



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “La gestión administrativa y su impacto en
la calidad del servicio del Gobierno Autónomo
Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo”**

AUTOR: Darwin Vinicio Torres Guamanquispe

TUTOR: Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara, MBA

AMBATO – ECUADOR

Mayo 2018



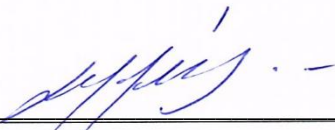
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. MBA. Geovanny Fabricio Ríos Lara

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural Ambatillo**” presentado por el señor **Darwin Vinicio Torres Guamanquispe**, para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 02 de mayo del 2018



Ing. MBA. Geovanny Fabricio Ríos Lara

C.I. 1803081296

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Darwin Vinicio Torres Guamanquispe**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Darwin Vinicio Torres Guamanquispe

C.I. 1804755328

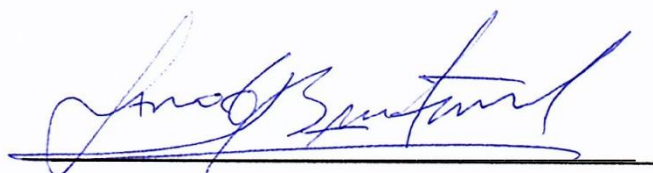
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca

C.I. 1803079761



Ing. MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López

C.I. 1802453629

Ambato, 02 de mayo del 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Darwin Vinicio Torres Guamanquispe

C.I. 1804755328

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento principalmente a Dios por sus infinitas bendiciones y por guiar mi camino a una meta más en mi vida.

Al personal docente de la Facultad de Ciencias Administrativas por su contribución en mi formación académica, y al personal administrativo por su apoyo y compromiso.

Un agradecimiento especial al ingeniero Fabricio Ríos por su valioso aporte, paciencia, dirección y profesionalismo en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Mi profundo agradecimiento a toda familia sin excepción alguna (Deisy Torres, Álvaro Torres sobrinos, cuñados, y demás familiares) ya que han

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que han sido mi guía, fortaleza e inspiración en cada circunstancia, por su apoyo constante y por el ejemplo de superación y lucha.

A María Guamanquispe, la mujer más sabia y prudente, quien me acompañó en cada desvelo, quien me demuestra su amor con cada gesto y su apoyo infinito.

A Marcelo Torres, por sus sabios consejos y por ser un ejemplo de vida, por él soy un

INDICE GENERAL

| | |
|---|----------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | II |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD..... | III |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO | IV |
| DERECHOS DE AUTOR | V |
| AGRADECIMIENTO | VI |
| DEDICATORIA | VII |
| INDICE GENERAL..... | VIII |
| ÍNDICE DE TABLAS | XI |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XIII |
| RESUMEN EJECUTIVO | XIV |
| ABSTRACT..... | XV |
| 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. MACRO | 1 |
| 1.2. MESO..... | 2 |
| 1.3. MICRO..... | 3 |
| 1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 4 |
| 1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.6. PREGUNTA DIRECTRICES | 5 |
| 1.7. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.8. ÁRBOL DEL PROBLEMA..... | 6 |
| 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL: | 7 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:..... | 7 |
| 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 8 |
| 3.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES..... | 8 |
| 3.2. ADMINISTRACIÓN | 9 |
| 3.3. FUNCIONES BÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN | 9 |
| 3.4. TIPOS DE ADMINISTRACIÓN..... | 10 |
| 3.5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 11 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.6. | MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 11 |
| 3.7. | TIPOS DE MODELO GESTIÓN | 12 |
| 3.8. | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 14 |
| 3.9. | GESTIÓN | 14 |
| 3.10. | TIPOS DE GESTIÓN | 15 |
| 3.11. | MODELO DE GESTIÓN | 17 |
| 3.12. | ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO..... | 18 |
| 3.13. | CALIDAD DEL SERVICIO | 19 |
| 3.14. | DEFINICIÓN DE SERVICIO..... | 20 |
| 3.15. | CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO..... | 21 |
| 3.16. | CALIDAD EN EL SERVICIO..... | 22 |
| 3.17. | MODELO SERVQUAL | 23 |
| 3.18. | MODELO EFQM | 24 |
| 3.19. | CALIDAD DE SERVICIOS (WALT DISNEY)..... | 26 |
| 4. | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 27 |
| 4.1. | ENFOQUE | 27 |
| 4.2. | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 28 |
| 4.3. | MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN | 29 |
| 4.4. | ESTUDIO DE MERCADO..... | 30 |
| 4.5. | POBLACIÓN | 30 |
| 4.6. | MUESTRA | 31 |
| 4.7. | DEFINICIÓN DE LA MUESTRA | 31 |
| 4.8. | RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 32 |
| 4.9. | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN | 33 |
| 4.10. | PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 33 |
| 4.11. | ANÁLISIS DE FIABILIDAD | 34 |
| 5. | RESULTADOS | 35 |
| 5.1. | ANÁLISIS Y RESULTADOS | 35 |
| 5.2. | VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS | 48 |
| 6. | CONCLUSIONES | 53 |
| 7. | RECOMENDACIONES | 54 |
| 8. | PROPUESTA | 55 |

| | |
|--|-----------|
| 8.1. PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE BASADA EN EL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO | 55 |
| 8.1.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA | 55 |
| 8.1.2. JUSTIFICACIÓN | 55 |
| 8.1.3. OBJETIVOS | 56 |
| 8.1.4. FUNDAMENTACIÓN | 56 |
| 8.2. ESQUEMA PARA DISEÑAR EL MODELO DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SU SERVICIO..... | 60 |
| 8.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES..... | 60 |
| 8.2.2. ANÁLISIS DE FIABILIDAD | 64 |
| 8.2.3. RESULTADOS..... | 66 |
| 8.3. MODELO DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SU SERVICIO | 76 |
| 8.3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS | 76 |
| 8.3.2. MISIÓN | 77 |
| 8.3.3. VISIÓN | 77 |
| 8.3.4. OBJETIVOS DEL MODELO..... | 78 |
| 8.3.6. INDICADORES..... | 80 |
| 8.3.7. PLAN DE MEJORA | 85 |
| 9. REFERENCIAS..... | 95 |
| 10. ANEXOS..... | 97 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Cuadro de Variables..... | 27 |
| Tabla 2: Descripción de la población..... | 31 |
| Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos | 34 |
| Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad..... | 34 |
| Tabla 5: GAD..... | 35 |
| Tabla 6: Frecuencia de visita al GAD..... | 36 |
| Tabla 7: Modelo de gestión..... | 37 |
| Tabla 8: Gestión administrativa por parte del GAD | 38 |
| Tabla 9: Atención que brinda en el GAD..... | 39 |
| Tabla 10: Informa de las actividades. | 40 |
| Tabla 11: Nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado..... | 41 |
| Tabla 12: El GAD de Ambatillo contribuye con el mejoramiento de su barrio | 42 |
| Tabla 13: Mejorar la calidad del servicio del GAD | 43 |
| Tabla 14: Mejora en sus procesos | 44 |
| Tabla 15: Área que se debe dar la mejora. | 45 |
| Tabla 16: Aplicación de un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio | 46 |
| Tabla 17: Frecuencias observadas..... | 50 |
| Tabla 18: Frecuencias esperadas | 50 |
| Tabla 19: Chi cuadrado | 51 |
| Tabla 20: Esquema para diseñar el modelo de gestión | 60 |
| Tabla 21: Resumen del procesamiento de los casos | 64 |
| Tabla 22: Estadísticos de fiabilidad | 65 |
| Tabla 23: Servicios del GAD | 66 |
| Tabla 24: Calificación de los servicios que brinda | 67 |
| Tabla 25: Personal amable | 68 |
| Tabla 26: Calificación del servicio del personal | 69 |
| Tabla 27: Problemas resueltos de manera ágil..... | 70 |
| Tabla 28: Información adecuada por parte del GAD | 71 |
| Tabla 29: Errores en sus funciones | 72 |
| Tabla 30: Preocupación por parte del GAD a los intereses del cliente..... | 73 |

| | |
|---|----|
| Tabla 31: La atención del GAD | 74 |
| Tabla 32: Resolución de los problemas | 75 |
| Tabla 33: Cronograma..... | 88 |
| Tabla 34: Presupuesto | 88 |
| Tabla 35: Cronograma..... | 89 |
| Tabla 36: Presupuesto | 90 |
| Tabla 37: Cronograma..... | 91 |
| Tabla 38: Presupuesto | 91 |
| Tabla 39: Cronograma..... | 92 |
| Tabla 40: Presupuesto | 93 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Árbol del problema | 6 |
| Gráfico 2: GAD..... | 35 |
| Gráfico 3: Frecuencia de visita al GAD..... | 36 |
| Gráfico 4: Modelo de gestión..... | 37 |
| Gráfico 5: Gestión administrativa por parte del GAD | 38 |
| Gráfico 6: Atención que brinda en el GAD | 39 |
| Gráfico 7: Informa de las actividades | 40 |
| Gráfico 8: Nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado..... | 41 |
| Gráfico 9: El GAD de Ambatillo contribuye con el mejoramiento de su barrio | 42 |
| Gráfico 10: Mejorar la calidad del servicio del GAD | 43 |
| Gráfico 11: Mejora en sus procesos | 44 |
| Gráfico 12: Área que se debe dar la mejora..... | 45 |
| Gráfico 13: Aplicación de un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio | 46 |
| Gráfico 14: Verificación de la hipótesis..... | 52 |
| Gráfico 15: Servicios del GAD | 66 |
| Gráfico 16: Calificación de los servicios que brinda | 67 |
| Gráfico 17: Personal amable | 68 |
| Gráfico 18: Calificación del servicio del personal..... | 69 |
| Gráfico 19: Problemas resueltos de manera ágil..... | 70 |
| Gráfico 20: Información adecuada por parte del GAD..... | 71 |
| Gráfico 21: Errores en sus funciones | 72 |
| Gráfico 22: Preocupación por parte del GAD a los intereses del cliente..... | 73 |
| Gráfico 23: La atención del GAD | 74 |
| Gráfico 24: Resolución de los problemas | 75 |
| Gráfico 25: Plan de mejora | 85 |

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural Ambatillo, se dedica a brindar servicio todos los habitantes de la parroquia, tiempo durante el cual ha experimentado la mejora del servicio de todos los Gobiernos del Cantón y de la Provincia, por lo tanto es necesario diseñar un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio para poder obtener una mejor aceptación por los habitantes.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis de sus clientes internos y externos de la empresa, con el fin de incrementar su nivel mejora en cuanto al servicio e implantar una diferenciación, estudiando las teorías de calidad de servicio y de esta manera tener un estudio y conocimiento más amplio.

Luego de interpretar los resultados de la investigación aplicada la encuesta a los clientes, nos podemos dar cuenta que debemos aplicar aspectos como la calidad del servicio y velar por el bienestar de toda la parroquia, para que de esta manera mejoren y se incrementen la aceptación por parte de los habitantes de la parroquia, más aún si es un producto del cual se van a servir y alimentar a sus familias.

La propuesta me direccionó para ver la necesidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural Ambatillo de crear nuevas estrategias para mejora la calidad de su servicio, como es la implementación un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio, de esta manera se dará a conocer en toda la parroquia, todo el cantón y también en toda la Provincia.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CALIDAD DE SERVICIO, PARROQUIA AMBATILLO

ABSTRACT

The decentralized Autonomous Government of the Rural Environmental Parish, is dedicated to providing services to all the inhabitants of the parish, the time during which it has experienced the improvement of the service of all the Governments of the Canton and the Province, therefore it is necessary design a management model based on improving the quality of the service in order to obtain a better acceptance by the inhabitants.

It is for this reason that the present research work has focused on conducting an analysis of its internal and external customers of the company, in order to increase its level improvement in terms of service and implement a differentiation, studying the theories of quality of service and in this way have a wider study and knowledge.

After interpreting the results of the research applied a inquest to the clients, we can realize that we must apply aspects such as the quality of the service and ensure the welfare of the whole parish, so that in this way they improve and increase the acceptance on the part of the inhabitants of the parish, especially if it is a product of which they will serve and feed their families.

The proposal directs me to see the need for the Decentralized Autonomous Government of Ambatillo Rural Parish to create new strategies to improve the quality of its service, such as the implementation of a management model based on improving the quality of service, in this way to know in all the parish, the whole canton and also in all the province.

KEYWORDS: INVESTIGATION, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, QUALITY OF SERVICE, AMBATILLO PARISH

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.MACRO

La gestión administrativa es primordial en las empresas públicas a nivel latinoamericano ya que de esto depende el bienestar de la sociedad, se han utilizado diferentes modelos de gestión en dichas empresas ya que se debe adaptar a las necesidades de cada una de ellas para fortalecer sus estructuras y su servicio a los usuarios(Alburquerque F., 2012).

Desde los años sesenta, llegan las misiones de la Organización de las Naciones Unidas ONU, con la intención de diagnosticar los problemas de la administración y realizar recomendaciones. De su parte, la comisión económica para América Latina, plantea la necesidad de un aparato estatal eficiente, capaz de diseñar y ejecutar los planes de desarrollo. Países como Venezuela y México, impulsan una serie de reformas administrativas y son los artífices de la fundación del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo de las empresas públicas para que satisfagan las necesidades de sus usuarios. También se presenta un marco para el diagnóstico de los problemas de eficacia y eficiencia que encaran las administraciones en América Latina. Se exponen las características de los modelos de administración pública propuestos para abordar estas dificultades en los países más desarrollados, y se discute su adecuación para atender la realidad compleja que enfrentan los países de la región(Borja, 2010).

Entre los modelos de la administración que se han propuesto en los países desarrollados para abordar estos problemas se incluye el modelo jerárquico y la nueva gestión pública. El modelo jerárquico ha funcionado bien para circunscribir la libertad de los políticos y para crear un servicio público profesional, pero en el momento actual ya no es viable, al favorecer la ineficiencia y la inflexibilidad. La nueva gerencia pública aparece como una opción alternativa, acorde con las exigencias de una sociedad moderna y se caracteriza por proponer la delegación de la toma de decisiones, con una orientación hacia los resultados, a los clientes y hacia el mercado(Buendia, 2011).

Las reformas que se han aplicado al sector público de América Latina se han dado en dos niveles. En primer lugar, se han podido ser aisladas o permanentes, y en segundo lugar, se han aplicado a través de claves o en forma global en la administración en su conjunto. Los resultados han sido satisfactorios al aplicar reformas aisladas en claves, pero no lo han sido en el caso de las reformas de procesos globales. Una característica primordial del comportamiento político y burocrático del gobierno es la desobediencia en la sociedad, habiendo ingresado tanto al sector público como al privado. Resulta entonces que la modificación de las normas formales no tendrán efecto alguno si no cambian los incentivos (García, Gobiernos Autonomos en América Latina, 2014).

1.2.MESO

En el país se busca como prioridad la satisfacción de la población es por eso que los procesos de gestión se encuentran en constante cambio con el fin de encontrar los más adecuados para que el bienestar de la población sea progresivo, ya que la gestión administrativa en las empresas públicas ha sido un obstáculo en el camino de proceso del país. En Ecuador las juntas parroquiales rurales no son de recién creación; más bien son organizaciones que han representado a nuestra sociedad desde hace varios años atrás (Jácome, 2013).

Las juntas parroquiales están apegadas a la vida republicana del Ecuador mucho antes de su división política- administrativa al ser aplicada en nuestro país, se consideró la presencia de parroquias el 23 de junio de 1824, ya que en esa fecha el congreso general de Colombia expidió la ley de división territorial donde nuestro país se dividió en distritos, departamentos, provincias, cantones y parroquias, que dieron lugar al nacimiento de alcaldías provinciales y parroquiales, y de allí nacieron las juntas parroquiales conformadas a su vez por dos alcaldías parroquiales y un sindicato. El 20 de octubre del 2008 se creó una nueva constitución aprobada de una forma participativa establecida como base fundamental para el desarrollo del buen vivir de la población ecuatoriana. En esta constitución como principios básicos de descentralización y desconcentración del poder, se establecen competencias a cada

GAD provincial, cantonal y parroquial con el propósito de lograr un adecuado desarrollo de nuestro país. Aparte de sus competencias se promulga la ley de participación ciudadana elaboración del plan de desarrollo y ordenamiento territorial el cual permite trabajar de forma ordenada considerando las necesidades de los habitantes del sector(Lopèz Lara, 2010).

