



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO, PARROQUIAL RURAL DE SEVILLA DON
BOSCO, CANTÓN MORONA- PROVINCIA DE MORONA
SANTIAGO”**

AUTORA:

MONICA MARGOTH CHAMBA SUÁREZ

MACAS – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Mónica Margoth Chamba Suárez, quién ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

DIRECTOR

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Chamba Suárez Mónica Margoth declaro que el presente trabajo de titulación es de mi auditoría y que los resultados del mismo son auténticos originales. Los textos constan y es en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de marzo del 2016

Mónica Margoth Chamba Suárez

N.C.I: 1102444849

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por ser la fuerza y luz divina para avanzar en el camino de mi vida.

Al Ing. Pedro Bravo, mi Director de Tesis por su colaboración y sabios conocimientos los cuales me permitieron realizar este trabajo de Titulación, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por mi querida Institución.

A todos los Docentes que durante la carrera de Secretariado Gerencial impartieron sus conocimientos académicos y experiencias, lo que nos ha dado el aval de estar convencidas que seremos unas excelentes profesionales, y que pondremos muy en alto el nombre de nuestra Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH).

AGRADECIMIENTO

A mi esposo Truman mis hijos; César Antonio, Christian Vicente, Jonathan Junior, Thalía Selena, Josselyn Mishell y Miguel Ángel que fueron mis pilares base, para motivarme y apoyarme a culminar la carrera de Secretariado Gerencial. A mis padres Sixto y María Olivia mis hermanos José Sixto y Geny Isabel, por apoyarme moralmente desde la distancia y de diversas maneras a que culmine mis estudios de tercer nivel, con lo cual me siento muy orgullosa y realizada profesionalmente para poder mejorar con calidad mis servicios profesionales en el Gobierno Municipal del Cantón Morona, donde trabajo.

Mi agradecimiento especial a la Escuela Politécnica de Chimborazo, institución que me ha dado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, gracias a la guía de su personal docente idóneo en cada una de sus asignaturas académicas.

INDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos	x
Índice de ilustraciones	xii
Resumen	xiii
ABSTRACT	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. Antecedentes Históricos	7
2.1.3. Misión del GAD Parroquial Sevilla Don Bosco.....	11
2.1.4. Visión del GAD Parroquial Sevilla Don Bosco.....	11
2.1.5. Investigaciones sobre gestión de calidad.....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14

2.2.1.	Estrategia	14
2.2.2	Estrategias del servicio al cliente.....	15
2.2.3.	Servicio	17
2.2.4.	Calidad.....	18
2.3.	IDEA A DEFENDER	22
2.3.1	Idea a defender.....	22
2.4.	VARIABLES	23
2.4.1	Variable Independiente	23
2.4.2	Variable Dependiente	23
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		24
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
3.3.1.	Unidad de análisis	24
3.3.2.	Cálculo de la muestra.....	24
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.4.1.	Métodos	26
3.4.2.	Técnicas e instrumentos.....	26
3.5	RESULTADOS	27
3.5.1.	Caracterización de la Parroquia Sevilla Don Bosco	27
3.5.1.1.	Ubicación	27
3.6.	Resultados obtenidos	32
3.7.	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	66
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		67
4.1	TITULO	67
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	67
4.2.1.	Análisis de problemas	67

4.2.2. Árbol de problemas.....	68
4.2.3. Objetivos.....	69
4.2.4. Estrategias de la propuesta.....	70
4.2.5. Responsables de la aplicación de la propuesta.....	74
4.2.6. Cronograma.....	75
4.2.7. Presupuesto tentativo.....	76
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFIA.....	80
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Opiniones sobre atención inmediata.....	32
Cuadro N° 2: Criterio sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta	34
Cuadro N° 3: Calificación dela atención recibida.	35
Cuadro N° 4: Facilidades de acceso a la información requerida para trámites	36
Cuadro N° 5: Actitud de los funcionarios, percibida por los clientes externos.....	37
Cuadro N° 6: Percepción sobre la capacitación de los servidores públicos en atención al cliente.....	39
Cuadro N° 7: Quejas respecto a la calidad de atención recibida.	40
Cuadro N° 8: Nivel de satisfacción de los clientes externos.	42
Cuadro N° 9: Se debe mejorar la calidad de atención.	43
Cuadro N° 10: Existencia de un buzón de quejas o sugerencias.	45
Cuadro N° 11: Opinión ciudadana sobre mejora de sistema de atención.	46
Cuadro N° 12: Sugerencia de cambios en la atención del GAD Parroquial.....	47
Cuadro N° 13: Área de atención al público es apropiada.	49
Cuadro N° 14: Capacitación para cumplimiento de funciones.....	50
Cuadro N° 15: Capacitación en normativa interna.	52
Cuadro N° 16: Existencia de normas internas para atención al cliente.	53
Cuadro N° 17: Capacitación de clientes internos en temas de atención al cliente.	54
Cuadro N° 18: Consideración de clientes como una prioridad.....	55
Cuadro N° 19: Calificación del ambiente laboral.....	56
Cuadro N° 20: Calificación de las relaciones interpersonales entre compañeros.....	57
Cuadro N° 21: Calificación de las relaciones interpersonales con autoridades.....	59
Cuadro N° 22: Posibilidad de mejorar el ambiente laboral.	60
Cuadro N° 23: Afectación del clima laboral en la atención a clientes externos.....	61
Cuadro N° 24: Requerimiento de capacitación en temas de atención al cliente.....	62

Cuadro N° 25: Intención en la aplicación de estrategias de mejora en la atención al cliente externo.....	64
Cuadro N° 26: Disposición a cambio de actitud.....	65
Cuadro N° 27: Limitaciones y potencialidades del GAD Sevilla Don Bosco en la calidad de atención al cliente.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Opiniones sobre atención inmediata, expresadas en porcentajes.....	33
Gráfico N° 2: Criterio sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta, expresado en porcentajes	34
Gráfico N° 3: Calificación dela atención recibida expresada en porcentajes	35
Gráfico N° 4: Facilidades de acceso a la información requerida para trámites, expresada en porcentajes.	36
Gráfico N° 5: Actitud de los funcionarios, percibida por los clientes externos, expresada en porcentajes.	38
Gráfico N° 6: Percepción sobre la capacitación de los servidores públicos en atención al cliente, expresada en porcentajes.....	39
Gráfico N° 7: Quejas respecto a la calidad de atención recibida, expresada en porcentajes.....	41
Gráfico N° 8: Nivel de satisfacción de los clientes externos, expresado en porcentajes.	42
Gráfico N° 9: Se debe mejorar la calidad de atención, expresado en porcentajes....	44
Gráfico N° 10: Existencia de un buzón de quejas o sugerencias, expresado en porcentajes.....	45
Gráfico N° 11: Opinión ciudadana sobre mejora de sistema de atención, expresada en porcentajes.....	46
Gráfico N° 12: Sugerencia de cambios en la atención del GAD Parroquial, expresada en porcentajes.....	48

Gráfico N° 13: Área de atención al público es apropiada, expresada en porcentajes...	50
Gráfico N° 14: Capacitación para cumplimiento de funciones, expresada en porcentajes.	51
Gráfico N° 15: Capacitación en normativa interna, expresada en porcentajes.....	52
Gráfico N° 16: Existencia de normas internas para atención al cliente, expresada en porcentajes.	53
Gráfico N° 17: Capacitación de clientes internos en temas de atención al cliente, expresado en porcentajes.	54
Gráfico N° 18: Consideración de clientes como una prioridad, expresada en porcentajes.	55
Gráfico N° 19: Calificación del ambiente laboral, expresado en porcentajes.	56
Gráfico N° 20: Calificación de las relaciones interpersonales entre compañeros, expresada en porcentajes.	58
Gráfico N° 21: Calificación de las relaciones interpersonales con autoridades, expresada en porcentajes.	59
Gráfico N° 22: Posibilidad de mejorar el ambiente laboral, expresado en porcentajes.	60
Gráfico N° 23: Afectación del clima laboral en la atención a clientes externos, expresada en porcentajes.	61
Gráfico N° 24: Requerimiento de capacitación en temas de atención al cliente, expresado en porcentajes.	63
Gráfico N° 25: Intención en la aplicación de estrategias de mejora en la atención al cliente externo, expresada en porcentajes.	64
Gráfico N° 26: Disposición a cambio de actitud, expresada en porcentajes.	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura Orgánica del GAD-PR Sevilla Don Bosco	9
Ilustración 2: Ubicación de la Parroquia Sevilla Don Bosco.....	28
Ilustración 3: Árbol de problemas	69
Ilustración 4: Pasos para identificar las necesidades de capacitación del GAD Parroquial	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1.- Encuesta a Clientes Externos	82
Anexo N° 2.- Encuesta de Clientes Internos.....	84
Anexo N° 3.- Registro fotográfico.....	86

RESUMEN

Este trabajo se investigó sobre estrategias para mejorar del servicio de atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona, provincia de Morona Santiago.

Se procedió a levantar encuestas a los clientes externos, evidenciándose serias debilidades en la calidad de atención, en un proceso de mejoramiento de la calidad de atención a sus clientes.

Proponiendo una serie de iniciativas básicas, manejables y que no signifiquen el egreso de recursos importantes para el GAD Parroquial. Por el contrario, los elementos propuestos significan ejes dinamizadores de un proceso de mejoramiento de la calidad de atención al cliente, optimizando los recursos de la Institución.

Se recomienda que los clientes Internos sean capacitados en temas de atención al cliente con calidad, la máxima Autoridad conjuntamente con los vocales lideren procesos de fortalecimiento de las capacidades de su equipo en el mejoramiento de la calidad del servicio que actualmente brinda el GAD Parroquial.

Palabras claves: Atención de Calidad, Servicio al Cliente.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACION

ABSTRACT

This paper is a research about the strategies to improve the customer service in the Gobierno Autónomo Descentralizado, in the Sevilla Don Bosco village, Morona city, Morona Santiago Province.

Surveys were applied to external customers, which showed serious weaknesses in the service quality in a customer service quality improvement process.

Different basic, manageable initiatives were proposed Which do not involve the not involve the discharge of significant resources to the Gobierno Autonomo Descentralizado (GAD). On the contrary, the proposed elements are invigorating axes of a customer service quality improvement process, optimizing the resources of the institution.

It is recommended that internal customer will be trained on quality service themes, the leading authority together with the board members who are leading the process of the team capacity building in the improvement of the quality service which the Gobierno Autonomo Descentralizado (GAD) currently offers.

Keywords: Quality Service, Customer Service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se trata de un estudio sobre la Atención al Cliente, realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Sevilla Don Bosco, determinándose algunas limitaciones en la calidad de atención, tanto a los clientes externos como a los clientes internos.

Con los resultados de la investigación se procedió al análisis de limitaciones y potencialidades, encontrándose como problema central los “Bajos niveles en la calidad de atención al cliente por parte del GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco”, prosiguiendo al análisis de causas y efectos, para determinar objetivos y los componentes básicos de una propuesta amigable que pueda ser implementada por el GAD Parroquial y signifique dinamizar procedimientos de mejora en la calidad de atención a sus clientes.

