicos Materiales</b>
<b>Identificación de los Servicios Básicos con mala calidad</b>	<b>De manera del comportamiento del usuario</b>	<b>1 de Octubre del 2011</b>	<b>Miembros de la Comisión Especializada</b>	<b>Humanos Técnicos Materiales</b>
<b>Seguimiento en el Control de la Calidad de los Servicios Básicos</b>	<b>Personalizando el Trabajo en Equipo</b>	<b>1 de Noviembre del 2010 al 1 de Noviembre del 2011</b>	<b>Personal contratado para el efecto</b>	<b>Humanos Técnicos Materiales</b>

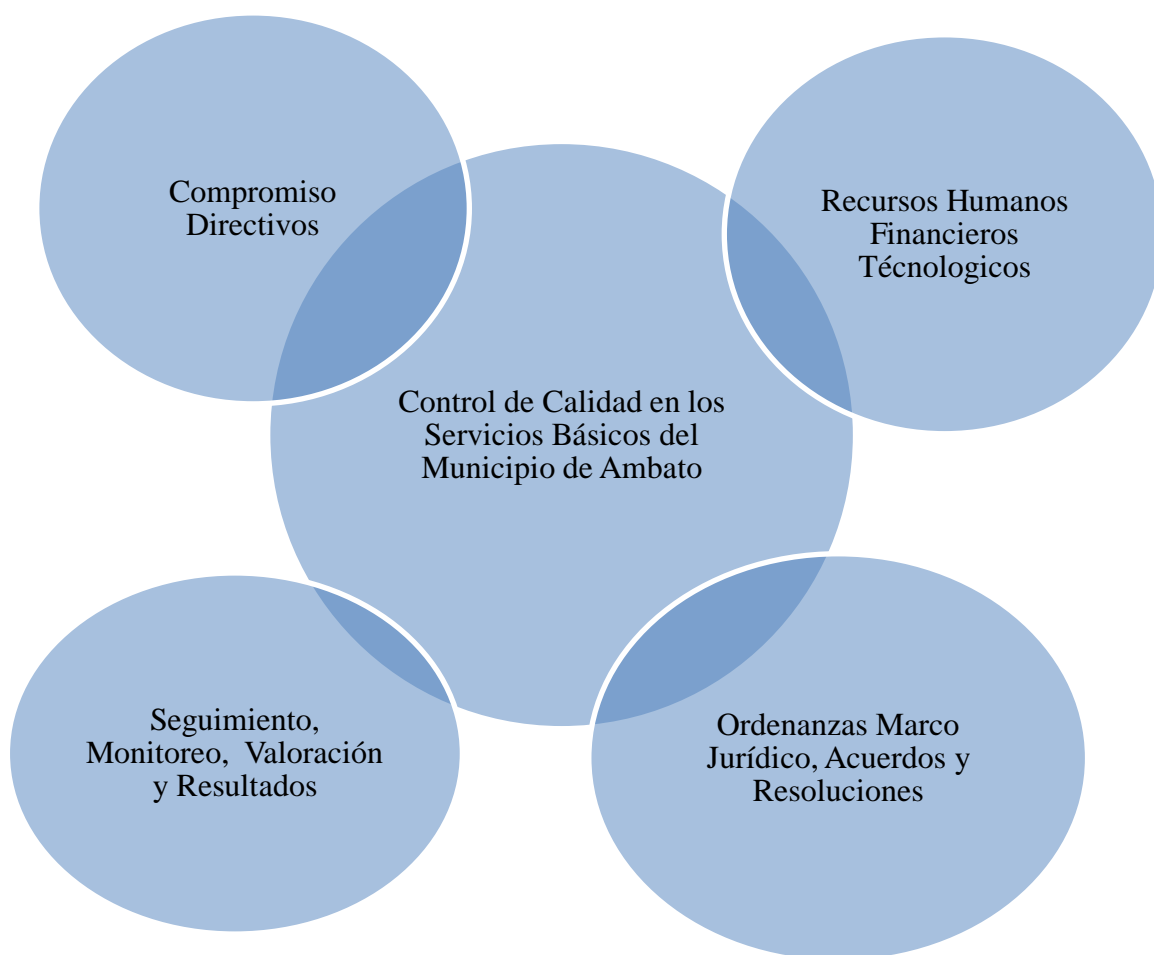
Elaborado Por: ACOSTA, Ítalo

#### 6.4.2. Presupuesto para la Implementación de la Propuesta

CONCEPTO	CANTIDAD	P. UNITARIO	P.TOTAL
Asesor en Estadística	1	150/global	150,00
Asesor en Leyes	1	200/global	200,00
Investigador	1	200/mes	4000,00
Tutor	1	150/global	150,00
Encuestador/Entrevistador	2	1/encuesta	1800,00
Digitador	1	Recursos Humanos 0.50/hoja	300,00
SUBTOTAL, \$			6600,00
10% IMPREVISTOS, \$			660,00
TOTAL, \$			7260,00

Elaborado Por: ACOSTA, Ítalo

## **PROCESO DESEADO EN EL MUNICIPIO DE AMBATO**



Elaborado Por: ACOSTA, Ítalo

## **6.5.Fundamentación**

### **¿Qué es un proceso?**

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

### **¿Cómo elaborar un mapa de Procesos?**

La elaboración de los mapas de procesos y de la correspondiente documentación de los procesos identificados se realizará en las siguientes etapas:

- Constitución y formación del grupo de trabajo