En el artículo 239 en el texto constitucional se expresa que los gobiernos autónomos descentralizados estarán regidos por el código orgánico de la organización territorial, autonomía y descentralización que establece un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo, además definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo. Los gobiernos parroquiales reciben el apoyo del Consorcio de Gobiernos Parroquiales del Ecuador el cual fue creado con el propósito de fortalecer a las juntas parroquiales para el mejoramiento de las competencias en el desarrollo territorial y garantizar el cumplimiento eficiente del nuevo rol establecido en la constitución (POGO, 2012).

1.3.MICRO

En este año el gobierno provincial de Tungurahua dentro de su programación para mantener los GADS en condiciones óptimas ha suscrito convenios de cooperación interinstitucional.

Para mejorar la red de GADS parroquiales, el gobierno provincial transferirá 80000 dólares para aportar algunos de los GADS de la provincia.

Mientras que en algunas parroquias conjuntamente con el GAD parroquial compartirán recursos económicos. En estos días la cooperación provincial firmara los respectivos convenios para iniciar de manera inmediata con los trabajos que requieren estas parroquias rurales de la provincia.

El gobierno provincial de Tungurahua a través de su prefecto, considera que es necesaria y factible la ejecución de las obras indicadas porque garantizan una movilización segura a más de extender la vida útil de las vías de la red de GADS parroquiales (Hora, 2013).

La parroquia Ambatillo se encuentra en bajo desarrollo tanto económico como social esto se debe a la mala administración por parte de los gobernantes del ahora existente GAD de la parroquia Ambatillo que se encarga de gestionar las obras y servicios para el bienestar de la población de la parroquia pero no se ha conseguido mayor logro porque no hay una correcta forma de llevar a cabo los procesos administrativos dentro de la institución.

La parroquia Ambatillo es una demarcación territorial integrada al cantón Ambato, se halla en la cordillera occidental de los andes, localidad parroquial ubicada en la provincia de Tungurahua, Ecuador, posee una superficie de 12.89 km², una topografía variable que se va desde los 2808 a 4100 m.s.n.m.

La manufactura de elaboración de calzado es su principal actividad económica con una producción que va desde 150 pares de calzado promedio a la semana por productor. Lo que han hecho que se creen pequeñas empresas de elaboración de calzado. La producción agrícola en poca cantidad también es fuente de ingresos, la producción de fresas, mora, papas, legumbres y hortalizas que en su mayoría son aprovechadas también para el consumo de las familias de la parroquia(Altamirano, 2015).

1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Carencia de un buen servicio a los habitantes de la parroquia rural Ambatillo por parte de GAD parroquial.

1.5.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué grado de incidencia tiene la falta de un servicio de calidad dentro del GAD de la Parroquia Ambatillo?

1.6.PREGUNTA DIRECTRICES

¿Cómo se ve afectado el GAD de la parroquia con la falta de un servicio de calidad?

¿De qué manera es la calidad del servicio que brinda el GAD de la parroquia Ambatillo?

¿De qué forma contribuirá el modelo de gestión en el mejoramiento de la calidad del servicio del GAD de la Parroquia?

¿Cuál será la efectividad de la implementación del presente proyecto en el GAD de la parroquia Ambatillo?

¿Cómo se ve afectado el GAD de la parroquia con la falta de un servicio de calidad?

1.7.DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se realizara en el GAD de la parroquia rural de Ambatillo con el objetivo de mejorar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.

1.8. ÁRBOL DEL PROBLEMA

EFECTOS

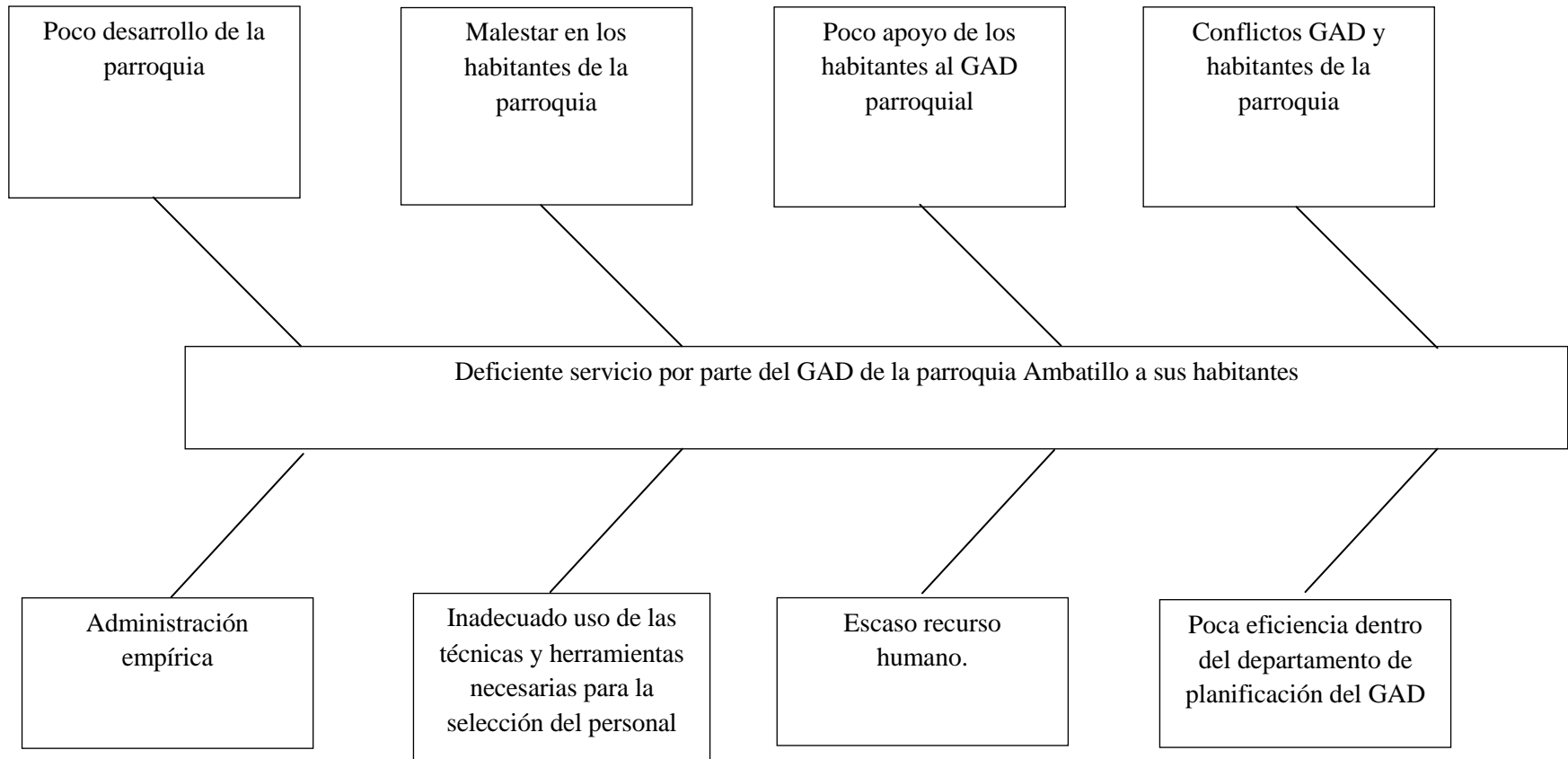


Gráfico 1: Árbol del problema

Elaborado por: (Torres, 2018)

CAUSAS

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.OBJETIVO GENERAL:

Plantear un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo con el fin de mejorar la calidad de vida de la parroquia y sus habitantes.

2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar teóricamente el modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.
- Caracterizar la situación actual de la calidad del servicio del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.
- Sugerir el modelo de gestión administrativa que contribuya al mejoramiento de la calidad del servicio del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.
- Aplicar la propuesta con el aporte de profesionales con experiencia en administración.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES

Ecuador es un estado unitario, que define entre sus características la transferencia de poder público desde el nivel central hasta las parroquias o unidades administrativas llamadas divisiones político-territorial de menor rango, lo que tiene su inicio en la ley de modernización del estado, puesta en vigencia en 1993 con el objetivo de establecer principios y normas generales para regular la racionalización y eficiencia administrativa, así como la descentralización de la prestación de servicios públicos. El código orgánico de ordenamiento territorial, autonomía y descentralización se promulga en el año 2010, y ratifica estas competencias en su artículo 65, mientras que el artículo 7 especifica 22 atribuciones para las juntas parroquiales rurales. Bajo estos parámetros se experimenta procesos de transformación política, financiera y administrativa en todo el país, en los que los gobiernos parroquiales han asumido la parte más sensible y renovable, ya que antes de la constitución eran dependientes de los recursos en todas las cuestiones políticas, administrativas y financieras (Jorge Armando Zula Cujano, 2016).

Los GADS por tanto son personas jurídicas de derecho público, con autonomía administrativa, política y financiera, que están integrados por los órganos previstos en el COOTAD para el ejercicio de las competencias que les corresponde y poseen funciones de:

- Legislación, normatividad y fiscalización
- Ejecutivas y administrativas
- De participación ciudadana y control social

3.2.ADMINISTRACIÓN

Según (Byars, 2013) define que: la administración es un proceso o forma de trabajo que comprende la guía o dirección de un grupo de personas hacia metas u objetivos organizacionales; (Terry, 2014) añade que: La Administración es de interés universal porque trata acerca de los fundamentos para establecer y alcanzar los objetivos estipulados. Se encuentra en cierto grado en casi toda la actividad humana, sea en la fábrica, oficina, escuela, banco, gobierno, fuerzas armadas, sindicato, hogar etc.; en tanto que (Fayol, 2012) menciona que: la administración es prever, organizar mandar, coordinar y controlar.

Considerando estas definiciones puedo destacar que la administración es un proceso que permite a las organizaciones independientemente de su estructura, tamaño y fines económicos desarrollan actividades mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos de forma eficiente para lograr sus propósitos a través del cumplimiento de sus objetivos.

3.3.FUNCIONES BÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN

A través de las diferentes teorías sobre la administración se han identificado cuatro funciones básicas tales como son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

3.4.TIPOS DE ADMINISTRACIÓN

3.4.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Es una rama especial de la ciencia de la administración y como tal se halla formada por una serie de principios, pero también es un sector integrante de la actividad gubernamental, por lo que se encuentra sometida a las exigencias de la política(Duran, 2010).

Fernando Fernández en su libro “dirección y organización de empresas públicas y privadas” define: “la administración pública es un sistema que tiene por objetivo dirigir y coordinar la actividad del estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país”

3.4.2. ADMINISTRACIÓN PRIVADA

Es una rama especial de la ciencia de la administración actualmente constituye el eje del sistema de vida del mundo occidental amparada en el derecho de propiedad incluida en la mayoría de las cartas constitucionales de las naciones(Reyes, 2011).

Fernando Fernández define que “la administración o empresa privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores hacia objetivos comunes que fomenten la riqueza asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para toda la comunidad” es decir que el fin esencial de la empresa privada es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y crecimiento.

3.5.EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La ola de cambios propuestos en los últimos años en la gestión pública ha impulsado a los gobiernos a iniciar procesos de modernización y reformas en el aparato público, a fin de estar en sintonía con la idea de lograr gobiernos más eficientes por esta razón las instituciones del sector público deben desarrollar sus actividades eficientemente y eficazmente, manejando de forma adecuada los recursos públicos asignados en beneficio y bienestar de la comunidad. Por tal razón la garantía del funcionamiento de los gobiernos parroquiales es la constitución política de la república del Ecuador, el código orgánico territorial, autonomía y descentralización y el Plan Nacional del Buen Vivir, que permite el cumplimiento de las respectivas, funciones y atribuciones y a la vez hacen posible que se brinden servicios de calidad y calidez(Prado, 2011).

La principal función de los gobiernos parroquiales emitida por el COOTAD menciona que se debe promover el desarrollo sustentable de sus circunscripciones territoriales parroquiales, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales. Para una correcta utilización de los recursos, normas y procedimientos con miras a un mejor funcionamiento de GAD mediante el logro de sus objetivos. Se justifica el desarrollo de esta investigación e la necesidad de comprobar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural tal como lo determina la ley para evaluar su comportamiento dentro de la comunidad y su transparencia con la ciudadanía de manera que contribuya positivamente en el funcionamiento de la institución (Toala, 2016).

3.6.MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Un modelo, en su más amplia definición, es un punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. En este sentido, cuando se construye un modelo de gestión es importante, no solo definir la referencia, sino también un mecanismo que permita comparar el estado de una organización respecto de ese modelo, es decir, cuanto falta

para alcanzar lo que el modelo propone en este la calidad en servicio que ofrece el GAD. Esto es lo que permite definir las mejoras a implementar para ir acercándose progresivamente al ideal propuesto(Villatoro, 2004).

Este modelo contribuirá a que los directivos conociendo muy bien los resultados de su gestión, el cumplimiento de objetivos, el estado actual de un proceso, de una entidad, ayuden notablemente a que cumplan los objetivos, la misión y la visión. Todo esto se verá reflejado en el impacto social y calidad de vida de los ciudadanos, este es el desafío que enfrenta la administración moderna en la en la implementación de un nuevo modelo de gestión administrativa (Villegas, 2015).

3.7.TIPOS DE MODELO GESTIÓN

3.7.1. MODELO DE ARRIBA A BAJO

Este modelo se aplica cuando existe una jerarquía bien definida entre directivos y subordinados. Esta jerarquía condiciona el sistema de planificación, fijando las actividades y la comunicación entre los miembros(Heras, 2010).

En este sistema se puede caer en el error de practicar una supervisión intensa y que puede convertirse en algo insoportable para las personas subordinadas, por sus diferencias culturales y conceptuales(Hernandez, 2011).

3.7.2. DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

Es una forma de planificación participativa que fomenta la motivación y la movilización ya que la gente se muestra más participativa(Arnoldo, 2006).

Las principales características son:

- Se define área de responsabilidad individual.
- Se implica tanto a directivos como subordinados.

- Identifica los objetivos globales y particulares de la organización, a partir de ello se fijan los objetivos individuales.

3.7.3. PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS

Este modelo de gestión se puede emplear si existe un proyecto perfectamente definido y es totalmente independiente al resto de actividades de la organización. El proyecto puede ser un nuevo producto, una actividad de investigación, un nuevo servicio, etc (Zaratiegui, 2010).

El tipo de planificación se caracteriza por:

- El proyecto es de duración limitada.
- Es posible dividirlo en tareas perfectamente especificadas.
- Capacidad de determinar la duración de cada tarea.
- Existen interdependencias entre tareas
- El modelo de gestión se basa en el control del tiempo, costes y recursos.

3.7.4. PRESUPUESTO DE BASE CERO

Según (Rodríguez, 2012) Parte de la hipótesis de que no hay que considerar como válidos los presupuestos de años anteriores también (Mintzberg, 2011) se basa en la idea que en cierto momento es conveniente partir de cero y reconsiderar todos los aspectos para redefinir todos los presupuestos o la planificación mientras que (Huerta, 2014) dice que estos modelos son válidos tanto para las pymes (pequeñas y medianas empresas) y autónomos como ara grandes empresas.

Considerando los siguientes autores el presupuesto de base cero es una hipótesis que no hay que considerar y se basa en la idea que en cierto momento es conveniente partir de cero y reconsiderar todos los aspectos.

3.8.GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es el proceso que permite trabajar en equipo con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en las organizaciones mediante la ejecución de acciones coordinación y planificación. Este pequeño concepto se lo puede adoptar en los gobiernos parroquiales rurales puesto que cada integrante o miembro de la junta parroquial tiene funciones o competencias que cumplir, pero cuentan con un objetivo general el cual es satisfacer las demandas de los habitantes y para lograr tal objetivo es necesario trabajar en conjunto y en coordinación con los demás gobiernos de país para cubrir estas necesidades (Porter, 2015).

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal(Moreno, 2012).

La gestión administrativa es una dimensión inherente a la organización universitaria, que apoya, interactúa y centra su quehacer en el cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales(Moreno D. , 2010).

Según los autores anteriores la gestiona administrativa es un proceso que permite trabajar en equipo con el propósito de alcanzar objetivos a través de las cuatro funciones específicas planeación, organización, dirección y control.

3.9.GESTIÓN

Manifiesta que el término modelo proviene del concepto italiano modello. Además dice que la gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar, realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Y que administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar(Ilera, 2010).

La gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes(Rojo, 2010).