En el capítulo I; se realiza el planteamiento del problema, su formulación y delimitación. Además se elabora la justificación del problema y se proponen los objetivos del trabajo de titulación.

El capítulo II; hace referencia al marco teórica y a la fundamentación de este trabajo, planteando conceptos, variables y la idea a defender.

En el capítulo III; se desarrolla el marco metodológico, se plantean los tipos de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados. Adicionalmente se realiza el cálculo del tamaño de la muestra para la aplicación de encuestas, la presentación de resultados a través de cuadros y gráficos estadísticos, el análisis e interpretación de cada una de las preguntas y la verificación de la Idea a Defender.

En el capítulo IV; se plantea la propuesta, como elemento dinamizador del mejoramiento de la calidad de atención del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco es una institución pública que está ubicado en la Parroquia Sevilla Don Bosco, Cantón Morona en la Provincia de Morona Santiago, siendo la Parroquia más grande del Cantón con una superficie de 2.190,94 km², la parroquia se encuentra ubicada al margen izquierdo del Río Upano, planicie denominada Valle del Upano al frente de la ciudad de Macas.

El GAD Parroquial representa la principal entidad pública radicada en la parroquia, el responsable de velar por el desarrollo de las comunidades de su circunscripción, por tanto, tiene la necesidad de ofertar servicios de calidad con oportunidad, buscando siempre la satisfacción de sus clientes, en este caso de la ciudadanía.

Las instituciones públicas, por algún motivo, no tienen la costumbre de realizar estudios sobre el nivel de satisfacción de la ciudadanía y la calidad de los servicios que proporcionan, por tanto, carecen de criterios para emprender planes de mejoramiento continuo.

Para conocer el estado de situación de la calidad de servicios ofertados y el nivel de satisfacción de sus clientes, es oportuno plantearse un estudio básico de opinión de la ciudadanía sobre el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del GAD parroquial de Sevilla Don Bosco.

Hay que superar la creencia generalizada de que los servicios públicos carecen de calidad, a través de un contacto más cercano con la ciudadanía, el conocimiento de sus puntos de vista y la revisión sistemática como institución prestadora de servicios; el GAD Parroquial, sin duda mejorará la atención a la ciudadanía si se cuenta con la actitud propositiva de autoridades y funcionarios.

El GAD parroquial de Sevilla Don Bosco, no cuenta con alguna experiencia anterior de análisis de calidad de servicios y niveles de satisfacción de sus clientes, por tanto, este estudio significará un aporte fundamental de auto identificación del estado de situación al respecto y la oportunidad de contar con un planteamiento inicial de mejoramiento.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué estrategias serán las más adecuadas para mejorar la calidad de atención al cliente, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Sevilla Don Bosco, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago?

1.1.2. Delimitación del Problema

Esta investigación estará delimitada de la siguiente manera:

Campo: Secretariado

Área: Administrativa

Aspecto: Atención y Servicio al Cliente

Espacial: El estudio planteado se implementará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco.

Cantón: Morona.

Referencia Ubicación: frente al Parque Central Sevilla Don Bosco.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Por lo general, las instituciones públicas desconcentradas, se orientan con fuerza a la planificación del desarrollo y al ordenamiento territorial y sus acciones están encaminadas al cumplimiento de sus objetivos planteados.

Si se revisan los documentos de planificación, no se encuentra algún elemento que haga referencia al mejoramiento de la calidad de atención a la ciudadanía

A veces se confunde la calidad de atención con la calidez; un cliente puede ser recibido con cortesía, amabilidad, buen trato, pero no cubre con otras expectativas como la agilidad en proporcionar respuestas a sus pedidos, el cumplimiento de horarios de atención, de reuniones, el cumplimiento de los cronogramas de obras, la entrega de obras de calidad, entre otros aspectos. Así lo expresa Estrada (2007) en su texto sobre servicio y atención al cliente. “La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general.” (p. 9).

Contar con el conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los clientes, ciudadanos de la parroquia rural de Sevilla Don Bosco y una propuesta de mejora, será de vital importancia para el GAD parroquial, puesto que podrá tener elementos técnicos para complementar lo planificado para mejorar la gestión de su territorio con criterios de calidad.

Mejorar la calidad de atención implica un proceso de autoevaluación, retroalimentación y mejoramiento continuo, que al no iniciarse, se posterga en el tiempo. Empezar el análisis de la calidad del servicio del GAD parroquial de Sevilla don Bosco, significará el inicio de un proceso agregador de valor para la Institución y si esta se revisa y propone mejoras, de seguro va a incidir en la satisfacción de sus clientes, la ciudadanía de la Parroquia.

El mejoramiento de la calidad del servicio del GAD Parroquial requiere una revisión de sus servicios a dos niveles: en el nivel interno, para que el producto final refleje términos de calidad; y a nivel externo que es el mensaje o imagen que se proyecta como institución. (Ibid, p. 10).

Este trabajo es importante porque, lamentablemente, la historia de los servicios públicos no ha sido muy halagadora, deteriorándose con el tiempo, tanto la imagen de lo público, como el término burocracia. Esto sucede porque la información de los clientes

satisfechos casi no se reproduce, pero la insatisfacción se difunde con prontitud. Así lo expresa Tigani (2006) en su obra sobre excelencia en el servicio:

El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan, simplemente se van y nunca vuelven. Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas. Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación. (p. 10).

El elemento citado es otro aspecto en el cual radica la importancia de este trabajo de investigación, procurar un cambio en la opinión de los clientes, respecto a los servicios que oferta el GAD Parroquial, proyectando una imagen diferente, superando errores y debilidades, planteándose una gestión de mayor calidad.

En el caso de los gobiernos autónomos descentralizados, la gestión de calidad redonda en varios aspectos: resolución de necesidades básicas, obras realizadas con oportunidad, al mejor costo y con los mejores materiales, servicios con calidez, atención ágil, transparencia de la información, información veraz sobre la gestión del territorio. Lo cual implica una revisión citada anteriormente, una mirada hacia adentro de la institución, buscando maneras de mejorar y hacia afuera, buscando la satisfacción de sus clientes.

Lo más importante en una institución son los clientes y su equipo de trabajo, para que el servicio sea excelente se requiere organizar adecuadamente los equipos de trabajo, entrenar al empleado en el cumplimiento de procesos internos y el servicio adecuado al cliente. La calidad de servicio es una estrategia imprescindible en la cual se junta a la eficiencia y eficacia de las acciones del GAD Parroquial.

En este contexto, el desarrollo de esta investigación busca determinar estrategias que ayuden a superar las debilidades en los servicios internos y externos en procura de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado

Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco como también el desempeño de sus autoridades y equipo técnico de la Junta Parroquial.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Establecer estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio de atención al cliente en el GAD parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona- Provincia de Morona Santiago.
- Valorar las líneas de comunicación efectiva que permitan una adecuada interacción entre los clientes internos y externos.
- Proponer las estrategias adecuadas para un buen servicio de atención al cliente en el GAD parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona- Provincia de Morona Santiago.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

La parroquia Sevilla Don Bosco está fundamentalmente habitada por pobladores de la nacionalidad Shuar del Ecuador. No se conoce con exactitud sus orígenes; En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Sevilla Don Bosco (2015), citando a Germany Juank, se señala que:

Los Shuar son resultado de la fusión de un grupo de la Amazonía de lengua Arawak con otro de lengua Puruhá Mochica de ascendencia andina. Este pueblo posteriormente se habría dividido en cuatro ramas: Shuar, Achuar, Awuarunas y Wuampis, todos pertenecientes a la familia lingüística Jíbaro.

Al parecer los Shuar, formaban parte del pueblo Palta, asentados en la actual provincia de Loja; quienes huyendo de la conquista Inca, bajarían hacia la región amazónica, a partir del siglo XV. La huella Arawak que aparece en muchos de sus vocablos así parece confirmarlo. Estudios etnohistóricos han confirmado que las colonias Cañaris asentadas en el alto valle del Upano, terminaron asimilándose a los Shuar.

Las características del hábitat y su espíritu guerrero les preservó aislados por mucho tiempo. Los Incas nunca pudieron conquistarlos, las tropas de Tupac Yupanqui encontraron una tenaz resistencia. En 1549 los Shuar hacen fracasar la expedición española de Hernando de Benavente.

Con la dominación española, se les somete a un régimen de explotación brutal, que provocó la sublevación indígena de 1.599 al mando de Quiruba, más de veinte mil Shuar, sitiaron y ocuparon Logroño y ajusticiaron al gobernador de Macas; posteriormente se tomaron Sevilla de Oro.

Desde 1599, hasta finales del siglo XIX, fracasaron los intentos de colonización de los Shuar, la relación con los blancos era muy esporádica, a nivel de

Intercambio de productos. A finales del siglo XIX, incursionaron las misiones religiosas y con ellas los colonos mestizos del Azuay, que se dedican a la explotación del oro, cuya fiebre llega a su término a finales de la década de los 30', para luego dedicarse a la ganadería, actividad que es introducida por los Jesuitas.

La expansión del frente extractivista (comerciantes de cascarilla, caucho y canela; misiones Salesianas de evangelización; colonización favorecida especialmente por la guerra de 1941 con el Perú; intromisión de las empresas transnacionales petroleras) provocaría no solo la pérdida de sus territorios y la degradación de su medio ecológico, sino además la transformación violenta de sus prácticas productivas, de su organización social, política y de su identidad y su cultura. A finales de la década de los años 50, los Shuar fronterizos se encontraban en pleno contacto con la sociedad nacional y regida por sus normas y leyes.

A partir de la década de los 60', se inicia un proceso organizativo que culmina con la creación de la Federación de Centros Shuar, inicialmente promovido por los Salesianos, pero que después adquiere autonomía propia, convirtiéndose en una de las organizaciones indígenas más fuertes del Ecuador y cuya acción, estructura y propuestas, se han ampliado y vigorizado hasta el presente.

Como consecuencia de la expansión de la frontera extractivista, de la presión demográfica y los incontrolables procesos de colonización, los Shuar, se han visto empujados a ocupar tierras ribereñas y de selva baja en territorios vecinos, que pertenecen a los Achuar.