- Elaboración del mapa de procesos y de la documentación de los procesos identificados
- Informe técnico de la Unidad de Evaluación y Calidad
- Aprobación por la Gerencia y publicación en la WEB
- Obtención de datos e indicadores de procesos y resultados
- Publicación de datos e indicadores en la WEB
- Revisión del mapa de los procesos

## **6.6.Metodología**

### **6.6.1. Mejorar la calidad de Los Servicios**

La calidad de los servicios mejora, desde la satisfacción deseada a los usuarios y los servicios que se entregan, deben contar con normas de calidad generalmente aceptadas, de acuerdo al plan de acción se tiene que contratar 3 profesionales técnicos en control de calidad, el primero debe conocer y tener suficiencia sobre el control de calidad del agua potable, el segundo deberá conocer y tener suficiencia de Alcantarillado y el tercero deberá conocer y tener suficiencia sobre el Control de Aplicación en cuánto tiene que ver con la recolección de basura y su respectivo tratamiento.

### 6.6.1.- Pasos para el valor agregado en los servicios básicos.

Los procedimientos para establecer un Control Estadístico del comportamiento de la empresa.

1. Establecer la "capacidad del proceso",
2. Crear un gráfico de control;
3. Recoger datos periódicos y representarlos gráficamente;
4. Identificar desviaciones;
5. Identificar las causas de las desviaciones;
6. Perpetuar los efectos positivos y corregir las causas de los negativos.