La gestión, en este marco, es la manera de llevar adelante la articulación entre las perspectivas, a través de los modos organizacionales que sirvan a la misma y que sean coherentes con los fines y objetivos de la institución(Huergo, 2013).

Considerando los autores anteriores la gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar también es considerada un juego de consensos y la manera de llevar adelante la articulación entre las perspectiva.

3.10. TIPOS DE GESTIÓN

3.10.1. GESTIÓN TECNOLÓGICA

Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estratégicas, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología(Dominguez, 2012).

3.10.2. GESTIÓN SOCIAL

Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas(Dominguez, 2012).

3.10.3. GESTIÓN DE PROYECTOS

Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido(Dominguez, 2012)..

3.10.4. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones que se refiere a la transferencia de los conocimientos y de experiencias existentes entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimientos puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización(Dominguez, 2012).

3.10.5. GESTIÓN AMBIENTE

Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo de sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la gestión a través de la cual se organizan las actividades que afectan el ambiente con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida(Dominguez, 2012).

3.10.6. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Es un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una corporación. Incluye el análisis ambiental, la formulación de la estrategia, implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control. Por lo tanto, el estudio de la administración estratégica hace hincapié en la vigilancia y la evaluación de oportunidades y amenazas externas a la luz de las fortalezas y debilidades de una corporación. Conocida originalmente como política empresarial(Dominguez, 2012).

3.10.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema(Dominguez, 2012).

3.10.8. GESTIÓN GERENCIAL

Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o a la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de la organización(Dominguez, 2012).

3.10.9. GESTIÓN PÚBLICA

Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población(Olivencia, 2013).

3.11. MODELO DE GESTIÓN

Un modelo de gestión es aquel en el que los gobiernos definen sus políticas y acciones estableciendo periodos de tiempo para lograr sus objetivos. En el modelo de gestión se incluyen los procesos que se realizan en una organización que permite obtener una información veraz y oportuna. Estos modelos tienen como propósito fundamental satisfacer las necesidades de los habitantes para lograr el buen vivir de la ciudadanía (Jorge Armando Zula Cujano, 2016).

El modelo de gestión empresarial puede definirse como la habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias(J.Fanjul, 2014).

El modelo de gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente(Lopez, 2012).

Considerando los autores anteriores el modelo de gestión es aquel que los gobiernos definen sus políticas y acciones que poseen los líderes de organizaciones para lograr el objetivo propuesto con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente.

3.12. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

Los grandes avances que disfrutamos en esta época, en cualquier ámbito, ya sea económico, tecnológico o científico, se relaciona con la administración. El avance de la humanidad sería imposible de entender sin la existencia de esta actividad. A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, esta tiene sus orígenes desde hace tiempos muy remotos cuando el hombre se vio en la necesidad de acoplar esfuerzos con otros para lograr algo que no podía hacer solo desde entonces ha venido evolucionando hasta convertirse en un suceso previo, minuciosamente planificado y procedente que permite alcanzar objetivos con los mínimos esfuerzos posibles y con las mayores satisfacciones para las personas (Kyriacou, 2015).

El análisis del proceso evolutivo que ha tenido la administración nos enseña la orientación que tuvo esta ciencia en algunos países, y como influyo esta sistematización utilizada en dichos lugares en ciertas prácticas actuales, entre ellas la de organización eficaz de los poderes del estado. Se obtiene un mejor alcance de la evolución que tuvo la ciencia de la administración; pues esta llega a afianzarse en la edad contemporánea (Porter, 2015).

Se contrasto otro lapso en la evolución de la administración como ciencia, en los tiempos de ahora es uno de los medios más efectivos para la tecnificación de las industrias. El desarrollo económico de muchos países se debe a la aplicación de esta tecnificación en el sector. El siglo XXI empieza con grandiosos avances tecnológicos y científicos; se caracteriza por la globalización de la economía, la presencia y propagación de todo tipo de empresas, y múltiples estilos de gestión y avances administrativos, debido a las plantas robotizadas (W. Edwards Deming, 2014)

Al hacer la investigación sobre la historia de la calidad del servicio se puede percibir, que empezó a tener voz en el momento que aparece varias empresas que ofrecen el mismo producto o servicio, es por esta razón que dio la necesidad de ofrecer productos o servicios de calidad para así poder mantener y atraer clientes. Par entender el concepto de calidad de servicio se debe conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado. Se define calidad como la totalidad de

funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos (Claude, 2010).

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que este se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama calidad de servicio. Por tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio (Krugman, 2015).

3.13. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de servicio debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la institución. Así cada organización desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que trabaja y el tipo de actividades que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la institución (James, 2014).

La calidad de servicio se ha convertido en otra arma más para lograr posicionarse en el medio. Su relevancia abarca ámbitos más allá de lo económico, impactando en la calidad de vida de las personas que se ven involucradas en una relación de servicio. Ser capaz de reconocer los factores que influyen en este desempeño, abre las puertas para comenzar a gestionar nuevos caminos de acción en torno al tema, permitiendo dar un verdadero salto de calidad (GALINDO MUNCH, 2014).

3.14. DEFINICIÓN DE SERVICIO

La industria de servicio juega un papel que cada vez es más importante en la economía de los países desarrollados y los que se encuentran en desarrollo. Sin embargo, a lo largo del tiempo el concepto de servicio no ha sido definido claramente debido a sus diferentes características. Por ejemplo, se dice que un producto es un servicio intangible, una tarea, un hecho, un desempeño, una actitud. Es complicado definir que es un servicio ya que, a diferencia de los productos, nos son tangibles, no pueden verse ni tocarse. En los servicios no se da la transferencia de la propiedad (Maria, 2015).

Entre las muchas definiciones de servicio se encuentran las siguientes:

Según (Gonzales, 2011) es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad, también (Cruz, 2013) dice que es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no resulta de la propiedad de algo, pudiendo estar asociada o no a un producto físico, asimismo (Ortega, 2012) argumenta que es una actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangibles normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y recursos o bienes físicos del proveedor de servicios, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente, finalmente (Richard, 2014) define que es cualquier actividad primaria o complementaria que no produce un producto físico directamente, esto es la parte no tangible de las transacciones entre los clientes y el proveedor.

Considerando los anteriores autores el servicio es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, que son de naturalezas intangibles los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente.

3.15. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Una manera de entender la diferencia entre un producto y un servicio es conociendo las características propias de los servicios, y según (Andrea, 2015) los cuales son:

INTANGIBLES

Los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser obtenido. Esta propiedad hace que sea más complicado fijar un precio y comunicar al cliente su promesa de venta. Más aun los criterios que utilizan los consumidores para evaluarlos pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión(Andrea, 2015).

PERECEDEROS

Los servicios no se pueden almacenar ni inventariarse y no se pueden devolver, son momentáneos(Andrea, 2015).

HETEROGÉNEOS

No se producen en línea, sino que se realizan en el momento en que el cliente los adquiere, por lo que inevitablemente existe una variación en la consistencia de una transacción de servicios a otra. No hay comportamiento consistente como en la manufactura de productos(Andrea, 2015).

INSEPARABLES

El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega de servicio. Es decir, hay una interconexión entre el prestador de servicios y el cliente implicado en la recepción del servicio en vez de ser formado en una planta para su entrega sin alteraciones al consumidor(Andrea, 2015).

3.16. CALIDAD EN EL SERVICIO

Las características propias del servicio, analizadas en el inciso anterior, provocan que la definición y la medición de la calidad sea una tarea difícil. Las percepciones de la calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones de parte del proveedor. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual de del servicio, además no se evalúa solamente el resultado sino todo el proceso que estuvo inmerso en la entrega misma del servicio. Por lo tanto, el concepto de calidad en el servicio es un tanto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo a su experiencia ya sus expectativas(Klotler, 2014).

De acuerdo con (Parasuraman, 2014)y otros investigadores la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.

Algunas de las formas como se han definido la calidad en el servicio son:

- Conformidad de los requerimientos del cliente en la entrega del servicio.
- La suma total de un numero d actividades que componen el desempeño de una industria de servicio particular.

La calidad que una empresa brinda a sus clientes puede medirse de acuerdo a los lineamientos establecidos internamente o incluso pueden cumplir con estándares internacionales. Por ejemplo: una empresa certificada bajo la norma ISO 9001

garantiza a sus clientes que ha implementado un sistema para asegurar que cualquier producto o servicio que ofrezca cumplir con normas internacionales de calidad. Sin embargo, dichos controles no garantizan que los clientes perciban un determinado nivel de calidad en el servicio y este nivel no se puede verificar hasta que el servicio ha sido brindado al cliente(Levitt, 2013).

Las dimensiones del negocio que resultan importantes para el cliente al evaluar la calidad en el servicio son:

- El monto de tiempo que tiene que esperar para ser atendido.
- Tener el servicio al cliente disponible en horarios convenientes.
- El tiempo que toma resolver completamente un asunto o problema.
- Tener acceso al servicio mediante múltiples canales.
- El tiempo que toma leer y entender la información que la empresa la envía.
- La disponibilidad para responder preguntas o asuntos por sí mismo o sin necesidad de acudir a un empleado.

3.17. MODELO SERVQUAL

El modelo servqual es sin lugar a duda el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, toman como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitirá cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, dependen del tipo de servicio o cliente(Kano, 2013).

Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio así:

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

- **Fiabilidad:** habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
- **Profesionalidad:** posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
- **Cortesía:** atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- **Credibilidad:** veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- **Seguridad:** inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- **Accesibilidad:** lo accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- **Comprensión al cliente:** hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad. Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido. Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios (Parasuraman, 2014)

3.18. MODELO EFQM

El modelo EFQM ha sido desarrollado por la fundación europea para gestión de la calidad. Básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como sus oportunidades de

mejora. Muchas son las aportaciones que el modelo europeo hace sobre una organización al enfocarla y tratarla en su globalidad y al introducir la evaluación como base para un diagnóstico de situación y punto de partida para intervenir hacia la mejora permanente(Thomas, 2010).

El modelo proporciona a la organización una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice como hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros. El sistema europeo EFQM permite enfocar la transformación cultural de la organización en búsqueda por la excelencia. Supone una mejora permanente, una innovación continua. Implantar este modelo de excelencia significa entregarse a un proceso que nunca acaba. De ahí el término “mejora permanente”, que tiene que ver con un planteamiento continuo sobre qué y cómo hacer las cosas. Sobre la base que hay detrás del modelo existe un enfoque impulsor de la creatividad y la innovación(Britner, 2010).

Facilita la autoevaluación, conforme a las pautas establecidas en el modelo. De esta manera identificamos el posicionamiento de nuestra organización frente al modelo de excelencia y comprobamos como de cerca o de lejos estamos en las mismas. Primero la entidad realiza una autoevaluación, y visto sus puntos fuertes y débiles realiza un plan de mejora. El plan de mejora, que ha implicado a todos y a todas, ha de conducir a un proceso de mejora continua, que habrá de medirse periódicamente. Tras tres años de medidas bien hechas y buenos resultados, la organización puede plantearse la presentación a los premios. El modelo no atiende solo a unos requerimientos predeterminados (norma ISO) sino a todas las actividades de la organización. De hecho, ha conseguido integrar el concepto de calidad en la actividad habitual de muchas organizaciones. Es una herramienta genuina de dirección; de ahí la importancia que el modelo presta a las personas. Este impacto se analiza a través de varios de los criterios del modelo: liderazgo. Gestión de las personas, satisfacción de las personas. Se pone un gran énfasis en asegurar la visión y la misión que se tiene como organización (Cuadrado, 2015).

3.19. CALIDAD DE SERVICIOS (WALT DISNEY)

Este modelo de calidad dará acceso a algunos de los secretos y procesos tras la cultura de servicio Disney. En este programa, usted examinará el modelo de The Walt Disney company, comprobado para la prestación de un servicio de calidad mundial al cliente. También descubrirá cómo la atención al detalle crea un ambiente consistente y exitoso tanto para los empleados como para los consumidores. Usted podrá usar estas ideas para transformar y mejorar la manera en que su propia organización ofrece servicio de calidad. Crear un modelo de calidad de servicio que permita a las organizaciones superar las expectativas del consumidor prestando atención a los detalles. Definir, diferenciar y utilizar los datos psicodemográficos del consumidor para crear una experiencia de calidad. Crear y utilizar una herramienta de servicio que identifique las necesidades, expectativas, opiniones y sentimientos del consumidor(Company, 2013).

Se debe establecer un propósito común que vaya más allá de las tareas de los empleados para así brindar una meta compartida de servicio. Explorar la definición y orden de prioridad de los estándares de calidad de Disney. También se practican los pasos que puedan ayudar a cualquier organización a desarrollar estándares de calidad efectivos. Comprender mejor la necesidad de una prestación de servicio de calidad consistente por parte de toda la fuerza laboral de una organización. Aumenta la conciencia sobre cuáles estándares de calidad deben aplicarse al rol de los empleados para apoyar la consistencia del servicio de calidad. Con este modelo se obtiene un mejor entendimiento de cómo los detalles sensoriales afectan el escenario. Mejorar la capacidad de describir cómo los procesos impactan la prestación de un servicio de calidad (Tendencias, 2014).

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1: Cuadro de Variables

| Variables | Dimensiones |
|-----------------------------|----------------------------|
| Modelo de gestión | Administrativa |
| | Organizacional |
| | Estratégica |
| | La relación con el entorno |
| | Gestión |
| | Participación |
| Calidad del servicio | Capacidad de respuesta |
| | Competencia |
| | Confiabilidad |
| | Responsabilidad |
| | Credibilidad |
| | Accesibilidad |
| | Empatía |

Fuente: (Navas, 2016)(Munch, 2010)

Elaborado por: (Torres, 2018)

4.1.ENFOQUE

La metodología que se emplea en la presente investigación es:

La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Zorrilla, 2015)

La Modalidad que se utilizó es la cuali-cuantitativa que permitió, recopilar toda la información necesaria tanto teórica como estadística, y muestra la relación de causa y

efecto, y el objeto de estudio: procesos administrativos que desempeñan en el GAD parroquial de Ambatillo, el tipo de investigación fue Diseño no experimental porque se examinó la verdadera situación de la institución, y mediante el diseño transversal se exploró y recolecto datos. El método del nivel empírico del conocimiento fue: Análisis documental se estudió leyes, documentos, teorías para el desarrollo. La técnica de investigación fue la entrevista formal e informal, las encuestas, y técnica de observación (Araque, 2012).

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el INEC en el 2010, el cantón Ambato tiene 50000 habitantes, donde la Parroquia Ambatillo alcanza una población de 5243 habitantes.

4.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

EXPLORATORIO

La investigación exploratoria se utiliza cuando se está buscando indicios acerca de la naturaleza general de un problema, las posibles alternativas de decisión o las variables relevantes e hipótesis a realizar. También es útil para aprender acerca de los problemas prácticos de la ejecución de la investigación. Las hipótesis de la investigación exploratoria son vagas o mal definidas o no existen(Ruiz, 2015).

DESCRIPTIVA

Un estudio descriptivo es siempre necesario, aunque no sea más que un título introductorio y ambiental para anteriores investigaciones. Este tipo de estudio es singularmente interesantes y apropiado cuando el investigador aborda un tema poco conocido y estudiado(Olabuenga, 2015).

4.3.MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica se la ha venido implementando desde hace ya muchos años atrás, esta herramienta de investigación sirve para ahondar más en algún tema del cual no tengamos claro su concepto o simplemente para entender de mejor manera ese tema.

Este estudio tendrá fundamentación científica, esto es de libros, revistas científicas, paper, etc. Ya que con esto nos servirá para que el proyecto sea elaborado de la mejor manera.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (Arias, 2015).

La investigación de campo ayuda a conocer más a fondo acerca del tema del cual vamos a investigar, mediante el cual podemos diagnosticar las necesidades y problemas que se presentan en el medio en el que realizamos dicha investigación, por lo que fue necesario indagar, cuáles han sido los problemas que han incurrido en la realización y puesta en marcha de esta investigación, en el gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo, la investigación se la realiza mediante una encuesta, la cual nos ayudara a determinar factores importantes.

4.4.ESTUDIO DE MERCADO

ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado es la mejor herramienta que puede utilizar la empresa para conocer los segmentos desocupados y así conseguir su objetivo empresarial, satisfacer necesidades y los deseos de compra d consumidor final. Además, cuando la empresa conoce la aceptación de un producto o servicio, después de hacer una investigación sobre el mismo, tártara de conquistar los clientes de la competencia y en la medida de lo posible retirar del mercado a las empresas y productos o servicios de competidores (Escudero, 2016).