La Comunidad Salesiana de Sevilla Don Bosco fue fundada en el año de 1943 por el P. Luis Casiraghi y, está ubicada en la zona de la comunidad Shuar, dividida de la ciudad de Macas por el Río Upano. (p. 11)

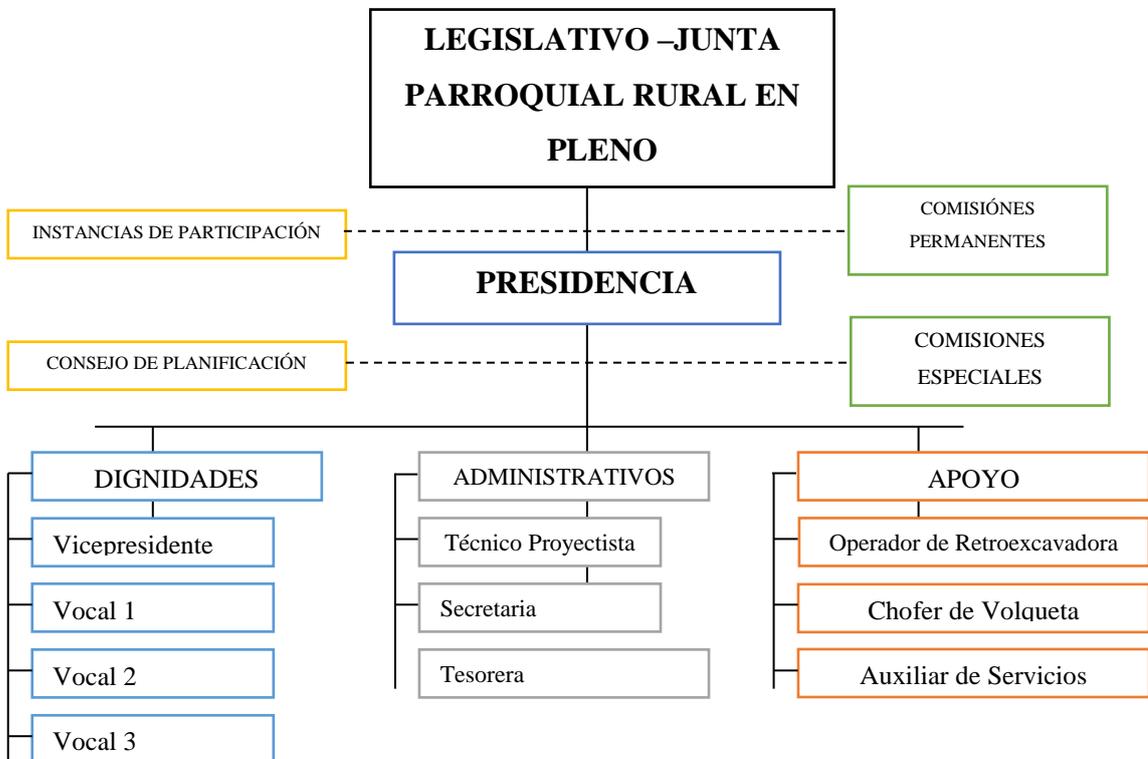
2.1.2. El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, mediante la resolución N°006 del año 2015, expidió su estructura orgánica por procesos.

Como se puede apreciar en la Ilustración N°2, el GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, está compuesto por un presidente, un vicepresidente y tres vocales elegidos por el pueblo.

Cuenta con 3 funcionarios en el área administrativa: un técnico proyectista, una secretaria y una tesorera.

Ilustración 1: Estructura Orgánica del GAD-PR Sevilla Don Bosco



En el área denominada de apoyo colaboran: Un operador de retroexcavadora, un chofer de volqueta y un auxiliar de servicios.

Un total de 11 personas, 5 autoridades y 6 empleados y trabajadores.

En la resolución en mención, se determina la gestión por procesos del GAD Parroquial:

Procesos Gobernantes o Estratégicos.- Direccionan la gestión del Gobierno Parroquial a través de la expedición de políticas, normas, lineamientos y directrices que los procesos operativos y de apoyo deben tomar en cuenta para su ejercicio.

Los procesos gobernantes de la Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco, son de responsabilidad de la Junta Parroquial (presidente, vicepresidente y vocales), en el marco de las regulaciones vigentes.

El Consejo de Planificación interviene en el proceso de Planificación de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de largo plazo.

Procesos Operativos.- Ejecutan actividades y desarrollan proyectos destinados a generar productos y prestar servicios orientados a satisfacer las necesidades de los moradores y fomentar el desarrollo sostenible y sustentable de la parroquia. Pueden hacerlo directamente, en cooperación con terceros o a través de terceros, en cuyo caso, las actividades de vigilancia corresponden al gobierno parroquial.

Los procesos operativos de la Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco, son responsabilidad del Presidente de la Junta y de los vocales que forman parte de las Comisiones Permanentes o Especiales, en la cuales se incluye la participación de los moradores de la parroquia, de acuerdo a la naturaleza de los proyectos, actividades y servicios que presta el gobierno parroquial.

Procesos Habilitantes de Apoyo.- Proveen a los procesos gobernantes y operativos de recursos y servicios que facilitan la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco. Los procesos habilitantes de apoyo de la Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco, son desarrollados por el personal contratado para el desempeño de labores relacionadas con la prestación de servicios administrativos y financieros, bajo las regulaciones legales y reglamentarias vigentes.

Procesos Habilitantes de Asesoría.- Prestan soporte con su conocimiento especializado a los otros procesos y regularmente son provistos por las entidades asociativas, son de naturaleza consultiva.

Los procesos habilitantes de asesoría de la Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco, son facilitados principalmente, por las entidades asociativas: Asociaciones Provinciales y CONAGOPARE, las cuales prestan al Gobierno Parroquial de Sevilla Don Bosco, el soporte especializado: administrativo, técnico, legal, de comunicación e información, para facilitar la ejecución de los demás procesos, así como para fortalecer las interrelaciones de las Juntas Parroquiales con otros niveles de gobierno y entidades. (Art. 6).

2.1.3. Misión del GAD Parroquial Sevilla Don Bosco

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, es el máximo órgano administrativo de gestión, cogestión y ejecución de la parroquia; trabaja con planes, programas y proyectos encaminados a generar procesos de inclusión social, participación y desarrollo integral de sus habitantes; basados en un manejo transparente y asentados en la identidad local. Utilizando la comunicación y la participación como ejes transversales de la planificación, vinculando el quehacer del Gobierno Parroquial, las Organizaciones de base y la población en general.

2.1.4. Visión del GAD Parroquial Sevilla Don Bosco

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, liderará un nuevo modelo de gestión y administración local hacia la conformación de “La Comunidad de Vida”, y convertir a Sevilla Don Bosco en una parroquia Ecológica-Turística, auto-sustentable y sostenible. Con ello lograr un reconocimiento local, nacional e internacional, que genere confianza a la inversión en la comunidad, implementando este modelo de gestión rural a nivel de otros gobiernos locales.

2.1.5. Investigaciones sobre gestión de calidad

Históricamente la calidad ha sido un término asociado a la producción, a las empresas industriales y comerciales, por tanto en un primer momento surge, en los años previos a la segunda guerra mundial, los primeros criterios para la utilización de herramientas cuantitativas para el control de la calidad de los productos; se destacan nombres como H. F. Dodge, H. G. Roming y Ronald Fisher.

Posteriormente a la segunda guerra mundial, surgen los autores W. E. Deming y J. M. Juran, "... que son los autores que más influencia han tenido en el mundo a lo largo del siglo XX en el tema de calidad" (Carro y González, 2012, p. 4). Si bien estos dos autores ya hablaban de fabricar calidad y detectar mala calidad, no fue sino hasta los años 60' que aparecieron distintos planteos sobre el tema de calidad, utilizando conceptos del área de recursos humanos, como motivación, participación, comunicación, con la finalidad de cumplir con criterios de calidad exigidos para la época.

En los años setenta, la influencia de la tecnología en el campo de la calidad fue muy evidente. En los años ochenta, la calidad no solo se mira en la planta de producción de las empresas, sino que se percibe como un instrumento de competencia y se inserta en el diseño mismo de proceso de producción. "La calidad ha de alcanzar a todos los niveles y grados de la organización (calidad corporativa). La calidad se produce y ello se consigue mediante la formación, la información y la participación de los operarios." (Ibid, p.5). En estos años el representante más relevante fue Philip Crosby con sus obras (Quality is Free, 1979 y Quality Without Tears, 1984), citado por Carro y González.

Será a partir de estos años, que la gestión de calidad se orienta a la excelencia de una empresa o en este caso a la excelencia de una institución pública.

"Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management", es el título de la investigación realizada por Serrano, A; López C. y García G. (2007, p.33), del Departamento de Administración de Empresas, de la Universidad de

Cantabria; en ella se plantean una revisión de la literatura sobre calidad en el sector servicios y estructurar el conocimiento existente en este campo para plantear una serie de sugerencias para futuras investigaciones.

Las autoras concluyen que en la actualidad, en un mundo de alta competencia, se privilegian los estudios de marketing y en menor grado desde la perspectiva del management, por tanto, consideran que las investigaciones en el tema de realización de la calidad total en las empresas son todavía escasas y necesarias de efectuar. Además elaboran algunas directrices y recomendaciones para futuros estudios sobre este tema. (Serrano, López y García, 2007, p.45)

El estudio “Efectos De La Gestión De La Calidad Sobre El Personal”, realizado por (Tari, 2003, p.85) de la Universidad de Alicante, tiene el objetivo de estudiar los efectos de la gestión de la calidad sobre los empleados y comprobar si las empresas que tienen un mayor nivel de gestión de la calidad involucran en mayor medida a sus empleados.

Realiza una revisión bibliográfica sobre los factores críticos de la gestión de calidad y el efecto sobre los empleados, ya que un factor crítico es conseguir el involucramiento de todos los empleados, para alcanzar la calidad propuesta por una determinada empresa o institución.

Para este estudio eligen un conjunto de empresas que han sido certificadas con la norma ISO 9.000, en la provincia de Alicante, España. Concluyendo que la certificación con la norma ha sido beneficiosa para las empresas, sin embargo, advierten que cada una de ellas implementa una serie de matices sobre principios y prácticas de la gestión de calidad, lo cual produce una serie de variantes entre las empresas estudiadas. Comprueban en la práctica que existe una relación entre la vinculación de los recursos humanos y el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios de una empresa.

La búsqueda de la calidad total de las empresas en un contexto de competencia, excelencia y satisfacción de los clientes, tiene muchas aristas, el estudio “Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”, realizado por

Segurado, A. (2002), pone su mirada en otro nivel de calidad, no en el producto final, sino en las personas que participan en su proceso productivo, con la intención de realizar un análisis crítico acerca de la delimitación conceptual y metodológico de la Calidad de Vida Laboral.

Para ello, los autores realizan una revisión de los trabajos más destacados, al respecto, planteando las limitaciones de las perspectivas teóricas y la ambigüedad de los criterios establecidos para su definición y clarificación conceptual. Adicionalmente retroalimentan a los procedimientos metodológicos más utilizados para su evaluación y proponen un abordaje más integrador y sistémico de la calidad de vida laboral.

Los autores revisan los orígenes y desarrollo de la calidad de vida laboral, desde los años 70', para ello toman dos perspectivas teórico metodológicas: La primera que aborda la calidad respecto al trabajo, mediante el logro de intereses organizacionales y la segunda de carácter psicológico, muestra mayor interés por los aspectos subjetivos de la calidad da la vida laboral, concediendo mayor relevancia al trabajador, sus condiciones de trabajo y la estructura de la empresa. (p. 828)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Estrategia

(Quinn, 1993. Pág. 5), afirma que “Estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar, con base en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de las empresas competidoras”.

Según Quinn, James. Para poder mejorar el servicio de atención a los usuarios se debe cumplir con las metas y políticas de una buena organización, con el fin de poder ordenar y asignar cualquier deficiencia interna que exista en la institución y de esta forma evitar

los posibles cambios en el entorno de la organización. En conclusión creo yo que las estrategias son un plan para asegurar el logro de los objetivos.

(Castillo, 2012) opina que estrategia “Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y dirigidos a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica”.

(Koontz, 1991), Detalla que “Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada”.