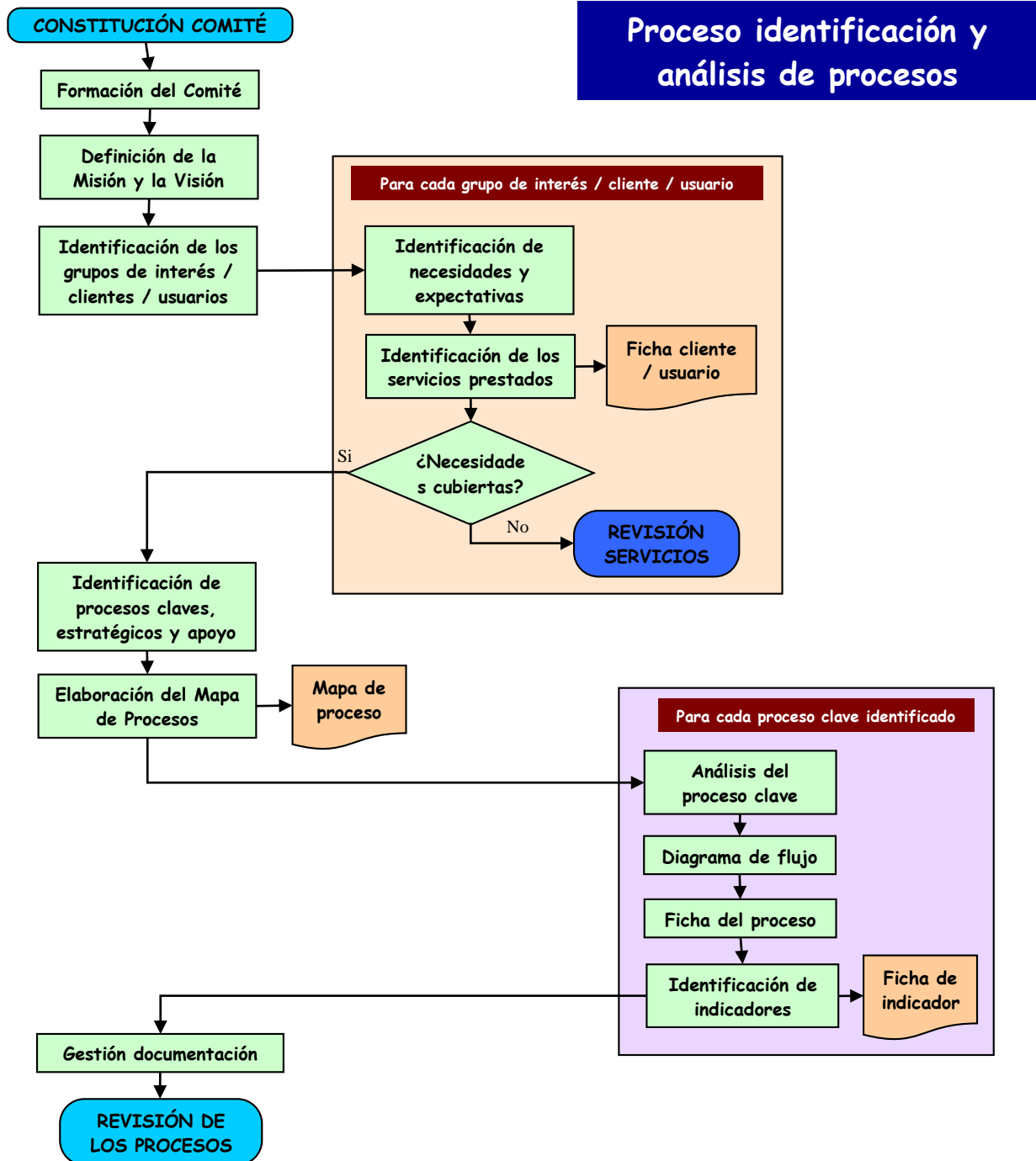


Un gráfico de control utiliza medidas de un proceso para determinar el comportamiento normal de dicho proceso. La desviación típica es una medida de variabilidad que también puede calcularse, con las cuales trazamos los límites de control superior e inferior.

Incluyendo los datos futuros a medida que se obtienen, veremos si los nuevos datos se corresponden con los resultados esperados. Si no es así, inferiremos que ha sucedido algo infrecuente con lo que procederemos a buscar la causa.

Estas causas son denominadas causas especiales para diferenciarlas de las causas comunes de variabilidad, las cuales siempre están presentes y son las causantes de la variación incluida en las observaciones previas. Las causas comunes se reflejan en los cálculos de la media y de la desviación típica utilizados para elaborar el gráfico de control.

## 6.6.2.-Gráfico de Identificación y análisis de procesos



### **6.6.3.- Satisfacción de la necesidad del usuario**

La Satisfacción del usuario, debe estar enmarcada en la satisfacción del servicio recibido, estos servicios deben tener normas de calidad generalmente aceptados. Por ejemplo el Agua Potable, que consumimos los usuarios del Cantón Ambato, deberá tener normas de calidad, altamente satisfactorias y deben ser monitoreadas en la planta de tratamiento.

Este control debe ser periódico y simultáneo, para esto es necesario capacitarle al personal técnico y de apoyo, encargado de la supervisión y seguimiento de los procesos, todo esto contribuirá para tener un agua potable confiable.

Contando con personal adecuado y técnico, valores que contribuirán a mejorar determinadas características innatas que no son formables a determinada altura de la vida, como la presencia, de igual forma se puede determinar que personal necesita y puede ser formado para prestar un servicio de calidad.

También se puede evaluar que características constantes posee el personal y en función ellas decidir la selección.

