

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COHORTE 2021

Tema: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”

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

Autora: Ingeniera Katherine Lisette Acosta Acosta

Director: Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

Ambato – Ecuador

2022

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Elías David Caisa Yucailla, Magíster* y el *Doctor Mario Patricio Padilla Martínez, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe investigación con el tema: “*Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*” elaborado y presentado por la *señora Ingeniera Katherine Lissette Acosta Acosta* para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. Mario Patricio Padilla Martínez, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Katherine Lissette Acosta Acosta, autora bajo la Dirección del Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA., director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Katherine Lissette Acosta Acosta

C.C.1804369435

AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**WALTER RAMIRO
JIMENEZ SILVA**

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

C.C. 0501797351

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ing. Katherine Lissette Acosta Acosta

C.C.1804369435

AUTORA

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| PORTADA | i |
| A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | ii |
| AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| DEDICATORIA | xii |
| AGRADECIMIENTO | xiii |
| RESUMEN EJECUTIVO | xiv |
| EXECUTIVE SUMMARY | xvi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 1.1. Justificación | 4 |
| 1.2. Objetivos..... | 5 |
| 1.2.1. General..... | 5 |
| 1.2.2. Específicos | 6 |
| CAPÍTULO II..... | 7 |
| ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 7 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 7 |
| CAPÍTULO III | 21 |
| MARCO METODOLÓGICO | 21 |
| 3.1. Ubicación..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 3.2. Tipo de investigación | 21 |
| 3.3. Enfoque de la Investigación | 22 |
| 3.4 Diseño de la investigación:..... | 22 |
| 3.4.1 Investigación bibliográfica/documental | 22 |
| 3.5. Prueba de Hipótesis..... | 22 |
| 3.6. Población o muestra | 23 |
| 3.7. Recolección de información | 24 |
| 3.7.1. Encuesta..... | 25 |
| 3.7.2. Confiabilidad y Validez del instrumento..... | 26 |
| 3.8. Procesamiento de la información y análisis estadístico: | 27 |
| 3.9. Variables respuesta o resultados alcanzados | 27 |
| CAPÍTULO V | 72 |
| CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS | 72 |
| 5.1. Conclusiones..... | 72 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 73 |
| 5.3. Bibliografía | 74 |
| 5.4. Anexos..... | 84 |
| 5.4.1. Categorías Fundamentales | 84 |
| 5.4.2. Categorías Fundamentales | 87 |
| 5.4.3. Validacion de la Encuesta..... | 91 |
| 5.4.4. Validacion de la Encuesta..... | 92 |
| 5.4.5. Ordenanzas..... | 93 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Líneas de Investigación | 2 |
| Tabla 2. Cementerios municipales..... | 23 |
| Tabla 3. Ponderación cementerios municipales | 26 |
| Tabla 4. Cementerios municipales de la ciudad de Ambato | 28 |
| Tabla 5. Sexo | 29 |
| Tabla 6. Rango de edades..... | 30 |
| Tabla 7. Protección de datos, alcance de los reglamentos de los cementerio | 31 |
| Tabla 8. Servicios ofertados | 32 |
| Tabla 9. Personal suficiente..... | 33 |
| Tabla 10. Organigrama de la empresa | 34 |
| Tabla 11. Responsables | 35 |
| Tabla 12. Adecuado asesoramiento en la atención | 36 |
| Tabla 13. Personal con conocimiento del servicio | 37 |
| Tabla 14. Orientación del servicio | 38 |
| Tabla 15. Entrega de información oportuna..... | 39 |
| Tabla 16. Formularios de Servicio..... | 40 |
| Tabla 17. Argumentos solidos | 41 |
| Tabla 18. Satisfacción | 42 |
| Tabla 19. Cantidad, tiempo y costo | 43 |
| Tabla 20. Resolución por cada caso..... | 44 |
| Tabla 21. Servicio Prometido | 45 |
| Tabla 22. Tiempo ofrecido | 46 |
| Tabla 23. Resolución sin errores | 47 |
| Tabla 24. Interés en resolución de problemas | 48 |
| Tabla 25. Servicio correcto a la primera vez..... | 49 |
| Tabla 26. Disposición del personal..... | 50 |
| Tabla 27. Atención rápida | 51 |
| Tabla 28. Respuesta a inquietudes..... | 52 |
| Tabla 29. Orientación satisfactoria | 53 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 30. Cortesía..... | 54 |
| Tabla 31. Confianza..... | 55 |
| Tabla 32. Conocimientos | 56 |
| Tabla 33. Respuestas seguras | 57 |
| Tabla 34. Atención personalizada..... | 58 |
| Tabla 35. Horarios de atención..... | 59 |
| Tabla 36. Entendimiento de necesidades | 60 |
| Tabla 37. Preocupación por intereses | 61 |
| Tabla 38. Instalaciones Físicas | 62 |
| Tabla 39. Equipos Modernos..... | 63 |
| Tabla 40. Material comunicativo..... | 64 |
| Tabla 41. Buena Presencia | 656 |
| Tabla 42. Resumen del procesamiento de los casos | 676 |
| Tabla 43. Estadísticos de fiabilidad | 677 |
| Tabla 44. Coeficiente de correlación de Spearman rho | 67 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N. 1 Seleccione al cementerio Municipales de la ciudad de Ambato que pertenece. | 28 |
| Figura N. 2 Seleccione su sexo..... | 29 |
| Figura N. 3 Edad:..... | 30 |
| Figura N. 4 La administración de los cementerios municipales de Ambato informa al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de los reglamentos de los cementerios municipales. | 31 |
| Figura N. 5 La administración de los cementerios municipales de Ambato realiza difusión por página web de la ley, de reglamentos y servicios ofertados..... | 32 |
| Figura N. 6 La administración de los cementerios municipales de Ambato tiene un número suficiente de personas para otorgar el servicio efectivo..... | 33 |
| Figura N. 7 La administración de los cementerios municipales de Ambato muestra el organigrama del área..... | 34 |
| Figura N. 8 El servicio de recepción de datos personales y formularios tiene un responsable. | 35 |
| Figura N. 9 La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece. | 36 |
| Figura N. 10 La administración de los cementerios municipales de Ambato cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda. | 37 |
| Figura N. 11 La orientación que recibe del servicio es precisa..... | 38 |
| Figura N. 12 La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega información oportuna..... | 39 |
| Figura N. 13 La administración de los cementerios municipales de Ambato dispone de formularios para realizar el servicio que brinda. | 40 |
| Figura N. 14 La administración de los cementerios municipales de Ambato emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda. | 41 |
| Figura N. 15 La administración de los cementerios municipales de Ambato efectúa | |

| | |
|---|----|
| encuesta para medir su satisfacción. | 42 |
| Figura N. 16 El impacto del servicio de recepción de datos personales que recibe por la administración de los cementerios municipales de Ambato en cantidad, tiempo y costo es adecuado. | 43 |
| Figura N. 17 La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega la resolución que resuelve por cada caso presentado. | 44 |
| Figura N. 18 La administración de los cementerios municipales de Ambato cumple con el servicio prometido. | 45 |
| Figura N. 19 La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda el servicio en el tiempo ofrecido. | 46 |
| Figura N. 20 La administración de los cementerios municipales de Ambato proporciona las resoluciones sin errores. | 47 |
| Figura N. 21 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato muestra interés en la resolución de sus problemas. | 48 |
| Figura N. 22 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez. | 49 |
| Figura N. 23 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato está dispuesto a ayudarlo. | 50 |
| Figura N. 24 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato atiende de forma rápida en el servicio que brinda. | 51 |
| Figura N. 25 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde a sus inquietudes. | 52 |
| Figura N. 26 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lo ha orientado de manera satisfactoria. | 53 |
| Figura N. 27 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato se muestra cortés. | 54 |
| Figura N. 28 El comportamiento del personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato le inspira confianza. | 55 |
| Figura N. 29 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato tiene los conocimientos del servicio otorgado. | 56 |
| Figura N. 30 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde de manera segura. | 57 |

| | |
|---|----|
| Figura N. 31 La atención que brinda el personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato es personalizada..... | 58 |
| Figura N. 32 La administración de los cementerios municipales tiene horario de atención conveniente..... | 59 |
| Figura N. 33 El personal de la administración de los cementerios municipales entiende sus necesidades específicas. | 60 |
| Figura N. 34 El personal de la administración de los cementerios municipales se preocupa por sus intereses..... | 61 |
| Figura N. 35 La administración de los cementerios municipales tiene instalaciones físicas visualmente cómodas. | 62 |
| Figura N. 36 La administración de los cementerios municipales cuenta con equipos de aspecto moderno. | 63 |
| Figura N. 37 El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible..... | 64 |
| Figura N. 38 El personal de la administración de los cementerios municipales que atiende tiene buena presencia. | 65 |

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo plasmado en la presente Investigación lo dedico a Dios, quien ha sido mi guía espiritual; y a mi familia quienes constantemente me han motivado a seguir adelante y me han brindado su apoyo incondicional, guiando mis pasos y dándome el impulso necesario para culminar este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, permitiéndome alcanzar objetivos personales. Mi inmensa gratitud a mis padres y a mi hermano quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento. También agradezco a todas las personas que colaboraron de manera directa e indirecta para la realización de este trabajo.

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

TEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE
AMBATO

AUTOR: *Ingeniera Katherine Lissette Acosta Acosta*

DIRECTOR: *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*

FECHA: *17 de junio del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación realizada sobre la gestión administrativa y calidad del servicio que brindan la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato tiene como finalidad el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Hoy en día la calidad del servicio es uno de principales factores que las entidades públicas o privadas ponen énfasis en alcanzar, de allí nace la necesidad de evaluar a los usuarios, quienes son los que validan la información del producto o servicio que requieren.

La gestión administrativa es una ventana hacia los usuarios en donde se desarrollan los procesos de la institución y ponen en evidencia el éxito o no de esta. Este estudio se desarrolló con el tipo de investigación descriptiva y correlacional, toda la información recolectada fue procesada a través del Software SPSS tomando en cuenta el criterio de los usuarios dueños de los nichos de los tres cementerios municipales pertenecientes al GAD de Ambato. Para esta investigación el instrumento utilizado es la encuesta, la cual se adaptó de Tipián de su tesis: gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus (2017). Mediante alfa de cronbach se identifica la validez del cuestionario, la relación que

existe con sus variables en los datos presentados que tienen una alta relación, dando una fiabilidad del 0,925%, esto quiere decir que los ítems se encuentran relacionados entre sí lo que demuestre su alto grado de fiabilidad. Además, que esto permite saber que las preguntas direccionadas servirán para corroborar con los objetivos. Se realizó la correlación de Spearman para determinar la incidencia de las variables y comprobar la hipótesis. Finalmente se pudo comprobar que existe una relación significativa entre las variables por lo que se aceptó la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CALIDAD, CONTROL, CORRELACION, DIRECCIÓN, FIABILIDAD, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN, SERVICIO.*

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

THEME: ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE
IN THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF THE
MUNICIPALITY OF AMBATO

AUTHOR: *Ingeniera Katherine Lissette Acosta Acosta*

DIRECTED BY: *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*

DATE: *17 de junio de 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation carried out on the administrative management and quality of the service provided by the administration of cemeteries of the Decentralized Autonomous Government of Ambato has as its purpose the impact of administrative management on the quality of service. Today the quality of service is one of the main factors that public or private entities put emphasis on achieving, hence the need to evaluate users, who are the ones who validate the information of the product or service they require.

The administrative management is a window towards the users where the processes of the institution are developed and show the success or not of this. This study was developed with the type of descriptive and correlational research, all the information collected was processed through the SPSS Software taking into account the criteria of the users who own the niches of the three municipal cemeteries belonging to the GAD of Ambato. For this research, the instrument used is the survey, which was adapted from Tipián from his thesis: administrative management and the quality of service to users of the general directorate for the protection of personal data of the Minjus (2017). Using Cronbach's alpha, the validity of the questionnaire is identified, the relationship

that exists with its variables in the data presented that have a high relationship, giving a reliability of 0.90, this means that the items are related to each other, which shows its high degree of reliability. In addition, this allows us to know that the directed questions will serve to corroborate with the objectives. Spearman's correlation was performed to determine the incidence of the variables and test the hypothesis. Finally, it was possible to verify that there is a significant relationship between the variables, so the alternative hypothesis that mentioned that administrative management affects the quality of users was accepted.

KEYWORDS: *PUBLIC ADMINISTRATION, QUALITY, CONTROL, CORRELATION, DIRECTION, RELIABILITY, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ORGANIZATION, PLANNING, SERVICE.*

INTRODUCCIÓN

En lo concerniente a la parte inicial está conformada por el tema del proyecto de investigación, a su vez la línea de investigación se enmarca en el desarrollo territorial y empresarial. De igual manera también puntualizamos el tiempo de ejecución, el financiamiento y los autores. Además, se detalla el problema de la investigación, posteriormente se procedió a plantear los objetivos tanto el general como los tres específicos, por consecuente la justificación de la investigación.

En el marco teórico referencial se resaltaron los antecedentes investigativos, en donde se recopiló análisis de varios autores con referencia a la gestión administrativa y calidad del servicio, recalcando distintos análisis sustanciales propicios de las variables a investigar juntamente con sus categorías.

En el desarrollo de la metodología se lo realizó desde el enfoque cuantitativo, se aplicó una investigación bibliográfica-documental, con el fin de obtener un extenso conocimiento, mediante fuentes como: libros, revistas, artículos científicos, normas técnicas, entre otros. Apoyándose en la investigación descriptiva misma que permitió interpretar el comportamiento de las variables, llegando un amplio análisis para medir las variables de estudio y con la investigación correlacional que permitió observar el grado de relación de las variables: gestión administrativa y calidad del servicio. Del mismo modo, se detalla la población y muestra pertenecientes a los dueños de los nichos de los cementerios municipales de Ambato. La encuesta está conformada por 3 preguntas de información general y 35 preguntas específicas.

Para finalizar, se encuentran los resultados de la investigación, resultados obtenidos de las encuestas realizadas y los resultados procesados en el Software SPSS. La validación del instrumento fue desarrollada mediante la aplicación del coeficiente de Cronbach con un resultado de 0.925 lo cual indica, que el instrumento es altamente confiable. Y para finalizar se calculó la correlación de Spearman Rho para la comprobación de hipótesis, obteniendo como resultado el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que ofrecen los cementerios municipales.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2021

INFORMACIÓN GENERAL

Tema: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO

Autor: *Katherine Lissette Acosta Acosta*

Grado académico: Ingeniera Financiera

Correo electrónico: kattatlb694@hotmail.com

Director: Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

Líneas de investigación

Tabla 1 Líneas de Investigación

| DOMINIO | LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN |
|--|--------------------------------|
| | Economía del Desarrollo |
| Desarrollo Económico Productivo Empresarial | Desarrollo Empresarial |

Elaborado por: Acosta, 2022

Tiempo de ejecución

Abril 2021 – agosto 2022

Financiamiento

Materiales Físicos: \$300

Equipos: \$1000

Otros: \$100

Total: \$ 1400

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Justificación

La importancia de la presente investigación se centra en la gestión administrativa de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato con respecto al impacto en la calidad del servicio de los tres cementerios municipales, ubicados en la Merced, Atocha y Picaihua, los cuales serán objeto de estudio para evaluar el nivel de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios. Este estudio aporta conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones y así sirve para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas incluyendo al personal, de tal manera que puedan estimular con mayor seguridad el cumplimiento de sus funciones y demás labores.

La investigación aporta instrumentos de recolección de datos basados en la validez y confiabilidad, ya que se aplicó una herramienta específica sobre la gestión administrativa y calidad del servicio, y así sirve de guía a otros investigadores ya que propone datos, información y recomendaciones a las dificultades detectadas. Además, los resultados obtenidos se utilizan para mejorar el proceso administrativo, con el fin de recalcar la importancia del análisis, evaluación, control de la calidad del servicio en los cementerios municipales de la ciudad, y con ello constatar que los objetivos que persiguen tengan mayor nivel de eficacia y responsabilidad. Esto es ventajoso para otras entidades del sector público para que puedan orientarse y solucionar algunos de sus dificultades de la gestión administrativa.

El estudio de la gestión administrativa recae en la necesidad de una revisión completa, para el alcance de objetivos con base en los niveles jerárquicos de la entidad, en cuanto a su estructura, y participación individual de sus integrantes, contribuyendo así, al fortalecimiento administrativo y así brindar una buena calidad del servicio al usuario (Tovar & Palma, 2011, pág. 3).

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son entidades que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, así lo confirman también Suarez & Tumbaco, en donde mencionan que los servicios están a disposición de todas las personas, pero “no basta con ofrecer el servicio, lo trascendental es la calidad que dará paso a la satisfacción de los ciudadanos, es preciso responder a la necesidad de carácter general, con enfoque social” (2021, pág. 6).

Este trabajo investigativo además posee relevancia social ya que determina el impacto de la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, que es una herramienta que permite afrontar desafíos nuevos de la administración pública, brindando un servicio de eficiente a los usuarios. El estudio favorece a realizar una excelente gestión administrativa con el fin de cumplir los objetivos propuestos, de forma que impacte de manera positiva al servicio de calidad al usuario y por ende a la sociedad; con el objetivo de viabilizar sus requerimientos y necesidades de forma eficaz y oportuna.

Los principales beneficiarios del proyecto final es la ciudadanía, autoridades, funcionarios, ya que, con una adecuada gestión administrativa ligada a la calidad del servicio, permite ofrecer servicios eficientes, radicándose en la información relevante para la toma de decisiones acertadas y así usando como guía al personal directivo y administrativo para practicar y realizar estrategias necesarias para el desarrollo de la institución y con ello sirva de base para otros investigadores que deseen desarrollar con mayor profundidad el tema de estudio.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

1.2.2. Específicos

- Caracterizar los aspectos teóricos que intervienen en la gestión administrativa y en la calidad del servicio por medio de fuentes bibliográficas.
- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.
- Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tomando en cuenta la información revisada sobre el tema planteado se ha extraído los siguientes fragmentos:

Bao, et al., (2020) en su estudio “La gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios” de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú utiliza un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes, las que fueron seleccionadas por el método de muestreo probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario por cada variable. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación y se realizó un análisis descriptivo, la comprobación de la hipótesis fue mediante la prueba de correlación para $p \leq 0,05$ y 95% de confianza. Los resultados indican la relación de las dos variables.

De acuerdo con Tipián la investigación arroja que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Para las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión valorados con la Escala de Likert, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad (2017).

La necesidad de proyectar alternativas innovadoras que respondan pertinentemente a la actualidad de la administración pública, en cuanto al servicio de calidad, Galarza (2017) indica en su proyecto de investigación titulado: “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Maná”, como un estudio no experimental, en donde se aplicó el método inductivo, mediante el cual se observaron las características esenciales del objeto de estudio, para identificar y evaluar la calidad del servicio que se brinda al usuario mediante técnicas como la encuesta, la entrevista a usuarios y directivos que permitieron analizar el problema y los objetivos específicos propuestos. Los resultados obtenidos en la investigación señalan deficiencias administrativas como: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, personal no capacitado, que no permite ofrecer un servicio de calidad al usuario, por lo cual el nivel de satisfacción de los usuarios es bajo.

Siguiendo la misma línea de investigación de GAD, Flores (2017) en su propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial del Quinche, indica:

La gestión administrativa permite optimizar la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia de los servicios. La incorporación de este modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado; y así beneficiar a la población en el desarrollo económico, para que esto sea sostenible y sustentable en la parroquia.

Para Intriago (2018) la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial consiste en mejorar la calidad de vida de los habitantes. Esta investigación se realizó en la modalidad de campo y descriptiva, conjuntamente se planteó una propuesta de fortalecimiento de un modelo de gestión administrativa para mitigar la problemática, la cual consiste en el desarrollo de capacitaciones sobre el modelo comando de mandos integral dirigido a los integrantes del GAD. La información fue recogida tanto de ciudadanos como de funcionarios a través de encuesta y entrevista.

Paredes (2018) en su trabajo “La gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas”, diagnostica el estado actual de la gestión administrativa e identifica factores óptimos relacionados al servicio. El enfoque aplicado fue cuantitativo; para la recolección de datos, se procedió a una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada en docentes y estudiantes. Este estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional; el resultado reveló que la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total.

Administración

La administración también conocida como gestión, su aplicación genera cambios en las sociedades con el fin de generar progreso y bienestar, fortaleciendo la economía de un país; trabajando juntamente con la innovación y la sostenibilidad de las organizaciones a fin de mejorar la eficiencia en la producción de bienes y en la prestación de servicios. La administración también se identifica como los métodos y procedimientos se aplican para la organización para el desarrollo de las actividades humanas administrativas, la práctica administrativa debe involucrar cada proceso, en especial el elemento humano, considerado como el más valioso de los recursos para el desarrollo y permanencia de la organización (Paredes, 2018, pág. 10).

Elementos de la administración según José García (2017)

Proceso: La administración sigue las etapas: planeación, organización, dirección y control.

Coordinación: Se requiere analizar y sistematizar los diferentes recursos.

Eficacia: Logro de objetivos satisfaciendo los requerimientos en cantidad y tiempo.

Organización formal: Debe existir un grupo social.

Objetivo: Enfocada al logro de resultados.

Colaboración: Para que las actividades sean eficientes.

Administración Pública

La administración pública cumple con la función fundamental de establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno y la sociedad. Para Tabares:

La administración pública es el deber del administrador, específicamente en las funciones ejecutivas del gobierno, que consiste en el ejercicio de todos los poderes y deberes del gobierno, tanto general como local. Esta abraza la vasta tarea de vigilar las necesidades de los administrados para satisfacerlas, mejora los servicios, proporciona las mayores condiciones posibles, protegiendo los derechos garantizando la seguridad personal en base al bienestar social, orden, prosperidad y progreso social (2016, pág. 33).

De acuerdo con el escrito “Los retos de la administración pública en el marco de la globalización y la integración económica”; Ana Lucía Maya (2016) ratifica que:

La administración pública afronta grandes retos frente a la globalización, pues han acrecentado los patrones de desigualdad dentro de los países, dado que no se ha logrado hacer una distribución adecuada de lo económico, tampoco se ha logrado un manejo sostenible de lo ambiental, y mucho menos un balance político que tenga en cuenta las características de los países desarrollados y en vía de desarrollo.

Gestión administrativa

En la gestión administrativa se integran diferentes técnicas y procedimientos para un uso adecuado de los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización.

La gestión administrativa se respalda en la teoría de la nueva gestión pública

corriente que surge a inicios de los años sesenta en varios pensadores franceses, este modelo define los mecanismos que dicta el sector público para los temas sociales de forma apropiada y oportuna. Por otro lado, la calidad del servicio se apoya en la teoría de la calidad total de Ishikawa, la cual está orientada a la firme búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, ya sean de bienes o servicios. (Lun, 2020, pág. 12).

La investigación promovida por Ramírez, et al., (2017) y González, et al., (2020) concretan a la gestión administrativa como la práctica de cada uno de los procesos administrativos, en aspecto aglutinador y sistémico, que han sido el soporte del desarrollo empresarial, económico, social, tecnológico del planeta en los últimos años, para la toma de decisiones y acciones acertadas para el cumplimiento de los objetivos de las instituciones. La gestión administrativa contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación:** “primera función administrativa, radica en definir metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y actividades que se desarrollarán en un determinado período de tiempo” González, et al., (2020, pág. 1).
- **Organización:** “distribución oportuna de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar un excelente trabajo, y poder alcanzar los objetivos planteados” González, et al., (2020, pág. 1).
- **Dirección:** “incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos planteados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación” González, et al., (2020, pág. 1).
- **Control:** “verifica que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planeadas, con la finalidad de corregir cualquier inconveniente y evaluar los resultados, para una adecuada toma de decisiones” González, et al., (2020, pág. 1).

Toda organización necesita para su pertinente funcionamiento de una correcta y adecuada gestión administrativa, al respecto Caldas et al., (2011) sostiene que la

gestión administrativa “se encarga que los procesos se hagan de manera eficaz y eficiente, para cumplir una serie de premisas: el proceso sea oportuno, el proceso ha de minimizar los costes, el proceso ha de ser riguroso y seguro”.

La gestión administrativa adquiere significancia en función de lograr una administración efectiva de la organización ya que supone ser eficientes, en el manejo de los recursos tanto materiales y humanos para la consecución de muchos de los objetivos económicos propuestos por la entidad, Chávez et al., (2020).

En la opinión de Chiavenato (2014) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un conjunto, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Dicho con palabras de Dulanto Figueroa y Kelly Dhayana la gestión administrativa es un conjunto de acciones que tiene como fin lograr los objetivos de la organización sea público o privado, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente (2018, pág. 21).