2.2.2 Estrategias del servicio al cliente

En propuesta al plan de capacitación se puede definir algunas estrategias que serán útiles para el desarrollo.

(Omar). Las siguientes estrategias le permitirán a tu empresa brindar un mejor servicio:

- Reduce la cantidad de contactos con tus clientes e incrementa su intensidad: La primera persona que brinda el servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa. La estrategia inicial es evitar que el cliente tenga que describir sus necesidades a más de una persona para lograr ser atendido.
- Escucha a tu cliente y cordialmente: cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante. La habilidad para hacer las preguntas clave facilita una atención ágil y acertada.

- Reduce los vacíos de información: Dentro de la diversidad del problema que surgen en la relación con el cliente, uno de los más frecuentes es la ausencia de calidad en la información que se le brinda. Trata de proporcionarle una información específica y exacta.
- Evita la preocupación de tu cliente: solo podrás eliminar la preocupación de tu cliente cuando le brindes el total de la información que requiere, cuando se le dan a conocer las políticas y procedimientos relacionados con él y cuando se mantiene en todo momento una intachable conducta comercial.
- Empoderamiento (servicio intenso y profundo): Es indispensable delegar más al empleado encargado del contacto directo con el cliente para que pueda solucionar el 100% de las situaciones típicas que se le presenten y al menos un 80% de las especiales.
- Desmonta los mecanismos distractores y agiliza el servicio: La empresa debe agilizar su atención al cliente porque, aunque la amabilidad es importante y una sala de espera con televisor es agradable, lo que el cliente siempre desea es ser atendido rápidamente.
- Promete menos y da más: Es de gran importancia armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe. Recuerda: un cliente que se siente engañado se pierde para siempre.
- Deja que el cliente regrese de modo voluntario: Aunque la postventa es muy importante no es bueno que el cliente se sienta asediado o presionado. Si ha recibido un buen producto o servicio podemos estar seguros de que regresará.

- Elabora encuestas para que el cliente diga todo lo que no le gusta: Debes estar muy atento a sus requerimientos y reclamos y hacer los correctivos necesarios. Solo así podrás desarrollar una mejora continua de tu servicio.
- Mira a tus empleados como socios y hazlos sentir parte fundamental de tu empresa: Cuando el empleado se siente valorado desarrolla una capacidad de colaboración que redundará siempre en el éxito de tu empresa.
- Verifica las estrategias de la competencia: Si tu empresa todavía no es líder, busca un modelo para seguirlo y superarlo. No le temas a la competencia sino a la incompetencia y a la falta de creatividad que muchas veces frenan el desarrollo de una organización.

Según el autor Vargas Jareño Omar, nos da a conocer que las estrategias son los más importantes dentro de una empresa, explica:

Los dos activos más importantes de una empresa son sus clientes y su equipo de trabajo, y solo aquellas que tengan personal competitivo, productos o servicios de calidad y un excelente servicio podrán garantizar un posicionamiento efectivo y perdurable en el mercado.

Para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, preparar intensivamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa.

2.2.3. Servicio

(Casameiro) dice que el servicio “Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública” (p.9)

Como explica la autora el servicio público: vemos que todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia, es decir, que deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continúa a lo largo del tiempo.

(Harovitz, 1997, pág.3). Define el servicio como “El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.

(Fischer, & Navarro, 1994, p.185). Aporta que los servicios son “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

2.2.4. Calidad

(Beatriz, sf). María Beatriz Casemeiro explica que “Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. (Pág. 7).

La calidad abarca un sinnúmero de propiedades y características de servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes, por ende es tan importante conocer y aplicarlos en el nivel directivo y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco para que haya una mejora de servicio de atención al cliente de manera coordinada, oportuna y eficaz.

Otras definiciones de calidad, expresan que:

“Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.

“Es la totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

“Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.

“Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”.

“Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización”.

“Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario”.

“Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie”.

(Imai, 1998). Señala que la calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

(Stoner, 1996, p. 146). Aporta que: La calidad en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de un buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

2.2.5. Cliente

(Harrington, 1998, p.6). Define a los clientes como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.

- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- Merecen que les demos el trato más atento y cortes que podamos.
- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ello nos veríamos forzados de cerrar.
- Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

2.2.6. Características de la atención al cliente

(Desatrick, 1990, p. 99). Las características más importantes que deben tener la atención al cliente:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.
- La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.

2.2.7. Definición de servicio al cliente

(Serna, 2006, p.19-27). Define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

2.2.8. La organización y servicio al cliente

(Gómez 2009). Opina que para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer la expectativas del cliente. Por ejemplo, nunca debemos hacer esperar a un cliente. En el caso que estemos por teléfono, debemos de regresar a la llamada cada 30 segundos para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo.

2.2.9. Barreras contra el buen servicio

(Gómez 2009) detalla que las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Alta prioridad en las rebajas de costos
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor
- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas.

2.2.10. Servicio público

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

2.2.11. Calidad de los servicios

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad. La mejora de la calidad pasa por la evaluación sistemática de la misma. Y mejorar la calidad de un servicio público significa mejorar los procesos del mismo en cada una de sus fases, adaptándolo a la condiciones de eficiencia que supone la correcta prestación de tal servicio.

2.2.12. Usuario

(Juventud, 2009. Pág. 39). De una manera concreta sugiere que el termino usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios.

2.3. IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a defender

La aplicación de estrategias, mejorará el servicio de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado, Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

2.3.2. Idea específica

Proponer las estrategias adecuadas para un buen servicio de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizados Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

2.4. VARIABLES

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Estructura Organizacional

2.4.2 Variable Dependiente

Atención y servicio al cliente

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo combina dos modalidades de investigación: la documental para recopilar los aspectos teóricos fundamentales y los insumos que describen el GAD Parroquial rural de Sevilla Don Bosco y la investigación de campo, mediante la recolección de información directamente de los actores sociales, a través de encuestas de opinión, para obtener el estado de situación del tema investigado.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación descriptiva ya que a través de ella se analizará cómo se comporta el objeto de estudio y los elementos que manifiestan el estado de situación de la calidad del servicio en la atención que brinda el GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco. Permitiendo detallar el tema estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. (Behar, 2008, p.16).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis son hombres y mujeres, ciudadanos de la parroquia Sevilla Don Bosco, clientes del GAD Parroquial, mayores de 18 años de edad.

3.3.2. Cálculo de la muestra

Al tratarse de la aplicación de una encuesta de opinión a los ciudadanos y ciudadanas de la parroquia Sevilla Don Bosco que acuden en la búsqueda de un servicio o de información, por parte del GAD Parroquial. Se conoce el flujo de personas que son atendidas en el GAD en mención, promedia 25 por día; se considerarán 23 días

laborables en un mes, estimando como población total para la muestra en este sondeo, a 575 personas.

Se describirán criterios cualitativos de opinión sobre la calidad de atención del servicio público que oferta el GAD Parroquial, por tanto, se trata de un muestreo probabilístico aleatorio simple y se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

El valor del coeficiente de confianza “Z”, para un nivel de confianza del 95%, se obtiene de la siguiente tabla:

Nivel de confianza Nz %	70	75	80	85	90	91	92
Zc	1.04	1.15	1.28	1.44	1.65	1.7	1.75

Nivel de confianza Nz %	93	94	95	96	97	98	99
Zc	1.81	1.88	1.96	2.05	2.16	2.33	2.58

En donde:

N	=	Universo	=	230	=	575
p	=	Probabilidad de éxito	=	50%	=	0.50
q	=	Probabilidad de fracaso	=	50%	=	0.50
Nz	=	Nivel de confianza	=	95%	=	95%
Z	=	Coefficiente de confianza	=	1.96	=	1.96
d	=	Nivel de precisión 95% probabilidad de error 5%	=	5%	=	0.05

n	=	Muestra	=	230.56
----------	---	----------------	---	---------------

Fuente: Aguilar Barojas, Saraí. **Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud**. Salud en Tabasco, vol. 11, núm. 1-2, enero-agosto, 2005, pp. 333-338. Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México

Elaboración: Mónica Chamba

Al reemplazar los valores de la fórmula y una vez realizados los cálculos correspondientes, se obtiene una muestra de 231 ciudadanos a ser encuestados.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método cuantitativo

Se trata de una investigación cuantitativa, a través de una encuesta se sondeará la opinión de los clientes internos y externos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco sobre el tema de calidad de atención y a través del análisis de resultados se establecerá la situación al respecto, para tomar los correctivos que sean necesarios.

3.4.1.2. Método Inductivo

Mediante la situación observada de la opinión particular de clientes internos y externos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, se generalizarán los resultados obtenidos para el tema de atención institucional al cliente, lo cual servirá como base para la toma de decisiones para proponer estrategias de mejoramiento. (Behar, 2008, p.40).

3.4.2. Técnicas e instrumentos

3.4.2.1. La Encuesta

La técnica a emplearse será la encuesta de opinión, la cual será aplicada tanto a los clientes internos como a una muestra de los clientes externos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco.

“La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.” (Ibid, p. 62).

3.4.2.2. El cuestionario

De la aplicación de la técnica de la encuesta se desprende el instrumento a ser utilizado que es un cuestionario en el cual se disponen preguntas básicas para conocer la opinión de los clientes internos y externos sobre el tema de atención al cliente por parte del GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco. (Ver anexos 1 y 2).

3.5 RESULTADOS

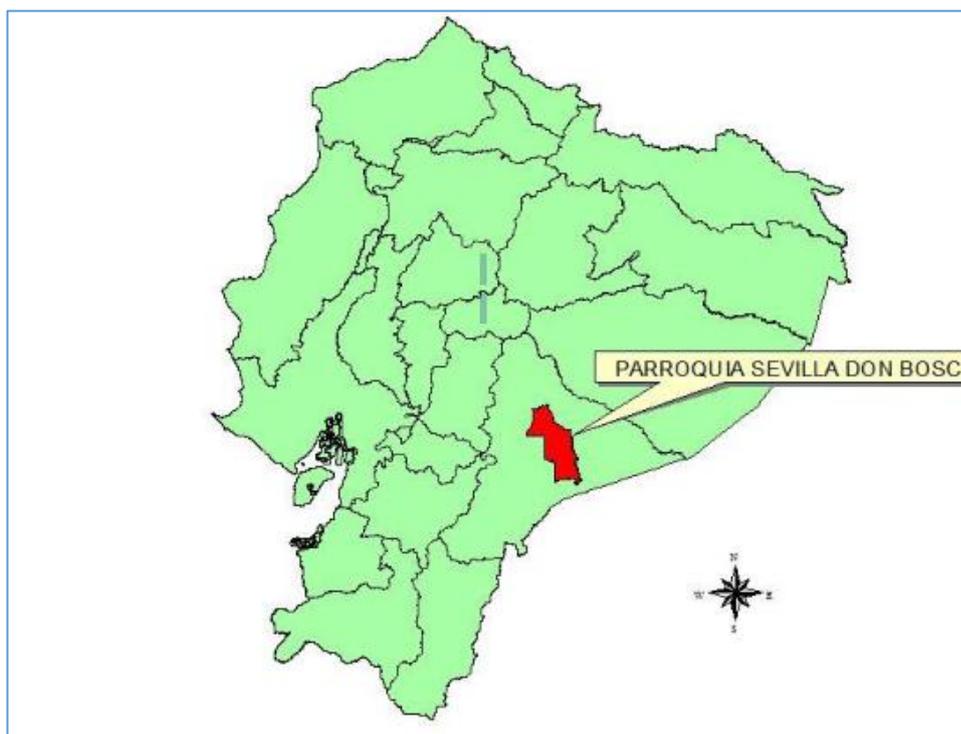
3.5.1. Caracterización de la Parroquia Sevilla Don Bosco

3.5.1.1. Ubicación

La parroquia Sevilla Don Bosco, se encuentra en la Provincia de Morona Santiago, en el

Cantón Morona, es la parroquia más grande del Cantón con una superficie de 2.190,94 km². La Parroquia se encuentra ubicada al margen derecho del Río Upano, planicie denominada Valle del Río Upano al frente de la ciudad de Macas, en el paralelo 02° 26´ de latitud sur y 78° 11´ de longitud oeste, se extiende desde los 400 msnm hasta los 2300 msnm. (PDOT Sevilla don Bosco, p. 6)

Ilustración 2: Ubicación de la Parroquia Sevilla Don Bosco



Fuente: Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial de Sevilla Don Bosco

Elaboración: Equipo consultor, año 2011

3.5.1.2. Aspectos socio culturales

Identidad cultural

Según el Censo 2010, el mayor porcentaje de la población se auto identifica como indígena en un 85%, siendo el 95% de esta población indígena de la nacionalidad Shuar.