Una vez seleccionado el personal se debe proceder a la formación de las habilidades y conocimientos no presentes pero necesarios para prestar un servicio de calidad.

Los sistemas de trabajo de acuerdo al grado de facilidades que oferten unidos a los sistemas de estimulación deben permitir que el personal ostente y conserve durante toda la jornada laboral un adecuado estado psicológico para la prestación del servicio.

Es necesario que el personal labore en condiciones cómodas para disminuir la fatiga, que posea los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones y que cuente con adecuados estímulos y valores para ofertar un servicio de calidad al Usuario.



Una vez que se han establecido todas estas estrategias, se debe proceder a implementar sistemas de control diario antes de comenzar el servicio, para verificar la higiene y presencia del personal así como su estado de ánimo y hacer todo lo posible para evitar que este labore con alguna de los requisitos requeridos alterado.

De encontrarse alguna no conformidad debe trabajarse en su eliminación, registrarla, estudiar sus causas y tomar las acciones necesarias para su no reiteración.

En estas condiciones sólo resta mantener un buen sistema de liderazgo que permita la interacción constante con los trabajadores, la detección y corrección de cualquier no conformidad durante la prestación del servicio.

Resulta recomendable que el personal se encuentre en estado de autocontrol, para que éste por si solo sea capaz de prestar un servicio de calidad y corregir cualquier desviación que se presente en caso de no existir correspondencia con los estándares de calidad. Para que los trabajadores se consideren en estado de auto control se deben cumplir tres principios básicos estos son.

El trabajador debe saber lo que tiene que hacer, para ello se necesitan los estándares de calidad y una adecuada formación.

El trabajador debe saber lo que está haciendo, para ello se retroalimentan en su propia interacción con los clientes o se le informa el resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes o de cualquier opinión que estos viertan.

#### **6.6.4. Atención adecuada al usuario**

En la actualidad, varias son las alternativas que podemos citar opero por motivo de estudio, nos centraríamos en una buena atención al usuario, que recibe nuestro servicio por parte del Municipio, el talento que tiene cada persona en cuanto a la presentación que debe mostrar y el desempeño de sus funciones, valores que siempre enaltece al trabajo.

Para esto es necesario, fortalecer al personal en cuanto a cursos de capacitación por personal técnico en Relaciones Humanas, Comercialización y Desempeño,

Destacando que en un porcentaje mínimo el personal no cuenta con un soporte necesario para enfrentar ese problema. La fortaleza es poseída solamente por un reducido número de usuarios. El Municipio deberá saber explotar su fortaleza distintiva, generalmente logran una ventaja competitiva y obtener utilidades económicas por encima del promedio planeado. Las fortalezas distintivas podrían no ser imitables cuando:

Su adquisición o desarrollo pueden depender de una circunstancia histórica única que otra Municipio no pueden copiar.

#### **6.6.5.- Oportunidad de ser mejores**

En un mundo globalizado, y lleno de expectativas gubernamentales, es necesario plantearnos la idea de ser mejores, no copiando a los demás sino planificando a largo plazo, con alternativas de solución y buscar el camino deseado no solo por las autoridades sino también con los usuarios y personas que estamos radicados en esta ciudad.

El Ambateño por naturaleza, es visionario, emprendedor y dedicado, valores necesarios para aprovechar estas virtudes y realizar transformaciones de forma y de fondo.

El trabajo en equipo, siempre ha sido uno de los caminos y expectativas al trabajo mancomunado podría no ser conocido o comprendido por el Municipio. (Se basa en sistemas sociales complejos como la cultura empresarial o el trabajo en equipo).

A esto se suma la fortaleza distintiva de otro Municipio y de convertirla en una estrategia que genere utilidad económica.

La ventaja competitiva será temporalmente sostenible, cuando subsista después que cesan todos los intentos de imitación estratégica.

Al evaluar las debilidades del Municipio, se debe tener en cuenta que se está refiriendo a aquellas que le impiden al Municipio, seleccionar e implementar estrategias que le permitan desarrollar su misión.

Considere áreas como las siguientes:

La contribución consolidada de las diferentes actividades del Municipio.