Planificación

La planificación según Barriga cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en reducir la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo consiste en elevar el nivel de éxito organizacional. Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. La planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control dentro de una entidad, conjuntamente con el logro de los objetivos de la empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual

deberán ejecutarse las acciones planificadas (2006, pág. 1).

Según Robbins & Coulter (2005) la planeación “es fijar metas, establecer estrategias y trazar planes especiales para coordinar las actividades, es decir son pautas para la realización de las funciones propias de las organizaciones”.

En el mismo contexto Luna (2014) precisa a la planeación como la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos; es decir como el patrón que incide en las funciones de la empresa. Clasificando en tres grupos:

Planificación estratégica: “Proceso en donde se establece metas, estrategias, sobre la misión, visión y políticas a mediano y largo plazo” Luna (2014, pág. 61).

Planificación táctica: “Las gerencias y altos directivos determinan en los mandos medios de la organización, teniendo como base a la planeación estratégica” Luna (2014, pág. 62).

Planificación operativa: “Es la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas de cada una de sus unidades operativas con lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica” Luna (2014, pág. 63).

Organización

La organización es la acción misma, hacia el logro de los objetivos fijados. Para desempeñar la función de organización, para que las tareas sean realizadas de manera lógica y eficiente.

Para Luna (2014) la organización es una función de la gestión administrativa que persigue un fin, que es definido a través de la planeación, la administración debe crear una manera ordenada de reunir recursos físicos y humanos efectivos para alcanzar las metas de la empresa.

Figuroa & Dhayana (2018) en su estudio gestión administrativa y la calidad de servicio mencionan la clasificación de la organización:

Organización formal: “Es la organización que se presenta en escritos de forma estructurada como en los organigramas también conocido como manuales de organización” Figueroa & Dhayana (2018, pág. 24).

Organización informal: “Alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal” Figueroa & Dhayana (2018, pág. 24).

Las organizaciones también significan el establecimiento de una autoridad directa, afirma Mejía: ¿De quién es la pregunta que respondes? La realización de tareas implica diseñar un organigrama que defina responsabilidades y obligaciones. ¿Cuándo? ¿Y cómo? Se ejecutará y se ejecutará en cualquier orden cronológico (2021, pág. 32).

- Divide el trabajo entre grupos y establecer y aprobar relaciones y permisos requeridos.
- Diseño de tareas y puestos.
- Designar a la persona adecuada para ocupar el puesto.
- Métodos y procedimientos para utilizar.

Dirección

A lo largo del tiempo la dirección incluye el término liderazgo, es decir intenta influir, dirigir y liderar para alcanzar los objetivos organizacionales, mediante la motivación de los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en las situaciones que se presente para cumplir sus tareas y alcanzar las metas de las instituciones (Hitt, Black, & Porter, 2006, pág. 64).

Dentro de la gestión administrativa tenemos el fundamento dirección que, según González et al., (2020) incluye “la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación”.

En el mismo contexto según Luna la dirección es el corazón de la administración; ya que lidera, guía, comanda, ejecuta todos los movimientos

para que las demás funciones sinérgicamente. La importancia nace en lograr la motivación de los recursos humanos de la organización aplicando el proceso de comunicación, se fundamenta en un buen clima entre todos los colaboradores y directivos para una correcta toma de decisiones para un exitoso futuro (2014, pág. 105).

En su trabajo de investigación Figueroa & Dhayana (2018) mencionan las etapas de esta fase:

Supervisión: seguimiento constante a los integrantes de nivel inferior de la organización detectando fallas y reconocimientos.

Comunicación: actividad entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, en algunos casos pueden se deberá llevarse por escrito.

Liderazgo: proceso de estimulación positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.

Motivación: proceso de impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta planificada.

Toma de decisiones: accionar oportunamente mediante varias opciones, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.

Trabajo en equipo: unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en coordinación entre líderes y subordinados para lograr armonía y un buen desempeño.

Control

Desde el punto de vista de Hitt et al., el control implica la regulación de actividades y conductas; es decir la responsabilidad que tienen los administradores mediante el control garantiza el ajuste o la conformidad de los objetivos. El control es parte de un flujo de retroalimentación de la planeación, organización y dirección, que ayuda a los administradores a

adaptarse a circunstancias y a condiciones cambiantes (2006, pág. 570).

El control es eficiencia en hacer las cosas bien y de manera correcta, se relaciona con los medios; es una medida de la proporción de los recursos utilizados, para alcanzar los objetivos, para que los resultados se logren conforme a lo planeado, es necesario asegurar, estandarizar, monitorear, corregir, mejorar, y garantizar que la organización marche en el rumbo correcto, produzca los resultados esperados y consiga los objetivos propuestos (Palacios, 2015, pág. 26).

El control según Luna (2014) es la última fase del proceso administrativo y primordial en la administración, ya que detecta los vacíos que se dan en las anteriores fases, determinando las medidas correctivas con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar soluciones (pág. 117).

Además menciona los tipos:

Control preliminar: “Factor previo, se orienta hacia el futuro, su objetivo consiste en evitar problemas antes que surgan” (Luna, 2014, pág. 119).

Control concurrente: “Es la fase de acción, es decir ejecutar los planes e incluye dirección, vigilancia y sincronización de actividades según vayan ocurriendo” (Luna, 2014, pág. 120).

Control de retroalimentación: “Esta etapa se enfoca sobre el uso de la información de los resultados obtenidos anteriores para corregir posibles desviaciones futuras” (Luna, 2014, pág. 120).

Calidad

La calidad es un término ligado completamente con los valores y virtudes de las personas que conforman una organización. Es necesario la evaluación para saber si el usuario está satisfecho y si por lo contrario no lo está; buscar alternativas de solución.

Vargas & Vega define a la calidad como “el busque permanente de la perfección de

un servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ellos se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio” (2014).

Características de la calidad según (Vargas & Vega, 2014)

1. La calidad debe ser una filosofía de dirección y se ha de considerar como herramienta de gestión de alto impacto.
2. La calidad se basa en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas.
3. La calidad es coherencia y consiste en el direccionamiento estratégico de la organización.
4. La calidad debe ser liderado por la alta dirección.
5. La calidad siempre se soportará en el control estadístico y en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.
6. La calidad se debe adaptar a todos los miembros de la organización.
7. La calidad busca conseguir que las organizaciones aprendan y generen conocimientos para trascender en un mundo tan complejo y dinámico.
8. La calidad se consiste en la suma de atributos.
9. La calidad cuenta con normas y estándares que se ajustan cada día a las necesidades.
10. La calidad siempre está orientada al cliente.

Según Cuatrecasa & Gonzales la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio , así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario, supone que deba cumplir con las funciones y especificaciones para lo que ha sido diseñado y que deban ajustarse a la exigencias. El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, ampliando objetivos y variando la orientación; evoluciona desde un mero control o inspección al convertirse en los pilares de la estrategia global de las empresas (2017, pág. 17).

Calidad total

La calidad total según Carro & Gonzalez es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustentan en su habilidad para satisfacer las

necesidades establecidas o implícitas, además intenta eliminar los problemas antes que aparezcan; trata de crear un ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del usuario o cliente. De esta manera es importante que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cumplir su rol adecuadamente en este proceso (2012, pág. 1).

Pilares de calidad total según Cuatrecasa & Gonzales (2017, pág. 34):

1. Ajustarse a los requerimientos del usuario.

Toda actividad de la organización implicada este orientado a satisfacer al destino del producto o servicio.

2. Eliminación total de los desperdicios.

Realiza los procesos con el mínimo de actividad y consumo de recursos en general, costes y el tiempo de entrega también serán mínimos.

3. Mejora continua.

La organización permite mejora continua y la calidad aumente constantemente.

4. Participación total de todas las personas.

Integran todas las personas que participan en la organización como único camino para que con los mencionados pilares alcancen sus objetivos de forma óptima.

Calidad del servicio

Según Tipián calidad de servicio involucra disponer de un stock suficiente que garantice la atención, ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores (2017, pág. 44).

La calidad del servicio es muy importante para competir con otras empresas o instituciones que prestan los mismos servicios, medir la calidad de servicio es un

elemento estratégico que concede una ventaja. Por ejemplo, el modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (Paredes, 2018, pág. 17).

Dimensiones del Modelo Servqual

Matsumoto (2014) afirma que el modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Además, analiza aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El modelo Servqual facilita recolectar información detallada sobre las opiniones de los usuarios sobre los servicios que prestan las entidades, así como también comentarios y sugerencias de los clientes para la realización de mejoras.

Fiabilidad

“Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Nishizawa, 2014).

Paredes señala que “Se trata de cumplir con los plazos y especificaciones requeridas” (2018, pág. 21).

Sensibilidad

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Nishizawa, 2014).

Seguridad

“Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Nishizawa, 2014).

Paredes menciona que la seguridad “genera la sensación de compromiso, confianza y profesionalidad en la prestación del servicio” (2018, pág. 21).

Empatía

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Nishizawa, 2014).

Para Paredes es la “Atención personalizada al cliente al ponerse en su lugar y buscar la mejor solución posible” (2018, pág. 21)

Elementos tangibles

“Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Nishizawa, 2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

La investigación se realizará en los cementerios municipales que pertenecen al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua; esta unidad ofrece un servicio público a la ciudadanía, lo que busca es la prestación de servicios accesibles, óptimos, y la implementación de estrategias de mejora continua e innovación de sus procesos administrativos, el uso de tecnologías, y el fomento de la participación ciudadana, mediante la opinión; para mejorar la calidad del servicio.

3.2. Tipo de investigación

Los tipos de investigación aplicados en el trabajo de titulación:

Descriptivo

Para Carro & Gonzalez (2012) la investigación descriptiva es “llamada también investigaciones diagnósticas, consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”. Consiste en llevar a cabo el procesamiento de los datos con la finalidad de obtener un análisis, para luego identificar el comportamiento de los usuarios en cuanto al servicio ofertado dentro de los cementerios municipales de la ciudad de Ambato.

Correlacional

La investigación correlacional se asocia con las variables de estudio mediante un esquema predecible enfocada en un grupo o población de investigación. Mediante este tipo de estudio el investigador puede visualizar la relación o el vinculan de diversos

fenómenos entre sí, o por el contrario la no relación entre ellos. (Chango, 2021)

En este caso conocer la relación existente entre las variables: gestión administrativa y calidad del servicio.

3.3. Enfoque de la Investigación

En la investigación se realiza un enfoque cuantitativo, a fin de describir el contexto de las variables: gestión administrativa y calidad de servicios los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Angulo, 2011).

3.4 Diseño de la investigación:

3.4.1 Investigación bibliográfica/documental

La revisión bibliográfica y documental constituye uno de los principales pilares en los que se sustenta la investigación. La elaboración del marco teórico a partir de la revisión documental resulta imprescindible, ya que, fundamentalmente, permite delimitar con mayor precisión nuestro objeto de estudio y constatar el estado de la cuestión (Falcon, 2021).

3.5. Prueba de Hipótesis

Hipótesis Alterativa (H_1): La gestión administrativa tiene impacto en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Hipótesis Nula (H_0): La gestión administrativa no tiene impacto en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

3.6. Población o muestra

Gracias a los datos obtenidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato la población de estudio de la presente investigación es el conjunto de personas dueñas de los nichos y tumbas de los cementerios municipales. Al ser variables que se encuentran enmarcadas dentro de realidad del GAD Municipal de Ambato, se necesita saber la opinión de los usuarios.

Para Falcón (2021):

La Población es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y, cuando no se conoce su número, de población infinita.

Tabla 2. Cementerios municipales

| CEMENTERIOS MUNICIPALES | POBLACIÓN |
|--|------------------|
| Cementerios municipales la Merced | 9,800 |
| Cementerios municipales San Vicente de Picaihua | 3,060 |
| Cementerios municipales San José de Atocha | 200 |
| TOTAL: | 13,060 |

Fuente: Datos municipio Ambato

Elaborado por: Acosta, 2022

Muestra

La muestra es una pequeña porción tomada del total de la población con la cual se va a trabajar en la investigación. Se utiliza por optimizar de tiempo como de recursos, mediante la delimitación de la población en la muestra se generaliza resultados en parámetro (Chango, 2021).

La fórmula para aplicar será la siguiente:

N= Tamaño de la Población.

Z= Nivel de Confianza.

P= Porcentaje de característica de la muestra

Q= Porcentaje que no tiene característica de la muestra.

e= Error estándar.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{N * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{13,060 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{13,060 * 0.05^2 + 0.96}$$

$$n = \frac{12542.82}{33.61}$$

$$n = 373$$

3.7. Recolección de información

Es muy importante poder contar con la información de calidad necesaria al momento de procesar los datos obtenidos, por esto se deben seguir cuidadosamente los siguientes pasos:

- Revisión minuciosa de la información.
- Orden de la información.
- Estudio estadístico de los datos.
- Representaciones gráficas.
- Análisis para la interpretación de los resultados.

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizó:

3.7.1. Encuesta

“Es una técnica de investigación cuantitativa que recaba información mediante la aplicación de un cuestionario en el que consta de información bien estructurada y homogénea con el fin de obtener conclusiones numéricas” (Jaramillo, 2021, pág. 49).

A su vez García señala a la encuesta como un método en el cual se utiliza técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos, en forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación, permitiendo cuantificar los datos recolectados. Tanto para entender como para justificar la convivencia y utilidad de este instrumento es necesario aclarar que un proceso de investigación es un recurso básico que auxilia a conocer el objetivo de estudio; en definitiva, sirve para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones de grupos; aspectos que analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas y proponer relaciones entre las características de los sujetos, lugares o hechos (2004, pág. 19).

Con la finalidad de obtener información de calidad, Sevilla menciona que “es indispensable estructurar preguntas que coadyuven a un instrumento óptimo, confiable y eficiente cumpliendo características de metodología eficaces para conseguir respuestas precisas que busca el presente trabajo de investigación” (2022, pág. 26).

La encuesta está conformada por preguntas de información general con las opciones de cementerio al que pertenece, sexo, edad para conocer de manera detallada la investigación y por 35 preguntas específicas utilizando la escala de Likert de 5 posiciones. Se muestran los elementos guardados en la escala (1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre. Se aplicó a los usuarios dueños de nichos y tumbas de los cementerios municipales del GAD Municipalidad de Ambato.

Del total de la población, se prorratea para la realización de encuestas:

Tabla 3. Ponderación cementerios municipales

| CEMENTERIOS MUNICIPALES | Numero | Encuestas | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------|------------------|-------------------|
| La Merced | 9,800 | 280 | 75% |
| San Vicente de Picaihua | 3,060 | 87 | 23% |
| San José de Atocha | 200 | 6 | 2% |
| TOTAL: | 13,060 | 373 | 100% |

Fuente: Datos municipio Ambato

Elaborado por: Acosta, 2022

Se realiza la aplicación de la encuesta bajo los parámetros de ponderación de acuerdo con el peso de dueños de los nichos de los cementerios municipales de Ambato, dando los siguientes resultados: 280 encuestas para los dueños de los nichos del cementerio municipal la merced, 87 en el cementerio municipal San Vicente de Picaihua y finalmente en el cementerio San José de Atocha son 6 encuestas.

La encuesta se adaptó de Tipián de su tesis: gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus (2017), la cual fue validada por Ing. Mauricio Almeida, Mg. Cabe recalcar que la encuesta fue aplicada durante la pandemia, considerando que teníamos restricción de horarios, accesos y más demanda de personas fallecidas.

3.7.2. Confiabilidad y Validez del instrumento

De conformidad lo expuesto por Aravena et al., mencionan que “la validez corresponde al grado en que una medición refleja la realidad de un fenómeno o capacidad de medición o clasificación de un método o instrumento para aquello que fue propuesto o sea que mida” (2014). Tipos de validez del instrumento de investigación:

Validez de contenido: Grado en que el instrumento representa la totalidad del fenómeno que se pretende medir.

Validez de criterio: Correlaciona las medidas de la escala con otra medición para

comparar con algún criterio externo.

Validez de constructo: Hace referencia a la obtención de evidencia empírica que garantice la existencia del constructo, además representa y mide un concepto teórico.

3.8. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

En el presente estudio se utilizó herramientas estadísticas que facilitaron el procesamiento de datos de modo que se obtenga resultados confiables, mismos que son presentados mediante tablas y gráficos.

De conformidad lo expuesto por Barrera el procesamiento de información consiste en el proceso de analizar, explorar, verificar y tratar los datos que se obtienen de una investigación, en donde el investigador al finalizar dicho proceso muestra los resultados que pasan a ser analizados de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas, todo este proceso se sugiere ayuda de herramientas tecnológicas de estadística (2022, pág. 33).

Con los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos, en este caso la encuesta, se realizó el análisis estadístico con su respectiva interpretación utilizando el software estadístico SPSS con el cual se pudo verificar la confiabilidad del instrumento, así como la correlación existente.

3.9. Variables respuesta o resultados alcanzados

Según Sánchez el coeficiente de Spearman toma valores de -1.0 a +1.0, cuando el valor es positivo cercano a uno, significa que existe una fuerte relación; es decir, si un rango crece, el otro también crece. Por otro lado, cuando es valor es cercano a -1.0, la relación es fuerte, pero en sentido negativo; entonces, cuando un rango crece, el otro disminuye (2022, pág. 37).

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento de la información y análisis estadístico

Pregunta 1 Seleccione al cementerio municipales de la ciudad de Ambato que pertenece.

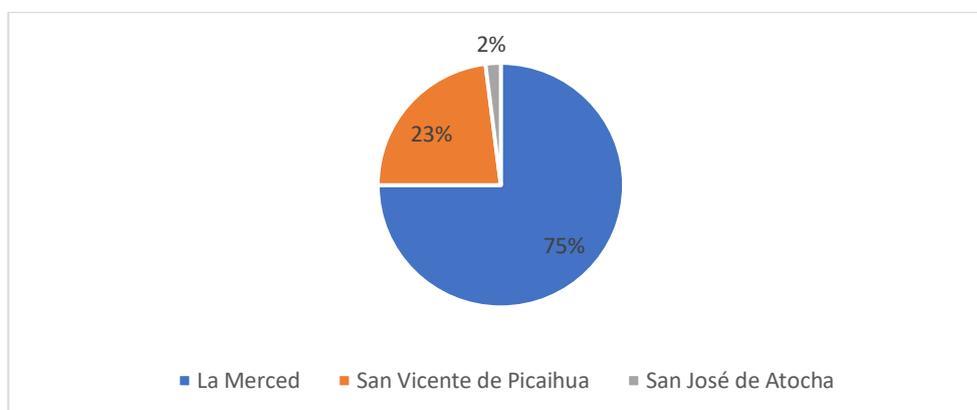
Tabla 4. Cementerios municipales de la ciudad de Ambato

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|-------------------------|--------------------|-------------|
| La Merced | 280 | 75% |
| San Vicente de Picaihua | 87 | 23% |
| San José de Atocha | 6 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 1 Cementerios municipales de la ciudad de Ambato



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados en la muestra el 75% de los encuestados mencionan que pertenecen al cementerio municipal la Merced; el 23% pertenecen al cementerio municipal San Vicente de Picaihua y finalmente el 2% pertenecen al cementerio San José de Atocha.

Cabe mencionar que el cementerio municipal la Merced es el más tradicional por encontrarse en el centro de la ciudad, por lo que hay más personas encuestadas.

Pregunta 2 Seleccione su sexo

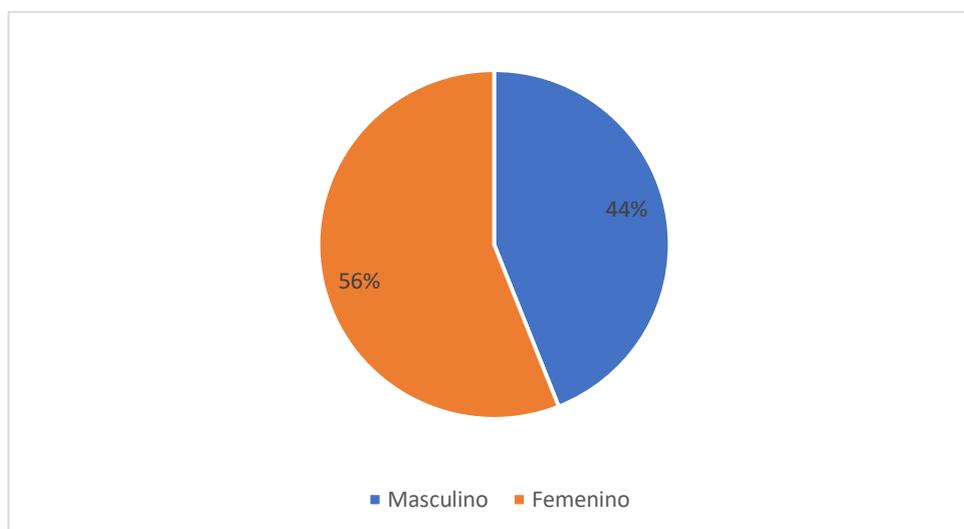
Tabla 5. Sexo

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|------------------|---------------------------|-------------------|
| Masculino | 164 | 75% |
| Femenino | 209 | 23% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 2 Sexo



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

En la encuesta realizada a los usuarios de los cementerios municipales del GAD de Ambato; se determina que del total de las 373 encuestas aplicadas; el 56% de usuarios son de sexo femenino y el 44% son de sexo masculino.

La mayor parte de los encuestados son mujeres, y se determina que son 209 féminas y 164 hombres que nos brindaran información.

Pregunta 3 Seleccione su edad

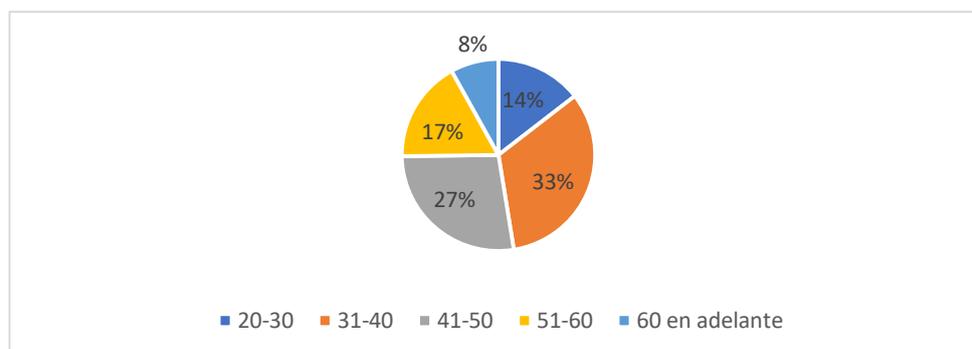
Tabla 6. Rango de edades

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|----------------|--------------------|-------------|
| 20-30 | 54 | 14,5 |
| 31-40 | 123 | 33,0 |
| 41-50 | 102 | 27,3 |
| 51-60 | 64 | 17,2 |
| 60 en adelante | 30 | 8,0 |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 3 Edad



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Según los resultados obtenidos; se determina que el rango de edad de 20-30 años, es decir el 14% de los dueños de los nichos son personas jóvenes; mientras que el 33% pertenecen a adultos de la edad de 31 a 40 años. Así mismo del rango de edad de 41-50 años pertenecen al 27% del total de encuestados para la realización del presente proyecto.; mientras que el 17% pertenecen a personas de la edad de 51-60 años; y finalmente el 8% a personas de la tercera edad, es decir de 60 en adelante.

La mayoría de encuestados son del rango de edad de 51-60 años, personas adultas quienes son dueñas de los nichos, seguido muy cerca del rango de edad de 41-50, son personas maduras que nos van a ayudar con la investigación.

Pregunta 4 La administración de los cementerios municipales de Ambato informa al usuario sobre la protección de sus datos y alcances de los reglamentos de los cementerios municipales.