4.5.POBLACIÓN

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2015).

La información por parte del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo, nos ha facilitado la investigación por lo que se delimitara el mercado de clientes o usuarios de los servicios de GAD.

Tabla 2: Descripción de la población

| Población | Total |
|------------------|--------------|
| Ecuador | 16144363 |
| Tungurahua | 542583 |
| Ambato | 500000 |
| Ambatillo | 5243 |

Fuente: INEC

Elaborado por: (Torres, 2018)

4.6.MUESTRA

Es una porción de algo. Si deseamos preguntar a un conjunto de cinco mil personas su opinión sobre un determinado fenómeno, tenemos dos opciones: efectuar la pregunta persona por persona o efectuar las preguntas solamente a una muestra de estas personas, es decir a un grupo de elementos representativos de ese conjunto (Sabado, 2015).

4.7.DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

El tamaño de la población, ha sido obtenido según los datos estadísticos del INEC, específicamente de los habitantes de la parroquia Ambatillo
Conociendo el tamaño de la población la siguiente fórmula para delimitar el mercado:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{D^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

n: Tamaño de la muestra= 385

N: Tamaño de la población= 5243

D: Margen de error= (0.05)

P: Probabilidad de éxito= (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso= (0.5)

Z: Nivel de confianza= 1.96

$$n = \frac{(5243) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(5243-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

n=385

4.8.RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- La recolección de información se la debe hacer de forma coherente y de manera que con el pasar del tiempo nos permitan alcanzar objetivos propuestos.
- La encuesta estará aplicada a todos los habitantes de la parroquia Ambatillo, del Cantón Ambato.
- Se procedió a utilizar información primaria y secundaria.
- Primaria porque fue necesario asistir a la empresa (GAD) para conocer el problema, objetivo de estudio.
- Secundario ya que la búsqueda de datos e libros, revistas científicas y documentos informativos conocimos los términos gestión administrativa y calidad del servicio logrando dar el desarrollo esperado al proyecto.

4.9. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

El instrumento más utilizado por empresas o personas que desean saber ya sea en qué estado se encuentra su organización o para mejorar la calidad de atención al cliente o brindar un mejor servicio, la encuesta es la que se utiliza con mucha frecuencia, en esta presente investigación no será la excepción, ya que es una técnica de bajo costo, sencilla y rápida.

Será realizada con preguntas sencillas cerradas de una sola respuesta, para que al encuestado se le haga fácil de responder y sus respuestas sean sinceras, de manera que aporte con la investigación a desarrollar y el encuestador no tenga complicaciones posteriores.

4.10. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información consiste en ordenar de forma sistemática todo lo recolectado, para de esta manera tener datos reales y que permitan la consecución de resultados.

Cada una de las preguntas realizadas tendrá su análisis y tabulación de datos a través de gráficos y tablas de frecuencia que logran proyectar al lector la información que desea conocer y verificar si los objetivos planteados fueron respondidos.

4.11. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos | 12 | 100,0 |
| Casos Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Torres, 2018)

Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,873 | 12 |

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Torres, 2018)

5. RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. GAD.

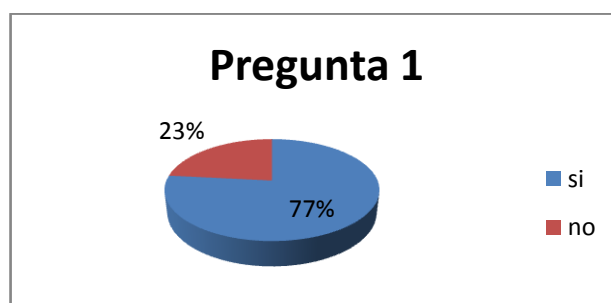
Tabla 5: GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 295 | 77% |
| No | 90 | 23% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 2: GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la primera pregunta que se trata de si el usuario sabe lo que es un GAD el 77% de las personas respondieron que si saben lo que es un GAD, mientras que el 23% de los consultados no sabe lo que es un GAD.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la primera pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo respondió que si sabe lo que es un GAD.

2. FRECUENCIA DE VISITA AL GAD.

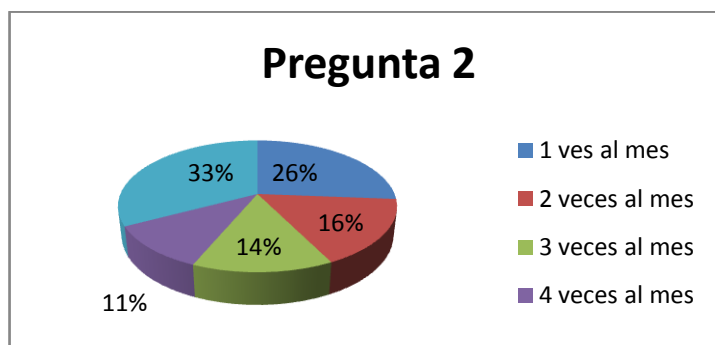
Tabla 6: Frecuencia de visita al GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| 1 ves al mes | 101 | 26% |
| 2 veces al mes | 63 | 16% |
| 3 veces al mes | 53 | 14% |
| 4 veces al mes | 42 | 11% |
| Ninguna | 126 | 33% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 3: Frecuencia de visita al GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la segunda pregunta que se trata de cuantas veces visita usted el GAD el 33% de las personas respondieron que ninguna que no han visitado el GAD, el 26% respondieron que visitan el GAD una vez al mes, el 16% respondieron que visitan el GAD dos veces al mes, el 14% respondieron que visitan tres veces al mes y el 11% respondieron que visitan el GAD cuatro veces al mes.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la segunda pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo no visita las instalaciones del GAD.

3. MODELO DE GESTIÓN.

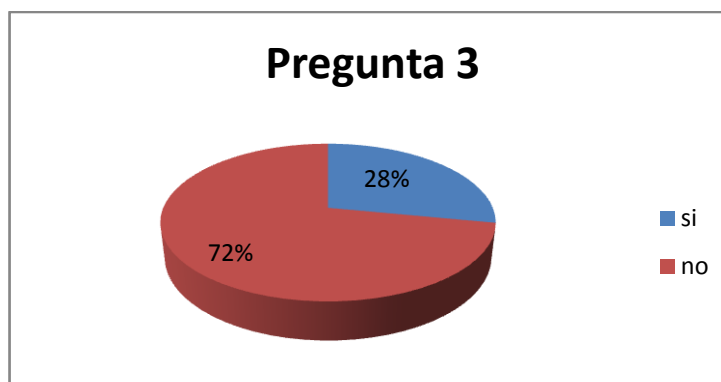
Tabla 7: Modelo de gestión

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 108 | 28% |
| No | 277 | 72% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 4: Modelo de gestión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la tercera pregunta que se trata de si conoce usted lo que es un modelo de gestión el 72% de las personas respondieron que no saben lo que es un modelo de gestión, mientras que el 28% de los consultados si sabe lo que es un modelo de gestión.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la tercera pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo no sabe lo que es un modelo de gestión.

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL GAD.

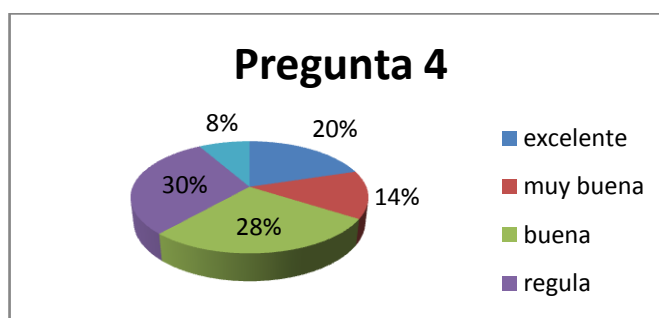
Tabla 8: Gestión administrativa por parte del GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 78 | 20% |
| Muy buena | 53 | 14% |
| Buena | 106 | 28% |
| Regula | 116 | 30% |
| Mala | 32 | 8% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 5: Gestión administrativa por parte del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la cuarta pregunta que se trata de que manera es la gestión administrativa del GAD el 30% de las personas respondieron que la gestión administrativa del GAD es regular, el 28% respondieron que la gestión administrativa del GAD es buena, el 20% respondieron que la gestión administrativa del GAD es mala, el 14% respondieron la gestión administrativa del GAD es muy buena y el 8% respondieron que la gestión administrativa del GAD es excelente.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la cuarta pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que la gestión administrativa del GAD es regular por lo que necesita una mejora.

5. ATENCIÓN QUE BRINDA EN EL GAD.

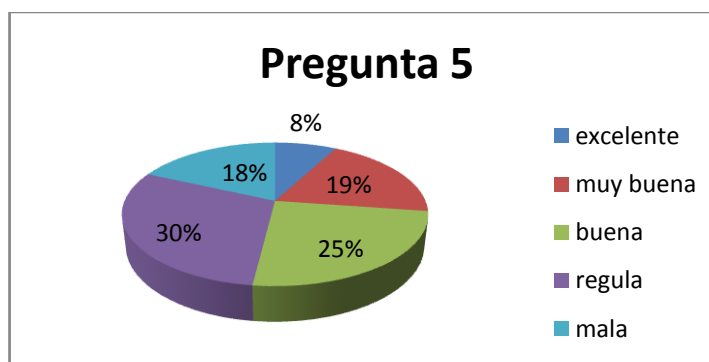
Tabla 9: Atención que brinda en el GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 30 | 8% |
| Muy buena | 75 | 19% |
| Buena | 95 | 25% |
| Regula | 115 | 30% |
| Mala | 70 | 18% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 6: Atención que brinda en el GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la quinta pregunta que se trata de que manera es la atención del GAD el 30% de las personas respondieron que la atención del GAD es regular, el 25% respondieron que la atención del GAD es buena, el 19% respondieron que la atención del GAD es muy buena, el 18% respondieron que la atención del GAD es mala y el 8% respondieron que la atención del GAD es excelente.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la quinta pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que la atención del GAD es regular por lo que necesita una mejora.

6. INFORMA DE LAS ACTIVIDADES

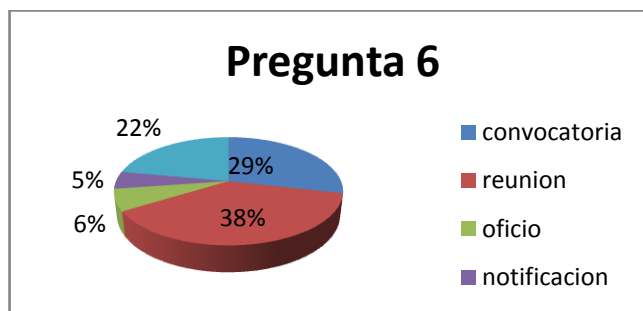
Tabla 10: Informa de las actividades.

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Convocatoria | 110 | 29% |
| Reunión | 145 | 38% |
| Oficio | 25 | 6% |
| Notificación | 20 | 5% |
| Ninguna | 85 | 22% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 7: Informa de las actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la sexta pregunta que se trata de cómo se informa de las actividades que realiza el GAD el 38% de las personas respondieron que se informa en una reunión, el 29% respondieron que se informa mediante una convocatoria, el 22% respondieron que no se informa de ninguna manera, el 6% respondieron que se informa mediante un oficio y el 5% respondieron que se informa mediante una notificación.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la sexta pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que las actividades se informan realizando una reunión.

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO AL SERVICIO BRINDADO.

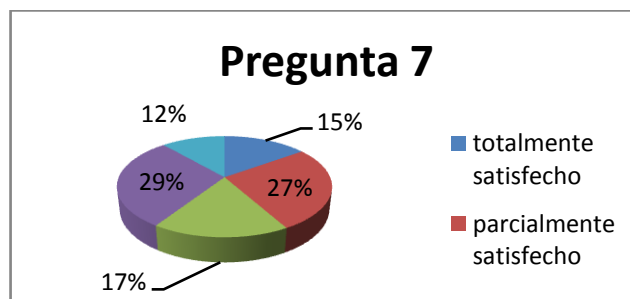
Tabla 11: Nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado.

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho | 58 | 15% |
| Parcialmente satisfecho | 103 | 27% |
| Indiferente | 67 | 17% |
| Parcialmente insatisfecho | 113 | 29% |
| Totalmente insatisfecho | 44 | 11% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 8: Nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la séptima pregunta que se trata del nivel de satisfacción en cuanto al servicio que brinda el 29% de las personas respondieron que están parcialmente insatisfechos, el 27% respondieron que están parcialmente satisfechos, el 17% respondieron que están indiferentes en cuanto al servicio que brinda el GAD, el 15% respondieron que están totalmente satisfechos y el 12% respondieron que están totalmente insatisfechos con el servicio que brinda el GAD.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la séptima pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que están parcialmente insatisfechos con el servicio que brinda el GAD a la parroquia.

8. EL GAD DE AMBATILLO CONTRIBUYE CON EL MEJORAMIENTO DE SU BARRIO

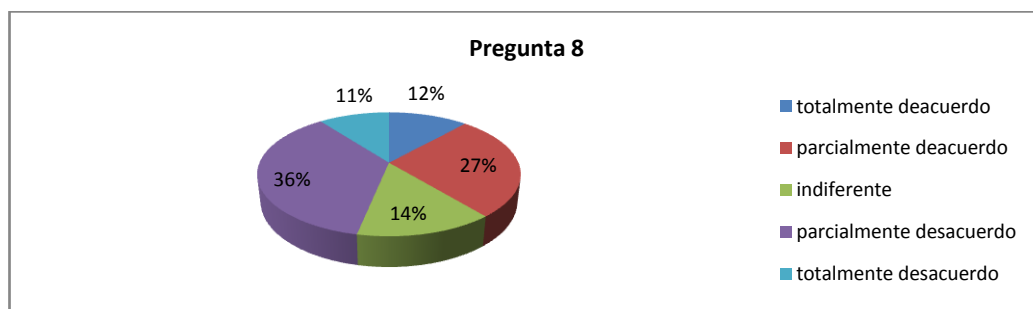
Tabla 12: El GAD de Ambatillo contribuye con el mejoramiento de su barrio

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 45 | 12% |
| Parcialmente de acuerdo | 105 | 27% |
| Indiferente | 55 | 14% |
| Parcialmente desacuerdo | 140 | 36% |
| Totalmente desacuerdo | 40 | 10% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 9: El GAD de Ambatillo contribuye con el mejoramiento de su barrio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la octava pregunta que se trata de la contribución del GAD al mejoramiento de su barrio el 36% de las personas respondieron que están parcialmente en desacuerdo, el 27% respondieron que están parcialmente de acuerdo, el 14% respondieron que están indiferentes en cuanto al mejoramiento de su barrio, el 12% respondieron que están totalmente de acuerdo y el 11% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el GAD ha contribuido con el mejoramiento de su barrio.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la octava pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que están parcialmente en desacuerdo que el GAD ha contribuido con el mejoramiento de su barrio.

9. MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL GAD.

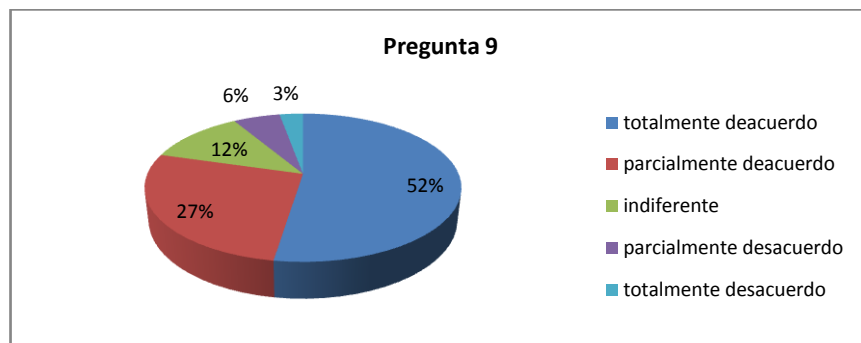
Tabla 13: Mejorar la calidad del servicio del GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 202 | 52% |
| Parcialmente de acuerdo | 104 | 27% |
| Indiferente | 46 | 12% |
| Parcialmente desacuerdo | 22 | 6% |
| Totalmente desacuerdo | 11 | 3% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 10: Mejorar la calidad del servicio del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la novena pregunta que se trata de mejorar la calidad del servicio del GAD el 52% de las personas respondieron que están totalmente de acuerdo, el 27% respondieron que están parcialmente de acuerdo, el 12% respondieron que están indiferentes en cuanto a que se debe mejorar el servicio que brinda e GAD, el 6% respondieron que están parcialmente en desacuerdo y el 3% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el GAD debe mejorar la calidad del servicio que brinda a la parroquia.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la novena pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que están totalmente de acuerdo que el GAD debe mejorar la calidad del servicio que brinda a la parroquia.