El Idioma que habla la nacionalidad Shuar se denomina Shuar Chicham, perteneciente a la Familia Lingüística Jíbaro. Comprende varios subgrupos identificados, generalmente, por el hábitat donde residen: Los Muraya Shuar (gente de la montaña) que están asentados en el Valle del río Upano; los Untsuri Shuar (gente numerosa) situados entre las cordilleras del Cóndor y Kutukú; los Pakanmaya Shuar que viven en la zona del Trankutukú. Para su interacción con la sociedad nacional, emplean el castellano como segunda lengua, que debido a la influencia de la sociedad nacional a través de la escuela y de los medios masivos de información, se presenta como lengua dominante.

3.5.1.3. Distribución espacial de la población

La parroquia según datos del último Censo (2010), cuenta con una población de 13.413 habitantes, se encuentra equilibrada con el 50% de población femenina y 50% masculina.

La Parroquia de Sevilla es eminentemente rural, cuenta con un área urbana restringida, definida en el casco parroquial, por parte del Municipio, por tanto, su territorio se caracteriza por contener a una población dispersa, lo que dificulta una mejor atención en lo que a dotación de servicios básicos se refiere.

La población Shuar forma asentamientos dispersos. Es una sociedad étnica. Sus miembros están unidos por lazos de sangre. Sin embargo, como la “comunidad” no es una aldea sino un conjunto de casas dispersas en la selva, sin linderos definidos, la familia constituye la unidad económica, social y política fundamental de esta sociedad. Otra de sus características fundamentales, común a todos los pueblos amazónicos, era la ocupación de grandes espacios territoriales, cuyo uso se lo realizaba de manera itinerante; las familias tenían un lugar de residencia permanente y otros de residencia temporal, con derecho al uso de todos los recursos. Se procuraba tener varios lugares, tanto dentro de la misma región de residencia como en áreas con acceso a ríos, lagunas, o montañas.

El modelo de poblamiento de los Shuar responde a un tipo de asentamiento interfluvial, caracterizado por la división entre tierras altas y bajas, en las que, la inversión de trabajo es más fuerte, el nomadismo es más amplio y más significativa la dispersión de las unidades residenciales. El hábitat ribereño, permite en cambio, sedentarismo y asentamientos más concentrados.

El territorio parroquial, tiene una extensión de 219.019 has., conformada por 4 zonas, denominadas asociaciones: asociación Shuar Mankusas, Asociación Shuar Uunt Suant, Asociación Shuar Miazal, Asociación Shuar de Sevilla Don Bosco.

No existe límites entre asociaciones, sino que más bien estas agrupan a los diferentes asentamientos cercanos que se encuentran en su territorio.

3.5.1.4. Uso y ocupación del suelo

El uso y ocupación del suelo en su mayor porcentaje corresponde a conservación, 70% y uso en producción el 30%, es decir que existe un uso parroquial de baja intensidad, de allí que en gran parte de la parroquia cruza el bosque protector Kutukú Shaime.

Esta situación varía en las comunidades y asentamientos ubicados en la zona de la Asociación Sevilla, allí se invierte la relación anterior del uso del suelo, el 70% se destina a la producción y solo el 30% a la conservación.

El principal rubro de la producción de la provincia de Morona Santiago lo constituye el ganado bovino, especialmente la producción de carne, que es casi 5 veces mayor que la de la leche. Las demás especies tienen importantes producciones pero su consumo está orientado al mercado local.

En la provincia no existen universidad o institución alguna que realice actividades de investigación agropecuaria, las universidades existentes, en varias modalidades no ofertan carreras relacionadas con actividades agropecuarias o veterinaria.

La parroquia cuenta con el Instituto Tecnológico Salesiano, que tiene dentro de su oferta académica el bachillerato de agropecuaria, cuenta con una granja agropecuaria que tiene las áreas agrícola y pecuaria. En el tema agrícola realizan cultivos de hortalizas, en el área pecuaria cuentan con subáreas de peces, pollos, bovino, porcinos, avicultura y cuyicultura. El manejo de bovinos se realiza de forma estabulado; en la producción de peces tiene la producción de alevines y peces para consumo.

La producción agrícola del área de la parroquia se ha basado en la explotación de los recursos naturales y mano de obra familiar y no en la aplicación de tecnología. La presencia del estado en la región ha sido débil, más aún en el sector agropecuario y en la

prestación de servicios tales como oferta de semillas de calidad, servicios de laboratorio de suelos, agua, control de enfermedades, pie de cría, cursos de capacitación en temas agropecuarios o de encadenamiento productivos.

Como resultado de este contexto se tiene una región empobrecida con producción agropecuaria sin mayor sustento técnico y poco vínculo con el mercado.

La situación descrita demuestra que la provincia de Morona Santiago es eminentemente agropecuaria, en donde la producción de ganado vacuno y los cultivos permanentes y transitorios representan los rubros más importantes de su economía, la mayoría de sus unidades de producción tienen superficies mayores a 50 ha, lo que condiciona la generación de políticas de investigación y transferencia tecnológica adaptadas a este contexto, y que rescaten los saberes tradicionales y respeto a la cultura con innovaciones tecnológicas.

Paradójicamente, a pesar de su importancia económica, la agro producción también es el sector que socialmente presenta la mayor inequidad, pobreza y vulnerabilidad. Los principales cultivos que se dan en la parroquia son: Plátano, Yuca, Maíz, Maní, Malanga, Papa china, Papaya, Naranja, Poroto (fréjol) (ashpa) y Guineo.

3.5.1.5. Servicios básicos

Según datos del censo 2010, el 50% no recibe agua por tubería sino de otros medios, y solo el 39% se abastece de red pública.

En cuanto al alcantarillado, el 52% no tienen ningún servicio higiénico o escusado, y solo el 3% está conectado a red pública de alcantarillado.

La recolección de desechos sólidos que realiza el Cantón Morona atiende a la parroquia de Sevilla como área rural, la misma que cubre solo la cabecera parroquial, siendo solo un día a la semana que atiende con este servicio a la parroquia, según datos del GAD municipal de Morona la generación promedio de desechos por semana es de 7 toneladas

de basura, gracias a este servicio, se obtiene una cobertura de 24% de familias que eliminan la basura mediante recolectores de basura, el 76% restante eliminan la basura en terrenos y quebradas.

El servicio más generalizado es la energía eléctrica con el 66% de cobertura principalmente en la asociación Sevilla.

Mientras que en las comunidades del interior no se cuenta con este servicio, en esta zona la principal forma de generación de electricidad es a través de generadores a diesel y gasolina. (Ibid, p. 51 – 122).

3.6. RESULTADOS OBTENIDOS

3.6.1. Estado de situación respecto a la calidad de atención del GAD Parroquial

Para determinar el estado de situación de la calidad de atención a los clientes del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, se aplicó una encuesta de sondeo de opinión a clientes externos e internos de dicha Institución. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

3.6.1.1. Análisis desde el punto de vista de los clientes externos

Pregunta N°1.- ¿Cuándo usted llega al GAD Parroquial, en búsqueda de información para solicitar un servicio, es atendido inmediatamente?

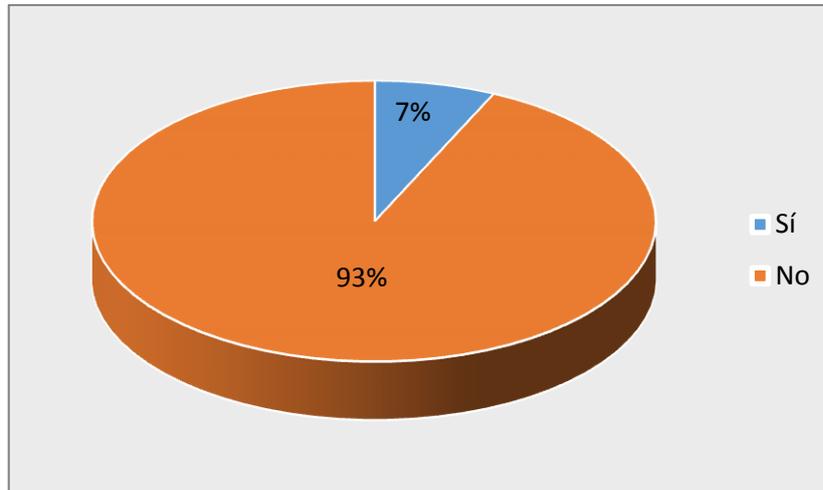
Cuadro N° 1: Opiniones sobre atención inmediata

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	16	7
No	216	93
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 1: Opiniones sobre atención inmediata, expresadas en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Uno de los elementos que una cliente está atento para medir su grado de satisfacción frente a la calidad de atención de una entidad, en este caso pública, es la agilidad con la que se le presta atención. En el sondeo realizado, el 93% de los casos opina que cuando llega al GAD Parroquial por información o algún servicio, no es atendido inmediatamente.

Las ocupaciones diarias de los funcionarios de una entidad, no tienen que absorber su objetividad frente a la importancia que tienen los clientes externos en el cumplimiento de las funciones y competencias del GAD Parroquial, son la razón de ser de la Institución; las respuestas a la primera pregunta ya demuestran que frente a la agilidad de atención hay inconformidad en 93 de cada 100 clientes externos.

Pregunta N°2.- ¿Una vez solicitada la información o servicio, considera usted que ha sido oportuna, o en el tiempo que usted requería?