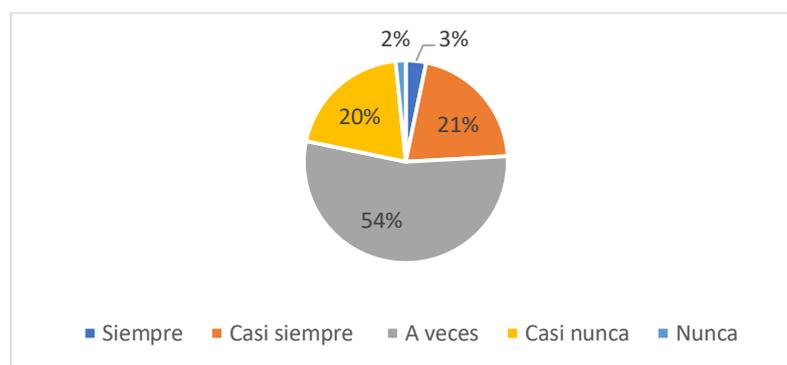
Tabla 7. Protección de datos y alcance de los reglamentos de los cementerios

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 78 | 21% |
| A veces | 202 | 54% |
| Casi nunca | 75 | 20% |
| Nunca | 6 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 4 Protección de datos y alcance de los reglamentos de los cementerios



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados en la muestra, el 54% de los encuestados mencionan que la administración de los cementerios municipales rara vez informa a los usuarios sobre la protección de datos, además el 21% menciona que casi siempre informa de la protección de los datos, y a la par con el 20% con una diferencia corta se hace mención que casi nunca se informa al usuario sobre la protección de los datos personales.

Al revisar que la protección de los datos personales está vulnerable se debe tomar en cuenta que los usuarios esperan que el servicio sea una buena carta de presentación tomando en cuenta que en el período de pandemia se brindó la seguridad a quienes hacen uso de las instalaciones administrativas del GAD de Ambato.

Pregunta 5 La administración de los cementerios municipales de Ambato realiza difusión por página web de la ley, de reglamentos y servicios ofertados.

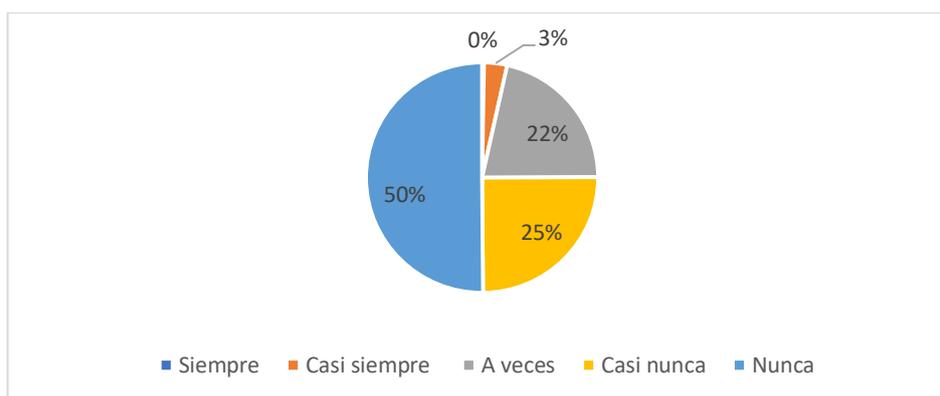
Tabla 8. Servicios ofertados

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi siempre | 12 | 3% |
| A veces | 80 | 22% |
| Casi nunca | 93 | 25% |
| Nunca | 187 | 50% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 5 Servicios ofertados



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total del estudio el 100% de las personas encuestadas, el 50% indica que el GAD de Ambato nunca realiza difusión web de los cementerios municipales a veces, el 25 % indica que casi nunca, el 22% indica a veces, el 3% casi siempre y el 0% nunca, esto tomando en consideración que en tiempos que la pandemia de forma obligatoria el trabajo se realizaba en casa.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no realiza una difusión eficaz de los servicios que tiene en esta dependencia, disminuyendo significativamente posibles clientes para el servicio.

Pregunta 6 La administración de los cementerios municipales de Ambato tiene un número suficiente de personas para otorgar el servicio efectivo

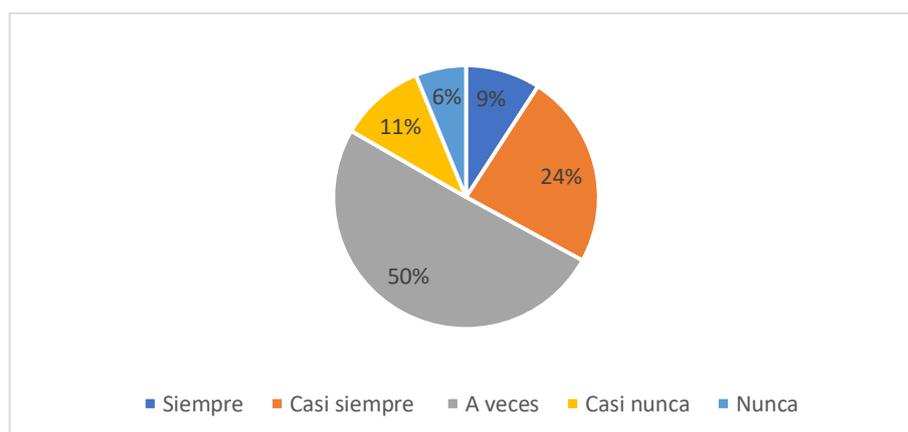
Tabla 9. Personal suficiente

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 34 | 9% |
| Casi siempre | 89 | 24% |
| A veces | 188 | 50% |
| Casi nunca | 39 | 11% |
| Nunca | 23 | 6% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 6 Personal suficiente



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Así mismo en la presente del 100% de las personas encuestadas, el 50% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces tiene el número suficiente de personas que otorgan el servicio, el 24% indica que casi siempre, el 11% indica casi nunca, el 6% indica siempre y el 9% nunca.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no cuenta con personal suficiente para poder otorgar un servicio de calidad a sus usuarios, esto se refiere a la modalidad de trabajo virtual en temporada de la pandemia.

Pregunta 7 La administración de los cementerios municipales de Ambato muestra el organigrama del área.

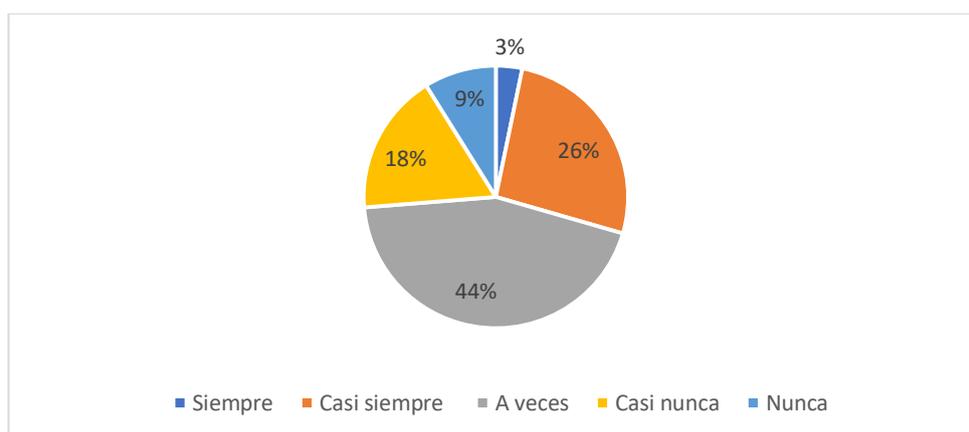
Tabla 10. Organigrama de la empresa

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 98 | 26% |
| A veces | 165 | 44% |
| Casi nunca | 65 | 18% |
| Nunca | 33 | 9% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 7 Organigrama de la empresa



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Respecto al análisis del 100% de las personas encuestadas, el 44% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces muestra el organigrama del área, el 26% indica que casi siempre, el 18% indica casi nunca, el 9% indica nunca y el 3% nunca a esta pregunta.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no muestra el organigrama del área haciendo difícil la tarea de encontrar nichos o departamentos que los clientes o usuarios necesitan a esto se corrobora la pandemia que obligo a realizar su trabajo de forma virtual.

Pregunta 8 El servicio de recepción de datos personales y formularios tiene un responsable.

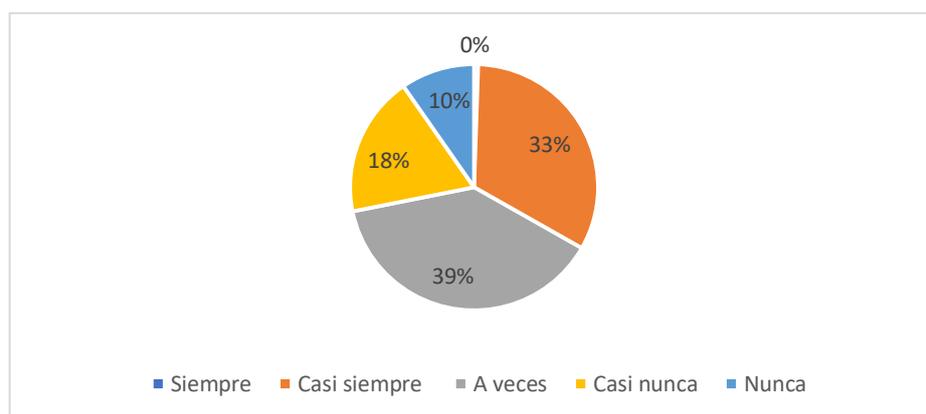
Tabla 11. Responsables

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi siempre | 122 | 33% |
| A veces | 144 | 39% |
| Casi nunca | 69 | 18% |
| Nunca | 36 | 10% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 8 Responsables



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 39% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces dispone del servicio de recepción de datos personales y formularios, el 18% indica que casi nunca, el 33% indica casi siempre, el 10% indica siempre y el 0% nunca en la pregunta presentada.

Uno de los principales datos obtenidos en el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales refiere a que no cuenta con un servicio eficiente de recepción de datos personales y formularios que debería tener un responsable; cabe mencionar que la pandemia obligo hacer el trabajo en casa, por lo cual en forma física no hubo asistencia.

Pregunta 9 La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece.

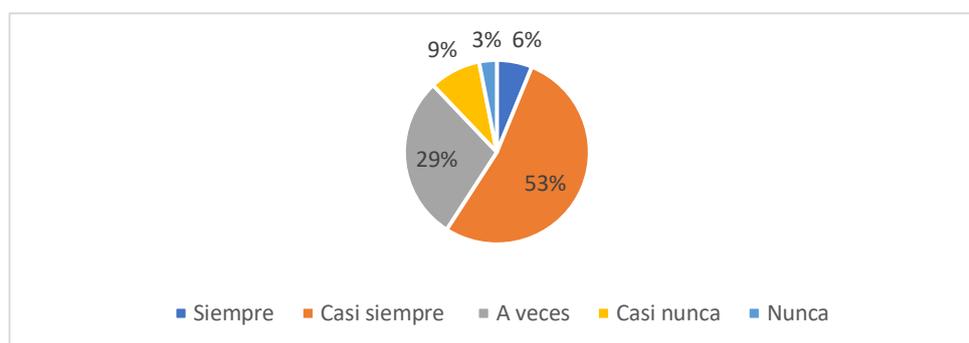
Tabla 12. Adecuado asesoramiento en la atención

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 22 | 6% |
| Casi siempre | 189 | 53% |
| A veces | 103 | 29% |
| Casi nunca | 32 | 9% |
| Nunca | 11 | 3% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 9 Adecuado asesoramiento en la atención



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se observa que del 100% de las personas encuestadas, el 53% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece, el 29% indica que a veces, el 9% indica casi nunca, el 3% indica nunca y el 6% siempre, tomando en consideración que se encuestó a personas en la pandemia.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no cuenta un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece confundiendo a los usuarios al querer obtener los servicios, esto es de importancia ya que la asesoría se manejó de forma virtual.

Pregunta 10 La administración de los cementerios municipales de Ambato cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.

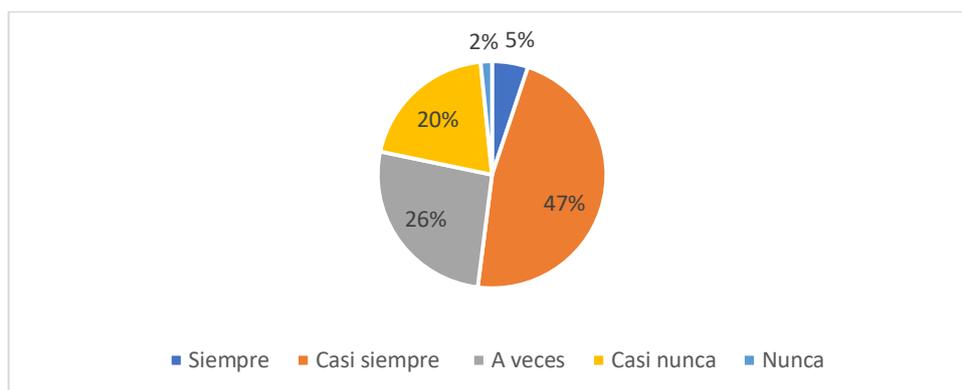
Tabla 13. Personal con conocimiento del servicio

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 19 | 5% |
| Casi siempre | 175 | 47% |
| A veces | 98 | 26% |
| Casi nunca | 75 | 20% |
| Nunca | 6 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 10 Personal con conocimiento del servicio



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

En su administración de cementerios municipales casi siempre cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda, el 26% indica que a veces, el 20% indica casi nunca, el 5% indica siempre y el 2% nunca un a corta diferencia que interviene en la pregunta.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no cuenta un adecuado con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda por tanto el nivel de ingresos de la dependencia se ven afectados por el desconocimiento, esto es una novedad visible por el acontecimiento que obligo la forma de atención al cliente por motivo de la pandemia.

Pregunta 11 La orientación que recibe del servicio es precisa.

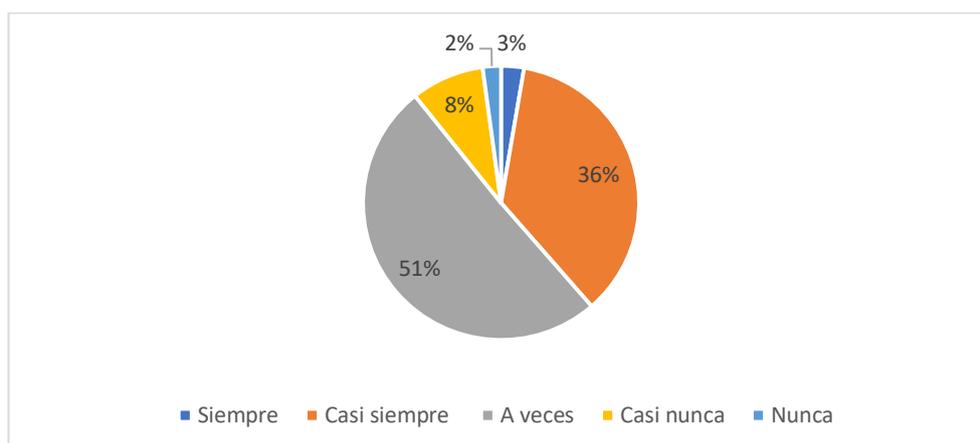
Tabla 14. Orientación del servicio

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 10 | 3% |
| Casi siempre | 134 | 36% |
| A veces | 189 | 51% |
| Casi nunca | 32 | 9% |
| Nunca | 8 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 11 Orientación de servicio



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Con respecto a la pregunta, del 100% de las personas encuestadas, un alto porcentaje con el 51% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces recibe buena orientación para el servicio, el 36% indica que casi siempre, el 8% indica casi nunca, el 3% indica siempre y el 2% nunca.

Con los anteriores datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no cuenta un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece confundiendo a los usuarios al querer obtener los servicios, esto significa que se debería plantear una alternativa de mejora para la atención al cliente.

Pregunta 12 La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega información oportuna.

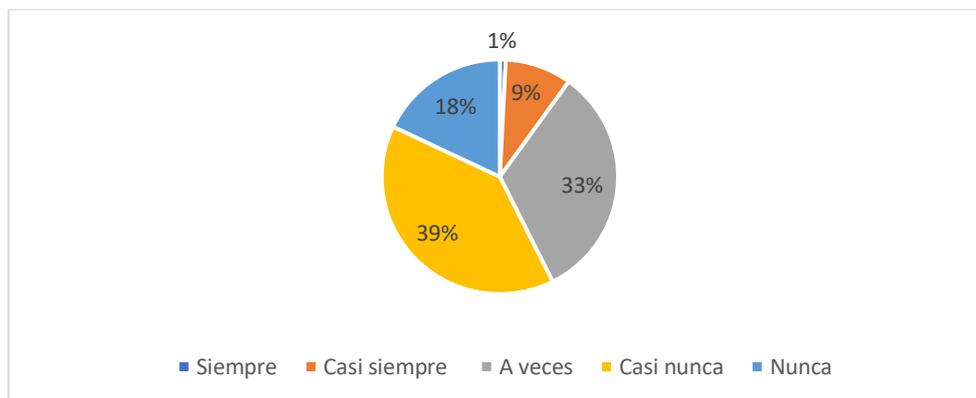
Tabla 15. Entrega de información oportuna

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 10 | 3% |
| Casi siempre | 134 | 36% |
| A veces | 122 | 33% |
| Casi nunca | 147 | 39% |
| Nunca | 67 | 18% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 12 Entrega de información oportuna



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

En la presente pregunta del 100% de la población encuestada, el 39% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca recibe entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales., el 33% indica que a veces, el 18% indica nunca, el 9% indica casi siempre y el 1% nunca.

En el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no entrega información oportuna, aumentando niveles de riesgo en la operación de la dependencia.

Pregunta 13 La administración de los cementerios municipales de Ambato dispone de formularios para realizar el servicio que brinda.

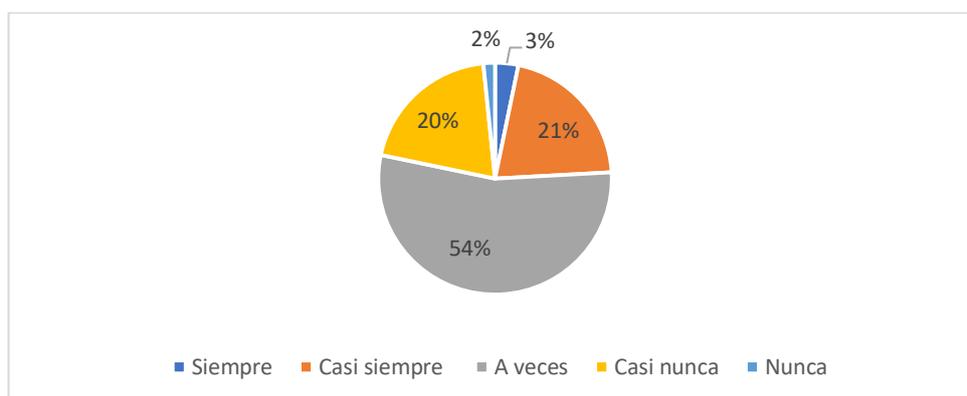
Tabla 16. Formularios de Servicio

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 78 | 21% |
| A veces | 202 | 54% |
| Casi nunca | 75 | 20% |
| Nunca | 6 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 13 Formularios de Servicio



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total de personas encuestadas, el 54% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces dispone de formularios para realizar el servicio que brinda, el 21% indica que casi nunca, el 20% indica casi siempre, el 3% indica siempre y el 2% nunca

Con los datos apreciados se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no dispone de formularios para realizar el servicio que brinda afectando directamente el servicio al cliente.

Pregunta 14 La administración de los cementerios municipales de Ambato emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda.

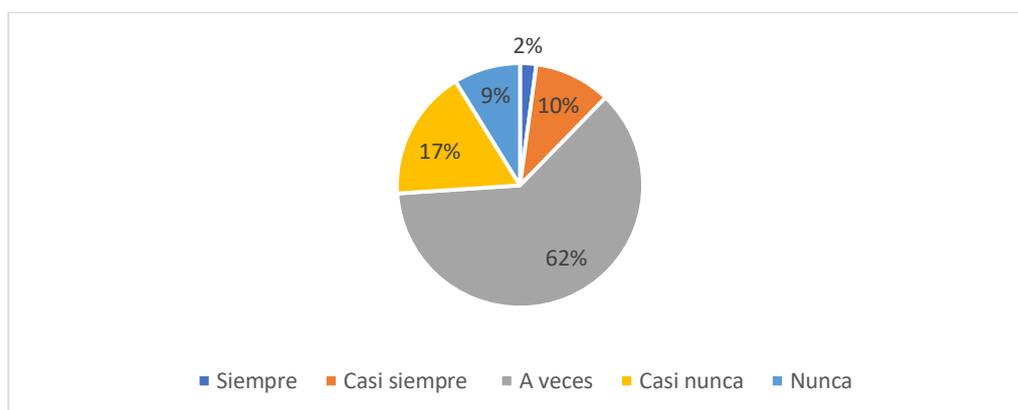
Tabla 17. Argumentos solidos

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 8 | 2% |
| Casi siempre | 38 | 10% |
| A veces | 232 | 62% |
| Casi nunca | 67 | 17% |
| Nunca | 33 | 9% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 14 Argumentos solidos



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se observa que del 100% de las personas encuestadas, el 62% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda, el 17% indica que casi nunca, el 10% indica casi siempre, el 9% indica nunca y el 2% siempre.

Esto corrobora con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no posee argumentos completamente sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda, aumentando niveles de riesgo de molestia del usuario.

Pregunta 15 La administración de los cementerios municipales de Ambato efectúa encuesta para medir su satisfacción

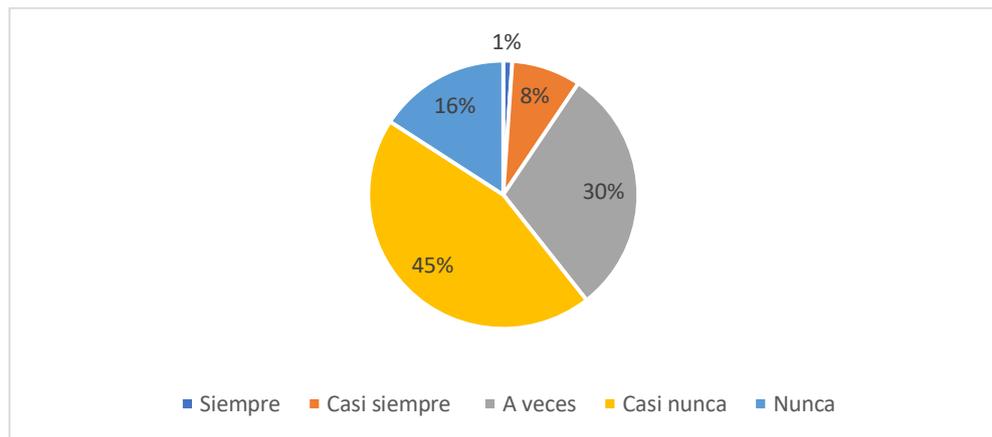
Tabla 18. Satisfacción

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 2 | 1% |
| Casi siempre | 31 | 8% |
| A veces | 112 | 30% |
| Casi nunca | 167 | 45% |
| Nunca | 59 | 16% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 15 Satisfacción



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 45% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca efectúa una encuesta para medir su satisfacción, el 30% indica que a veces, el 16% indica nunca, el 8% indica casi siempre y el 1% siempre.

En la administración de los cementerios municipales debe mejorar la satisfacción al usuario mediante una encuesta esto sirve de mejoría para brindar atención de calidad.

Pregunta 16 El impacto del servicio de recepción de información que recibe por la administración de los cementerios municipales de Ambato en cantidad, tiempo y costo es adecuado.

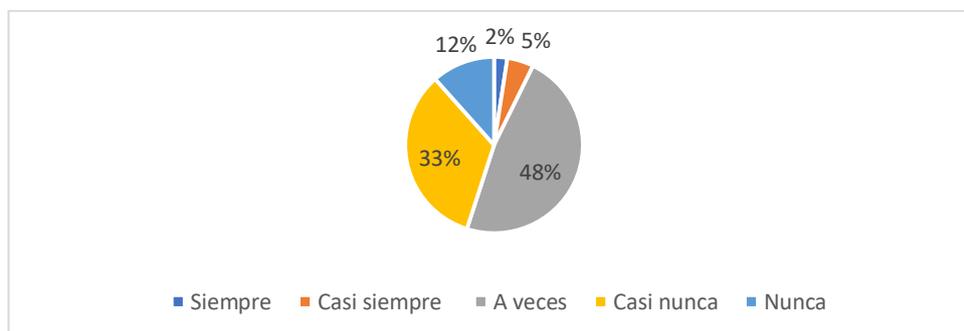
Tabla 19. Cantidad, tiempo y costo

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 9 | 2% |
| Casi siempre | 18 | 5% |
| A veces | 178 | 48% |
| Casi nunca | 125 | 33% |
| Nunca | 43 | 12% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 16 Cantidad, tiempo y costo



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se presenta en la pregunta que del 100% de las personas encuestadas, el 48% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces se efectúa un servicio en que se piense en tiempo y costo adecuado, el 33% indica casi nunca, el 12% indica nunca, el 5% indica casi siempre y el 2% siempre.