Hágase preguntas como éstas:

- ¿Cuáles son aquellos, cinco aspectos, donde usted cree que supera a los Municipios de Quito o Guayaquil?
- ¿Cuáles son aquellos, cinco aspectos, donde usted cree que los Municipios grandes nos Superan?

Al evaluar las fortalezas del Municipio, se debe tomar en cuenta que éstas se pueden clasificar así:

- **Fortalezas Organizacionales Comunes**

Cuando una determinada fortaleza es poseída por un gran número de Usuarios. La paridad competitiva se da cuando un gran número de Municipios están en capacidad de implementar la misma estrategia.

- **Fortalezas Distintivas**

## **6.7.Administración**

### **6.7.1.- Oportunidades y Amenazas**

Las oportunidades organizacionales se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos desempeños. Las amenazas organizacionales están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño.

Considere:

- **Análisis del Entorno**

Estructura del Municipio (Usuarios, canales de distribución, futuros usuarios).

- **Grupos de interés**

Municipio, instituciones públicas, sindicatos, gremios, accionistas, comunidad.

- **El entorno visto en forma más amplia**

Aspectos demográficos, políticos, legislativos, etc.

Pregúntese:

- ¿Cuáles son realmente las mayores amenazas que enfrenta en el entorno?
- ¿Cuáles son las mejores oportunidades que tiene?

A su vez los usuarios manifiestan que el trato a las personas (atención Adecuada) y brindar servicios de calidad es donde el municipio, debe poner mayor atención y mantenerse en su meta y nivel propuesto.

Un aspecto de la calidad de servicio está representado por la buena disposición del personal y la tecnología existente, de igual manera los usuarios tendrán mayor facilidad para realizar sus consultas.

Desde el punto de vista de la buena disposición es la instalación de los software que necesita utilizar es de particular importancia que todos los programas que se supone posee la computadora (sistema operativo, programa de ofimática completo, internet, etc.) se encuentren realmente disponibles.

De igual manera que los programas instalados sean de versiones que se utilizan en clase estén funcionando adecuadamente.

Se decide estudiar este proceso durante un período de 7 días, tomando 10 muestras en cada turno. Así pues, se determinará, antes de la llegada de los estudiantes, si las computadoras tienen algún incumplimiento en cuanto a la disponibilidad de las instalaciones y al funcionamiento adecuado de todo el software.

En la tabla siguiente se presenta el número de computadoras que fueron consideradas como no adecuadas para cada día y turno del período de 5 días.

Un examen del diagrama nos indica que se tiene un proceso bajo control estadístico, en el cual los valores individuales están alrededor de que exista evidencia de algún patrón presente.

### **6.7.2.- Muestreo de aceptación de los Servicios.**

El muestreo de aceptación es un método para determinar si un lote de servicios que se recibe cumple los estándares especificados.

- Está basado en técnicas de muestreo aleatorio.
- Una muestra aleatoria de  $n$  unidades se obtiene del lote recibido.
- $c$  es el número máximo de unidades defectuosas que se pueden encontrar en la muestra del lote para considerarse aceptable.

### **6.7.3.- Recursos Económicos**

Cuanto de dinero lo que se necesita y necesitará para realizar la investigación, el presupuesto no es verdadero pero debe ser lo más apegado a la realidad. Sirve para tratar de recuperarlo en un futuro cercano, los proyectos de investigación no son proyectos de inversión por lo tanto no son reembolsables.

El financiamiento debe decirnos cómo se va a cubrir el presupuesto sea con crédito.

- Presupuesto

El presupuesto es según lo que se ha establecido en la investigación, se manifiesta que debe ser detallado y considerado todos los rubros que en un inicio se planteó.

## **6.8.Prevencción de Evaluación**

### **6.8.1.- Monitoreo del proceso**

Para el sistema implementado la estabilidad y capacidad del proceso. Puede esperarse que los procesos de servicios que son estables y capaces con el tiempo produzcan consistentemente servicios que está dentro de especificaciones y por lo tanto no causan daño a los usuarios no conforme.

La estabilidad y capacidad se describen. Un proceso de servicios es estable es un proceso que está en un estado de control estadístico conforme se produce cada servicios con el tiempo.