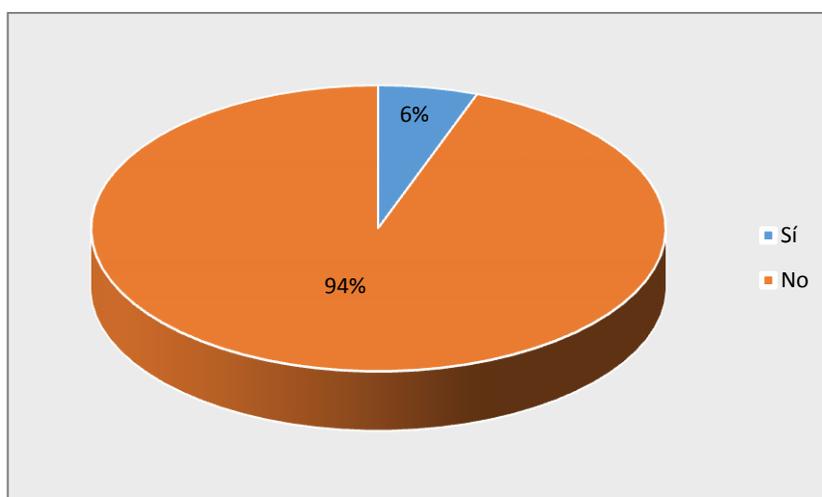
Cuadro N° 2: Criterio sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	13	6
No	219	94
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 2: Criterio sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta, expresado en porcentajes



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Una vez iniciado un trámite, el tiempo de espera por la respuesta es percibida por la ciudadanía como muy larga, por tanto, el 94% de las personas encuestadas, consideran que el tiempo tomado por el GAD Parroquial para prestar respuesta a la información o servicio solicitados, es inoportuna.

Otro elemento muy importante para mantener un cliente satisfecho, además de la primera impresión, es la demostración de niveles aceptables de eficacia y eficiencia, es decir, tomarse un tiempo adecuado para responder una información solicitada o la explicación sobre un servicio requerido de tal manera que el cliente del GAD Parroquial

pueda obtener una respuesta, sea afirmativa o negativa, con criterios de calidad. En este caso se demuestra otra debilidad en la atención al cliente.

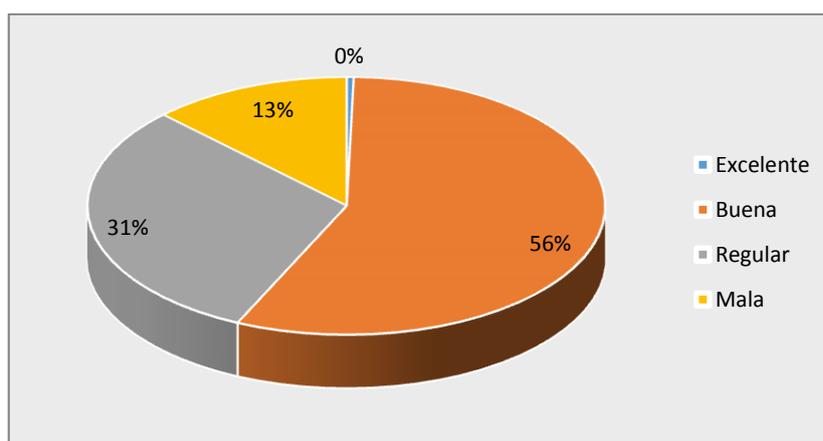
Pregunta N°3.- ¿Cómo calificaría la atención recibida en el GAD Parroquial?

Cuadro N° 3: Calificación de la atención recibida.

Opciones de respuesta	Casos	%
Excelente	1	0
Buena	131	56
Regular	71	31
Mala	29	13
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Gráfico N° 3: Calificación de la atención recibida expresada en porcentajes



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Para la calificación de la atención recibida en el GAD Parroquial, se propuso cuatro alternativas de respuesta: excelente, buena, regular y mala. Los resultados expresan que ningún ciudadano considera la atención del GAD Parroquial como excelente; un poco más de la mitad de los clientes externos, el 56% califica como una atención buena.

El 31% de las personas consultadas opinaron que la atención recibida es regular y el 13% restante evidenció una calificación de mala atención.

Si se suman los dos últimos porcentajes se obtiene que 44% de los clientes externos del GAD Parroquial, no se encuentran satisfechos con la atención general que oferta dicha Institución, casi la mitad de las personas consultadas, lo cual es un fuerte indicador de que la imagen, en cuanto a la calidad de servicio, que refleja la Institución hacia afuera, hacia sus clientes externos, deja mucho que desear, por tanto, exige correcciones en el conjunto de aspectos que intervienen en la oferta de un servicio de calidad.

Pregunta N°4.- ¿Accede con facilidad a la información requerida para realizar sus trámites en el GAD Parroquial?

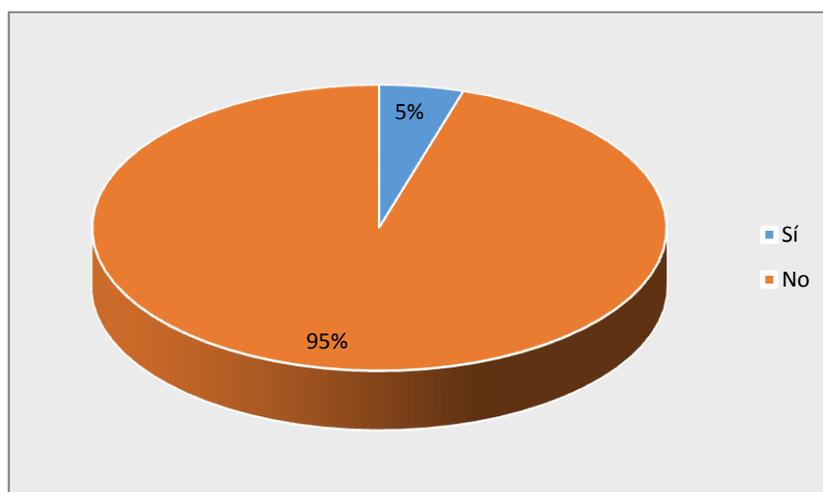
Cuadro N° 4: Facilidades de acceso a la información requerida para trámites

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	11	5
No	221	95
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 4: Facilidades de acceso a la información requerida para trámites, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Nuevamente se obtiene un alto criterio negativo respecto a las facilidades de información que requieren los clientes externos para iniciar un trámite o solicitar un servicio, 95% de las personas consultadas opinaron que no existen facilidades de información en el GAD Parroquial.

En ocasiones, el conocimiento de los clientes internos o funcionarios, respecto a los requisitos necesarios para iniciar determinados trámites, no es suficiente, es imperativo ponerlo al servicio de la colectividad, a través de recursos de información adecuados, de tal manera que los clientes externos puedan acceder con facilidad y con posibilidades de comprensión absoluta de lo que tiene que presentar y cómo hacerlo.

Pregunta N°5.- ¿Siente usted que la persona o personas que le atienden en el GAD Parroquial, han tenido una actitud?

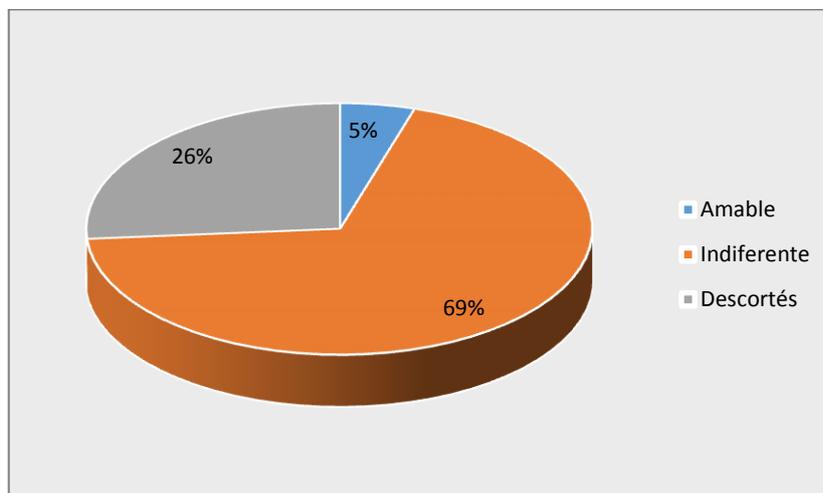
Cuadro N° 5: Actitud de los funcionarios, percibida por los clientes externos.

Opciones de respuesta	Casos	%
Amable	11	5
Indiferente	160	69
Descortés	61	26
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 5: Actitud de los funcionarios, percibida por los clientes externos, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Para recoger la opinión de las personas consultadas, respecto a la actitud percibida en las personas que les prestaron atención en el GAD Parroquial, se consideraron tres opciones: una actitud amable, una indiferente y una descortés.

Se obtuvo como resultado que el 5% de los clientes externos perciben amabilidad en la actitud de los servidores públicos del GAD Parroquial, el 69% opinan haber sido atendidos con indiferencia y el 26% restante dijeron haber sido atendidos con descortesía.

Si bien estos son parámetros subjetivos, porque dependen de la percepción de las personas, no es menos cierto que las diferencias porcentuales detallan un trato mayoritariamente indiferente, lo cual implica que el cliente externo no se sienta que es importante, que merece buen trato, que es un ciudadano que tiene el derecho a una atención de calidad y con calidez.

Pregunta N°6.- ¿Desde su punto de vista, las personas que le han atendido en el GAD Parroquial, están capacitadas en atención con calidad al cliente?

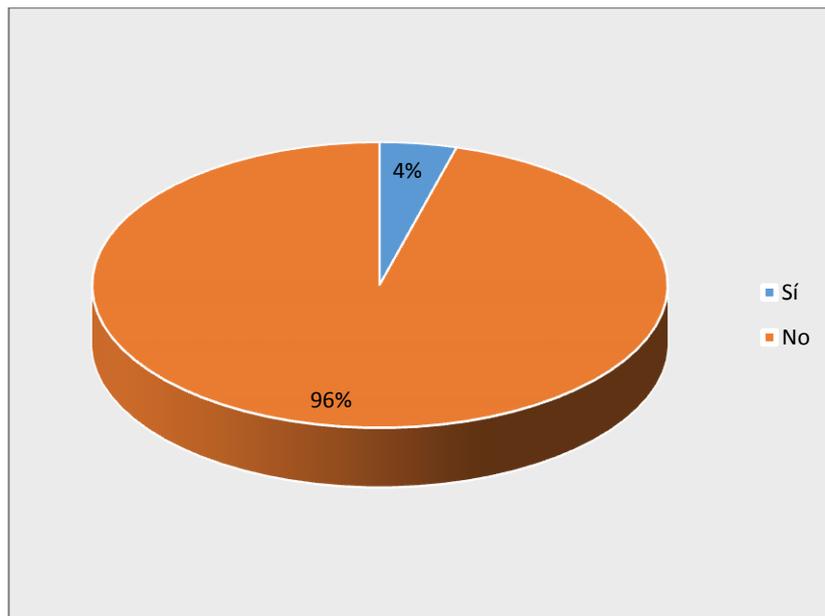
Cuadro N° 6: Percepción sobre la capacitación de los servidores públicos en atención al cliente.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	10	4
No	222	96
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 6: Percepción sobre la capacitación de los servidores públicos en atención al cliente, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos en las cinco primeras preguntas, ya evidenciaban el criterio del 96% de los clientes externos sobre la falta de capacitación de los servidores públicos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, en atención al cliente.