Esto se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no toma mucho en cuenta al tiempo y el costo adecuado en atender al cliente tomando mucho en cuenta que esto sucedió en temporada de pandemia.

Pregunta 17 La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega la resolución cada caso presentado.

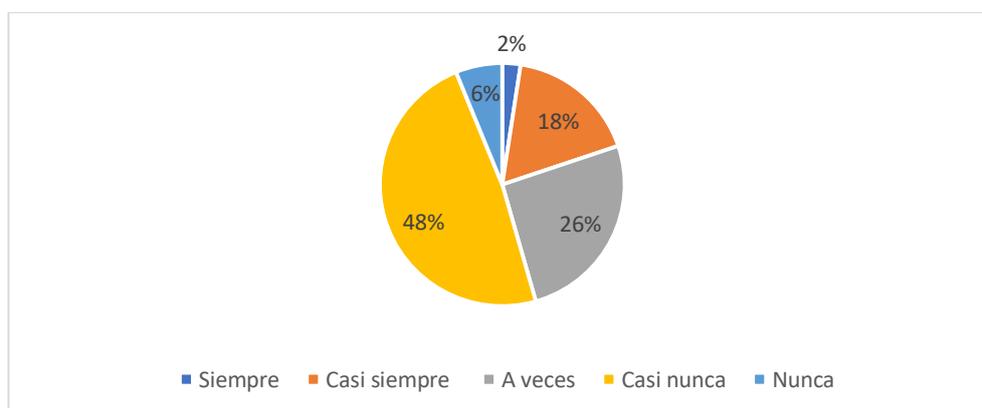
Tabla 20. Resolución por cada caso

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 9 | 2% |
| Casi siempre | 65 | 17% |
| A veces | 96 | 26% |
| Casi nunca | 180 | 48% |
| Nunca | 23 | 6% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 17 Resolución por cada caso



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se observa que, del total de personas encuestadas, el 48% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca se entrega la resolución que resuelve cada caso presentado, el 26% indica a veces, el 18% indica casi siempre, el 6% indica nunca y el 2% siempre.

Mediante los datos presentados manifiesta que la resolución de resolver cada caso presentado se mantiene sin embargo a veces se proceden a realizar los procesos debidamente elaborados tomando en consideración que el estudio se realizó en temporada de pandemia.

Pregunta 18 La administración de los cementerios municipales de Ambato cumple con el servicio prometido.

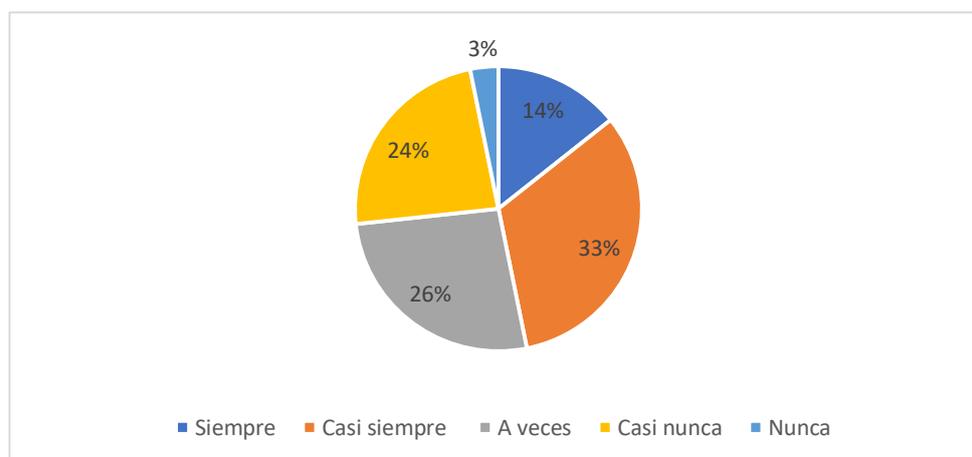
Tabla 21. Servicio Prometido

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 54 | 14% |
| Casi siempre | 123 | 33% |
| A veces | 100 | 26% |
| Casi nunca | 89 | 24% |
| Nunca | 12 | 3% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 18 Servicio Prometido



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 33% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre se cumple con el servicio prometido, el 26% indica a veces, el 24% indica casi nunca, el 14% indica siempre y el 3% nunca.

Los datos demostrados identifican que se cumple con el servicio prometido, está cercano a que a veces se cumple hay tomar en cuenta mejorar la calidad del servicio y así evitar dar mal servicio al cliente.

Pregunta 19 La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda el servicio en el tiempo ofrecido.

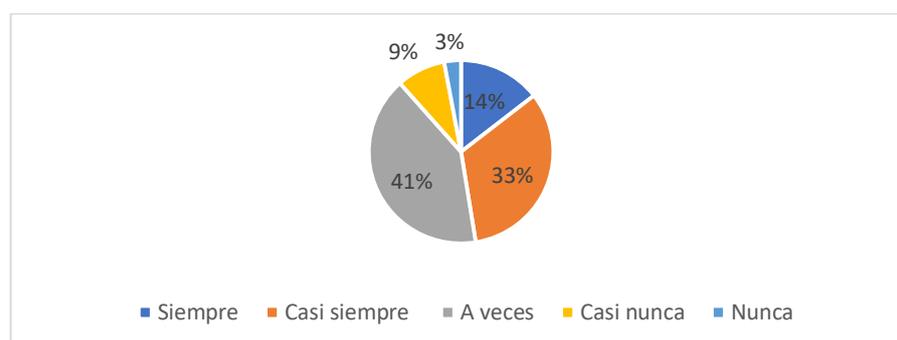
Tabla 22. Tiempo ofrecido

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 54 | 14% |
| Casi siempre | 123 | 33% |
| A veces | 153 | 41% |
| Casi nunca | 32 | 9% |
| Nunca | 11 | 3% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 19 Tiempo



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

En la encuesta realizada a los usuarios del GAD se obtuvo como resultado que del 100% de los encuestados correspondiente la mayor parte con el 41% mencionan que las administraciones de los cementerios municipales brindan un servicio en el tiempo establecido a veces con el 33%, con el 14% siempre y con el 9% correspondiente casi nunca.

Es de importancia brindar un servicio de calidad esto ayuda a la participación de la población en confiar, sin embargo, se debe toma en cuenta que en temporada de pandemia se limitó varias situaciones que por el distanciamiento se procedió a nuevas normativas.

Pregunta 20 La administración de los cementerios municipales de Ambato proporciona las resoluciones sin errores

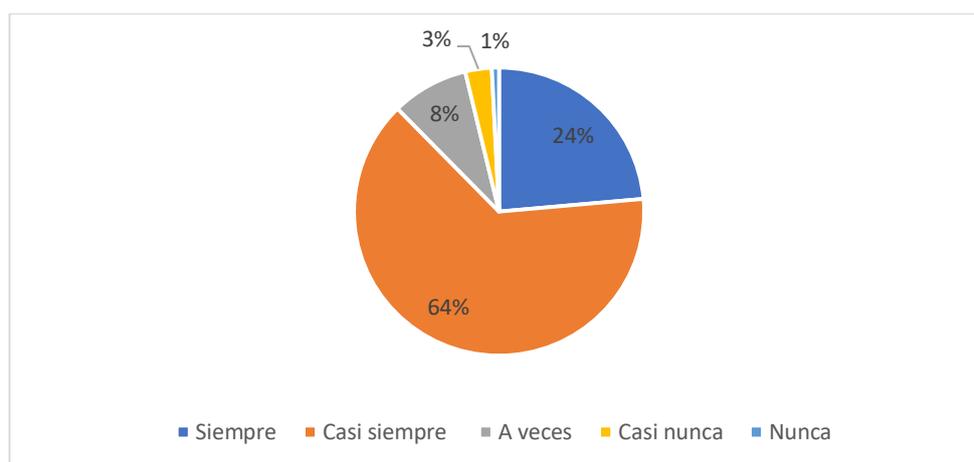
Tabla 23. Resolución sin errores

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 88 | 24% |
| Casi siempre | 239 | 64% |
| A veces | 32 | 9% |
| Casi nunca | 11 | 8% |
| Nunca | 3 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 20 Resolución sin errores



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados correspondiente a mayor parte con el 64% mencionan que las administraciones de los cementerios municipales proporcionan resoluciones sin errores el 24% siempre 8% correspondiente a veces y nunca con el 1% se brinda un servicio a tiempo.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales si dispone de resoluciones sin errores en el servicio que brinda de esta manera que no se vea afectado directamente el servicio al cliente.

Pregunta 21 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato muestra interés en la resolución de sus problemas.

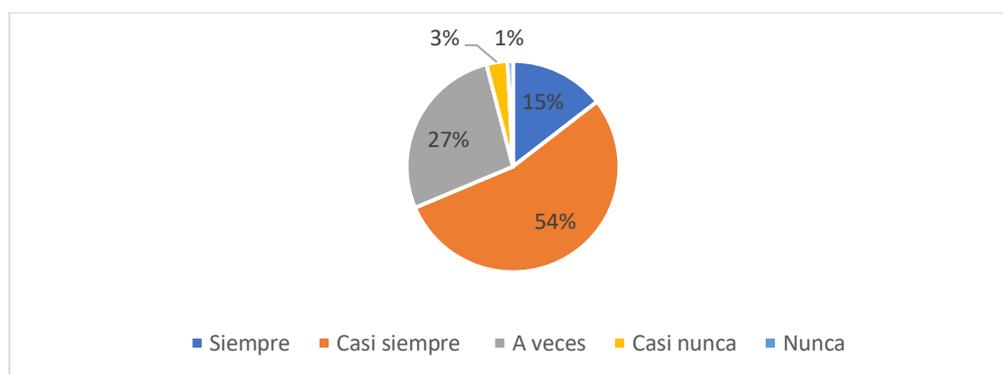
Tabla 24. Interés en resolución de problemas

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 54 | 15% |
| Casi siempre | 202 | 54% |
| A veces | 102 | 27% |
| Casi nunca | 12 | 3% |
| Nunca | 3 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 21 Interés en resolución de problemas



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados; la mayor parte es decir el 54% mencionan que las administraciones de los cementerios municipales muestran casi siempre interés en la resolución de sus problemas el 27% a veces y el 59% casi nunca se brinda interés en resolver los problemas, con una distancia no muy extensa respectiva el 3% casi nunca y el 1% nunca.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales se muestra que los empleados muestran interés a resolver los problemas en la ciudadanía que hace uso de los cementerios municipales.

Pregunta 22 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez.

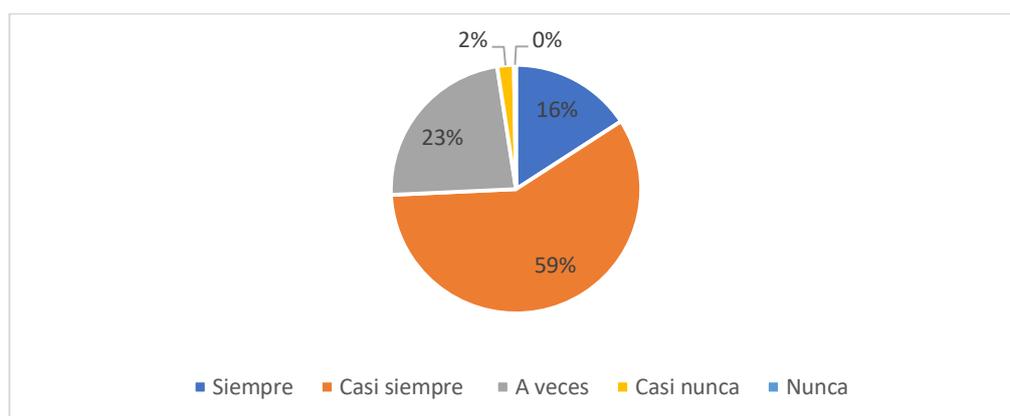
Tabla 25. Servicio correcto a la primera vez

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 59 | 16% |
| Casi siempre | 218 | 59% |
| A veces | 87 | 23% |
| Casi nunca | 8 | 2% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 22 Servicio correcto a la primera vez



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados correspondiente a mayor parte con el 59% mencionan que casi siempre la administración de los cementerios municipales lleva a cabo el servicio de manera correcta de 23% y 16% correspondiente casi siempre y casi nunca se brinda un servicio a tiempo.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales brinda un servicio a la primera vez de ser atendido de una forma correcta es de vital importancia porque al ser una empresa que brinda servicio debe ser referencia.

Pregunta 23 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato está dispuesto a ayudarle.

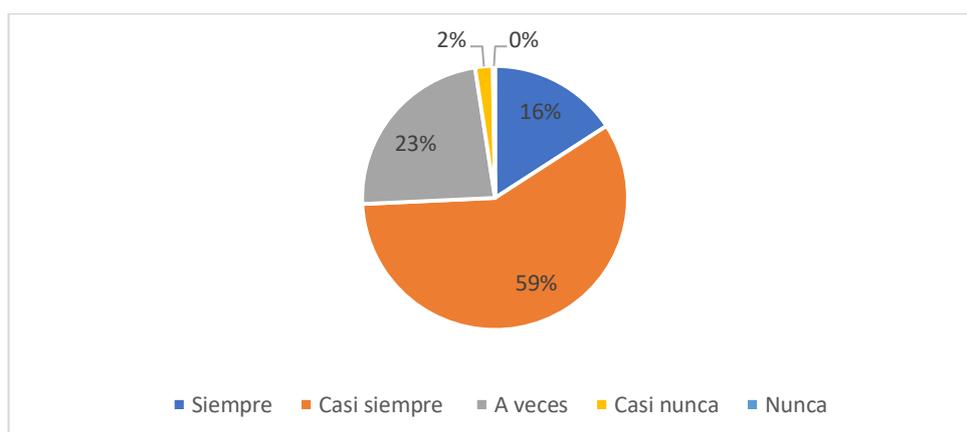
Tabla 26. Disposición del personal

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 59 | 16% |
| Casi siempre | 218 | 58% |
| A veces | 87 | 23% |
| Casi nunca | 8 | 3% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 23 Disposición del personal



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados correspondiente a mayor parte con el 59% mencionan que casi siempre la administración de los cementerios municipales lleva a cabo el servicio de manera correcta de 23% y 16% correspondiente casi siempre y casi nunca se brinda un servicio a tiempo.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta la disposición abierta en atender al cliente tomando mucho en cuenta que al cliente se debe satisfacer en sus necesidades.

Pregunta 24 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato atiende de forma rápida en el servicio que brinda.

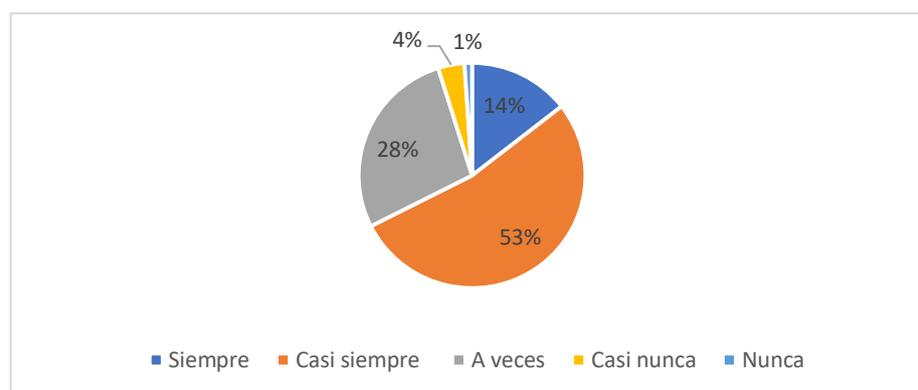
Tabla 27. Atención rápida

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 54 | 14% |
| Casi siempre | 198 | 53% |
| A veces | 103 | 28% |
| Casi nunca | 14 | 4% |
| Nunca | 4 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 24 Atención rápida



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de encuestados; es decir el 53% mencionan que casi siempre la administración de los cementerios municipales atiende de forma rápida y eficiente, el 28% menciona que a veces mientras que el 14% correspondiente a veces y el 1% dijo que nunca brinda un servicio a tiempo.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta la forma en atender rápidamente en atender al cliente tomando mucho en cuenta la importancia el tiempo de los usuarios.

Pregunta 25 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde a sus inquietudes.

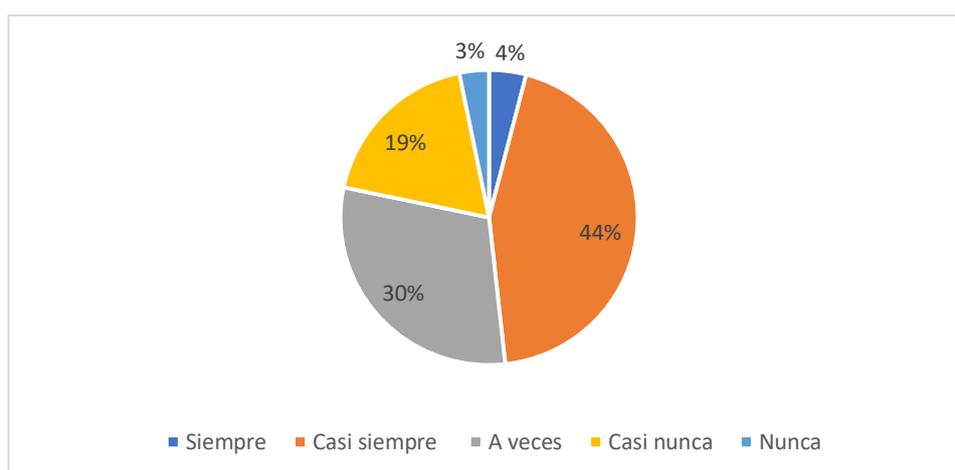
Tabla 28. Respuesta a inquietudes

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 15 | 4% |
| Casi siempre | 165 | 44% |
| A veces | 112 | 30% |
| Casi nunca | 69 | 19% |
| Nunca | 12 | 3% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 25 Respuesta a inquietudes



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se presenta en la pregunta que del 100% de las personas encuestadas, el 44% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre responde a sus inquietudes, el 30% indica que a veces, el 19% indica casi nunca, el 4% indica siempre y el 3% nunca con una corta relación en sus dos últimos indicadores.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta la disposición abierta en atender al cliente y se debe satisfacer en sus necesidades.

Pregunta 26 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lo ha orientado de manera satisfactoria.

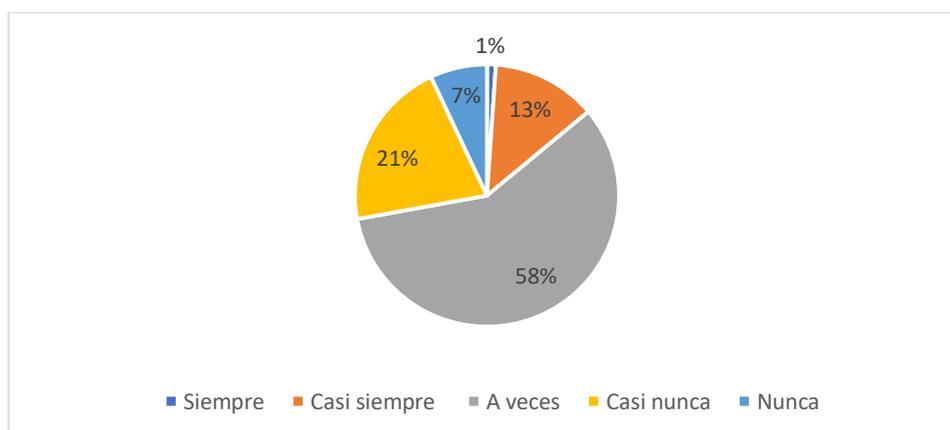
Tabla 29. Orientación satisfactoria

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 4 | 1% |
| Casi siempre | 48 | 13% |
| A veces | 217 | 58% |
| Casi nunca | 78 | 21% |
| Nunca | 26 | 7% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 26 Orientación satisfactoria.



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 58% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces responde a sus inquietudes, el 21% indica que casi nunca, el 13% indica casi siempre, el 7% indica nunca y el 1% siempre.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma muy poco en cuenta en resolver problemas en atender al cliente se debería capacitar al personal para resolver la problemática.

Pregunta 27 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato se muestra cortés.

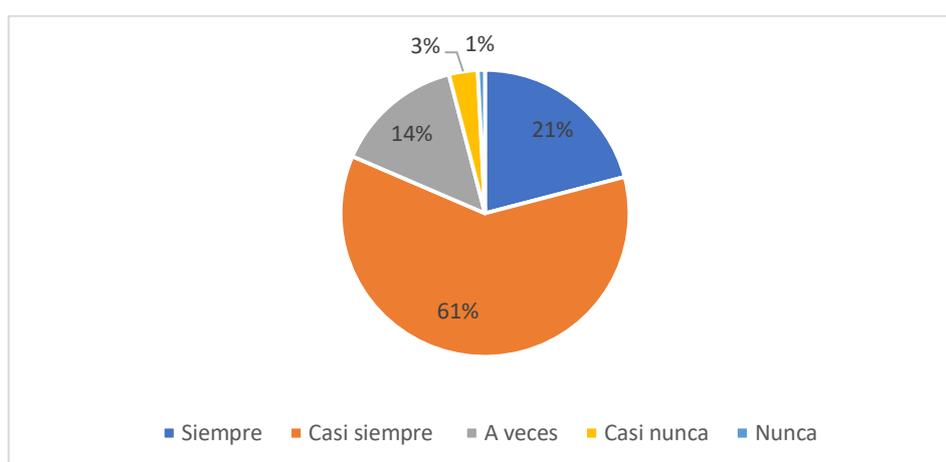
Tabla 30. Cortesía

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 78 | 21% |
| Casi siempre | 134 | 61% |
| A veces | 54 | 14% |
| Casi nunca | 12 | 3% |
| Nunca | 3 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 27 Cortesía



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 61% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre se muestra cortés, el 21% indica siempre, el 14% indica a veces, el 3% indica casi nunca y el 1% nunca.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta la atención al cliente con cortesía como representación a los valores corporativos.

Pregunta 28 El comportamiento del personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato le inspira confianza.

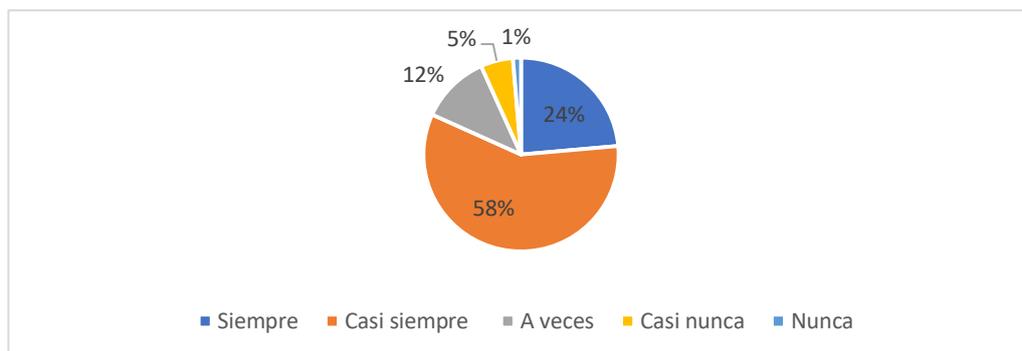
Tabla 31. Confianza

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 88 | 24% |
| Casi siempre | 217 | 58% |
| A veces | 43 | 12% |
| Casi nunca | 20 | 5% |
| Nunca | 5 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 28 Confianza.



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Se presenta en la pregunta que del 100% de las personas encuestadas, el 58% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre les inspira confianza, el 24% indica que siempre, el 12% indica que a veces, el 5% indica casi nunca y el 1% nunca intervienen estos valores en la pregunta.

Con respecto a los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales inspira confianza en atender al cliente tomando mucho en cuenta que el servicio es la retroalimentación de una serie de procesos que incurren en el talento humano, de forma que el beneficiado es el usuario.