10. MEJORA EN SUS PROCESOS

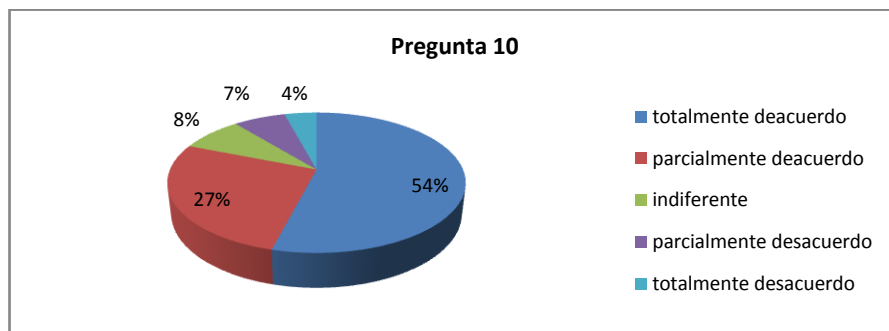
Tabla 14: Mejora en sus procesos

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 208 | 54% |
| Parcialmente de acuerdo | 104 | 27% |
| Indiferente | 31 | 8% |
| Parcialmente desacuerdo | 26 | 7% |
| Totalmente desacuerdo | 16 | 4% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 11: Mejora en sus procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la décima pregunta que se trata de mejorar los procesos del GAD el 54% de las personas respondieron que están totalmente de acuerdo, el 27% respondieron que están parcialmente de acuerdo, el 8% respondieron que están indiferentes en cuanto a que se debe mejorar los procesos del GAD, el 7% respondieron que están parcialmente en desacuerdo y el 4% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el GAD debe mejorar sus procesos de funcionamiento.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la décima pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que están totalmente de acuerdo que el GAD debe mejorar sus procesos de funcionamiento

11. ÁREA QUE SE DEBE DAR LA MEJORA.

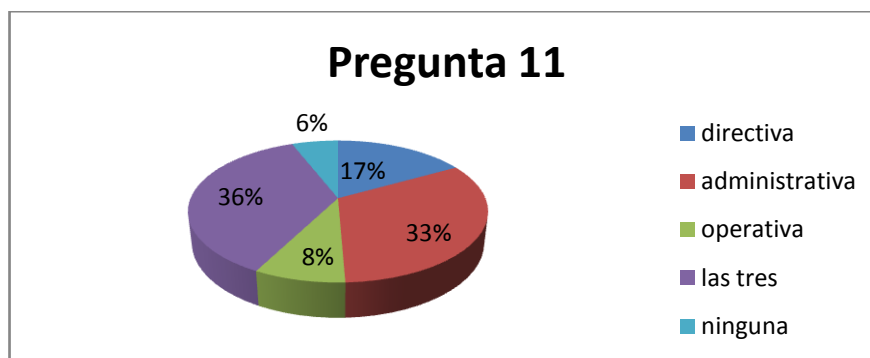
Tabla 15: Área que se debe dar la mejora.

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Directiva | 65 | 17% |
| Administrativa | 125 | 32% |
| Operativa | 32 | 8% |
| Las tres | 140 | 36% |
| Ninguna | 23 | 6% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 12: Área que se debe dar la mejora



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la décima primera pregunta que se trata de la área que debe mejorar el GAD el 36% de las personas respondieron que las tres áreas, el 33% respondieron que la área administrativa, el 17% respondieron que el área directiva, el 8% respondieron que el área operativa y el 6% respondieron que ninguna área necesita mejorar.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la décima primera pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo considera que las tres áreas necesitan mejorarse dentro del GAD

12. APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

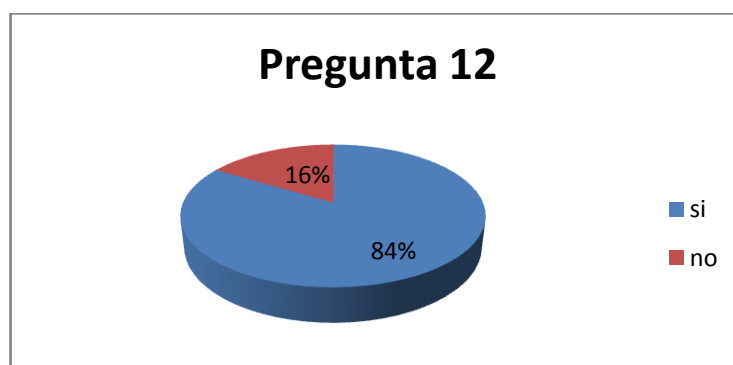
Tabla 16: Aplicación de un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 322 | 84% |
| No | 63 | 16% |
| Total | 385 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 13: Aplicación de un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 385 encuestados, en la décima segunda pregunta que se trata en la aplicación de un modelo de gestión basado en la calidad del servicio el 84% de las personas respondieron que están de acuerdo en que se aplique un modelo de gestión basado en el mejoramiento de la calidad del servicio del GAD y el 16% respondieron que no quieren que se aplique.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la décima segunda pregunta realizada, la mayoría de la población de la Parroquia Ambatillo respondió que están de acuerdo en que se aplique un modelo de gestión basado en el mejoramiento de la calidad del servicio del GAD.

INTERPRETACIÓN GENERAL DE LAS ENCUESTAS

Luego de haber aplicado la respectiva encuesta, analizado e interpretado los resultados, nos podemos dar cuenta que la mayoría de respuestas han sido favorables para la investigación que estamos realizando en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural Ambatillo, que se dedica a brindar servicio a todos los habitantes de la misma.

Tomando muy encuesta aspectos como la calidad del servicio que brinda el GAD, para que de esta manera se mejore e incremente el nivel de la calidad del servicio dentro del GAD parroquial, otra de las preguntas que aporta a esta investigación y para que si a un futuro se quiere ir mejorando la calidad del servicio que se brinda es la número 12 la cual nos dice si el usuario está de acuerdo que se aplique un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio.

Ir abriendo paso de apoco en todos los barrios de la parroquia para que los habitantes de cada barrio estén conformes con el servicio que brinda el GAD, sin que este tenga algún defecto ya que el cliente, de esta empresa que brinda servicio tiene la razón y se le debe dar el mejor servicio, más aun si de este depende todos los habitantes de la parroquia.

Cada uno de los literales tienen algo que aportar a la esta organización y si tiene falla alguna se debe ir corrigiendo de apoco y por el contrario cada día más y el GAD pueda alcanzar su nivel máximo de posicionamiento y de excelencia en cuanto a la calidad del servicio que brinda a todos los habitantes de la parroquia Ambatillo.

5.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba o verificación de la hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales no se realizan al total de la población investigada, sino a las muestras seleccionadas, para el cual debe recurrirse a la estadística.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀ = Hipótesis nula

La gestión administrativa no causa impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural Ambatillo

H₁ = Hipótesis alterna

La gestión administrativa si causa impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural Ambatillo

PRUEBA ESTADÍSTICA

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del CHI cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

x^2 = chi cuadrado

\sum = sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

A continuación se detalla el cuadro de frecuencias, observadas las que se han obtenido luego de aplicar las encuestas y ser tabuladas, las frecuencias esperadas se calculan a partir de las frecuencias observadas la pregunta 4 y 5 se han tomado como referencia para el cruce de variables y así poder aplicar esta prueba.

Pregunta 4

¿De qué manera es la gestión administrativa por parte del GAD de la parroquia?

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

Pregunta 5

¿De qué manera es la atención que recibe en el GAD de la parroquia Ambatillo?

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS OBSERVADAS CON ESPERADOS

Tabla 17: Frecuencias observadas

| Frecuencia observada | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Población | Alternativas | | | | | Total |
| | a | b | c | d | e | |
| Gestión administrativa | 78 | 53 | 106 | 116 | 32 | 385 |
| Calidad del servicio | 30 | 75 | 95 | 115 | 70 | 385 |
| Total | 108 | 128 | 201 | 231 | 102 | 770 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Tabla 18: Frecuencias esperadas

| Frecuencia esperada | | | | | | |
|----------------------------|---------------------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Alternativas | Alternativas | | | | | Total |
| | a | b | c | d | e | |
| Gestión administrativa | 54 | 64 | 100.5 | 115.5 | 51 | 385 |
| Calidad del servicio | 54 | 64 | 100.5 | 115.5 | 51 | 385 |
| Total | 108 | 128 | 201 | 231 | 102 | 770 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Tabla 19: Chi cuadrado

| O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|-----|-------|------|--------------------|-----------------------|
| 78 | 54 | 24 | 576 | 10.67 |
| 53 | 64 | -11 | 121 | 1.89 |
| 106 | 100.5 | 5.5 | 30.25 | 0.30 |
| 116 | 115.5 | 0.5 | 0.25 | 0.00 |
| 32 | 51 | -19 | 361 | 7.08 |
| 30 | 54 | -24 | 576 | 10.67 |
| 75 | 64 | 11 | 121 | 1.89 |
| 95 | 100.5 | -5.5 | 30.25 | 0.30 |
| 115 | 115.5 | -0.5 | 0.25 | 0.00 |
| 70 | 51 | 19 | 361 | 7.08 |
| | | | X ² | 39.88 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

GRADOS DE LIBERTAD

(gl) = (Fila-1) (Columna-1)

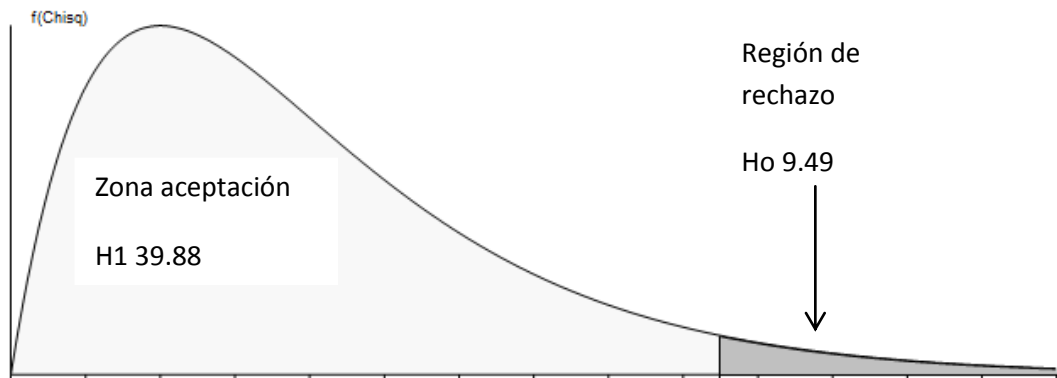
(gl) = (2-1) (5-1)

(gl) = (1) (4)

(gl) = 4

Chi cuadrado = 9.49

Gráfico 14: Verificación de la hipótesis



El Chi cuadrado calculado es 39.88 en este caso es mayor que Chi tabulado 9.49.

De acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir; se confirma que la gestión administrativa si causa impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural Ambatillo.

6. CONCLUSIONES

En base a las variables independiente y dependiente.

Muchas de las veces las organizaciones pasan por alto la calidad del servicio, pero no se dan cuenta que es muy importante ya que mediante esta herramienta, hará que la organización sea reconocida en toda la parroquia.

Cada habitante de la Parroquia es un mundo diferente, su manera de pensar y actuar no son los mismos que de otra persona por lo que cada vez quiere el servicio si es posible a su medida y a sus exigencias, la presión se incrementara y crecerá las necesidades de establecer un servicio de calidad en la mente de los habitantes va resultando mucho más importante.

El cambio es una constante que ninguna empresa ya sea pública o privada no puede detener, al contrario hay que estar preparados para cada uno de estos cambios, sin embargo alguna empresa no se han preparado por lo que su fracaso será inminente e irremediable.

El brindar un servicio de calidad a los habitantes de la parroquia hará que todos los factores que afectan al GAD parroquial en general, no les causen problema alguno.

Las empresas públicas y privadas que no brindan un servicio de calidad a diario están con mayores problemas a enfrentar las arremetidas y las exigencias de sus clientes, ya que estos harán todo lo que este a su alcance por complicar la estabilidad de la organización.

7. RECOMENDACIONES

En base a las variables independiente y dependiente.

Las empresas públicas y privadas que son pequeñas en infraestructura y en economía deben ser más inteligentes y elaborar estrategias para contrarrestar cada uno de los problemas que les presente, sin dejar de lado y siempre teniendo en cuenta que su capital es limitado y no se puede dar el lujo de desaprovechar oportunidades.

Estructurar y diseñar un modelo de gestión basado en la calidad del servicio para que los habitantes de la parroquia reconozcan al GAD parroquial por su buen servicio esa será una de las estrategias que también deberá implementar cuanto antes, para que su reputación vaya mejorando y se capte mayor atención de los habitantes de la parroquia.

Contratar los servicios de una empresa que brinde asesoría en la creación de modelos de gestión, para crear una buena imagen de la empresa en cuanto al servicio que brinda, para luego se logre tener acogida por parte de todos los habitantes siempre tomando en cuenta las necesidades de los mismos y así lograr brindar un servicio de calidad.

8. PROPUESTA

8.1. PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE BASADA EN EL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO

8.1.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Para lograr la satisfacción del cliente, se ha realizado un diagnóstico, mismo que identifico la necesidad de mejorar el servicio que brinda el GAD parroquial: capacidad de respuesta y su criterio: colaboradores comunitarios, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos ayudar, colaboradores responsables y eficientes.

8.1.2. JUSTIFICACIÓN

El modelo de gestión basado en la calidad del servicio y atención al usuario estará basado en el Modelo de Servicio Disney, pues a través del mismo se pretende mejorar las actitudes y conocimiento del personal, en relación a su capacidad de respuesta, tiene importancia para el personal de la institución, pues sus conocimientos y actitudes son el activo fundamental del GAD, y de su rendimiento y atención a los usuarios depende la calidad percibida por los clientes.

Es relevante pues un personal motivado y que trabaje en equipo para que las instituciones exitosas respalden sus logros, al contribuir sembrando las fortalezas, mitigando sus debilidades, mejorando así su gestión. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tienes con los funcionarios, en confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que este facilite o inhibe el cumplimiento de trabajo de cada persona.

8.1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión para ,mejorar la calidad del servicio basado en el Modelo de Servicio de Disney aplicado al GAD de la parroquia rural Ambatillo con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los usuarios del GAD
- Conocer las necesidades del GAD
- Desarrollar indicadores para medir la calidad de servicio.

8.1.4. FUNDAMENTACIÓN

MODELO DISNEY

El modelo Disney es un modelo empresarial solido en su direccionamiento estratégico corporativo, su atención al cliente, la capacitación a sus clientes internos, creatividad, limpieza y su rentabilidad, según (Disney, 2013). Los empleados son preparados para tratar a cada uno de los invitados con el mayor cuidado y respeto, de ahí la sorprendente tasa del retorno de clientes 70%.

Para lograr los resultados de este modelo se considera:

- Los clientes son los invitados: En relación al Servicio ofrecido
- Compartir la fama: Respetar a sus proveedores y mantener alianzas solidas

- Audacia para atreverse: Asumir retos y enfrentar riesgos que finalmente permitan sobresalir.
- El elenco: Comprometes y envolver a sus empleados y demostrarles que cada uno de ellos es importante.
- Capacitación y Motivación: El desarrollo de la compañía está relacionado con el crecimiento y el desarrollo del recurso humano.
- Los valores de Disney: Énfasis en su propósito
- Dejar que los detalles sean la estrella: Ver en los detalles el motor y motivo para que sus visitantes queden fascinados
- Una comunicación de manera clara, directa y honesta: Una buena comunicación debe ser clara. Se debe utilizar un lenguaje ordinario y decir exactamente lo que quiere decir.