Si al cliente no se le presta atención de forma inmediata, no se le brinda una atención de calidad, con calidez, el tiempo de espera en la respuesta a sus pedidos es inoportuna, no existen sistemas de información ágiles y de fácil comprensión, es de esperar una negativa a creer en la capacidad y capacitación de un prestador de servicios en temas de atención al cliente.

Este el caso de este GAD Parroquial, por tanto, con un buen plan de mejoras y una actitud abierta para aceptar la realidad y tomar decisiones de cambio, serán fundamentales.

Pregunta N°7.- ¿Usted tiene alguna queja respecto a la calidad de atención recibida en el GAD Parroquial?

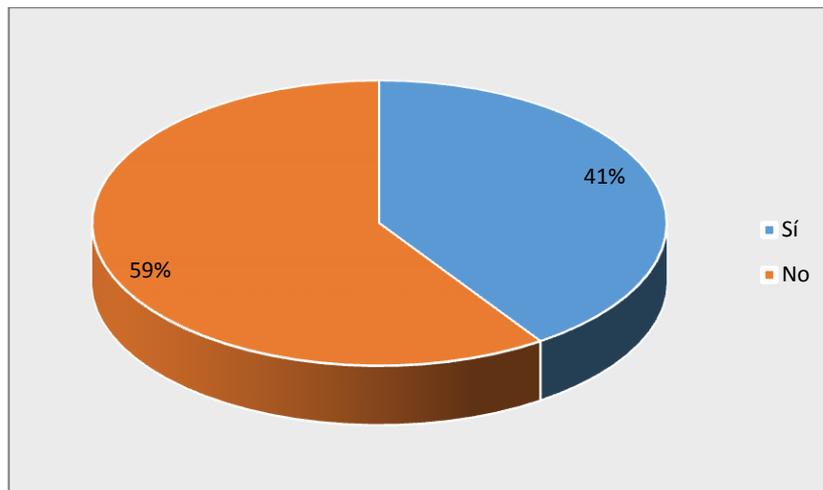
Cuadro N° 7: Quejas respecto a la calidad de atención recibida.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	94	41
No	138	59
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 7: Quejas respecto a la calidad de atención recibida, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Pese a que los indicadores antes presentados no le favorecen a la calidad de atención prestada a los clientes externos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, solamente el 59% tendría una queja sobre el tema.

Este porcentaje contrasta con el 56% de personas que opinaron que en la pregunta N°3 que el GAD Parroquial prestaba una buena atención.

La cultura Shuar se caracteriza por expresar sus sentimientos sin reparo, sin embargo, quienes dirigen el GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, también pertenecen a la misma nacionalidad, por tanto, se obtiene una media de personas dispuestas a presentar una queja sobre el servicio obtenido, una mayoría importante que expresa inconformidad e insatisfacción con la atención prestada por el GAD en estudio. Otro elemento que exige un cambio oportuno en el tema tratado.

Pregunta N°8.- ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción de la calidad de atención y servicio al cliente recibida en el GAD Parroquial?

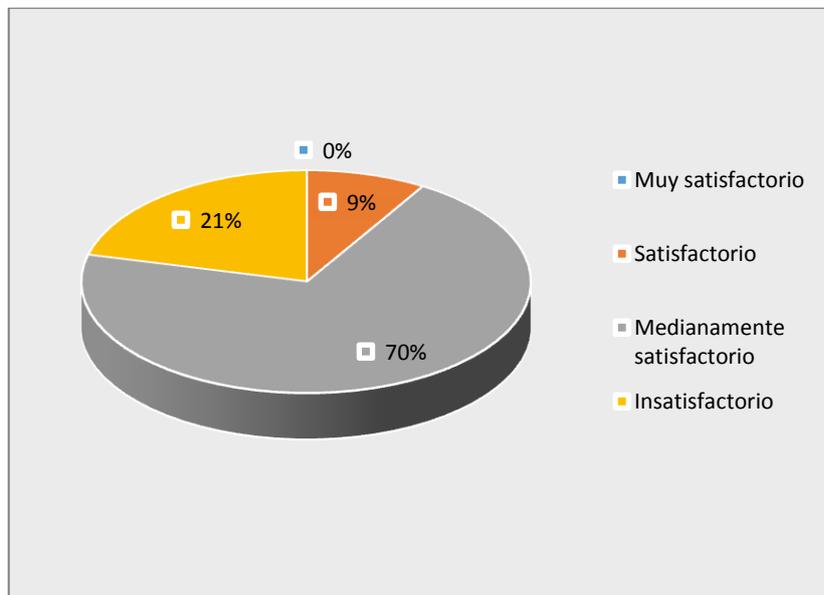
Cuadro N° 8: Nivel de satisfacción de los clientes externos.

Opciones de respuesta	Casos	%
Muy satisfactorio	0	0
Satisfactorio	20	9
Medianamente satisfactorio	163	70
Insatisfactorio	49	21
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 8: Nivel de satisfacción de los clientes externos, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Para obtener la percepción de satisfacción del cliente externo, con la atención recibida en el GAD Parroquial, se optó por cuatro opciones de respuesta: muy satisfactorio, satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio, obteniéndose la siguiente información

Ninguna persona consultada estuvo muy satisfecha con la atención recibida en el GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco; el 9% percibe que la calidad de atención es satisfactoria, la mayoría de clientes externos, el 70% opinó que la atención recibida era medianamente satisfactoria y el 21% de personas consultadas evidenciaron insatisfacción con la atención recibida.

La apuesta de una institución no puede ser a una atención de mediana calidad, la búsqueda debe ser constante hacia un servicio de calidad, por tanto, el 70% es un indicador de obligatoriedad para el GAD Parroquial, en la búsqueda de elementos de mejora en la calidad de atención. Los clientes externos, 21 de cada 100, no están satisfechos con su sistema de atención y si se suma el 70% de clientes medianamente satisfechos; el 91% de las personas que llegan al GAD Parroquial, están solicitando una mejora con urgencia.

Pregunta N°9.- ¿Opina usted que el GAD Parroquial debe mejorar la calidad de atención a sus clientes?

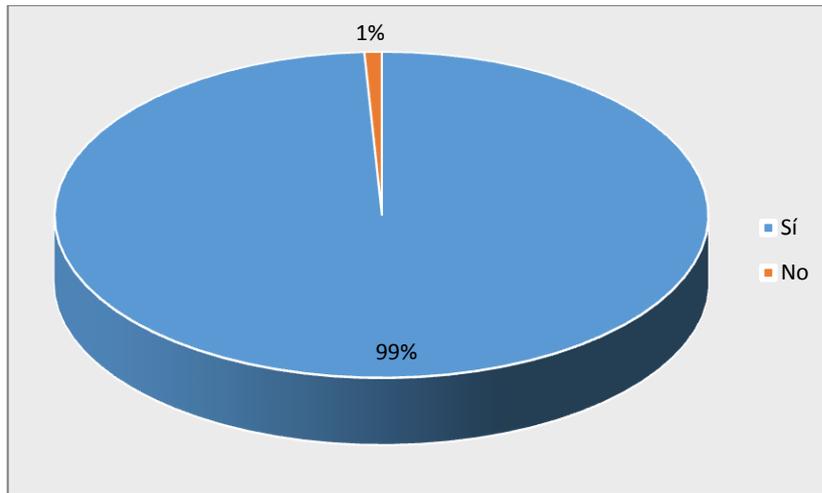
Cuadro N° 9: Se debe mejorar la calidad de atención.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	230	99
No	2	1
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 9: Se debe mejorar la calidad de atención, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Como era de esperarse, prácticamente todas las personas consultadas, 99% opinan que se debe mejorar la calidad de atención del GAD Parroquial de Sevilla don Bosco, de una manera obligatoria

La pregunta recoge una consulta sobre si se debe mejorar, no desde el pensamiento individual que se interioriza en las personas, sino desde una forma de expresión explícita que manifieste al GAD Parroquial, como institución, que es necesario mejorar la calidad de atención.

Los avisos recogidos en las preguntas anteriores han sido muy evidentes, por tanto la respuesta positiva mayoritaria al cambio en la mejora del servicio y la calidad de atención del GAD está revelada.

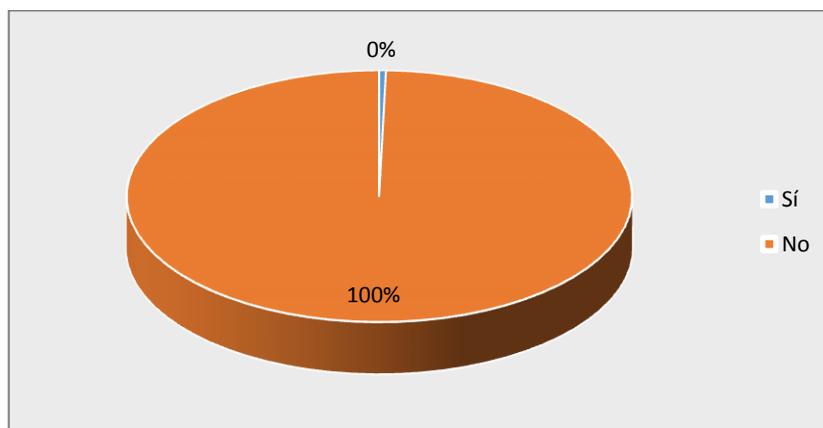
Pregunta N°10.- ¿Conoce usted si el GAD Parroquial cuenta con un buzón de quejas o sugerencias?

Cuadro N° 10: Existencia de un buzón de quejas o sugerencias.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	1	0
No	231	100
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Gráfico N° 10: Existencia de un buzón de quejas o sugerencias, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

A esta pregunta, prácticamente el 100% de las personas consultadas, dijeron no conocer sobre la existencia de un buzón de quejas o sugerencias.

Esta exigencia que en un momento fue controlada por el ex Ministerio de Relaciones Laborales, ha dejado de ser obligatoria, por falta de constancia y ha pasado al olvido, por parte de los clientes externos e internos.

Deben existir mecanismos de retroalimentación inmediata sobre la calidad de atención y servicios que oferta el GAD Parroquial, hoy en día hay sistemas electrónicos que pueden tener un costo económico alto que limite la implementación en un GAD

parroquial, sin embargo, habrá que acudir a la creatividad de los funcionarios locales para obtener un sistema de análisis sistemático de la opinión de los clientes externos sobre la calidad de atención de la Institución.

Pregunta N°11.- ¿El GAD Parroquial, debería mejorar su sistema de atención de calidad al cliente?