Pregunta 29 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato tiene los conocimientos del servicio otorgado

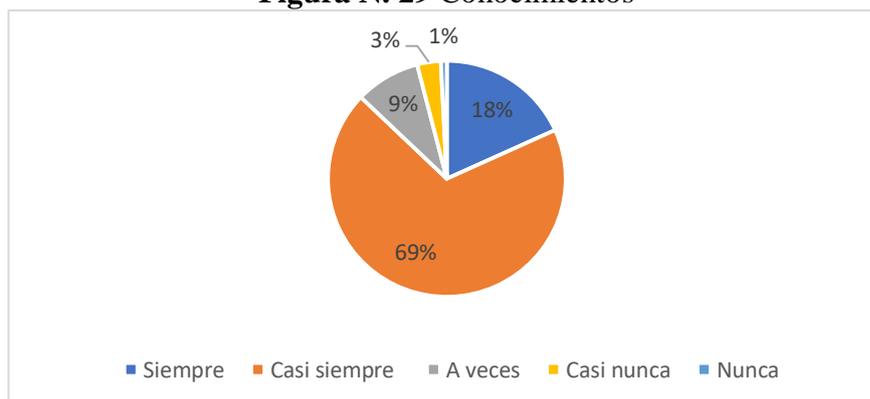
Tabla 32. Conocimientos

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 68 | 18% |
| Casi siempre | 257 | 69% |
| A veces | 33 | 9% |
| Casi nunca | 12 | 3% |
| Nunca | 3 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 29 Conocimientos



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Respecto al análisis del 100% de las personas encuestadas, con un alto porcentaje del 69% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre responde a que tienen conocimiento a los servicios otorgados, el 18% indica que casi nunca, el 9% indica casi siempre, el 3% indica nunca y el 1% siempre

Al relacionar los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales, el personal tiene el conocimiento en lo referente a conocimientos del servicio otorgado es de importancia esto representa a la calidad del servicio.

Pregunta 30 El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde de manera segura.

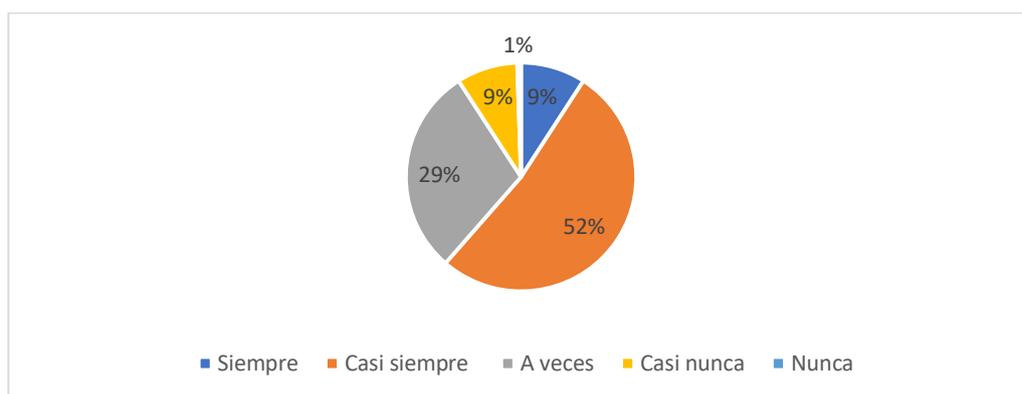
Tabla 33. Respuestas seguras

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 34 | 9% |
| Casi siempre | 195 | 52% |
| A veces | 110 | 29% |
| Casi nunca | 34 | 9% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 30 Respuestas seguras



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

En la presente pregunta del 100% de la población encuestada, el 52% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre responde de manera segura a los servicios otorgados, el 29% indica que a veces, el 9% indica casi nunca, el 9% indica siempre y el 1% nunca.

Con el conjunto de datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales se toma mucho en cuenta en transmitir seguridad a los clientes esto es de vital importancia el cliente es aquel que da validez al resultado de una secuencia de proceso en atención y más que todo en temporada de pandemia.

Pregunta 31 La atención que brinda el personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato es personalizada.

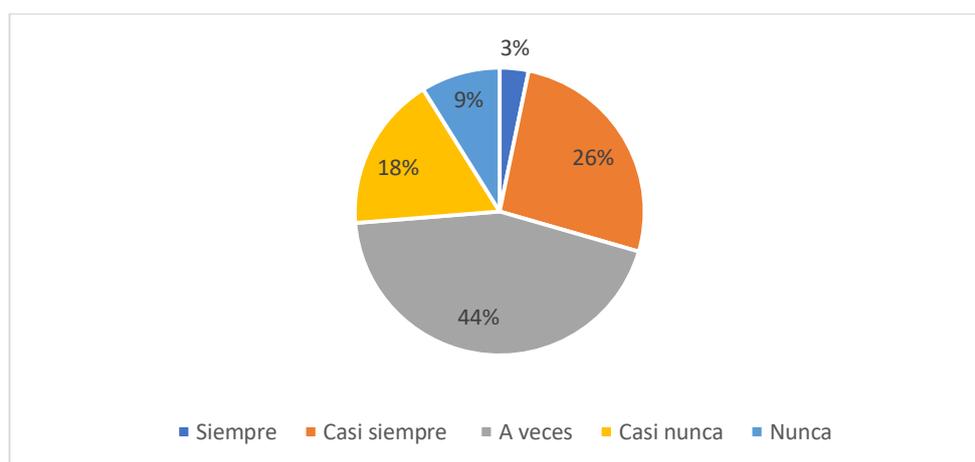
Tabla 34. Atención personalizada

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 98 | 26% |
| A veces | 165 | 44% |
| Casi nunca | 65 | 18% |
| Nunca | 33 | 9% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 31 Atención personalizada



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total del estudio el 100% de las personas encuestadas, el 44% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces responde a que la atención es personalizada, el 26% indica que casi siempre, el 18% indica casi nunca, el 9% indica nunca y el 3% siempre en la presente pregunta.

Se entiende que el GAD de Ambato en la pregunta en su administración de los cementerios municipales, se debería mejorar la percepción del cliente en la atención personalizada por el motivo que se puede evidenciar un comportamiento no muy atento con los clientes.

Pregunta 32 La administración de los cementerios municipales tiene horario de atención conveniente.

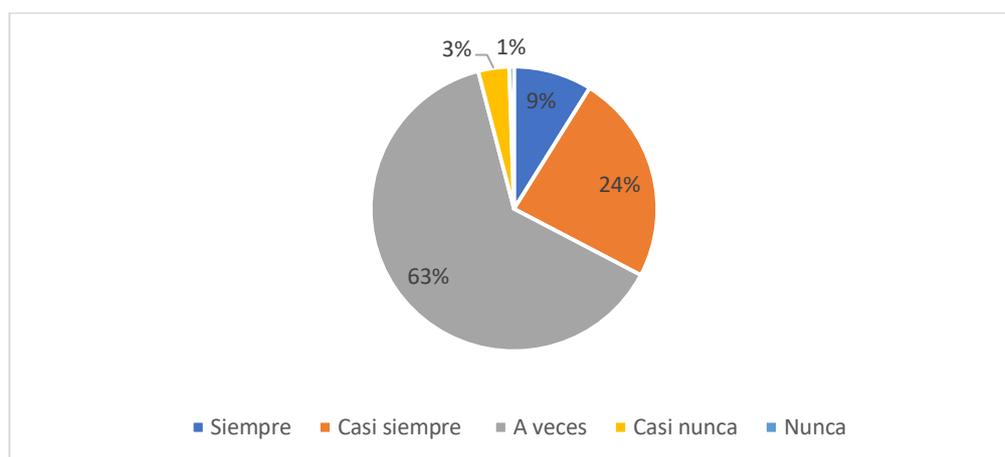
Tabla 35. Horarios de atención

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 33 | 9% |
| Casi siempre | 89 | 24% |
| A veces | 236 | 63% |
| Casi nunca | 13 | 3% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 32 Horarios de atención



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 63% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces responde a que tienen un horario de atención, el 24% indica que casi siempre, el 18% indica nunca, el 3% indica casi nunca y el 1% siempre.

En la administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta al tiempo y el costo adecuado en atender al cliente tomando en consideración que esto fue realizado en temporada de pandemia y aislamiento.

Pregunta 33 El personal de la administración de los cementerios municipales entiende sus necesidades específicas.

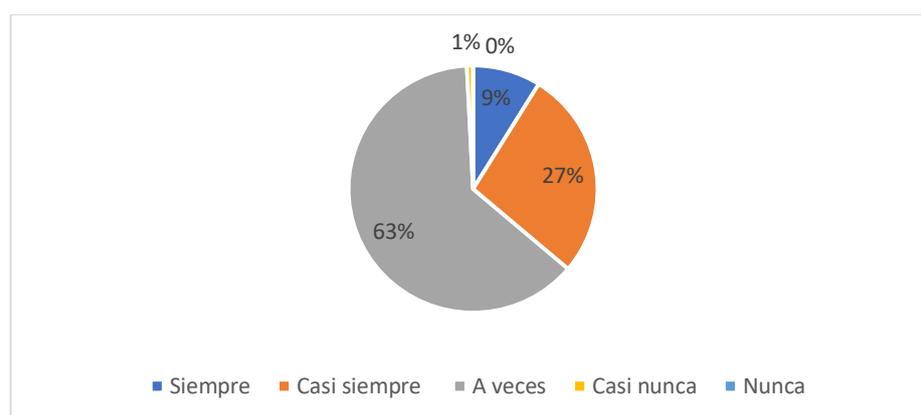
Tabla 36. Entendimiento de necesidades

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 33 | 9% |
| Casi siempre | 102 | 27% |
| A veces | 235 | 63% |
| Casi nunca | 2 | 1% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 33 Entendimiento de necesidades



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Así mismo en la presente del 100% de las personas encuestadas, con un alto indicador del 63% menciona que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces responde a sus necesidades específicas, el 27% indica que casi siempre, el 9% indica nunca, el 1% indica casi nunca y el 0% siempre en la pregunta mencionada.

Luego del análisis se menciona que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no toma mucho en cuenta en atender al cliente las necesidades específicas obviamente que los clientes buscan optimización de tiempo y servicio, sobre todo en temporada de pandemia el cliente no debe estar descuidado.

Pregunta 34 El personal de la administración de los cementerios municipales se preocupa por sus intereses.

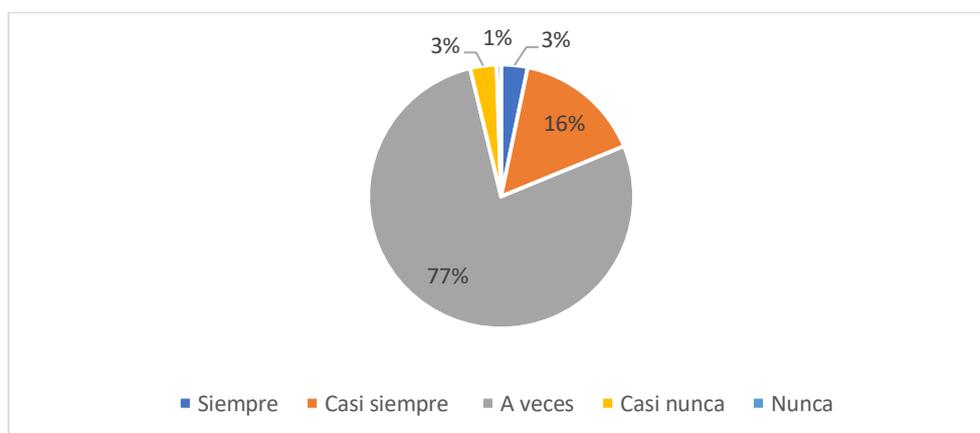
Tabla 37. Preocupación por intereses

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 12 | 3% |
| Casi siempre | 58 | 16% |
| A veces | 289 | 77% |
| Casi nunca | 12 | 3% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 34 Preocupación por intereses



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total de la población encuestada el 100% de las personas, el 77% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales a veces responde a que se preocupa por sus intereses, con un porcentaje bajo del 16% indica que casi siempre, el 3% indica nunca, el 3% indica casi nunca y el 1% siempre.

El GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales a veces se preocupa por los intereses, esto quiere decir que una aplicación de una estrategia en capacitación ayudaría de mucho en velar por sus intereses.

Pregunta 35 La administración de los cementerios municipales tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.

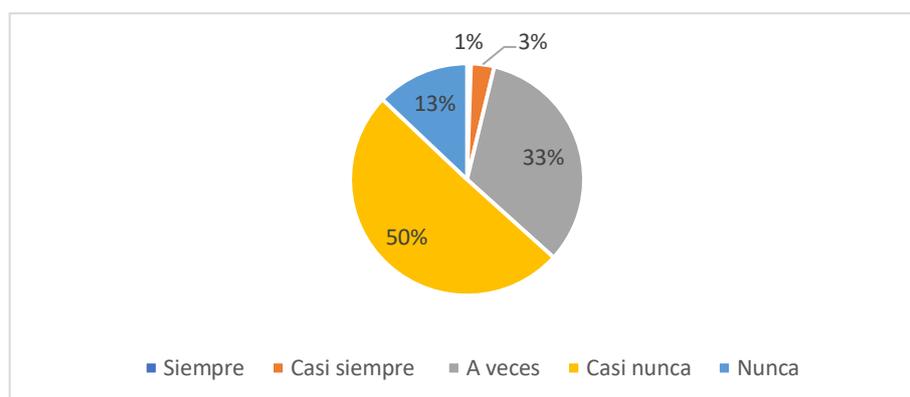
Tabla 38. Instalaciones Físicas

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 3 | 1% |
| Casi siempre | 12 | 3% |
| A veces | 123 | 33% |
| Casi nunca | 188 | 50% |
| Nunca | 48 | 13% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 35 Instalaciones Físicas



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del total del estudio el 100% de las personas encuestadas, la mitad es decir el 50% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca tiene instalaciones físicas cómodas, el 33% indica que a veces, el 13% indica nunca, el 3% indica casi siempre y el 1% siempre.

En global con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales no toma mucho en cuenta el cambio y la inversión en equipos de infraestructura sabiendo que esta misma inversión representa en el buen manejo de la parte administrativa.

Pregunta 36 La administración de los cementerios municipales cuenta con equipos de aspecto moderno.

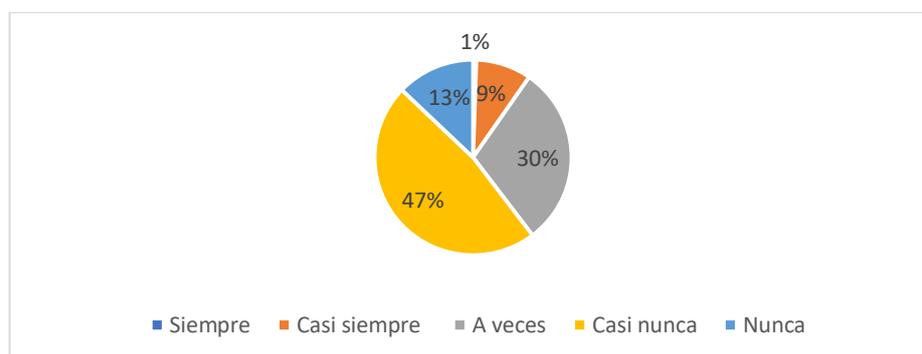
Tabla 39. Equipos Modernos

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 2 | 1% |
| Casi siempre | 34 | 9% |
| A veces | 112 | 30% |
| Casi nunca | 177 | 47% |
| Nunca | 48 | 13% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 36 Equipos Modernos



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el siguiente porcentaje del 47% de su población indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca cuenta con equipos de aspecto moderno, el 30% indica que a veces, el 13% indica nunca, el 9% indica casi siempre y el 1% siempre en la pregunta que corresponde.

La administración de los cementerios municipales no toma mucho en modernizar en relación con los implementos de atención al cliente, por parte del recurso humano no ha faltado, sin embargo, debe tomar en cuenta un cambio que será para bien.

Pregunta 37 El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.

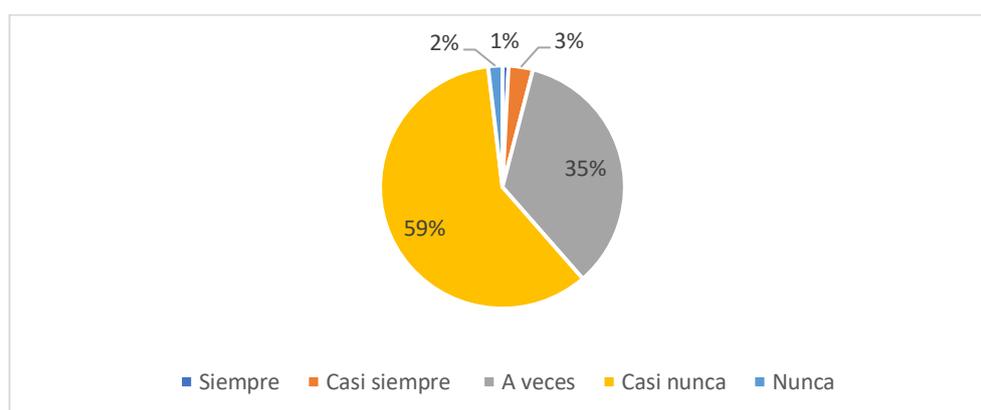
Tabla 40. Material comunicativo

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 3 | 1% |
| Casi siempre | 12 | 3% |
| A veces | 129 | 35% |
| Casi nunca | 32 | 9% |
| Nunca | 7 | 2% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 37 Material comunicativo



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Así mismo en la presente del 100% de las personas encuestadas, el 59% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi nunca se puede evidenciar el servicio de forma visual atractiva y entendible, el 35% indica que a veces, el 3% indica casi siempre nunca, el 2% indica nunca y el 1% siempre una diferencia corta que repercute en la percepción.

Con los datos obtenidos se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales debe tomar mucho en cuenta los materiales que se debe aplicar una estrategia de una atención visual y atractiva.

Pregunta 38 El personal de la administración de los cementerios municipales que atiende tiene buena presencia.

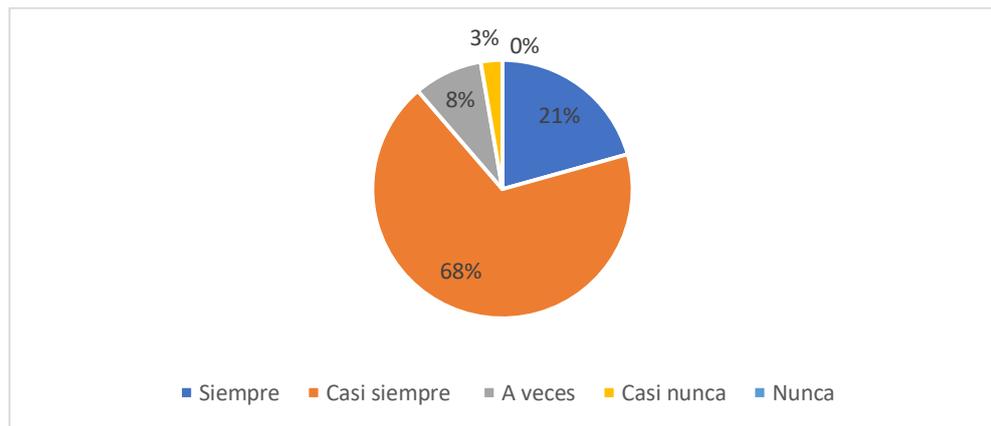
Tabla 41. Buena Presencia

| Respuesta | Frecuencia muestra | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 77 | 21% |
| Casi siempre | 254 | 68% |
| A veces | 32 | 9% |
| Casi nunca | 10 | 3% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 373 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Figura N. 38 Buena Presencia



Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 68% indica que el GAD en su administración de cementerios municipales casi siempre cuenta con atención de buena presencia, el 21% indica que nunca, el 8% indica a veces, el 3% indica casi nunca y el 0% siempre.

Se entiende que el GAD de Ambato en su administración de los cementerios municipales toma mucho en cuenta que atiende a sus clientes de forma correcta, este acto hace que se cumpla uno de sus valores corporativos.

4.2. Análisis de metodología

Metodología Alfa de Cronbach

Según Contreras & Novo (2018) es un indicador que sirve para medir el grado de confiabilidad, en una encuesta descrito por Lee J. Cronbach en 1951, además de mostrar la correlación que tienen las variables que forman parte de la escala, este coeficiente puede concebir confiabilidad conocida como el coeficiente de precisión y este coeficiente sea mayor a 0.80, se puede utilizar en cualquier situación en la que se demuestre la confianza, es de gran uso para determinar su utilidad porque su valor tiende a cambiar debido a su población, es decir a su población que se la aplique varia, por ejemplo cuando una población se necesite cuantificar características en percepciones puede ser popular variada en edades, características, gustos entre otras. Es de suma importancia tener en cuenta que el coeficiente alfa de Cronbach no está indicado para medir la dimensionalidad de una escala; para esto el uso de este coeficiente cuando a simple vista se indaga que una escala está compuesta por más de un dominio o dimensión y un análisis factorial de la escala lo corrobora Tuapanta, et al., (2017).

Escala: todas las variables

Tabla 42. Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|-----|-------|
| Casos | Válidos | 373 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0,0 |
| | Total | 373 | 100,0 |

Fuente: SPSS

Elaborado por: Acosta, 2022

Tabla 43. Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,900 | ,925 | 35 |

Fuente: SPSS

Elaborado por: Acosta, 2022

Se elabora el instrumento, que es un cuestionario de 3 preguntas de información general y 35 preguntas de información específica, para la validación del mismo se utiliza el software estadístico, mediante el cual se calcula el coeficiente Alfa de Cronbrach, de esa manera se puede determinar la validez y confiabilidad de dicho instrumento, lo que permite analizar que existe un alto nivel de confiabilidad en el instrumento, ya que mientras más se acerca a 1, es más confiable, en este caso el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,925.

Según el resultado obtenido en el programa SPSS el indicador de Alfa de Cronbach nos da una fiabilidad del 92,5%, esto quiere decir que los ítems del cuestionario son relacionados entre sí lo que demuestre su alto grado de fiabilidad y vialidad. Mediante este instrumento observamos que el coeficiente es altamente confiable.

Spearman rho

Se ha utilizado el programa estadístico SPSS que es un software estadístico utilizado en investigaciones cuantitativas para el análisis de los datos, debido a que se maneja de manera fácil y rápida, tanto para los diversos análisis estadísticos, correlaciones, tablas y gráficos. Para efectos de esta investigación se realizó la correlación de Spearman rho, con el objetivo de medir la fuerza de asociación entre dos variables.

Tabla 44. Coeficiente de correlación de Spearman rho

| | Planea r | Organiza r | Dirigi r | Controla r | Confiabilida d | Sensibilida d | Segurida d | Empatí a |
|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------------|------------------|---------------|-------------|
| Planear | 1 | ,831** | ,692* * | ,578** | ,902** | ,448** | ,562** | ,553** |
| Organizar | ,831** | 1 | ,530* * | ,467** | ,825** | ,523** | ,563** | ,476** |
| Dirigir | ,692** | ,530** | 1 | ,942** | ,814** | ,753** | ,752** | ,867** |
| Controlar | ,578* * | ,467** | ,942** | 1 | ,717** | 831** | ,858** | ,918** |

| | | | | | | | | |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | | | | | | |
| Confiabilidad | ,902** | ,825** | ,814** | ,717** | 1 | ,540** | ,440** | ,645** |
| Sensibilidad | ,448** | ,523** | ,753** | ,831** | ,540** | 1 | ,920** | ,921** |
| Seguridad | ,562** | ,563** | ,752** | ,858** | ,440** | ,920** | 1 | ,970** |
| Empatía | ,553** | ,476** | ,867** | ,918** | ,645** | ,921** | ,970** | 1 |

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Acosta, 2022

Las variables de estudio son: gestión administrativa (variable independiente) y calidad del servicio (variable dependiente).

Los elementos de la gestión administrativa son:

- Planear (pregunta 2)
- Organizar (pregunta 7)
- Dirigir (pregunta 8)
- Controlar (pregunta 12)

Los elementos de la calidad del servicio son:

- Confiabilidad (pregunta 16)
- Sensibilidad. (pregunta 21)
- Seguridad (pregunta 27)
- Empatía (pregunta 30)

En la tabla de correlación de Spearman Rho se encuentra las siguientes correlaciones que se acercan a uno.

Organizar se correlacionan con el 0,831 y con Confiabilidad la interacción con un valor de 0,902 encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir la dimensión de organizar se correlacionan con la confiabilidad para una buena gestión administrativa.

Dirigir se correlaciona con la confiabilidad con un puntaje de 0,942; la interacción con un puntaje de 0,814 y la empatía con un puntaje 0,867; encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir que al dirigir se correlacionan con la confiabilidad, además la confiabilidad y la empatía. Esto quiere decir que al dirigir la administración de los cementerios municipales el usuario acoge la información necesaria para recibir la atención debida a los cementerios municipales estas correlaciones, ayudará mucho a mejorar la atención al cliente mejorando el servicio.

Controlar se correlaciona con el tiempo con un puntaje de 0,942; con la sensibilidad con un puntaje de 0,831; la seguridad con un puntaje de 0,858 y la empatía de 0,918 encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir que la dimensión controlar se correlaciona con la seguridad y la empatía.