Principios de servicio de excelencia Disney:

- Haga contacto visual y sonría
- Saludar y dar la bienvenida a todos los invitados
- Busque la manera de entrar en contacto con todos los invitados
- Proporcionar servicio de recuperación inmediata
- Mantenga un lenguaje corporal apropiado en todo momento
- Preservar la experiencia mágica de los invitados
- Agradezca a todos los invitados
- Recuperación de servicio: Significa exceder las expectativas de los invitados en situaciones difíciles

ESTÁNDARES DE SERVICIO DISNEY

El modelo Disney posee 4 estándares, que lo direccionan:

SEGURIDAD

La seguridad según el modelo es velar por el bienestar de los clientes y de los colaboradores para mantener su tranquilidad a través de:

- Consideraciones del diseño
- Protección ambiental
- Servicio de emergencia
- Control de prevención y pérdidas
- Procedimientos y políticas
- Entretenimiento

EDUCACIÓN

Es mostrar el respeto total por el usuario de todas las acciones y se manifiesta en los siguientes hechos:

- Tratar a cada persona, como el ser humano más importante (todos los clientes son iguales)
- Haciendo un esfuerzo extra
- Previendo un alivio emocional y físico
- Asegurando la participación de todos
- Haciendo que los recursos estén disponibles
- Procurando la recuperación del servicio
- Tratando a los compañeros de trabajo como al mejor de los clientes
- Supliendo las necesidades individuales de cada cliente

DISPONIBILIDAD

Pretende crear una experiencia emotiva a través de:

- Apariencia
- Buena actitud
- Crítica de calidad
- Temática correcta
- Caminar “la milla extra”
- Tiempo, dedicación y esfuerzo

EFICACIA

Consiste en proveer a la operación los elementos uniforme respecto a:

- Secuencia (información)
- Circulación (procesos)
- Prontitud operacional
- Trabajo en equipo, basado en un valor y virtud: “Solidaridad”
- Proveer los recursos apropiados, en el tiempo apropiado

FACTIBILIDAD

La aplicación del modelo Disney para el GAD, de la parroquia Ambatillo es factible, pues cuenta con la aprobación de las autoridades respectivas y el apoyo de toda la organización.

8.2.ESQUEMA PARA DISEÑAR EL MODELO DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SU SERVICIO.

Para el correcto diseño del modelo de servicio y atención al usuario, se seguirá el siguiente esquema.

Tabla 20: Esquema para diseñar el modelo de gestión

| Nº | Paso |
|-----------|---|
| 1 | Establecer el Proyecto |
| 2 | Identificar a los clientes |
| 3 | Identificar las necesidades de los clientes |
| 4 | Desarrollar los procesos |
| 5 | Desarrollar los indicadores |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

8.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

Se pone en manifiesto los tipos de clientes de acuerdo a (Bastos, 2012) son:

CLIENTES ACTIVOS E INACTIVOS:

Los clientes activos son aquellos que en la actualidad están realizando comportas o que lo hicieron dentro de un periodo corte de tiempo. En cambio, los clientes

inactivos son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás, por tanto se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto. Esta clasificación es muy útil por dos razones:

Porque permite identificar a los clientes que en la actualidad están realizando compras y que requieren una atención especial para retenerlos, ya que son los que en la actualidad generan ingresos económicos a la empresa.

Para identificar aquellos clientes que por alguna razón ya no compra en la empresa, y que por tanto, requieren de actividades especiales que permitan identificar las causas de su alejamiento para luego intentar recuperarlos.

CLIENTES DE COMPRA FRECUENTE, PROMEDIO Y OCASIONAL

Una vez que se ha identificado a los clientes activos se los puede clasificar según su frecuencia de compra, en:

Clientes de compra frecuente: Son aquellos que realizan compras repetidas a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es más corta que el realizado por el grueso de cliente. Este tipo de clientes, por lo general, está complacido con la empresa, sus productos y servicios. Por lo tanto, es fundamental no descuidar las relaciones con ellos y darles continuamente un servicio personalizado que los haga sentir importantes y valiosos para la empresa.

Clientes de compra Habitual: Son aquellos que realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio. Por lo tanto es aconsejable brindarles una atención esmerada para incrementar su nivel de satisfacción, y de esta manera, tratar de incrementar su frecuencia de compra.

Clientes de compra Ocasional: Son aquellos que realizan compras de vez en cuando o por única vez. Para determinar el porqué de esa situación es aconsejable que cada vez que un nuevo cliente realice su primera compra se le solicite algunos datos que permitan contactarlo en el futuro, de esa manera, se podrá investigar (en el caso de que no vuelva a realizar otra compra) el porqué de su alejamiento y como se puede remediar o cambiar esta situación.

CLIENTES DE ALTO, PROMEDIO Y BAJO VOLUMEN DE COMPRAS:

Luego de identificar los clientes activos y su frecuencia de compra, se puede realizar la siguiente clasificación (según el volumen de compras):

Cientes con alto volumen de compras: Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el grueso de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales pueden alcanzar el 50 y el 80%. Por lo general estos clientes están complacidos con la empresa, el producto y el servicio; por tanto es fundamental retenerlos planificando he implementado un conjunto de actividades que tengan un alto grado de personalización, de tal manera, que se haga sentir a cada cliente como muy importante y valioso en la empresa.

Cientes con promedio volumen de compras: Son aquellos que realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general. Por lo general, son clientes que están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio; por ello; realizan compras habituales. Para determinar si vale la pena o no, el cultivarlos para que se conviertan en clientes con alto volumen de compras, se debe investigar su capacidad de compra y pago.

Cientes con bajo volumen de compras: Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen a la compra ocasional.

CLIENTES COMPLACIDOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS:

Después de identificar a los clientes activos e inactivos, y de realizar una investigación de mercado que haya permitido determinar sus niveles de satisfacción, se los puede clasificar en:

Cientes complacidos: Son aquellos que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas. Según Philip Kotler(en su libro “dirección de mercadotecnia”), el estar complacido genera una afinidad emocional con la marca, no solo una preferencia racional, y esto da lugar a una

lealtad de los consumidores. Por lo tanto para mantener a estos clientes en ese nivel de satisfacción, se debe superar la oferta que se les hace mediante un servicio personalizado que los sorprenda cada vez que hacen una adquisición.

Cientes satisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas. Este tipo de clientes se muestra poco dispuesto a cambiar de marca, pero puede hacerlo se encuentra otro proveedor que le ofrezca una oferta mejor. Si se requiere elevar el nivel de satisfacción de estos clientes se debe planificar e implementar servicios especiales que puedan ser percibidos por ellos como un plus que no esperaban recibir.

Cientes insatisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y servicio por debajo de sus expectativas, por tanto no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor. Si se quiere recuperar la confianza de estos clientes, se necesita hacer una investigación profunda de las causas que generaron su insatisfacción para luego realizar las correcciones que sean necesarias.

CLIENTES INFLUYENTES:

Un detalle que se debe considerar al momento de clasificar a los clientes activos, independientes de su volumen de frecuencia de compras, es su grado de-influencia en la sociedad o en un entorno social, debido a que este aspecto es muy importante por la cantidad de clientes que ellos puedes derivar en el caso de que sugieran el producto y servicio que la empresa ofrece. Este tipo de clientes se dividen en:

Cientes altamente influyentes: Este tipo de clientes se caracteriza por producir una persecución positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio. Por ejemplo, estrellas de cine, deportistas famosos, empresarios de renombre y personalidades que han logrado algún tipo de reconocimiento especial. Lograr que estas personas sean clientes de la empresa es muy conveniente por la cantidad de clientes que pueden derivar como consecuencia de su recomendación o por usar el producto en público. Sin embargo, para lograr ese “favor” se debe conseguir un alto nivel de satisfacción en ellos.

Cientes de regular influencia: Son aquellos que ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos, por ejemplo, médicos que son considerados líderes de opinión en la sociedad científica o de especialistas. Por lo general, lograr que estos clientes recomienden el producto o servicio es menos complicado y costoso que los clientes altamente influyentes. Por ello, basta con preocuparse por generar un nivel de competencia en ellos aunque esto no sea rentable, porque los que se pretende con este tipo de clientes es influir en su entorno social.

NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Las necesidades de los usuarios serán analizadas a través de una encuesta, con el fin de determinar una línea base de satisfacción y requerimientos, la misma se la realizó a 10 usuarios.

8.2.2. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Tabla 21: Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 10 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Torres, 2018)

Tabla 22: Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,832 | 10 |

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Torres, 2018)

8.2.3. RESULTADOS

1. SERVICIOS DEL GAD

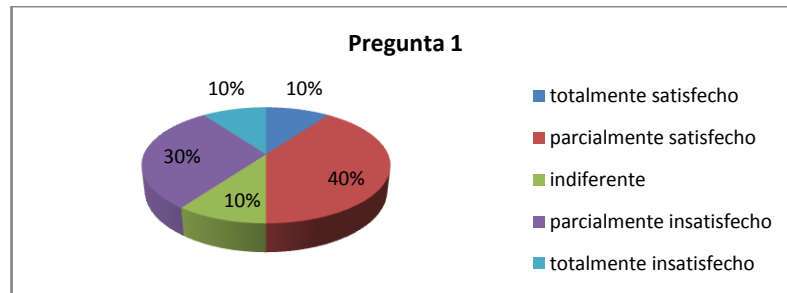
Tabla 23: Servicios del GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| totalmente satisfecho | 1 | 10% |
| Parcialmente satisfecho | 4 | 40% |
| Indiferente | 1 | 10% |
| Parcialmente insatisfecho | 3 | 30% |
| Totalmente insatisfecho | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 15: Servicios del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la primera pregunta que se trata de los servicios del GAD el 10% de las personas respondieron que está totalmente satisfecho, el 40% respondieron que está parcialmente satisfecho, el 10% respondieron le es indiferente, el 30% respondieron están parcialmente insatisfechos y el 10% respondieron que está totalmente insatisfecho con el servicio del GAD.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la primera pregunta realizada, la mayoría de las personas encuestadas están parcialmente insatisfechas con el servicio del GAD

2. CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA

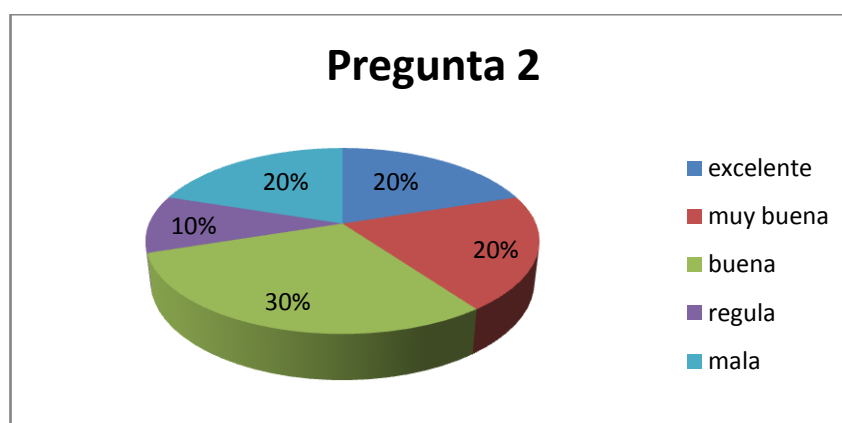
Tabla 24: Calificación de los servicios que brinda

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 2 | 20% |
| Muy buena | 2 | 20% |
| Buena | 3 | 30% |
| Regula | 1 | 10% |
| Mala | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encueta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 16: Calificación de los servicios que brinda



Fuente: Encueta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la segunda pregunta que se trata de calificar el servicio del GAD el 20% de las personas respondieron es excelente, el 20% respondieron que es muy bueno, el 30% respondieron que es bueno, el 10% respondieron que es regular y el 20% respondieron que es malo.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la segunda pregunta realizada, la mayoría de usuarios consideran que el servicio del GAD es bueno.

3. PERSONAL AMABLE.

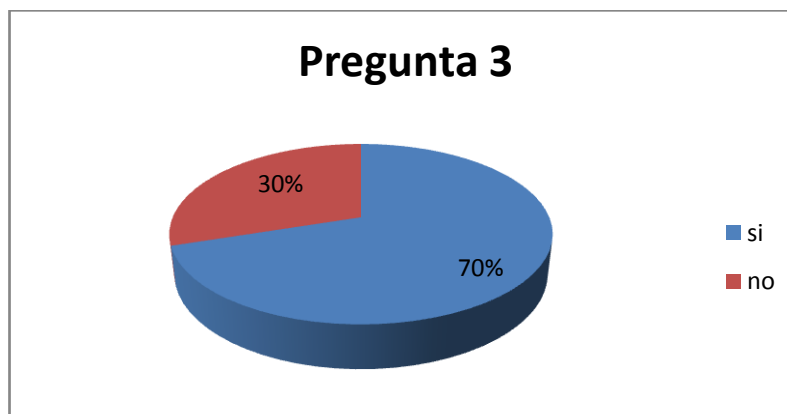
Tabla 25: Personal amable

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 7 | 70% |
| No | 3 | 30% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 17: Personal amable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la tercera pregunta que se trata de la amabilidad del personal del GAD el 70% de las personas respondieron que el personal si es amable con los usuarios y el 30% de los consultados dijo que el personal no es amable con los usuarios.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la tercera pregunta realizada, la mayoría de los usuario del GAD consideran que le personal si es amble con los usuarios.

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL PERSONAL

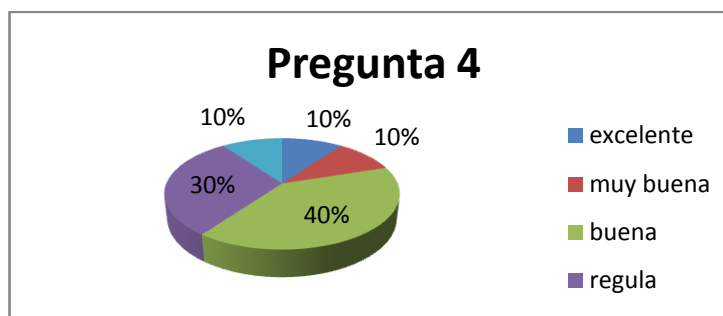
Tabla 26: Calificación del servicio del personal

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 1 | 10% |
| Muy buena | 1 | 10% |
| Buena | 4 | 40% |
| Regula | 3 | 30% |
| Mala | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 18: Calificación del servicio del personal



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la cuarta pregunta que se trata del servicio del personal el 10% de las personas respondieron que es excelente, el 10% respondieron que es muy bueno, el 40% respondieron que es bueno, el 30% respondieron es regular y el 10% respondieron que es malo.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la cuarta pregunta realizada, la mayoría de usuarios consideran que el servicio del personal del GAD es bueno.

5. PROBLEMAS RESUELTOS DE MANERA ÁGIL.

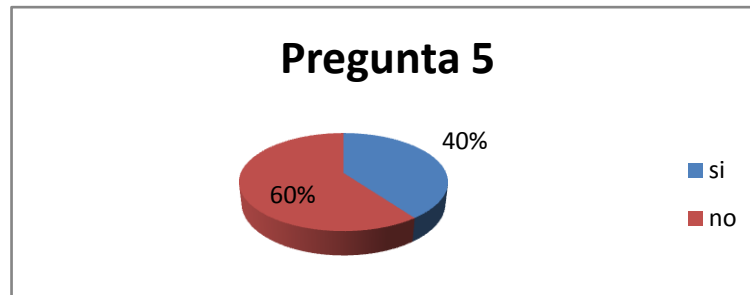
Tabla 27: Problemas resueltos de manera ágil

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 4 | 40% |
| No | 6 | 60% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 19: Problemas resueltos de manera ágil



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la quinta pregunta que se trata de resolver los problemas de manera ágil el 40% de las personas respondieron que sí y el 60% respondieron que no.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la quinta pregunta realizada los usuarios de la Parroquia Ambatillo consideran que los problemas no son resueltos de forma ágil.

6. INFORMACIÓN ADECUADA POR PARTE DEL GAD

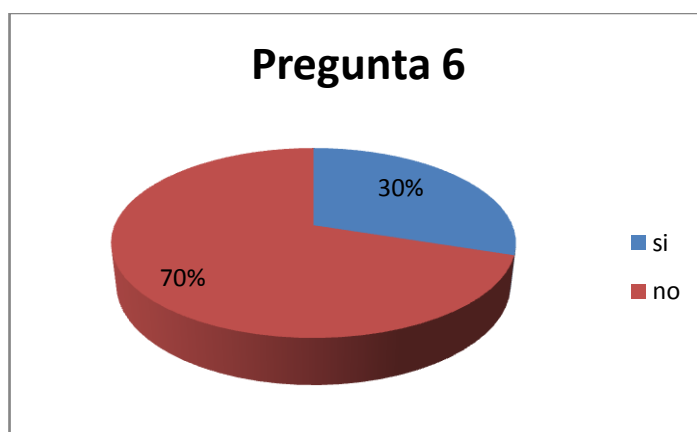
Tabla 28: Información adecuada por parte del GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 3 | 30% |
| No | 7 | 70% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 20: Información adecuada por parte del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la sexta pregunta que se trata de si recibió de forma adecuada la información por parte del GAD el 30% de las personas respondieron si y el 70% respondieron que no.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la sexta pregunta realizada, la mayoría de usuarios de la Parroquia Ambatillo considera que no han recibido de forma adecuada la información por parte del GAD.