Un proceso en un estado de control estadístico produce consistentemente servicios, que varía dentro de los límites de control del proceso. Cualquier valor de la muestra que caiga fuera de estos límites indica que el proceso puede no estar en un estado de control estadístico.

Un proceso en el control de calidad puede incluir cualquiera de las cuatro combinaciones de estabilidad y capacidad: estable y capaz (estado deseado), estable e incapaz, inestable y capaz e inestable e incapaz (peor situación posible).

La estabilidad y capacidad del proceso se evalúan típicamente dos veces:

1) Durante la entrega del servicio, para asegurar que el proceso está en control y para identificar cuándo son necesarios ajustes del proceso.

2) Mensualmente o trimestralmente para asegurar el control de los servicios a lo largo de un año dado y entre los años. Algunas cuestiones importantes que deben abordarse durante este análisis incluyen:

- ¿Es la variación del servicio, estable de año a año y dentro de los años sin cambios, tendencias o ciclos presentes?
- ¿Es pequeña la variación de los servicios?
- Estos dos análisis también ayudan a evaluar la robustez del proceso.

#### **6.8.2.- Valoración de los resultados.**

- Los límites de control son calculados de los datos del proceso y aplicados al proceso. Los límites de control se utilizan para evaluar la estabilidad del proceso y para determinar la necesidad de ajustes al proceso cuando se detectan muestras fuera de control.

Por otro lado, los límites de especificación se aplican a los servicios. Los límites de especificación se usan para evaluar la capacidad del proceso para producir un servicio que tiene las propiedades y características deseadas.

En el Municipio se concuerda generalmente que una estrategia basada en sistemas permite que las operaciones sean más eficientes y sostenibles. Los datos se colectan periódicamente del proceso. Los procesos de manufactura farmacéutica son monitoreados con frecuencia utilizando muestras de 30-60 minutos.

- Estos datos son usados para monitorear procesos para la estabilidad y capacidad utilizando cartas de control, índices de capacidad del proceso, análisis de varianza, gráficas de tiempo.
- El análisis identifica cuándo son necesarios los ajustes al proceso para regresarlo al objetivo.
- Se mantienen registros de los tipos de problemas identificados.
- Conforme se identifican problemas significativos o empiezan a aparecer problemas de manera regular, los asuntos resultantes y la documentación se incorporan dentro de las actividades de mejora del proceso para desarrollar soluciones permanentes.

#### **6.8.2.- Herramientas de evaluación.**

Como principio general, es raro que un proceso sea estable y capaz de producir un servicio que esté fuera de especificaciones. El propósito primario de un sistema de monitoreo de proceso es abordar la pregunta: ¿Es este proceso capaz de producir consistentemente un servicio que esté dentro de las especificaciones a lo largo del tiempo? Los análisis estadísticos realizados para responder a esta pregunta están descritos brevemente a continuación.

## **Conclusiones:**

Del desarrollo de los conceptos se puede observar el enorme potencial que posee la utilización del Control Estadístico de la Calidad, como instrumento y herramienta destinada a un mejor control en la evolución del Municipio, forma más eficaz de tomar decisiones en cuanto a ajustes, un método muy eficiente de fijar metas y un excepcional medio de verificar el comportamiento del sistema.

Muchos son los que por desconocimiento de la forma en que funcionan los procesos, tienden a efectuar prolongados y obstinados análisis en la búsqueda de las razones que dieron lugar a la variación de los costos en relación a los estándares o a los registrados en el período anterior, cometiendo el error de adoptar medidas de ajuste, cuando en realidad las variaciones respondían a la naturaleza misma del proceso, por lo que los ajustes dan origen a mayores diferencias en el futuro.

Los Municipios que no adopten esta nueva metodología sufrirán el choque frente a Municipios de categoría mundial que lo aplican en forma metódica.



## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACLE T.A (2002). Planeación estratégica y control total de la calidad Editorial Grijalbo. México.
- BACKER, SG (2005). El capital humano. Editorial Alianza. España.
- BENNIS W. Y NAUS B. (2003). “Líderes: cuatro estrategias para el liderazgo eficaz. Editorial Norma. Santa Fe de Bogotá- Colombia.
- CAUNT John y otros. (2008). “Los nuevos empresarios”. Tomo I. Editorial Gedisa S.A. España.
- CLAES Fornell. (2008). “El Cliente Satisfecho”. F.C. editorial. España.
- GUAJARDO C. Gerardo (2001) Confiabilidad Financiera. Editorial MCGraw-Hill México.
- HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, PROAÑO B. Jaime, "Tutoría de la investigación", Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación, AFEFCE, Quito - Ecuador, 2002, 319 pp.
- KREIMER Nataniel. (2003). “Planeación estratégica y servicios. Arquetipo Grupo” editorial S.A.Argentina.
- KEITHDenton. (2003). “Calidad en los Servicios y la Fidelidad del Cliente”. Díaz de Santos editorial S.A. España.

- NONAKA y TAGUCHI. (2004). “Control Estadístico de la Calidad”. Arquetipo Grupo editorial S.A. Argentina.
- PAZMAY R, Galo (2004). “Guía práctica para la elaboración de tesis y trabajos de investigación” Editorial pedagógica Freire. Riobamba-ecuador.
- RUBIO Pedro, (2006: pág.: 244 disponible en <http://www.eumed.net/libros/2006a/prd/9c.htm>
- VAVRA, Terry G. (2003). “Como medir la Satisfacción del cliente”. F.C. editorial S.A. Argentina.
- WILLIAN Edwards Deming. (2003). “Calidad, Productividad y Competitividad”. Navarra editorial. Argentina.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
MAESTRÍA EN GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**CUESTIONARIO N: 1**

**Dirigida a los usuarios del I. Municipio de Ambato.**

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente la pregunta y marque con una X la respuesta que Ud. Considere adecuada.

**ANALIZAR EL TIPO CONTROL QUE CONVIENE APLICAR EN LA EMPRESA PARA AUMENTAR LA DEMANDA**

**Información General**

**Dirección del Usuario** \_\_\_\_\_

**1.- Considera que el Control de calidad en los Servicios Básicos del Municipio es.**

**Muy Bueno** \_\_\_\_\_ **Bueno** \_\_\_\_\_ **Regular** \_\_\_\_\_  
**Malo** \_\_\_\_\_

**2.- Creé Ud. Que la Calidad se equipara con los demás Municipios.**

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

**3.- Los servicios Básicos son accesibles al Público.**

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

**4.- Cuál es el tipo de Control que quisiera aplicar a los Servicios.**

**Electrónico** \_\_\_\_\_ **Manual** \_\_\_\_\_

**5.- Que Sugiere Ud. Para mejorar el Control de Calidad de los servicios**

---

---

**6.- El Control a los servicios que se aplica es Nacional e Internacional.**

**Nacional \_\_\_\_\_ Internacional \_\_\_\_\_**

**7.- Qué servicio le hace falta al Municipio de Ambato para competir con los demás Municipios grandes.**

---

---

**ANEXO N° 2**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**CUESTIONARIO N: 2**

**Dirigida a los Usuarios que reciben los servicios del I. Municipio de Ambato  
Provincia de Tungurahua.**

**INSTRUCCIONES: Lea detenidamente la pregunta y marque con una X la  
respuesta que Ud. Considere adecuada.**

**ANALIZAR EL TIPO CONTROL QUE CONVIENE APLICAR EN EL  
MUNICIPIO DE AMBATO PARA INCREMENTAR LA DEMANDA**

**Información General**

**Dirección del Usuario** \_\_\_\_\_

**Sexo**      **Masculino** \_\_\_\_\_ **Femenino** \_\_\_\_\_ **Edad** \_\_\_\_\_

**1.- Considera que el Servicio que recibe Ud. Es.**

**Muy Bueno** \_\_\_\_\_ **Bueno** \_\_\_\_\_ **Regular** \_\_\_\_\_

**2.- Cré Ud. Que la Calidad se equipara de los Servicios se compara con los  
demás municipios.**

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

**3.- Tiene abarcado los servicios a toda la población.**

**Si** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

**4.- Cuál es el tipo de servicio que tienen acceso todas las personas.**

**Luz eléctrica** \_\_\_\_\_ **Agua Potable** \_\_\_\_\_

**5.- Que Sugiere Ud. Para mejorar los Servicios.**