La dimensión de la confiabilidad se correlaciona con un puntaje de 0,902; con organizar con un puntaje de 0,825 y con dirigir con un puntaje de 0,814 encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir la dimensión de la confiabilidad se correlaciona con dirigir y organizar.

La dimensión de sensibilidad se correlaciona con la seguridad con un puntaje de 0,831; con la seguridad con un puntaje 0,920 y la empatía con un puntaje de 0,921 encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir la sensibilidad se correlaciona con la seguridad y la empatía.

La dimensión de la seguridad se correlaciona con la empatía con un puntaje de 0,858; de igual manera la sensibilidad con un puntaje de 0,920 y la empatía con un puntaje de 0,970 encontrando una correlación casi perfecta con estos ítems; es decir la seguridad se correlaciona con la sensibilidad y la empatía.

La dimensión de la empatía se correlaciona con dirigir con un puntaje de 0,867; con la sensibilidad con un puntaje de 0,918; la sensibilidad con un puntaje de 0,921 y la seguridad con un puntaje de 0,970 encontrando una correlación casi perfecta; es decir la empatía se correlaciona con la sensibilidad, controlar y la seguridad.

En lo que respecta al objetivo general que fue, determinar el impacto entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio, se demostró que hay dependencia entre las dimensiones de las dos variables estudiadas, lo cual nos detalla que la hipótesis alternativa es correcta la H_1 : La gestión administrativa tiene impacto en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Con base en los resultados del análisis anterior, y con el propósito de conocer la correlación entre cada uno de los factores de la escala con la variable dependiente e independiente se comprueba la hipótesis de que por motivos de la pandemia el personal Administrativo tuvo inconvenientes en su atención al público lo que afecto de manera directa a los usuarios que se vieron obligados a adaptarse a la atención al público de forma virtual.

El primero objetivo específico es caracterizar la relación entre las variables de estudio, con base a lo indicado se revisó artículos científicos y libros que contribuyeron a desarrollar y fundamentar teóricamente la relación de las variables, encontrado conocimiento científico que enriqueció la investigación, que, a su vez, resaltan la relación entre las variables planteadas en el presente trabajo.

Como segundo objetivo específico se planteó diagnosticar la situación actual en donde se palparon que la mayoría de los usuarios tienen nichos en el cementerio de la Merced, el cual por años ha sido el más tradicional de la ciudad de Ambato. La realidad de la administración demuestra la iniciativa de atención, pero no fue suficiente, ya que ambiente de pandemia varios criterios arrojaron inconvenientes presentados al usuario vía online. Parece pertinente la capacitación al personal administrativo focalizados en la formación en investigación presentada, mediante los cuales sea posible cristalizar el interés de los empleados por la mejoría en los usuarios en cualquier situación; esto representa una oportunidad para el desarrollo de competencias metodológicas y

técnicas para la atención, descripción y explicación de los diversos comportamientos y problemas sociales en atención al cliente de nuestro contexto.

Referente al objetivo específico identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, conllevó a demostrar que estadísticamente existe una relación grande ya que todos los procesos administrativos tienen influencia en la percepción de la calidad por parte de los usuarios. El trato brindado al cliente de los cementerios parte de los procesos generados por los administrativos como son la planificación, control, dirección, organización que son claves para que el usuario se sienta confiado, seguro y satisfecho. Por lo cual se identifica que la variable gestión administrativa es significativa al momento de la aprobación de la calidad en el cliente, así como el 61% de los usuarios piensa que casi siempre la administración se muestra muy cortés al momento de percibir el servicio, el 58% menciona que casi siempre el personal inspira confianza, por lo cual queda demostrado que entre mejor sea la gestión del personal administrativo de los cementerios mayor será la calidad de atención del usuario.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. Conclusiones

- Se ha dado cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, se determinó el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, considerando que la investigación fue realizada en tiempo de pandemia, en donde muestra que los resultados de la calificación de la gestión administrativa es significativa al momento de la aceptación de los usuarios; por lo cual deja al descubierto que falta por mejorar por parte de la administración de los cementerios para llegar al grado de excelencia en la calidad del servicio.
- Se cumplió con el primer objetivo específico, el cual se describió teóricamente que si existe la relación entre las variables gestiona administrativa y la calidad del servicio de la administración de los cementerios de la ciudad de Ambato, la revisión literaria, teórica de artículos, libros y revistas se encontró estudios previos que ayudaron a comprender de mejor manera el problema y ayudaron a edificar un marco teórico sustentado y confiable.
- Con respecto al diagnóstico de la gestión administrativa y la calidad de su servicio, los usuarios de los cementerios municipales de Ambato, a través de la encuesta manifiestan que en momentos de pandemia decae la calidad del servicio, puesto que mucha gente no estaba preparada para una situación emergente vivida; y en caso de calidad del servicio llego a ser muy criticado ya que el virus a nivel mundial mato a muchas personas; y es en donde se puso a prueba la gestión que cada administración de los cementerios de Ambato, en donde reflejo la falta de atención rápida en este período.
- Mediante el uso de Alfa de cronbach sí identifica la validez de un cuestionario la relación que existe con sus variables, en donde se observa que los datos presentados tienen una alta relación. Además con el sistema de verificación Sperman rho, se identifica la relación al unir variables independiente y la dependiente, esto conlleva a saber la calificación qué tiene las preguntas más importantes en el cuestionario al saber que la atención o el servicio del cliente tiene

validez importancia verificación y ejecución en tiempos de pandemia donde se vio afectada parcialmente en el sistema de atención al público mediante la virtualidad esto quiere decir que no solamente a las instituciones públicas sino también a las privadas el trabajo en internet fue complicado y más aún cuando no se tiene ni el conocimiento en los usuarios.

5.2. Recomendaciones

- La administración de los cementerios de Ambato debe buscar mejorar sus estándares de calidad poniendo mayor énfasis y atención en la crítica de sus usuarios, a través de mecanismos de monitoreo y actualización, con el uso de las herramientas ofimáticas, encuestas, a fin de estar preparadas para cualquier situación que se presente y no afecte a la satisfacción del usuario.
- Profundizar la investigación sobre la incidencia entre las variables con el propósito de identificar los principios que favorecen con mayor relevancia a la efectividad de la gestión administrativa en la calidad del servicio.
- La administración de cementerios debe prestar espacios de atención personalizadas a las quejas del usuario. Por lo que se recomienda que implementen líneas gratuitas para atención de consultas, sugerencias, inconformidades y requerimientos, a fin de precisar problemas detectados por el usuario, como estrategia productora de valor de la calidad del servicio. Además, se deberá crear planes para situaciones emergentes en donde el énfasis sea la atención rápida y eficaz y permita cumplir con la satisfacción total del usuario.
- Al conocer el nivel alto grado de relación de las variables se sugiere a las autoridades de la administración de los cementerios municipales promover procesos de gestión administrativa eficientes mediante capacitaciones, planes de trabajo para con ello poder mejorar la calidad del servicio y por ende el logro de los objetivos y metas planteadas. El mejorar la gestión administrativa es clave para desarrollar los patrones de calidad, para lo cual se recomienda la revisión, control y corrección de errores de la administración actual, usando como instrumento principal la tecnología e investigación continua.

5.3. Bibliografía

1. Aguirre, A. L. (2016). *Los retos de la administración pública en el marco de la globalización y la integración económica*. Administración & Desarrollo. Recuperado el 13 de junio de 2022, de file:///C:/Users/Asistente%20GerenciaA/Downloads/Dialnet-LosRetosDeLaAdministracionPublicaEnElMarcoDeLaGlob-6403491.pdf
2. Angulo, E. (2011). *Política Fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense, un estudio de caso*. Mexico. Recuperado el 05 de octubre de 2021
3. Aravena, P., Moraga, J., Velásquez, R., & Manterola, C. (2014). Validez y Confiabilidad en Investigación Odontológica. *Scielo*, 8(1). Recuperado el 18 de junio de 2022, de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2014000100009&script=sci_arttext
4. Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., & Rosaluz Bardales, F. C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
5. Barrera, V. (2022). *Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores*. Ambato. Recuperado el 18 de junio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35094/1/41%20ADP.pdf>

6. Barriga, L. (2006). La Planificación. Recuperado el 1 de noviembre de 2021, de <file:///C:/Users/user/Downloads/evaluation-of-the-isba-trip-continental-hydrologic-system-over-the-niger-basin-using-in-situ-and-satellite-derived-datasets.pdf>
7. Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2011). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex. Recuperado el 1 de noviembre de 2021, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&ots=QhRQt_7C6Q&sig=tmEOs37iumJ2oQ3fy_RK8hhytH4#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false
8. Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). *Administracion de la Calidad Total*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
9. Chango, E. (2021). *El liderazgo y la cultura organizacional en las Juntas Parroquiales de las comunidades rurales de la provincia de Tungurahua*. Ambato. Recuperado el 23 de julio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32440/1/019%20ADP.pdf>
10. Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 16-20. Recuperado el 31 de noviembre de 2021, de <file:///C:/Users/user/Downloads/198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-359-1-10-20200427.pdf>

11. Cherres, T. (2021). *La percepción de la calidad del servicio que reciben los usuarios del GAD*. Ambato. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32909/1/027%20ADP.pdf>
12. Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (8va ed.). Mexico: Interamericana Editores S.A. Recuperado el 1 de noviembre de 2021
13. Contreras, S., & Novo, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamericana de Salud Publica*. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34939>
14. Cuatrecasa, L., & Gonzales, J. (2017). *Gestion Integral de la Calidad* (Quinta ed.). Barcelona, España : Profit. Recuperado el 07 de junio de 2022
15. Falcon, R. (2021). *El trabajo en equipo y la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dirección Distrital Mies Ambato*. Recuperado el 23 de julio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32437/1/016%20ADP.pdf>
16. Figueroa, D., & Dhayana, K. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Peru. Recuperado el 31 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20C%20periodo%202018->

convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20cali
dad%20del%20servicio%20en,de%20servi

17. Flores, J. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD Parroquial de el Quinche*. Quito. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10663/1/T-UCE-0003-AP002-2017.pdf>
18. Galarza, M. (2017). *La gestión adminsitrativa y su incidencia en la ciudad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la Maná*. Quevedo. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>
19. García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Mexico. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=-JPW5SWuWOUC&pg=PA13&dq=encuesta+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqtLb0t_0AhXmQTABHVyHDFEQ6AF6BAGCEAI#v=onepage&q=encuesta%20concepto&f=false
20. Garcia, J. (2017). *Fundamentos de la Administracion* (Vol. 12). Mexico: Traillas S.A. Recuperado el 13 de Junio de 2022
21. González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(04). Recuperado el 29 de Junio de 2021, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

22. Gualpa, I. (2017). *Análisis de factibilidad para la creación de un parque memorial ecológico en la ciudad de Ambato.*”. Ambato. Recuperado el 03 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2164/1/76586.pdf>
23. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio.*. Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?f?sequence=1
24. Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración.* Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 01 de noviembre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/uta/74114?page=602>
25. Intriago, V. (2018). *La gestión administrativo del gobierno autónomo descentralizado parroquial y su influencia en el desarrollo socio económico de la parroquia rio chico del cantón Portoviejo.* Manabí. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1100/1/UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-09.pdf>
26. Jaramillo, C. D. (2021). *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente*

- Ambato*". Ambato. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32438/1/017%20ADP.pdf>
27. Llamba, S. (2021). *Gestión estratégica y la calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad*. Ambato. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33031/1/031%20ADP.pdf>
28. López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo*.
Recuperado el 03 de noviembre de 2021, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext
29. Lun, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao* (Vol. 17).
Recuperado el 02 de Julio de 2021, de
<https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>
30. Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo editorial Patria.
Recuperado el 1 de noviembre de 2021, de
<https://www.yumpu.com/es/document/read/63144015/proceso-administrativo>
31. Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2021, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

32. Mejía, P. (2021). *“El proceso administrativo en el bachillerato y su incidencia en la calidad.* Ambato. Recuperado el 31 de octubre de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33892/1/039%20ADP.pdf>
33. Mejía, P. V. (2018). *El proceso administrativo en el bachillerato y su incidencia en la calidad.* Ambato. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33892/1/039%20ADP.pdf>
34. Nishizawa, R. M. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209. Recuperado el 02 de octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
35. Palacios, L. (2015). *Estrategias de creación empresarial* (segunda ed.). Bogota: Ecoe Ediciones,. Recuperado el 01 de noviembre de 2021, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/60-Estrategias-de-creacion-empresa-Luis-Carlos-Palacios-Acero.pdf>
36. Paredes, V. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”.* Ambato. Recuperado el 11 de Diciembre de 2021, de <file:///C:/Users/user/Desktop/UTA/TESIS/05%20ADP.pdf>
37. Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* (Primera ed.). España: IdeasPropias. Recuperado el 01 de noviembre de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd>

&pg=PT9&dq=servicio&ots=PnCq585liS&sig=sfNnj51bGs49S0i-
e3NniUZkYKc#v=onepage&q=servicio&f=false

38. Ramirez, A., Ramirez, R., & Calderon, E. (2017). La Gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 4 de Julio de 2021, de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
39. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 2021 de noviembre de 2021, de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
40. Sánchez, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente*. Ambato, Ecuador. Recuperado el 18 de junio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35278/1/44%20ADP.pdf>
41. Sevilla, J. (2022). *La administración pública y la gestión de la contratación en las empresas*. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de [file:///C:/Users/user/Downloads/41%20JANETH%20SEVILLA-signed-signed-signed%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/41%20JANETH%20SEVILLA-signed-signed-signed%20(1).pdf)
42. Suarez, N., & Tumbaco, E. (2018). *Calidad del servicio y la gestión de atención al cliente del departamento de catastro, GAD Pedro Carbo*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 28 de Junio de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34720/1/Tesis%20Su%C3%A1re>

zTorres%20Nixon%20Daniel%2C%20Tumbaco%20Murillo%20Elvis%20Jo
el.pdf

43. Tabares, L. (2016). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Universidad de la Habana. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=N875DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
44. Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Peru. Recuperado el 12 de 25 de 2021, de [file:///C:/Users/user/Downloads/Sacar%20de%20aquí%20el%20instrumento%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Sacar%20de%20aquí%20el%20instrumento%20(1).pdf)
45. Tovar, M., & Palma, G. (2011). *Análisis de la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Electricidad, CNEC Quevedo*. Quevedo, Ecuador. Recuperado el 04 de Julio de 2021, de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2165/1/T-UTEQ-0006.pdf>
46. Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). *Alfa de cronbach to validate a questionnaire for the use of ict in university teachers*. Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/141>
47. Vargas, M. (2006). *Calidad en el servicio*. Bogota: EcoEdiciones. Recuperado el 01 de noviembre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/uta/69024?page=67>

48. Vargas, M., & Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. bogota: Ecoediciones. Recuperado el 3 de noviembre de 2021, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad+conceptos&ots=16QuXzhsF0&sig=GAM9TH4pe0sfJWIXVgmV8vXF2lo#v=onepage&q=calidad%20conceptos&f=false>
49. Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Scielo*, 43(4). Recuperado el 03 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

5.4. Anexos

5.4.1. Categorías Fundamentales Superordinación de las Variables

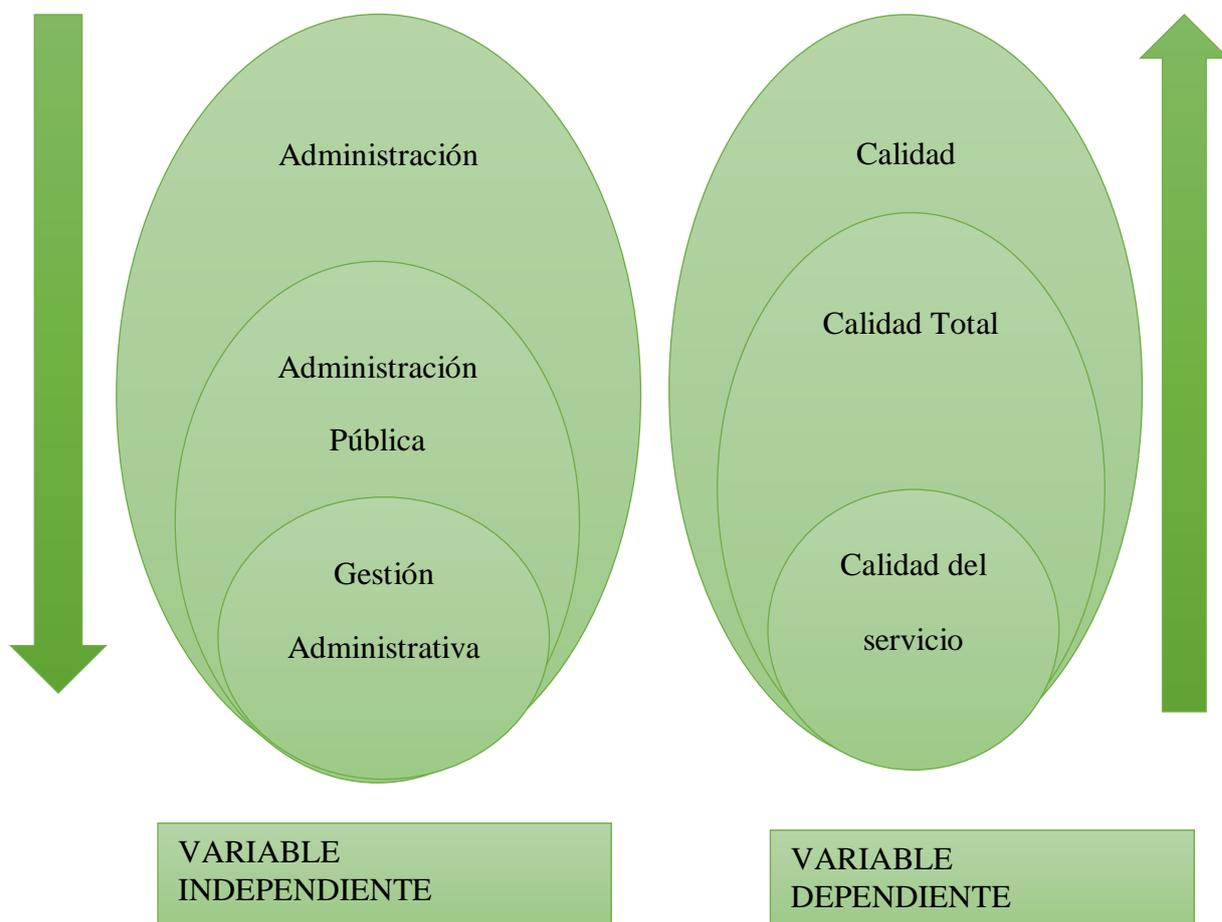
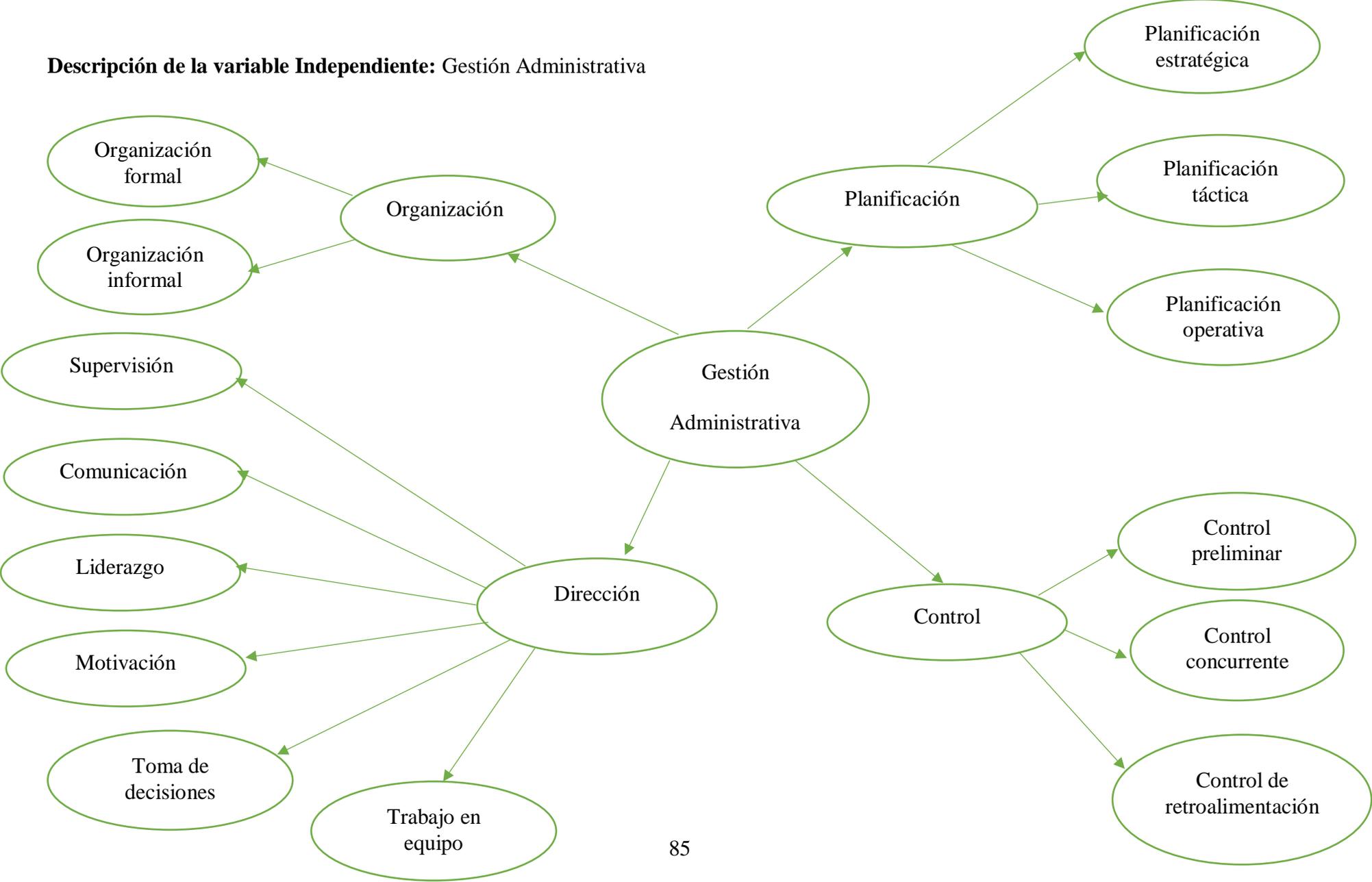


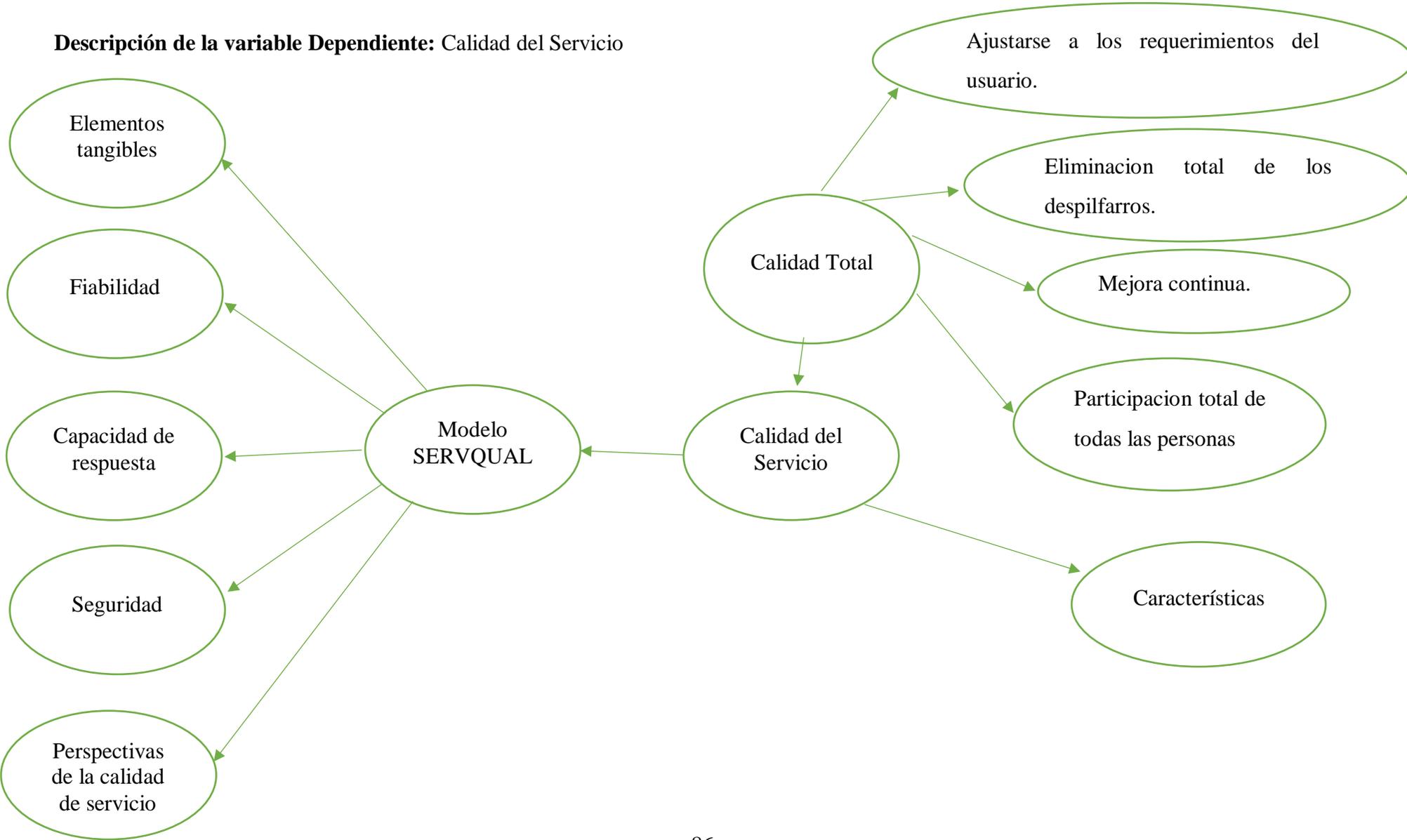
Gráfico: N °1

Elaborado por: Katherine Acosta

Descripción de la variable Independiente: Gestión Administrativa



Descripción de la variable Dependiente: Calidad del Servicio



5.4.2. Categorías Fundamentales

ENCUESTA

Se adapta la encuesta aplicada por Tipián (2017) en su tesis “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus” de la Escuela de Posgrados Cesar Vallejo.