7. ERRORES EN SUS FUNCIONES

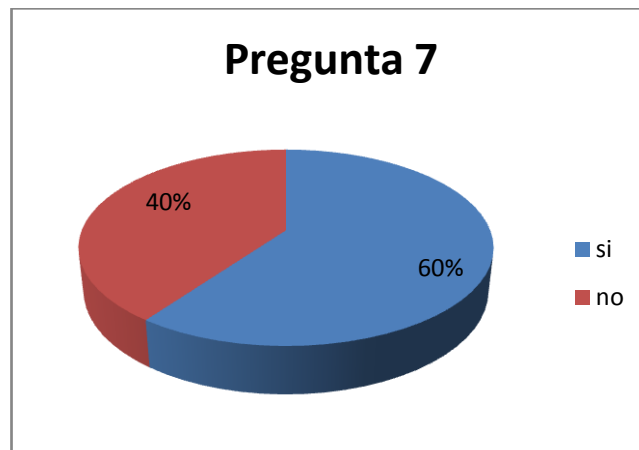
Tabla 29: Errores en sus funciones

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 6 | 60% |
| No | 4 | 40% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 21: Errores en sus funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la séptima pregunta que se trata de si el personal del GAD comete errores en sus funciones de servicio el 60% de las personas respondieron que sí y el 40% respondieron que no.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la séptima pregunta realizada, la mayoría de usuarios de la Parroquia Ambatillo considera que el GAD si comete errores en sus funciones de servicio a los usuarios.

8. PREOCUPACIÓN POR PARTE DEL GAD A LOS INTERESES DEL CLIENTE

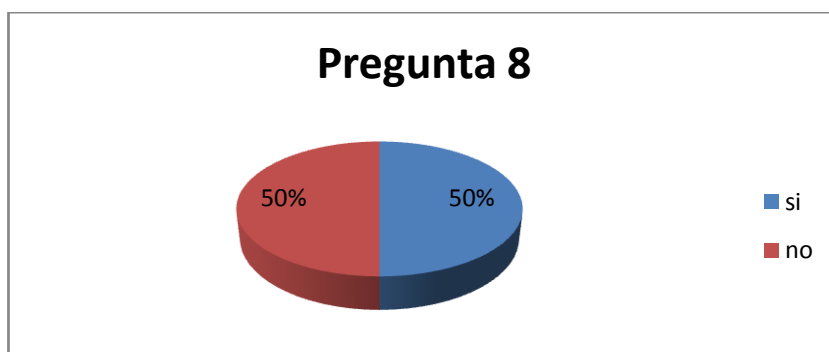
Tabla 30: Preocupación por parte del GAD a los intereses del cliente

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 5 | 50% |
| No | 5 | 50% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 22: Preocupación por parte del GAD a los intereses del cliente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la octava pregunta que se trata de si existe preocupación por parte del personal del GAD a los intereses de los usuarios el 50% de las personas respondieron que sí y el 50% respondieron que no.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la octava pregunta realizada, existe dos consideraciones ya que el 50% dicen que el GAD si se interesa por los intereses de los usuarios y el otro 50% dicen que no.

9. LA ATENCIÓN DEL GAD

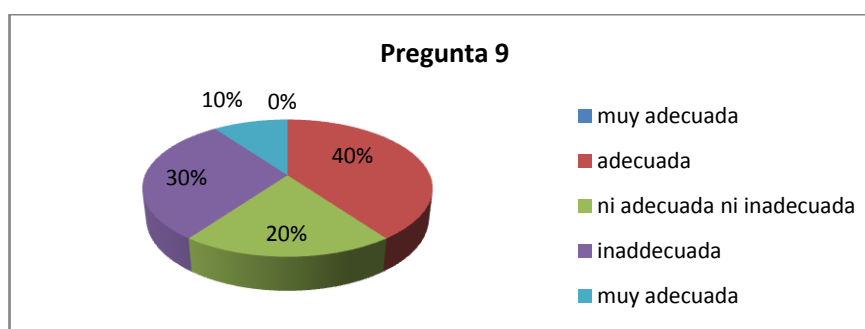
Tabla 31: La atención del GAD

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Muy adecuada | 0 | 0% |
| Adecuada | 4 | 40% |
| Ni adecuada ni inadecuada | 2 | 20% |
| Inadecuada | 3 | 30% |
| Muy adecuada | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 23: La atención del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la novena pregunta que se trata de que manera es la atención del GAD el 0% de las personas respondieron que es muy adecuada, el 40% respondieron que es adecuada, el 20% respondieron que no es ni adecuada ni inadecuada, el 30% respondieron que es inadecuada y el 10% respondieron que muy inadecuada.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la novena pregunta realizada, la mayoría de usuarios de la Parroquia Ambatillo considera que la atención del GAD es ni adecuada ni inadecuada

10. RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS

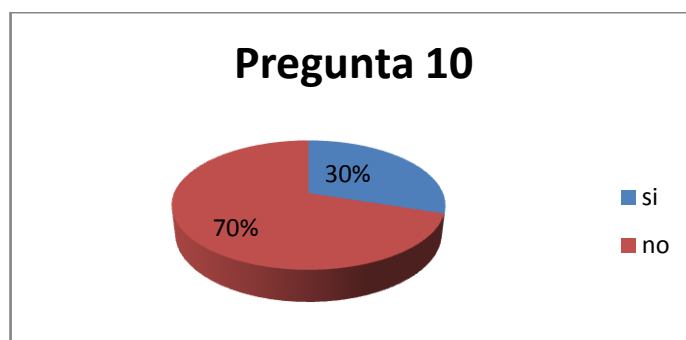
Tabla 32: Resolución de los problemas

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 3 | 30% |
| No | 7 | 70% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

Gráfico 24: Resolución de los problemas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: (Torres, 2018)

ANÁLISIS

De 10 encuestados, en la décima pregunta que se trata de si los problemas de los usuarios fueron resueltos por el GAD el 30% de las personas respondieron que sí y el 70% respondieron que no.

INTERPRETACION

Por lo cual se puede concluir que en cuanto a la décima pregunta realizada, la mayoría de usuarios de la Parroquia Ambatillo considera que los problemas no son resueltos por parte del GAD.

8.3.MODELO DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE DISNEY APLICADO AL GAD DE LA PARROQUIA RURAL AMBATILLO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SU SERVICIO

8.3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo a investigaciones y entrevistas realizadas, la actual Parroquia de Ambatillo era un caserío (anejo) de la Parroquia San Bartolomé de Pinllo hasta que, en la década del año 1950-1960, el distinguido Sr. Jorge Toro Paredes con su familia y con la ayuda del Padre Manuel María Arcentales párroco de San Bartolomé inician los trámites para que Ambatillo deje de ser un caserío y sea elevada a la categoría de la parroquia civil eclesiástica, iniciando la construcción de la carretera desde San Bartolomé hasta Ambatillo por la cuesta conocida como el espino blanco, trabajo que lo realizaron con esfuerzo y sacrificio de los moradores quienes colaboraron con mingas con el único objetivo de tener una carretera para que lleguen los vehículos y que se declare parroquia libre e independiente de San Bartolomé, a este esfuerzo se les unen los señores Julio Cesar Sánchez, Alejandro Barrionuevo, Carlos Benedito López, Leónidas Abril, Cosme Espín Francisco Barrionuevo y Augusto Calero, así como otras personas que de una u otra manera aportaron para conseguir este objetivo. Mons. Bernardino Echeverría Ruiz, Obispo de Ambato al ver que ha sido construida la carretera, acepta elevar a parroquia eclesiástica el 13 de Noviembre de 1954, dándole el título de PARROQUIA ECLESIASTICA DE NUESTRA SEÑORA DE LA ELEVACIÓN DE AMBATILLO (Altamirano, 2015).

En esta época el caserío se construirá por tres principales haciendas, HACIENDA DE LA FAMILIA NUÑES.HACIENDA DE SR.FAUSTINO ALTAMIRANO Y HACIENDA DEL SR. ALFONSO COBO, en este tiempo las casas de adobe, de tapial y cubierta de teja, de bareque, carrizo más madera que chaguarquero (cabuya) que servía para dos tipos de trabajo uno las fincas para la sogilla para el bareque y amarrar hacían solamente sogillas y chaguarquero de las casas.

El comisario venia de Pinllo quien en ese entonces eran encargados de asentar las partidas de nacimiento, las viviendas eran tapial, de muro de cangagua, el techo era

cubierta de paja del páramo solo los que tenían dinero construían casas de teja, la comunidad constaba de 30 casas. La alimentación en esta época era arroz de cebada con leche y panela que para obtenerla viajaban al corazón con 3 o 4 asnos y para comprar pasaban semana entera de viaje, además consumían haba verde con el cual preparaban sopa en colada de quinua , en este tiempo todos se dedicaban a tener gallinas y chanchos los cuales eran pelados y repartidos entre la familia muy pocas cosas eran adquiridas en los mercados y plazas, lo que compraban en la plaza era leche que transportaban en una olla llamada chamela, la comida era la base de granos, dulce de mashua con hoja de dulce acompañada de mellocos y con papas llamadas llungaras(plato típico antiguo del sector), en las fiestas se nombraban alcaldes y pendoneros, su principal festividades del divino niño (Díaz, 2015).

8.3.2. MISIÓN

Somos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ambatillo, que busca el desarrollo y fortalecimiento poblacional a través de la gestión, inversión y coordinación entre instituciones gubernamentales y no gubernamentales en la jurisdicción parroquial, cumpliendo con lo establecido en la ley para lograr un equilibrio entre el entorno natural y poblacional a través de, o establecido en los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

8.3.3. VISIÓN

Ambatillo al 2019 será un territorio ordenado y posicionado a nivel provincial, regional, nacional e internacional como una parroquia que potencia sus recursos productivos, artesanales y turísticos sustentados en la participación ciudadana, encadenamientos productivos emprendimientos locales y servicios de infraestructura social de calidad.

8.3.4. OBJETIVOS DEL MODELO

OBJETIVO GENERAL

Garantizar el buen funcionamiento e información al Usuario Interno y Externo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia rural, con el fin de brindar un servicio de calidad y calidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las funciones del personal de Atención al Usuario.
- Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios específicamente en la dimensión de calidad.

8.3.5. FUNCIONES GENERALES BASADAS EN EL MODELO DE SERVICIO DISNEY

- Proveer al usuario información general sobre el GAD, su organización y servicios.
- Facilitar la identificación de los puntos de contacto: puesta de entrada, pacillo de espera, atención al usuario.
- Facilitar la información personalizada sobre la ubicación del departamento de atención al cliente.
- Acoge y acompaña al usuario cuando sea preciso para facilitar su estancia en el GAD.

- Atiende, informa y asesora a los usuarios en todos aquellos problemas relativos a la asistencia o derivados de ella, que no puedan ser atendidos de forma ordinaria y/o satisfactoria en otro ámbito de la organización.
- Transmite a los usuarios sus deberes y derechos, velando por su obligatorio cumplimiento.

FUNCIONES CENTRADAS PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIMENSIÓN DE CALIDAD

Reclamaciones, quejas y sugerencias, tratando de resolver el problema en ese momento proponiendo una solución, o traslado dicha cuestión a la Presidencia para resolver una respuesta de mejora de la situación que genero al problema.

Apoyo en las acciones administrativas de los servicios del GAD con especiales dificultades para la resolución de los asuntos plateados. Coordinación con otros GADS para envío de documentación de para obras de mejoramiento. Traslado de información a las unidades o profesionales de los otros ámbitos para resolución de problemas concretos de los ciudadanos y otros asuntos de interés.

Medir los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción y los sondeos de opinión sobre la atención prestada y efectuando el tratamiento estadístico de los resultados, con el fin de evaluar de forma objetiva la calidad e incorporar conjuntamente con la dirección, medidas que mejoren aquellos aspectos menos valorados.

DEBERES DEL PERSONAL

- Respetar y cumplir las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos.
- Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez solidaridad y en función del bien colectivo, con la

diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.

- Conservar los documentos útiles, equipos, muebles y bienes en general confinados a se guarda, administración o utilización de conformidad con la ley.
- Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
- Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración
- Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe.
- Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.

8.3.6. INDICADORES

Nombre del indicador: Satisfacción

Unidad de medida: Porcentaje

$$satisfaccion = \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$satisfaccion = \frac{5}{10} \times 100$$

$$satisfaccion = 50\%$$

Interpretación: El nivel de satisfacción de los usuarios es del 50%, por lo que se puede apreciar existe un nivel medio de usuarios que están satisfechos con el servicio recibido.

Nombre del indicador: Calidad del servicio

Unidad de medida: Porcentaje

$$\textit{calidad del servicio} = \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\textit{calidad del servicio} = \frac{7}{10} \times 100$$

$$\textit{calidad del servicio} = 70\%$$

Interpretación: La calidad de los servicios según los usuarios es del 70%, por lo que se puede apreciar existe un alto nivel de usuarios que están satisfechos con la calidad del servicio.

Nombre del indicador: Amabilidad del personal

Unidad de medida: Porcentaje

amabilidad del personal

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\textit{amabilidad del personal} = \frac{7}{10} \times 100$$

$$\textit{amabilidad del personal} = 70\%$$

Interpretación: el 70% d los usuarios piensan que el personal es amable, lo que significa que existe un nivel alto de usuarios que piensan que el personal del GAD es amable al momento de atender.

Nombre del indicador: Experiencia del personal

Unidad de medida: Porcentaje

experiencia del personal

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$experiencia del personal = \frac{6}{10} \times 100$$

$$experiencia del personal = 60\%$$

Interpretación: La experiencia del personal según los usuarios son del 60%, por lo que se puede apreciar existe un alto nivel de usuarios que afirman que el personal tiene experiencia al realizar su trabajo para la parroquia.

Nombre del indicador: Ágil solución de problemas

Unidad de medida: Porcentaje

agil solucion de problemas

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$agil solucion de problemas = \frac{4}{10} \times 100$$

$$agil solucion de problemas = 40\%$$

Interpretación: El 40% de los usuarios menciona que existe una ágil resolución de problemas, porcentaje no muy significativo y que muestra una debilidad para el servicio del GAD.

Nombre del indicador: Entrega de información adecuada

Unidad de medida: Porcentaje

entrega de informacion adecuada

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\text{entrega de informacion adecuada} = \frac{3}{10} \times 100$$

$$\text{entrega de informacion adecuada} = 30\%$$

Interpretación: El 30% de los usuarios menciona que la entrega de información adecuada no es buena, porcentaje no muy significativo y que muestra una debilidad para el servicio del GAD.

Nombre del indicador: Errores de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

$$\text{errores de servicio} = \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\text{errores ede servicio} = \frac{6}{10} \times 100$$

$$\text{errores de servicio} = 60\%$$

Interpretación: El 60% han respondido que existe errores de servicio, porcentaje muy significativo y que muestra una debilidad para el servicio del GAD.

Nombre del indicador: Trabajo para el usuario

Unidad de medida: Porcentaje

trabajo para el usuario

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\text{trabajo para el usuario} = \frac{5}{10} \times 100$$

$$\text{trabajo para el usuario} = 50\%$$

Interpretación: El 50% han respondido que existe trabajo por parte del GAD para el usuario, porcentaje muy significativo y que muestra que el GAD debe ir mejorando este indicador para convertirlo en una fortaleza.

Nombre del indicador: Atención

Unidad de medida: Porcentaje

$$\text{atencion} = \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\text{atencion} = \frac{6}{10} \times 100$$

$$\text{atencion} = 60\%$$

Interpretación: El 60% han respondido que la atención del GAD para el usuario es aceptable, porcentaje muy significativo y que muestra que el GAD debe ir mejorando este indicador para convertirlo en una fortaleza.

Nombre del indicador: Resolución de problemas

Unidad de medida: Porcentaje

resolucionde problemas

$$= \frac{\text{numero de usuarios con respuesta afirmativas}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$$

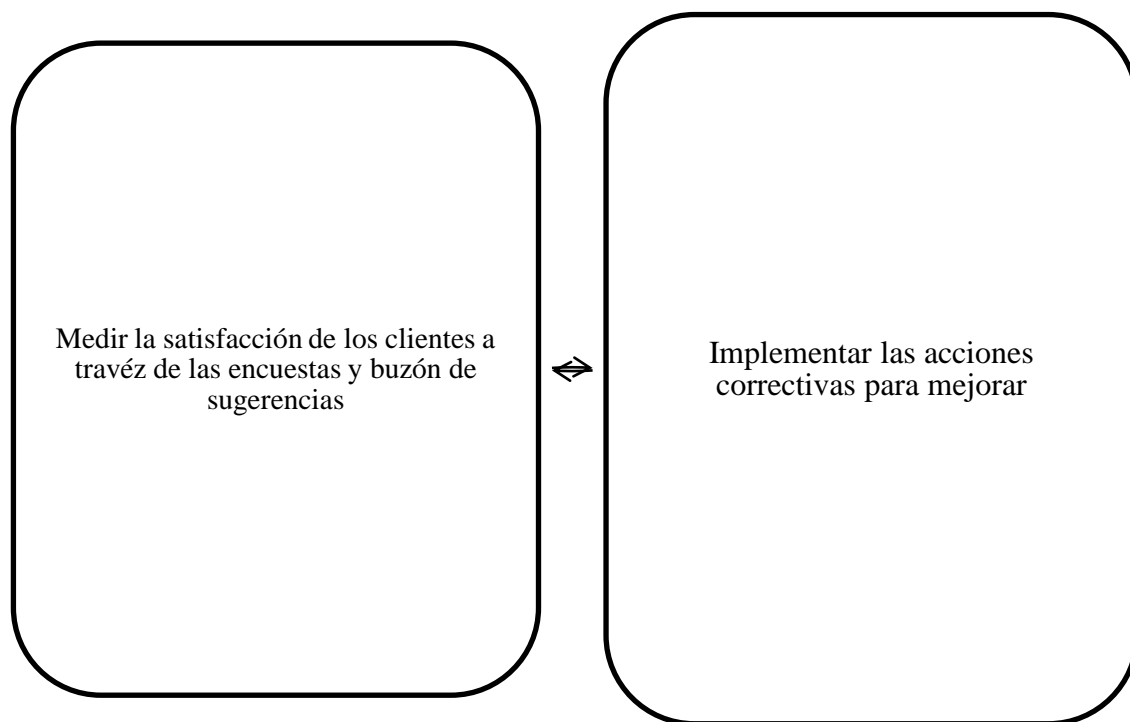
$$\text{resolucionde problemas} = \frac{3}{10} \times 100$$

$$\text{resolucionde problemas} = 30\%$$

Interpretación: El 30% de los usuarios ha cubierto su expectativa de encontrar una resolución a su problema, convirtiéndose en una debilidad para el servicio del GAD.

8.3.7. PLAN DE MEJORA

Gráfico 25: Plan de mejora



Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS

Encuesta de servicio para el buzón de sugerencias:

El buzón de sugerencias consiste en ubicar un buzón de correo en un lugar de la empresa con un letrero, que lo identifiquen y formularios en papel donde los clientes puedan anotar comentarios, sugerencias y quejas.

Encuesta de servicio

Fecha: _____

Nombre: _____

Tel.: _____

Porque su opinión es muy importante para nosotros, permítanos unos minutos para responder las siguientes preguntas. Gracias.

¿Recibió del personal un saludo amable y cortes?

Todos _____ Algunos _____ Ninguno _____

¿El personal que le atendió se mostró interesado en sus necesidades?

Todos _____ Algunos _____ Ninguno _____

¿Si le acompañaron niños en su visita, ellos fueron atendidos de manera especial por nuestro personal (saludos, atención a sus necesidades, trato amigable)?

Sí _____ No _____

¿Resolvieron necesidades de manera rápida y satisfactoria?

Sí _____ No _____

¿En una escala del 1 al 5, donde 5 es excelente y 1 es muy malo, como califica la presentación de nuestro personal? _____

¿En una escala del 1 al 5, donde 5 es excelente y 1 es muy malo, que tan satisfecho quedo con nuestro servicio? _____

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS:

IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA MEJORAR

CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO

**1.- CULTURA DE ORGANIZACIÓN DEL GAD DE LA PARROQUIA
AMBATILLO**

TEMAS

- Filosofía del GAD
- Organigrama
- Manera de trabajar
- Servicios que se presentan
- Reglamento interno
- Ventajas del GAD
- Horarios
- Información general

CRONOGRAMA

Tabla 33: Cronograma

| Tema | Responsable | Recurso | Fecha | Hora |
|--|--------------------|---|-------------------------|-----------------------|
| Cultura Organizacional del GAD de la parroquia Ambatillo | Presidente | Facilitador, salón, retroproyector, computadora, material de apoyo, lapiceros | Jueves, 5 de abril 2018 | 10:00 A.M - 12:00 P.M |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

PRESUPUESTO

Tabla 34: Presupuesto

| Indicadores | Cantidad | Costo Unitario | Subtotal |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
| Honorarios de Expositor | 1 | 500 | 500 |
| Transporte Expositor | 1 | 50 | 50 |
| Material de Capacitación | 6 | 5 | 30 |
| Total | | | 580 |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

2.- LA ACTITUD

TEMAS

- Diferencia entre actitud positiva y actitud negativa
- Los virus de la actitud
- Importancia de una actitud positiva en el trabajo
- Aceptar nuevos retos
- Como mejorar la actitud
- Actividad de reflexión

CRONOGRAMA

Tabla 35: Cronograma

| Tema | Responsable | Recurso | Fecha | Hora |
|--------------------------------|---------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| La Actitud, hace la diferencia | Capacitador externo | Facilitador, salón, retroproyector, computadora, material de apoyo, lapiceros | Viernes, 6 de abril 2018 | 10:00 A.M - 12:00 P.M |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

PRESUPUESTO

Tabla 36: Presupuesto

| Indicadores | Cantidad | Costo Unitario | Subtotal |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
| Honorarios de Expositor | 1 | 500 | 500 |
| Transporte Expositor | 1 | 50 | 50 |
| Material de Capacitación | 6 | 5 | 30 |
| Total | | | 580 |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

3.-MODELO DE SERVICIO DISNEY

TEMAS

- ¿Qué es el modelo de servicio Disney?
- La meta de Disney
- Conceptos básicos del servicio Disney
- Los valores de Disney
- Relación de los valores de Disney con los valores de Country Club
- Cantabria
- Las claves de éxito de Disney
- Servicio de calidad
- Recuperación de servicio
- Momentos mágicos de Disney
- ¿Cómo crear momentos mágicos en la empresa?

CRONOGRAMA

Tabla 37: Cronograma

| Tema | Responsable | Recurso | Fecha | Hora |
|---------------------------|----------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Modelo de Servicio Disney | Especialista externo | Facilitador, salón, retroproyector, computadora, material de apoyo, lapiceros | lunes, 9 de abril 2018 | 10:00 A.M - 12:00 P.M |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

PRESUPUESTO

Tabla 38: Presupuesto

| Indicadores | Cantidad | Costo Unitario | Subtotal |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
| Honorarios de Expositor | 1 | 500 | 500 |
| Transporte Expositor | 1 | 50 | 50 |
| Material de Capacitación | 6 | 5 | 30 |
| Total | | | 580 |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

4.- SATISFACCIÓN AL CLIENTE BASADA EN EL MODELO DISNEY

TEMAS

- Que es un cliente
- Quienes son nuestros clientes
- Servicio al cliente
- Satisfacción al cliente
- Calidad del servicio
- Claves para lograr el éxito de la empresa a través del servicio al cliente
- Actitud de servicio
- Técnicas para mejorar la satisfacción del cliente

CRONOGRAMA

Tabla 39: Cronograma

| Tema | Responsable | Recurso | Fecha | Hora |
|--|----------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| Satisfacción al Cliente Basada en el modelo Disney | Especialista externo | Facilitador, salón, retroproyector, computadora, material de apoyo, lapiceros | Martes, 10 de abril 2018 | 10:00 A.M - 12:00 P.M |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

PRESUPUESTO

Tabla 40: Presupuesto

| Indicadores | Cantidad | Costo Unitario | Subtotal |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
| Honorarios de Expositor | 1 | 500 | 500 |
| Transporte Expositor | 1 | 50 | 50 |
| Material de Capacitación | 6 | 5 | 30 |
| Total | | | 580 |

Fuente: (Consultores, 2016)

Elaborado por: (Torres, 2018)

5.- EVALUACIÓN

Al concluir con las fases de la capacitación se procedió a encuestar a todos los colaboradores, presidente y miembros del GAD para determinar los cambios que se realizaron dentro de la empresa.

De igual forma se realizó una boleta de observación para complementar la evaluación del impacto sobre las capacitaciones, la cual se presenta como un check list y en donde se evaluó el desempeño de los colaboradores y las mejoras que estos tuvieron en relación a los resultados obtenidos antes de realizar el experimento.

Dichos resultados se presentan dentro de la interpretación de resultados

Los indicadores evaluados en el check-list se presentan a continuación:

PERSONAL

SALUDO Y DESPEDIDA

- Los empleados saludaron al cliente a su llegada al club.
- Los empleados saludaron al cliente por su nombre

- Los empleados se despidieron del cliente por su nombre
- Los empleados mantienen contacto visual con el cliente al saludarlo y despedirlo

ATENCIÓN Y AMABILIDAD

- Los empleados son amables
- Los empleados tratan a los clientes de manera respetuosa
- Los empleados están siempre dispuestos a ayudar

ARREGLO PERSONAL

- Los empleados estaban vestidos apropiadamente
- Presentación de rostro, cabello y manos
- Los empleados portan identificación en un lugar visible

EFICACIA

- Limpieza y orden en el lugar de trabajo
- El lugar se percibe ordenado y limpio
- Limpieza y presentación de las instalaciones
- Problemas dentro de las instalaciones
- Cuando hay un problema los empleados ayudan a resolverlo
- Los empleados toman iniciativa para resolver los problemas

OPERACIONES

Actuación personal

- Los empleados aprovechan para ofrecer alternativas de servicio a los clientes.

Actuación del gerente general

- Saluda de manera cortés a todos los que se encuentran a su paso
- Toma iniciativa para resolver problemas

9. REFERENCIAS

- Altamirano, C. A. (2015). Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.
- Altamirano, C. A. (2015). Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Ambatillo.
- Andrea, T. (2015). Servicio con Calidad. México.
- Araque, W. (enero de 2012). Las Pymes y su situación actual. Obtenido ° http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/Las_PyME_y_su.pdf
- Bastos, A. (2012). Fidelización del cliente.
- Byars, L. W. (2013). Administración total.
- CASO8, C. (2015). Gestión.
- Consultores, A. (2016). El modelo SERVQUAL de calidad de servicio.
- Cuadrado, M. G. (2015). La gestión de la calidad total modelos.
- Díaz, M. J. (2015). GAD Ambatillo.
- Disney, U. d. (2013). Estrategias empresariales de Disney.
- F, A. (2015). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología. Caracas.
- F, M. R. (2015). Temas de investigación Comercial.
- Fayol, H. (2012). Principios de la administración.
- GALINDO MUNCH, L. (2014). Fundamentos de Administración.
- García, Y. L. (2014). Gobiernos Autónomos en América Latina. Gobiernos Autónomos en América Latina, sector estratégico generador de empleo.
- García, Y. L. (2014). La Industria del Calzado en América Latina. La Industria del Calzado en América Latina, sector estratégico generador de empleo.
- Hora, L. (24 de abril de 2013). Noticias de Tungurahua. Obtenido de <http://www.lahora.com.ec>
- J, R. O. (2015). Teoría y práctica de la investigación cualitativa. Bilbao.
- J, S. (2015). Fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería. Barcelona.

Jácome, H. y. (2013). Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. FLACSO.

James, E. (2014). Administración y Control de Calidad.

Jorge Armando Zula Cujano, L. Y. (2016). Diagnóstico de la gestión administrativa en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón guano: un enfoque de las juntas rurales del cantón guano: un enfoque de la participación ciudadana.

Krugman, P. R. (2015). La calidad del servicio y sus avances. Editorial Crítica.

Kyriacou, G. A. (2015). Evolución de la administración y el servicio.

Leon, M. A. (2014). Modelo de servicio Disney.

M., E. (2016). Gestión comercial y servicio de atención al cliente.

MAR07, C. (2015). Gestión y sus aplicaciones.

María, A. I. (2015). Introducción a la calidad aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. México.

Parasuraman, A. Z. (2014). Modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura.

PET95, C. (2015). Modelo de gestión de las empresas públicas.

POGO, M. (2012). Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno de la Parroquia de Yaruquí.

Porter, M. E. (2015). Estrategias administrativas: Técnicas para el análisis de gestión de la administración.

Tendencias. (04 de febrero de 2014). Gestión. Recuperado el 2017, de <https://gestion.pe/tendencias/modelo-disney-calidad-servicio-10-abril-3212>

Terry, G. R. (2014). Definición de administración.

Thompson, J. (2014). Tipos de Administración. Administración en Teoría.

Toala, T. (2016). Evaluación de la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural bachillero. eca sinergia.

Torres, D. (22 de enero de 2018). Encuesta. Ambato.

Villegas, J. B. (2015). Modelo de gestión administrativa para el gad de la parroquia Ricaute. dspace.

W. Edwards Deming. (2014). Calidad del servicio y competitividad.

Zorrilla. (2015). Investigación.

10. ANEXOS



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Organización de Empresas



Objetivo: Determinar la calidad del servicio del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural Ambatillo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta del cuestionario.
- Marque con una X únicamente la respuesta correcta.
- No se permite manchones ni borrones.

Dirigido a: la información es recolectada con fines de investigación académica, por ende, los investigadores se comprometen a no publicar la información proporcionada por los participantes.

Cuestionario

1. ¿Conoce usted lo que es un GAD?

Si

No

2. ¿Con que frecuencia visita usted en GAD de la parroquia?

1 vez al mes

2 veces al mes

3 veces al mes

4 veces al mes

Ninguna

3. ¿Conoce usted lo que es un modelo de gestión?

Si

No

4. ¿De qué manera es la gestión administrativa por parte del GAD de la parroquia?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

5. ¿De qué manera es la atención que recibe en el GAD de la parroquia Ambatillo?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

6. ¿Cómo se informa de las actividades que realiza el GAD de la parroquia?

Convocatoria

Reuniones

Oficios

Notificaciones

Ninguna

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado por parte del GAD?

- Totalmente satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Indiferente
- Parcialmente insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho

8. ¿Considera usted que el GAD de Ambatillo ha contribuido con el mejoramiento de su barrio?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indiferente
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del servicio del GAD Parroquial?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Indiferente
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que el GAD requiere mejora en sus procesos?

- Totalmente de acuerdo

- Parcialmente de acuerdo
- Indiferente
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿En qué área cree usted que se debe dar la mejora?

- Directiva
- Administrativa
- Operativa
- Las tres
- Ninguna

12. ¿Estaría usted de acuerdo que se aplique un modelo de gestión basado en mejorar la calidad del servicio del GAD de la parroquia Ambatillo?

- Si
- No



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Organización de Empresas



Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que brinda el GAD.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta del cuestionario.
- Marque con una X únicamente la respuesta correcta.
- No se permite manchones ni borrones.

Dirigido a: la información es recolectada con fines de investigación académica, por ende, los investigadores se comprometen a no publicar la información proporcionada por los participantes.

Cuestionario

1. Luego de haber recibido los servicios del GAD, ¿Cómo se encuentra?

- Totalmente satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Indiferente
- Parcialmente Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

2. ¿Cómo calificaría usted los servicios que brinda el GAD?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿El personal de servicio del GAD es amable?

- Si
- No

4. ¿Cómo calificaría el servicio del personal del GAD?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

5. ¿El personal del GAD resuelve los problemas de manera ágil?

Si

No

6. ¿Recibió información adecuada por parte del personal del GAD?

Si

No

7. ¿El personal de servicios del GAD comete errores en sus funciones de servicio?

Si

No

8. ¿Existe preocupación por parte del personal del GAD a los intereses de los usuarios?

Si

No

9. ¿Desde que ingresó al GAD la atención para usted fue?

Muy adecuado

Adecuado

Ni adecuado ni inadecuado

Inadecuado

Muy inadecuado

10. ¿Considera usted que su problema fue resuelto por parte del GAD?

Si

No