INFORMACIÓN GENERAL:

Cementerio:

- La Merced
- San Vicente de Picaihua
- San José de Atocha

Sexo:

- Masculino:
- Femenino:

Edad:

- 20-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años
- 51-60 años
- 60 años en adelante

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| No | Ítems | Nunca (1) | Casi nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|-------------------------------|--|--------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| Dimensión 1: Planear | | | | | | |
| 01 | La administración de los cementerios municipales de Ambato informa al usuario sobre la protección de sus datos y alcances de los reglamentos de los cementerios municipales. | | | | | |
| 02 | La administración de los cementerios municipales de Ambato realiza difusión por página web de la ley, de reglamentos y servicios ofertados. | | | | | |
| 03 | La administración de los cementerios municipales de Ambato tiene un número suficiente de personas para otorgar el servicio efectivo. | | | | | |
| Dimensión 2: Organizar | | | | | | |
| 04 | La administración de los cementerios municipales de Ambato muestra el organigrama del área. | | | | | |
| 05 | El servicio de recepción de datos personales y formularios tiene un responsable. | | | | | |
| 06 | La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece. | | | | | |
| 07 | La administración de los cementerios municipales de Ambato cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda. | | | | | |
| Dimensión 3: Dirigir | | | | | | |
| 08 | La orientación que recibe del servicio es precisa. | | | | | |
| 09 | La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega información oportuna. | | | | | |
| 10 | La administración de los cementerios municipales de Ambato dispone de formularios para realizar el servicio que brinda. | | | | | |
| 11 | La administración de los cementerios municipales de Ambato emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda. | | | | | |
| Dimensión 4: Controlar | | | | | | |
| 12 | La administración de los cementerios municipales de Ambato efectúa encuesta para medir su satisfacción. | | | | | |
| 13 | El impacto del servicio de recepción de información que recibe por la administración de los cementerios municipales de Ambato en cantidad, tiempo y costo es adecuado. | | | | | |
| 14 | La administración de los cementerios municipales de Ambato entrega la resolución | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | que resuelve por cada caso presentado. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | |
| Dimensión 1: Confiabilidad | | | | | | |
| 15 | La administración de los cementerios municipales de Ambato cumple con el servicio prometido. | | | | | |
| 16 | La administración de los cementerios municipales de Ambato brinda el servicio en el tiempo ofrecido. | | | | | |
| 17 | La administración de los cementerios municipales de Ambato proporciona las resoluciones sin errores. | | | | | |
| 18 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato muestra interés en la resolución de sus problemas. | | | | | |
| 19 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez. | | | | | |
| Dimensión 2: Sensibilidad | | | | | | |
| 20 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato está dispuesto a ayudarlo. | | | | | |
| 21 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato atiende de forma rápida en el servicio que brinda. | | | | | |
| 22 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde a sus inquietudes. | | | | | |
| 23 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato lo ha orientado de manera satisfactoria. | | | | | |
| Dimensión 3: Seguridad | | | | | | |
| 24 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato se muestra cortés. | | | | | |
| 25 | El comportamiento del personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato le inspira confianza. | | | | | |
| 26 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato tiene los conocimientos del servicio otorgado. | | | | | |
| 27 | El personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato responde de manera segura. | | | | | |
| Dimensión 4: Empatía | | | | | | |
| 28 | La atención que brinda el personal de la administración de los cementerios municipales de Ambato es personalizada. | | | | | |
| 29 | La administración de los cementerios municipales tiene horario de atención conveniente. | | | | | |
| 30 | El personal de la administración de los cementerios municipales entiende sus necesidades específicas. | | | | | |
| 31 | El personal de la administración de los | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | cementerios municipales se preocupa por sus intereses. | | | | | |
| Dimensión 5: Tangibles | | | | | | |
| 32 | La administración de los cementerios municipales tiene instalaciones físicas visualmente cómodas. | | | | | |
| 33 | La administración de los cementerios municipales cuenta con equipos de aspecto moderno. | | | | | |
| 34 | El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible. | | | | | |
| 35 | El personal de la administración de los cementerios municipales que atiende tiene buena presencia. | | | | | |

Fuente: Tipián, (2017)

5.4.3. Validación de la Encuesta

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

Apreciación cualitativa:

En el instrumento de revisión se aprecia de forma ordenada, explícita tomando en consideración cada una de las variables dependiente e independiente esto significa que al levantar la información el encuestado aprecia de forma fácil a dónde quiere llegar la encuestadora, esto da relevancia a que la información investigada se pueda llevar con total tranquilidad y transparencia.

Observaciones:

Existen palabras que son utilizadas de forma técnica, sin embargo, aquellas personas al leer el contenido de las preguntas se sentirán un poco incómodos por el significado.

Validado por:

Mg. Mauricio Almeida

Firma:



Lugar y fecha: Ambato, 22 de abril 2022

5.4.4. Validación de la Encuesta

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

Apreciación cualitativa:

Considero que el instrumento permite evaluar de forma confiable las variables de estudio planteadas. Además, es un instrumento que ha sido previamente validado en otros contextos

Observaciones:

Ninguna

Validado por: Carlos A. Manosalvas Vaca, PhD

Docente Investigador Universidad Estatal Amazónica

Firma:



Lugar y fecha: Puyo, 28 de julio de 2022

5.4.5. Ordenanzas

| | |
|-------------------------------------|--------|
| UN. CENTRAL DE QUE... JUN Y A... | 104-21 |
| BOLETIN MUNICIPAL | N.º 74 |

ORDENANZA DE CEMENTERIO

EL CONCEJO CANTONAL DE AMBATO
En uso de sus atribuciones para reglamentar el Cementerio Municipal.
A C U E R D A:

I

DEL RÉGIMEN Y ADMINISTRACIÓN DEL CEMENTERIO

Art. 1º.-El Cementerio Municipal está destinado para la inhumación de todos los fallecidos cuyos deudos quisieren ocuparlo.

Art. 2º.-Las inhumaciones se harán en bóvedas o nichos o en el suelo. Los nichos serán numerados en orden y clasificados por series. El suelo se distribuirá en zonas separadas por calles amplias.

Art. 3º.-El Cementerio permanecerá abierto todos los días, desde la siete de la mañana hasta las 7 de la noche. Pasada esta hora sólo podrá abrirse con permiso escrito del Presidente del Concejo, Tesorero o Procurador Municipales o de la autoridad de Policía, debiendo en este último caso ponerse el hecho en conocimiento de los expresados dignatarios.

Art. 4º.-No se dará sepultura a ningún cadáver sin que previamente sea entregada al Mayordomo del Cementerio la respectiva boleta del Tesorero, quien la extenderá recibiendo el pago correspondiente, si fuera del caso, y con vista de la del Registro Civil que debe necesariamente exigir a los interesados.

Art. 5º.-El Concejo Cantonal, por medio de sus empleados, atenderá a la administración, conservación, seguridad, ornato e higiene del Cementerio, empleados cuyos deberes y atribuciones se determinan en este Reglamento.

Art. 6º.-Prohíbese a todos los empleados del Cementerio y en general a los del Concejo, el tomar a su cargo, directa ni indirectamente, negocio alguno que se relacione con la construcción de nichos, mausoleos, lápidas, &

Art. 7º.-Prohíbese igualmente a todos los empleados del Concejo exigir remuneración alguna por los servicios que están obligados a prestar en razón de su cargo, en cuanto se relacione con el Cementerio, como también tomar o disponer de los objetos que los deudos de los sepultados pusieren allí, como epitafios, cruces, molduras, figuras alegóricas, recuerdos, &

Art. 8º.-El quebrantamiento de cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, dará lugar a la remoción de los empleados que lo cometieren.

Administrador
DEL MAYORDOMO DEL CEMENTERIO

Art. 9º.-Este empleado será elegido anualmente por el Concejo y de su libre remoción, y tendrá el sueldo que fije el Presupuesto.

Art. 10.-Son atribuciones y deberes del Mayordomo *Administrador*

- a) Tener a su cargo las llaves del Cementerio, y abrirlo y cerrarlo a las horas indicadas en el Art. 3º.
- b) Permanecer en el Cementerio, ordinariamente de siete de la mañana a siete de la noche, para atender, en cualquier momento, a la inhumación y exhumación de los cadáveres; y, extraordinariamente, cuando le ordene la autoridad respectiva.
- c) Impedir que ninguna persona penetre al Cementerio, en coche, bicicleta, automóvil, a caballo, &
- d) Vigilar que las carrozas o carros mortuorios, se conduzcan con el mayor cuidado únicamente por las calles del Cementerio destinadas al efecto.
- e) Prohibir la entrada de animales que no tengan por objeto prestar algún servicio al Cementerio.
- f) Cuidar que toda persona que visite el Cementerio, guarde la circunspección y respeto que merece lugar tan sagrado; y expulsar de él a cualquiera que cometiére de-

BOLETIN MUNICIPAL

- sacato.
- g)-Velar para que no se cause daño en los mausoleos, nichos, tumbas, bóvedas, epitafios, verjas, puertas, paredes, árboles y plantas.
- h)-Prohibir que se introduzca al Cementerio comestibles y bebidas de cualquiera clase que fueren.
- i)-Poner en conocimiento de los respectivos dueños el daño o vacío que notare en los mausoleos y tumbas; daños o vacíos que deben ser reparados por aquellos.
- j)-Conservar en buen estado de servicio y bajo su más estricta responsabilidad, la herramientas, útiles, enseres, & que se le entregare para uso del Cementerio siéndole prohibido alquilarlos o prestarlos.
- k)-Llevar un libro, dividido en columnas o casillas en que se anoten diariamente con el mayor orden, las inhumaciones que se verifique, indicando nombre, apellido, nacionalidad, sexo, edad y estado del extinto, sección y serie en que se ha inhumado el cadáver, número del nicho, fecha en que comienza y vence el arrendamiento; fecha de la exhumación y todo otro detalle que considere necesario anotarlo.
- l)-Pasar mensualmente al Procurador Municipal la nómina de los cadáveres inhumados y exhumados durante el mes, y la de los que hayan cumplido cuatro años de sepultura.
- ll)-Vigilar los trabajos que se efectúen en el Cementerio por cuenta del Concejo y presentar semanalmente al Procurador la planilla de los trabajos efectuados para que, previo el visto bueno de este empleado, si dichos trabajos son conformes, expida el Presidente la orden de pago.
- m)-Efectuar la inhumación y exhumación de los cadáveres en el lugar correspondiente, con vista de la boleta del Tesorero que para el efecto se presentará.
- n)-Cuidar que las lápidas que han de colocarse en los nichos arrendados, no excedan de las dimensiones de ellos, ni contengan molduras, cubiertas o cualquiera otros objetos que al ser colocados causen daño a los nichos o perjudiquen el ornato del Cementerio.
- ñ)-Limpiar el suelo de las malvas o de cualquier otra cosa que afierte al aseó, ornato e higiene del Cementerio, así de las calles y jardines como de las partes destinadas a las sepulturas.
- o)-Podar los arbustos y plantas cuya conservación sea necesaria para la higiene o el embellecimiento del Cementerio.
- p)-Rondar en las noches todo el Cementerio, para cerciorarse, personalmente de que no hay novedad ni ha penetrado nadie a cometer actos inmorales, ni a hurtar cadáveres, lápidas, &
- q)-Cumplir todas y cada una de las disposiciones de este Reglamento, y las órdenes que le impartieren el Presidente, el Tesorero o el Procurador Municipales.

III

DE LAS INHUMACIONES.

- 11.- La inhumación en bóvedas o nichos se harán por arrendamiento; durante un período de cuatro años, pudiendo renovarse el contrato indefinidamente, si los deudos de un fallecido lo desearan. Transcurido este primer período de cuatro años forzoso, el arrendamiento podrá hacerse por períodos de dos años.
- 12.- El canon de arrendamiento de los nichos será la cantidad de cuatro sueres anuales por cada uno, pensión que se pagará adelantada por el correspondiente período.
- 13.- Al verificar la inhumación en un nicho, se le cerrará perfectamente con ladrillo o piedra, de suficiente espesor para evitar las exhalaciones de la putrefacción, y con la mezcla necesaria para el mismo objeto, debiendo ser todo nicho de material impermeable. Los expresados elementos para cerrar un nicho serán de cuenta del interesado.
- 14.- El suelo para cualquiera inhumación es gratis.
- 15.- La sepultura en el suelo se practicará colocando el cadáver por lo menos a la profundidad de dos metros y presionando la tierra con que se lo cubra para evitar así las filtraciones de la lluvia y de la emanación de gases.

Art. 16.

Art. 17.

Art. 18.

Art. 19.

Art. 20.

Art. 21.

Art. 22.

Art. 23.

Art. 24.

Art. 25.

Art. 26.

Art. 27.

Art. 28.

Art. 29.

Sección 1

- Art. 16.-La inhumación en el suelo se hará precisamente en el lugar designado por el ~~Ma-~~
~~yordomo~~ del Cementerio. Mas la inhumación en una bóveda se hará en la que
determine el Tesorero Municipal, de acuerdo con los interesados.
- Art. 17.- Cuando la inhumación haya de verificarse en algún mausoleo de propiedad particular,
además de la boleta del Tesorero, se requiere la orden escrita del dueño de di-
cho mausoleo, orden sin la que no se permitirá la inhumación.
- Art. 18.- Ninguna inhumación en el suelo puede hacerse en parte donde haya un ca-
dáver de menos de cuatro años de sepultado, ni tampoco sin dejar entre uno y otra
sepultura un espacio vacío, por lo menos de cincuenta centímetros.

IV DE LAS EXHUMACIONES

- Art. 19.- Terminado el período de cuatro años de sepultado un cadáver en nicho o en el
suelo, se procederá a la exhumación de los despojos, si los deudos del fallecido
no renovaren el contrato de arrendamiento con el Tesorero.
- Art. 20.- Antes de proceder a la exhumación de los cadáveres, el Tesorero, con vista de
nómina que el ~~Mayordomo~~ ha de pasarle mensualmente, dirigirá a los respectivos
deudos una esquila con el objeto de saber, con oportunidad, esto es un mes an-
tes del vencimiento, si desean prorrogar o no el arriendo. La falta de estipulación
alguna, después de treinta días de pasada la esquila a los deudos, se considerará co-
mo negativa de éstos a la prórroga del arrendamiento del nicho.
- Art. 21.- A parte de la esquila de que habla el artículo anterior, el Tesorero publicará en ho-
jas sueltas o periódicos, la nómina de los cadáveres que serán exhumados si no re-
nuevan los interesados, el contrato de arrendamiento.
Si la publicación del aviso se hiciere por hojas sueltas, se colocará éstas en los
lugares más concurridos de la ciudad.
- Art. 22.- En toda exhumación de cadáveres, sea que ella se haga por cuenta del Conce-
jo, o por cuenta de los deudos, estarán presentes el Procurador y el Mayordomo;
para constatar el hecho, y se observarán en la operación las prescripciones de la
higiene.
- Art. 23.- Los restos exhumados, cuando no deban trasladarse a otro lugar del Cementerio o
fuera de él, serán arrojados al osario.
- Art. 24.- No podrá efectuarse ninguna exhumación antes de los cuatro años de sepultado
un cadáver, sea en el nicho o en el suelo, sin previo permiso de la autoridad de
Policía.
- Art. 25.- Tampoco podrán sacarse del Cementerio los restos exhumados, sin previa licencia
escrita de la misma autoridad. *de Sanidad*
- Art. 26.- Pertenece a los deudos del fallecido, cuyos restos se exhumaren, la caja mortuo-
ria, epitafio, molduras, vidrios, recuerdos y, en general, todo objeto que hubieren
colocado en los sepulcros.
- Art. 27.- En la exhumación de restos que se efectuare por cuenta de los deudos del falle-
cido, se extenderá una acta suscrita por el Procurador, (el Mayordomo) y el deudo
o deudos que concurrieren, en la que se dejará constancia de la exhumación y si
los restos quedan en el mismo Cementerio o se han sacado de él. Se hará cons-
tar también que todos los objetos de que habla el Art. 20, han sido entregados
a los deudos.
- Art. 28.- Los restos exhumados que deban depositarse en otro lugar del Cementerio o que
deban llevarse fuera, serán previamente colocados en una urna de madera o latón,
y no se permitirá a los interesados sacar los restos en sacos, bolsas, sábanas o pa-
ños, &c.

V DE LOS MAUSOLEOS

- Art. 29.- El Concejo puede vender a particulares y a personas jurídicas lotes de terreno
para la construcción de mausoleos, a razón de veinte sucros el metro cuadrado. *600*

elección primera y a \$1500 en la Sección segunda

- Art. 30.-- La persona que quisiere adquirir un lote para el objeto indicado en el artículo anterior, presentará por escrito una solicitud al Concejo, expresando las dimensiones del lote y la sección en que desee adquirirlo.
- Art. 31.-- Aceptada por el Concejo la solicitud, se pondrá este particular en conocimiento del interesado, del Procurador para que proceda a celebrar el contrato por escritura pública y del Tesorero para que ingrese en sus libros el precio cobrado.
- Art. 32. El Procurador y el interesado designarán el lugar preciso del lote enajenado, consultando ante todo la simetría y ornato que debe conservarse en el Cementerio.
- Art. 33.-- En toda escritura de venta de terreno para construir un mausoleo se hará constar, como condición esencial del negocio, que el comprador se obliga a edificar el mausoleo con sujeción a un planó previamente aprobado por el Concejo, a terminar la construcción de esta obra dentro de cuatro años contados desde la fecha de la compra del lote, y a no lucrar arrendando el Mausoleo ni sus nichos ni aún el terreno mismo, so pena de que, en caso de quebrantamiento de cualquiera de estas estipulaciones, el Concejo pueda pedir inmediatamente la resolución del contrato, sin estar obligado a devolver el precio que recibió al vender el terreno.
- Art. 34.-- Perfeccionado el negocio el Tesorero o el Procurador comunicarán este particular al Mayordomo del Cementerio, a fin de que la parte de terreno vendida no sea ocupada por fosas.
- Art. 35.-- Toda venta que se hiciera de terreno para el objeto indicado, se anotará en el libro que llevará al efecto el Procurador Municipal, con expresión del nombre del comprador, superficie del lote, fecha de la escritura, sección en que está situado el lote, su valor y todo otro detalle para saber en cualquier momento cuanto se relacione con esta materia.
- Art. 36.-- El propietario de un lote de terreno o de un mausoleo tiene derecho para venderlo libremente, pero está obligado a poner el traspaso en conocimiento del Concejo, para que éste ordene al Procurador que tome razón de lo efectuado, anotándolo en el libro respectivo, si no se contraviniere y entendiéndose que sólo a virtud de esta anotación quedará perfeccionado el traspaso.
- Art. 37.-- Los propietarios de mausoleos tienen la obligación de conservarlos en perfecto aseo y de efectuar cualesquiera reparación que la autoridad exija y que provenga de mala construcción, falta en algún concepto a la higiene u otra semejante.

Dado en la Sala de Sesiones, en Ambato a 21 de Abril de 1914.

UNIDAD CENTRAL DE
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO
ARCHIVADO EN SERA-8

Of No. 00156-DA

24 AGO. 2000

Señora
Maria Nicola
ADMINISTRADORA CEMENTERIO MUNICIPAL
Presente

De mi consideración:

Por disposición de esta Alcaldía se prohíbe a partir de la presente fecha la venta de terrenos y construcción de nichos en el Cementerio Municipal; debiendo utilizarse las instalaciones del Cementerio de Picahua.

Atentamente,

Arq. Fernando Callejas B.
ALCALDE DE AMBATO



cc. a.c.

FC/e'a
22/08/2000

En uso de las facultades que le concedió la Ley:

EXPIDE

La siguiente **ORDENANZA QUE REGULA Y NORMA EL FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO CEMENTERIO MUNICIPAL**, ubicado en el sector - San Vicente de la Paqueta Picahuas del Cantón Ambato, el mismo que estará regido por las siguientes disposiciones.

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 1 Apruebase la planificación completa del Nuevo CEMENTERIO - MUNICIPAL, en todo lo relacionado con planes arquitectónicos de construcciones, zonificaciones, detalles, especificaciones técnicas y demás documentos que tiendan a regular su funcionamiento y administración.

Art. 2 El predio en que se ubica el Nuevo Cementerio Municipal, - dispone de 125.680 m² de superficie, enmarcado en los siguientes linderos:
NORTE: Propiedades del los Hrdos. de Teodoro Macaquiza y - señora Colina;
SUR: Propiedades de Inés y Beatriz Guerrero y Domingo Segura; en partes.
ESTE: Propiedades de Fausto Guerrero; y
OESTE: Propiedades de Manuel Rodríguez, Hrdos. de Asador - Sánchez y Hrdos de Lorenzo Rodríguez; en partes.
Proyecto que se divide en tres etapas:

- PRIMERA ETAPA:**
- a) Capilla
 - b) Nichos
 - c) Sepulturas
 - d) Mausoleo y monumento a hombres ilustres.
 - e) Plazuela
 - f) Parqueamiento
 - g) Areas verdes y arborización
- SEGUNDA ETAPA:**
- a) Area destinada a mausoleo
- TERCERA ETAPA:**
- a) Area de futura expansión del cementerio.

..... 2

- Art. 3 La presente ordenanza rige a la primera de las etapas mencionadas en el artículo anterior, en tanto que las etapas siguientes se regirán por otras disposiciones de acuerdo a sus costos, usos y demás consideraciones que el Ilustre Municipio determinará en el futuro.
- Art. 4 Todos los elementos determinados para la primera etapa en el artículo 2 de esta Ordenanza, deberán respetar estrictamente la zonificación del plano aprobado y se regirán por las disposiciones constantes en la misma.
- Art. 5 La Capilla del Nuevo Cementerio tendrá atención pública permanente para la zona por lo que el Ilustre Municipio gestionará ante la Curia Diocesana la dotación de un Párroco; además las misas y ritos religiosos de cuerpo presente previo a la Inhumación de restos en este cementerio serán gratuitos, con fines netamente de beneficio social.
- Art. 6 El nuevo Cementerio estará a cargo de un administrador, quien será el único responsable de la marcha permanente del mismo, teniendo a su cargo una cuadrilla de trabajadores, un ayudante administrativo, un auxiliar de secretaría y dos vigilantes diurno y nocturno; para realizar labores de control, y mantenimiento general del cementerio.
- Art. 7 El administrador también tendrá a su cargo, el registro y archivo de la venta de áreas para sepulturas y nichos, o arriendo de los mismos para lo cual deberá implementar un sistema de control actualizado de todos los casos, incluyendo fechas, usuarios, costos dirección de familiares cercanos anotando su representante legal (para cualquier notificación); y mas datos necesarios.
- Art. 8 En lo posible el administrador seguirá un método ordenado de adjudicaciones tanto de nichos como de sepulturas, evitándose la ubicación indistinta y desordenada escogida por los interesados.
- Art. 9 El administrador gestionará para que dentro del presupuesto conste la partida, y es obligación del Ilustre Concejo la destinación de un fondo económico permanente para realizar las labores de mantenimiento general del cementerio, gastos que serán de su estricta responsabilidad.
- Art. 10 Es obligación del administrador, controlar que absolutamente todo lo concerniente al cementerio, esté de acuerdo con la presente ordenanza debiendo emitir un informe técnico-económico mensual de su gestión realizada, o siempre que el señor Alcalde lo requiera.
- Art. 11 La administración no será responsable de daños causados por fuerza mayor tales como: destrozos sísmicos, climáticos, personas i -

..... 3

neacrupulosas, o elementos indeseables.

CAPITULO 3 EJECUCION Y MANTENIMIENTO

- Art. 12 El cementerio abrirá sus puertas al público todos los días del año de 08h00 a las 18h00 ininterrumpidamente tanto para visitas e inhumaciones.
- Art. 13 El total de los trabajos de construcción del nuevo cementerio - correrá a cargo del departamento de Obras Públicas Municipales hasta su conclusión, conforme a los planos y especificaciones técnicas aprobadas por el Ilustre Concejo; luego de lo cual será la cuadrilla de trabajadores dependientes de la administración la que realice el mantenimiento general del mismo.
- Art. 14 Será obligación de la cuadrilla de trabajadores: nivelación de suelos, ornato, mejoras, cuidado de los corredores, pasillos, espacios verdes y nichos Municipales; siembra y poda de césped en los jardines y sepulturas; siembra, remoción y poda de árboles y arbustos; apertura y cierre de nichos Municipales o privados; excavación y cierre de sepulturas sean para inhumaciones como exhumaciones, y en general toda actividad que tienda al mejoramiento del cementerio, incluyendo el mausoleo de hombres Ilustres.
- Art. 15 Los nichos y sepulturas particulares (no construidas por el Ilustre Municipio) así como los mausoleos institucionales deberán tener mantenimiento semestral obligatorio a cargo de los interesados - sea para la limpieza, arreglo, pintado, etc. anotándose que el agua será proporcionado por fuentes Municipales, pero los interesados se proveerán de recipientes para trasladar el líquido elemento y las flores que arreglen las lápidas.

Los arreglos florales de nichos rentados por la Municipalidad correrán de cuenta de los interesados.

CAPITULO 4 TRAMITES A SEGUIRSE

- Art. 16 La zonificación general del cementerio deberá contar entre otras cosas con áreas destinadas a:
- a) Nichos Municipales para arriendo y venta tanto para niños como para adultos.
 - b) Área destinada a la venta individual para que los interesados construyan los nichos por su cuenta, tanto como para niños como para adultos.
 - c) Área destinada a sepulturas tanto para adultos como para niños
 - d) Zona destinada a la construcción de nichos para instituciones.
 - e) Zona destinada a la construcción de mausoleo y monumento a hombres Ilustres.

..... 4

f) Ovario.

Art. 17 Los nichos construidos por el Municipio, pueden ser arrendados por un periodo inicial de cuatro años renovables cada año hasta diez veces consecutivas subsiguientes, o también pueden ser vendidos a perpetuidad previo los trámites pertinentes.

Art. 18 El área destinada a sepulturas, también serán vendidas a perpetuidad pudiendo inhumarse en ellas uno o dos cadáveres según los requerimientos. También se venderán áreas destinadas a la construcción de nichos por parte de los interesados para lo cual deberán sujetarse a la presente ordenanza.

Igualmente la zona destinada a nichos o mausoleos para instituciones, según medidas las superficies correspondientes para que los interesados procedan a la construcción conforme a esta ordenanza.

El mausoleo destinado a hombres ilustres, será totalmente construido por el Ilustre Municipio, y su uso estará regulado por la ordenanza propia que será implementada solo para este caso.

El ovario será, una fosa común donde se colocarán los restos de cadáveres que lo ameriten conforme a esta ordenanza.

Art. Todo interesado en la venta o arrendamiento de un área para sepultura o nicho, incluyendo las instituciones, deberán realizar una solicitud por escrito al señor Alcalde Cantonal, adjuntando a la misma un informe escrito de la administración del cementerio y el comprobante de haber cancelado el valor legal en la Tesorería Municipal; con cuya autorización el Departamento de Asesoría Jurídica Municipal procederá a elaborar la minuta de la escritura de venta que será legalizada en una notaría por cuenta del interesado para luego registrarla en la administración del cementerio; o a su vez este Departamento procederá a realizar el respectivo contrato de arrendamiento según sea el caso.

En la escritura de venta de terreno para sepultura deberá explicarse claramente si es de una o dos inhumaciones.

Art. Si algún interesado que ha adquirido un área de terreno para construir nichos para familia, deseara iniciar los trabajos, previamente deberá acercarse a la sección Plan Regulador para la aprobación de los respectivos planos y la obtención del permiso correspondiente, para lo cual deberán presentar una carpeta conteniendo:

- a) Planos arquitectónicos con todos los gráficos necesarios (4 copias) de acuerdo a la ordenanza de construcciones.
- b) Escritura de posesión legal del área.
- c) Comprobante de no adeudar al Ilustre Municipio

..... 5

d) Informe de aprobación de planes adquirido en la Tesorería Municipal.

- Art. 21 Todo trámite de venta o arrendamiento será realizado directamente entre el Municipio y el interesado evitando que terceras personas negocien con estos trámites, pues en caso de no necesitar un terreno o nicho adquirido o rentado, el mismo será de vuelta al Municipio, sin que tenga derecho a devolución de ningún valor.
- Art. 22 En las sepulturas y nichos Municipales o particulares, el plazo máximo para colocar las respectivas lápidas será de un año desde la fecha de inhumación del cadáver, las mismas que se regirán por las disposiciones de esta ordenanza.
- Art. 23 Los costos de arrendamiento o venta de nichos Municipales; áreas para sepulturas o para nichos institucionales serán fijados anualmente cada mes de diciembre por la administración del cementerio previo informe del departamento de Obras públicas, en forma obligatoria con cuyos datos el administrador del cementerio tramitará sus informes previos a la compra-venta o arrendamientos solicitados.

CAPITULO 5 DISPOSICIONES TECNICAS

- Art. 24 Los nichos Municipales destinados a venta y arrendamiento serán construídos por el Departamento de Obras públicas y se regirán lo siguiente:

| | ADULTOS | NIÑOS |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| BLOQUE DE | 12.10 x 5.00 3.50 h. | 12.65 x 3.50 2.90 h. |
| No. DE CAVIDADES | c/bloque 150 p. | c/bloque 240 niños |

Sabiéndose mantenerse una distancia mínima de 0.20 m. desde el nivel de piso a la primera cavidad.

- Art. 25 Los nichos particulares que deseen construirse en la respectiva zonificación del cementerio, deberán respetar las siguientes disposiciones:

| | ADULTOS | NIÑOS |
|---------------------|---------|---------|
| Largo | 2.00m. | 1.50 m. |
| ancho | 1.00 m. | 1.00 m. |
| altura máxima | 2.80 m. | 2.04 m. |
| número de cavidades | 4 | 4 |

..... 6

Esta altura máxima podrá ser sobrepasada tan solo con elementos decorativos como: cruces, floreros, pequeñas estatuillas, etc. debiendo mantenerse una distancia mínima de 0.30 m. desde el nivel del suelo a la primera cavidad, ya sea por disposición Administrativa o el Ilustre Concejo podrá modificarse las dimensiones por requerimientos de restos exhumados.

Una misma familia puede adquirir dos o más módulos para este tipo de nichos, pudiendo aumentar a estas disposiciones en largo o ancho tantas veces como módulos se dispongan, manteniéndose en la altura máxima.

Art. 26 Los nichos para instituciones, deberán respetar las siguientes disposiciones:

- a) Área a venderse 94,09 m² en módulos de 9.7 x 9.7 m², los interesados pueden adquirir módulos completos y por ningún motivo se permitirán subdivisiones.
- b) Cada cavidad tendrá 0.90 m. de ancho por 2.40 m. de largo - con paredes de separación internas de 0.10 m y exteriores - perimetrales de 0.20 m.
- c) Se construirán a cada uno de los costados laterales siete - hileras horizontales de cavidades por seis filas de alto - dando un total de 80 de ellas dejándose un área de circulación de 3.10 m. de ancho debiendo colocarse en la pared del fondo alguna alegoría de la Institución.
- d) En su parte frontal deberá dejarse un espacio de jardinería de 0.70 m. de ancho por todo su frente dejándose en la mitad un acceso principal de mínimo 3.10 m. de ancho con tres niveles de grado que asciende del nivel 0.00 del corredor al nivel 0.54 del interior.
- e) Habrá 0.30 de altura entre el piso del mausoleo y la primera hilera horizontal de cavidades.
- f) La altura máxima de los nichos será de 4.14 m. y 1.00 m. adicionales para algún adorno sobresaliente.
- g) El orden de los ingresos principales será alternado en calle jones longitudinales de acuerdo al plano.

Art. 27 Las áreas para sepulturas serán vendidas a los interesados conforme a las siguientes disposiciones:

| <u>UNA SOLA PERSONA</u> | <u>ADULTOS</u> | <u>NINOS</u> |
|-------------------------|----------------|--------------|
| largo | 2.00 m. | 1.50 m. |
| ancho | 1.00 m. | 1.00 m. |
| profundidad de fosa | 1.70 m. | 1.40 m. |
| área | 2.00 m. | 1.00 m. |

..... 7

| <u>DOS PERSONAS</u> | <u>ADULTOS</u> | <u>NIÑOS</u> |
|--------------------------------------|----------------|--------------|
| largo | 2.10 m. | 1.40 m. |
| ancho | 0.95 m. | 0.71 m. |
| profundidad 1 ^{er} .cadáver | 1.40 m. | 1.50 m. |
| profundidad 2 ^{do} .cadáver | 2.00 m. | 2.00 m. |
| área | 2.00 m. | 1.00 m. |

Para el caso de doble inhumación en una sola fosa antes de la colocación del primer cadáver al fondo y a cada lado de la misma, se construirá un borde de piedra o hormigón de 0.50 m. de alto para los adultos y 0.40 m. para los niños de tal manera que sobrepase ligeramente la altura del primer atáud colocado en la mitad; bordes que soportarán la colocación de una loseta de hormigón de 10 cm. de espesor que cubrirá totalmente al referido atáud, sobre la que a su vez se colocará el segundo cadáver para luego ser rellenado la fosa con tierra, terminándose con la misma de césped que cubra toda el área de la fosa.

Sobre cada sepultura se colocará tan solo una lápida (sea para una o dos inhumaciones), la misma que deberá regirse por las siguientes disposiciones:

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| largo | 0.50 m. | 0.40 m. |
| ancho | 0.85 m. | 0.60 m. |
| grosor | 0.05 m. | 0.05 m. |
| altura máxima de colocación de la lápida hasta su parte superior. | 0.50 m. (cab) | 0.50 m. (cab.) |
| Número de letras máximo para una sola inhumación (también para nichos). | -hombres -mujeres -texto corto | -hombres -mujeres -texto corto |
| Número de letras máximo para doble inhumación. | 36 | 36 |

Para el número de letras a inscribirse en una lápida se tomará en cuenta una separación entre palabras equivalente al espacio de una letra, estando contabilizados estos espacios en el número anotado en el presente cuadro.

A más de la lápida se autorizará la colocación de floreros con un máximo de dos por cada sepultura siempre que no sobrepasen los 0.15 m. de la parte superior de la lápida y con preferencia serán colocados a los costados de la lápida.

CAPITULO 6 INHUMACIONES Y EXHUMACIONES

Art. 28 Para la inhumación de cadáveres en el cementerio, será necesario presentar los siguientes requisitos:

..... 8

- a) Partida de defunción otorgada por el Registro Civil.
- b) Contrato de arrendamiento o escritura de compra del área o nicho en que se va a inhumar el cadáver. Para el caso de sepulturas de dos inhumaciones al enterrarse el primer cadáver debe presentarse una autorización escrita del segundo deudo o parientes más cercanos constante en el registro de la administración, además para este caso deberá cumplirse la disposición del artículo 26 en su parte pertinente.

Art. 29. Si una persona fallecida en días feriados o fines de semana, en que no haya atención en oficinas públicas; y por ello no sea factible obtener la documentación necesaria, la administración autorizará la inhumación correspondiente previo la presentación estricta de la partida de defunción firmada por un médico titular, el depósito de una cantidad económica equivalente a la compra de una sepultura individual o nicho de acuerdo al caso más un 30% adicional, valores que serán liquidados de una vez realizada la liquidación, y la retención de la cédula de identidad de un pariente cercano que se responsabilice de legalizar la inhumación en los cinco días hábiles subsiguientes.

Art. 30 La administración del cementerio se reserva el derecho de rehusar la autorización de inhumar algún cadáver que no teniendo partida de defunción, su muerte sea dudosa, ilegal, haya problema de contaminación o viole la presente ordenanza.

Art. 31 Las exhumaciones serán realizadas en días hábiles, durante la mañana hasta las 14h00 horas del día, siempre que el estado del tiempo lo permita y si a la misma hora no hubiere alguna inhumación programada, en cuyo caso previa notificación de dos días antes se procederá a realizarlo, siendo necesario cumplir los siguientes requisitos según el caso:

- a) Solicitarlo por escrito al administrador del cementerio, indicando las causas por las que se desea la exhumación presentando además la autorización respectiva de la Dirección de Salud y Departamento de Higiene Municipal.
- b) Autorización escrita de los familiares más cercanos en especial de quien conste como representante en los archivos de la administración.
- c) Autorización del juez competente en caso de ser una exhumación judicial.
- d) Cancelar el correspondiente derecho Municipal para ello.

Art. 32 Cuando el cadáver de alguna persona fallecida fuera del cantón Abato, se desee inhumarlo en este cementerio o cuando una persona enterrada aquí se quiera trasladarlo a otra parte fuera del cementerio, para la inhumación o exhumación respectivamente se necesitarán cumplir con los requisitos a),b) del artículo -

..... 9

30 y del artículo 27 de esta ordenanza a más de una autorización del traslado del cadáver, emitido por la Dirección de Salud, documentación habilitante que deberá ser entregada en la administración Municipal.

CAPITULO 7 PROHIBICIONES

- Art. 32 El uso de los servicios de este cementario tendrá las siguientes prohibiciones que serán estrictamente controladas por el administrador.
- a) La venta o subarriendo de nicho o sepulturas entre terceras personas sin intervención de la administración.
 - b) Realizar reformas, ampliaciones o modificaciones de nichos municipales arrendados.
 - c) Construir nichos particulares con volados, cuya finalidad sea ganar espacio para mayor número de cavidades sobre todo para niños.
 - d) Colocación de cruces en escultura sobre las sepulturas en lugar de lápidas o epitafios.
 - e) Ocupar de manera particular los espacios: de separación entre sepulturas, corredores, callejones, espacios verdes, etc.
 - f) Ocupar los nichos municipales en arriendo o particulares para dos cadáveres a la vez (uno antiguo en caja pequeña y otro reciente normal).
 - g) Ocupar una misma fosa de sepultura para dos inhumaciones habiéndose adquirido el terreno por una sola de ellas.
 - h) Subdividir un módulo de sepultura adquirido para adultos en dos o más sepulturas para niños, pues se deberá respetar la respectiva zonificación.
 - i) Al cavar fosas de sepultura para inhumación: como para exhumación afectar con la tierra a cualquier tipo de material a las sepulturas vecinas.
 - j) El uso de altoparlantes, radios transistores y todo tipo de aparatos que alteren la paz del recinto.
 - k) Paseos recreativos por el interior del cementario usando bicicletas, motocicletas, o algún otro vehículo de motor por los callejones y pasajes, exceptuándose el caso de minúsculos.
 - l) La venta ambulante de flores, comestibles, confites, etc. al interior del cementario.
 - m) El uso en el interior del cementario de: armas de fuego, anuncios comerciales, bebidas alcohólicas o cualquier otra cosa que altere el orden.
 - n) Reuniones de personas antisociales, actos anti-higiénicos y paseos con animales en el interior del cementario.
 - o) Solicitar pago alguno por parte de cualquier trabajador o empleado municipal por los trabajos solicitados y que no estén estipulados en la presente ordenanza, pues los servicios son gratuitos.

..... 10

CAPITULO 8 SANCIONES

- Art. 34 Si vencido el plazo de arriendo de un nicho construido por la Municipalidad ocupado por un cadáver, sus familiares no hubieren legalizado el uso del mismo, el administrador del cementerio procederá a notificar a los interesados este particular, dentro de los quince días anteriores a la mencionada fecha de no acatar la disposición, se procederá a exhumar los restos y colocarlos en un osario común o a incineración sin perjuicio para el Ilustre Municipio.
- Art. 35 Si no se ha procedido a la colocación de la lápida conforme a lo estipulado en el artículo 21 de esta ordenanza, igualmente el administrador del cementerio notificará a los interesados este particular dentro de los quince días subsiguientes a la fecha; y en caso de inobservancia a lo dispuesto se procederá a la colocación de la lápida tipo por parte de la administración, comunicando a la Tesorería Municipal el trámite seguido para que se elabore la respectiva carta de crédito por el valor correspondiente más un 20% de recargo que será cobrado por la vía coactiva al comprador del nicho.
- Art. 36 En caso de que se iniciare cualquier tipo de trabajo particular o de instituciones sin los correspondientes permisos de la sección Plan Regulador, el administrador procederá a la paralización de las obras hasta que legalicen la situación.
- Art. 37 Si se realizare una obra alterando los planos y permisos legales el administrador procederá a obligar que se hagan las correcciones del caso y de no acatar esta disposición la cuadrilla de trabajadores del cementerio derrocará inmediatamente sin perjuicio para el Ilustre Municipio.
- Art. 38 Si se colocare una lápida sin observar las disposiciones del artículo 27 de esta ordenanza la administración dispondrá de inmediato el retiro y procederá conforme al artículo 35 pertinentes.
- Art. 39 En caso de que no se procediera a legalizar una inhumación - realizada un día no laborable para oficinas públicas conforme al artículo 29 de esta ordenanza el administrador procederá a notificar al oriente o comprador cuya cédula quedó retenida comunicándole que lo haga, dándole un plazo de quince días - subsiguientes a la fecha caducada y si a pesar de ello no se cumpliera con lo dispuesto, el administrador procederá a enviar el depósito económico a la Tesorería Municipal para la venta legal del sitio ocupado, no siendo responsabilidad de la administración si en el futuro tuviere algún problema judicial y en consecuencia tenga que ser removido del sitio.

..... II.....

CAPITULO 9 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- Art. 40 La venta o arrendamiento de nichos o sepulturas tanto para instituciones como para personas particulares, pueden ser exonerados de pago siempre que el Ilustre Concejo lo autorice previo análisis e informe del trabajador social Municipal.
- Art. 41 Para efectos legales de interpretación de esta ordenanza, se aclaran los siguientes puntos:
- a) Se considera como dueño o arrendatario de un nicho o sepultura a la persona que como tal se haya registrado en el archivo de la administración del cementerio y en la escritura o contrato.
 - b) Por familiares o parientes cercanos se entiende a las ordenes o grados que contempla el código civil.
 - c) Solo serán válidos los arreglos y trámites entre la administración del cementerio y los interesados, careciendo de legalidad cualquier trato con trabajadores o empleados no autorizados o entre terceras personas.
- Art. 42 La presente ordenanza entrará en vigencia inmediatamente después de su promulgación.
- Art. 43 Como documentos habilitantes a la presente ordenanza se anexa los planos de:
- Implantación general del cementerio.
 - Nichos de altura para adultos
 - Nichos de altura para niños
 - Nichos de piso para adultos y detalle de los mismos.
 - Nichos de piso para niños y detalle de los mismos.
 - Implantación a mayor escala de nichos de piso para adultos
 - Implantación a mayor escala de nichos de piso para niños.
 - Implantación de mausoleos
 - Implantación a mayor escala de mausoleos
 - Detalle de mausoleos y detalle de capilla de los mismos.
- Art. 44 La presente ordenanza mantendrá concordancia con todas las leyes conexas sobre la materia y particularmente con el código de la salud. Capítulo 7.

Dado en Ambato, a los veinte y cinco días del mes de julio de mil novecientos ochenta y nueve.


Serafín Villacres
ALCALDE DE AMBATO




Lic. Mary del Carmen Novas P.
PROSECRETARIA MUNICIPAL
SECRETARIA ENCARGADA



CERTIFICO: Que la presente Ordenanza del Nuevo Cementerio Municipal, fue discutida y aprobada por el I. Concejo Cantonal, en sesiones de 11 y 18 de julio de 1989, habiéndose aprobado su redacción en la última de las sesiones indicadas.


Lic. Mary del Carmen Novas P.
PROSECRETARIA MUNICIPAL
SECRETARIA ENCARGADA

VICEPRESIDENCIA DEL I. CONCEJO CANTONAL DE AMBATO
Ambato, julio 18 de 1989.- Las nueve horas

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 128 de la Ley de Régimen Municipal, pasese el original y las respectivas copias de la Ordenanza del Nuevo Cementerio Municipal, al señor Alcalde Cantonal, para su sancionamiento y promulgación.


Lic. Luis Cortés Robayo
VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO

CERTIFICO:


Lic. Mary del Carmen Novas P.
PROSECRETARIA MUNICIPAL
SECRETARIA ENCARGADA



ALCALDIA MUNICIPAL DEL CANTON AMBATO
Ambato, julio 18 de 1989.- Las dieciséis horas.

Por reunir los requisitos legales y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 129 de la Ley de Régimen Municipal en vigencia, SANCIONO favorablemente la presente Ordenanza del Nuevo Cementerio Municipal, ordenando sea publicada en la forma y lugares acostumbrados, diligencia para la que se delega a Asesoría Jurídica Municipal.

Viene: Aprobación de Ordenanza del Nuevo Cementerio Municipal


Sabarín Villacres Vra
ALCALDE DE AMBATO
AMBATO - TUNJA

CERTIFICO:


Lic. Mary Rosalva
PROSECRETARIA MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL
AMBATO

C
Recibido el día de hoy lunes, once de Septiembre de mil novecien-
tos ochenta y nueve, la Ordenanza que Regula y Norma el Funcio-
namiento del Nuevo Cementerio Municipal, ubicado en el sector San
Vicente de la Parroquia Píscagua - Las 11H00.

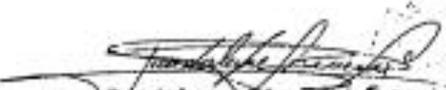

Guadalupe Rivas López
SECRETARIA DE ASESORIA JURIDICA
AMBATO - ECUADOR

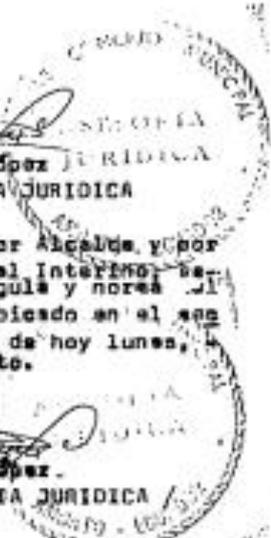
ASESORIA JURIDICA MUNICIPAL DEL CANTON.-

Ambato, a 11 de Septiembre de 1989.- Las 11H15.-
Por recibida la Ordenanza que regula y norma el funcionamiento -
del Nuevo Cementerio Municipal, ubicada en el sector San Vicente
de la Parroquia Píscagua, la misma que ha sido discutida y aproba-
da por el I. Consejo Cantonal en sesiones de Julio 1989 de
1989, promulguese de conformidad con lo dispuesto por la ley.


Dr. Genovany
PROCURADOR SINDICO MUNICIPAL INTERINO
AMBATO - ECUADOR

CERTIFICO.-


Guadalupe Rivera López
SECRETARIA DE ASESORIA JURIDICA



En cumplimiento de la orden impartida por el señor Alcalde, y por disposición del señor Procurador Síndico Municipal Interino, se publicó por bando y certíbase la Ordenanza que regula y normea el funcionamiento del nuevo Cementerio Municipal, ubicado en el sector San Vicente de la Parroquia Picoanhu, el día de hoy lunes, once de septiembre de 1989, en la ciudad de Ambato.


Guadalupe Rivera López
SECRETARIA DE ASESORIA JURIDICA

RAZON: Siento la de que se remitió al Ministerio de Gobierno y Municipalidades, para su publicación en el Registro Oficial, la presente Ordenanza, con Oficio No. 2025-DA de septiembre 13 de 1989.

Ambato, septiembre 11 de 1989


Carlos Torres T.
SECRETARIO MUNICIPAL

00012