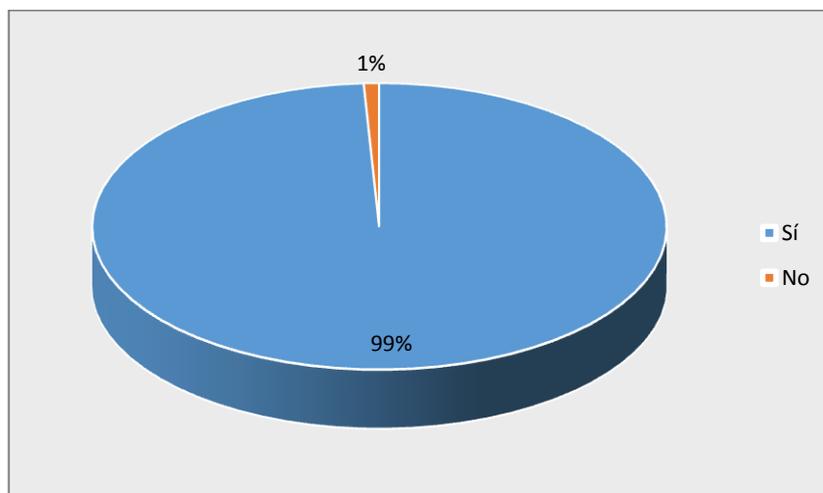
Cuadro N° 11: Opinión ciudadana sobre mejora de sistema de atención.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	230	99
No	2	1
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 11: Opinión ciudadana sobre mejora de sistema de atención, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Casi la totalidad de personas encuestadas, 99% de ellas, opinan que el GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, debe mejorar su sistema de atención al cliente. No solamente ciertos elementos en la calidad de atención, sino el conjunto de elementos que incluyen la relación directa con el cliente externo, de tal forma que cambie la imagen institucional y el nivel de satisfacción expresados por los ciudadanos.

El GAD Parroquial debería prestar atención a las voces de sus ciudadanos para formular los correctivos necesarios con el objetivo de superar la situación encontrada durante la realización de este trabajo de titulación.

Pregunta N°12.- ¿Si tuviera que sugerir cambios en la atención de calidad al cliente del DAG Parroquial, cuál o cuáles de estas opciones elegiría?

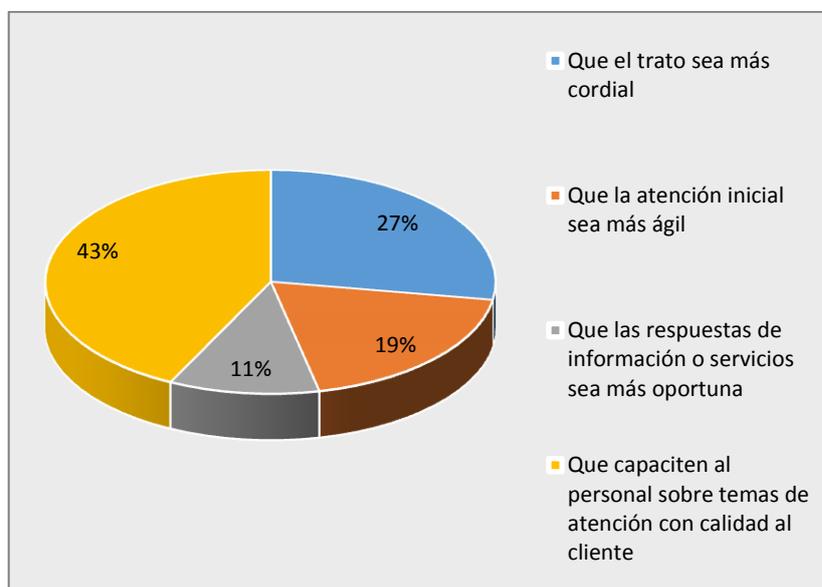
Cuadro N° 12: Sugerencia de cambios en la atención del GAD Parroquial.

Opciones de respuesta	Casos	%
Que el trato sea más cordial	64	28
Que la atención inicial sea más ágil	44	19
Que las respuestas de información o servicios sea más oportuna	25	11
Que capaciten al personal sobre temas de atención con calidad al cliente	99	43
Otra. Especifique:	0	0
Total	232	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 12: Sugerencia de cambios en la atención del GAD Parroquial, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

En esta ocasión se utilizó una pregunta abierta, no de múltiple respuesta o propósito, porque la intención fue conocer desde la opinión de la ciudadanía que aspecto era el más importante a tomarse en cuenta para mejorar la calidad de atención por parte del GAD Parroquial.

El 27% de las personas consultadas sugieren que el trato sea más cordial; el 19% solicita una atención mucho más ágil; el 11% opina que la respuesta de la información o servicios solicitados sea más oportuna y el 43% restante, un sector importante de la ciudadanía, considera que es necesario capacitar a los funcionarios en temas de atención al cliente.

En este punto la ciudadanía concuerda con un elemento clave en la administración pública, siempre hay algo que mejorar, el camino a la calidad total es de continua superación. Ninguna persona opinó que todo está bien y que no hay nada que mejorar.

Desde la perspectiva del cliente externo queda un reto importante para el GAD Parroquial, superar con urgencia los bajos niveles obtenidos en el sondeo de calidad de atención a la ciudadanía, aspecto que se retomará en la elaboración de la propuesta de este trabajo.

3.6.1.2. Análisis desde el punto de vista de los clientes internos

Con la finalidad de obtener puntos de vista del estado de situación desde el lado del oferente de servicios, tanto en la calidad de atención a los clientes externos, como de las relaciones laborales en el ambiente de trabajo, se propuso un cuestionario a 10 funcionarios y autoridades más relacionados con el área administrativa y operativa del GAD Parroquia Rural de Sevilla Don Bosco.

A continuación se detallan los resultados más relevantes.

Pregunta N°1.- ¿Considera usted que el área para la atención al público del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco es adecuada?

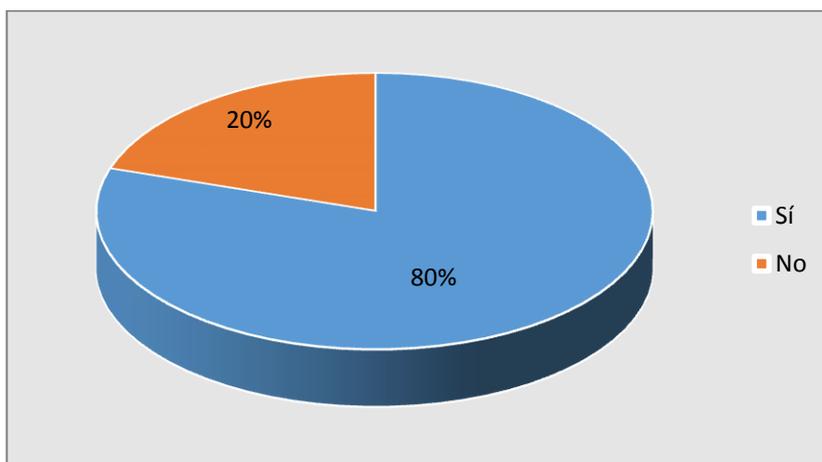
Cuadro N° 13: Área de atención al público es apropiada.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 13: Área de atención al público es apropiada, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Los clientes internos o autoridades, empleados y trabajadores en su gran mayoría, 80% opinó que el área de atención a los clientes externos era apropiada. Tan solo el 20% restante, opinó lo contrario.

Si las respuestas fueron objetivas, el tema de mejoramiento de la calidad de atención a la ciudadanía, no se centra en el lugar destinado para recepción de la misma, por tanto, habrá que considerar otro tipo de evidencias, ya expresadas por los clientes externos y a ser desarrolladas en las preguntas realizadas posteriormente a los clientes internos.

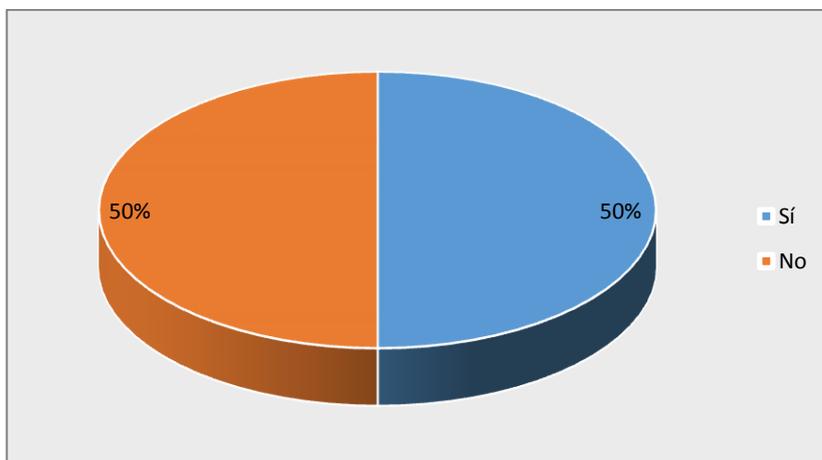
Pregunta N°2.- ¿Usted ha sido capacitado sobre las funciones que debe desempeñar en su cargo?

Cuadro N° 14: Capacitación para cumplimiento de funciones.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	5	50
No	5	50
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autora

Gráfico N° 14: Capacitación para cumplimiento de funciones, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

En este punto surge un aspecto importante en el desarrollo de las actividades de los clientes internos en las funciones que competen a su cargo, al obtenerse que el 50% de las personas consultadas no han sido capacitadas para el cumplimiento de sus labores.

Este aspecto determina varias debilidades en la Institución: no existe una política de inducción del personal, respecto al cumplimiento específico de sus funciones; no existe un plan de formación continua del talento humano, no existe el conocimiento o la experiencia en las autoridades locales para administrar el talento humano de su Institución.

Pregunta N°3.- ¿Usted ha recibido capacitación sobre las normas internas del GAD Parroquial?

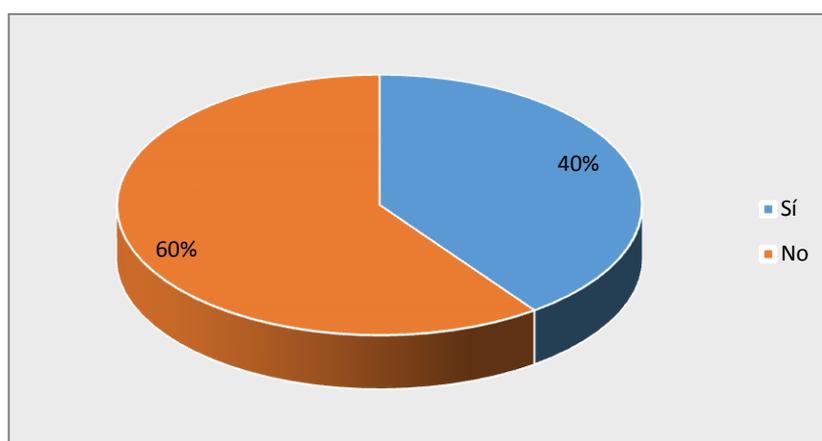
Cuadro N° 15: Capacitación en normativa interna.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	4	40
No	6	60
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 15: Capacitación en normativa interna, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Esta pregunta corrobora las opiniones expresadas en la primera pregunta realizada a los clientes internos; 60% de ellos no conocen las normas institucionales.

Cuando se revisó la documentación sobre temas de organización del GAD Parroquial, se pudo evidenciar que recientemente, a través de la Resolución 006 del mes de marzo del año 2015, se obtuvo el orgánico estructural y funcional por procesos. Esto implica que el GAD Parroquial Sevilla Don Bosco, se encuentra en un período de aprendizajes y de organización interna aún temprana. De allí la importancia de trabajos como este que sirve de retroalimentación a las autoridades, empleados y trabajadores, para la toma de decisiones institucionales para mejorar la calidad de atención y el cumplimiento de funciones y competencias.

Pregunta N°4.- ¿El GAD Parroquial cuenta con normas sobre atención con calidad al cliente?

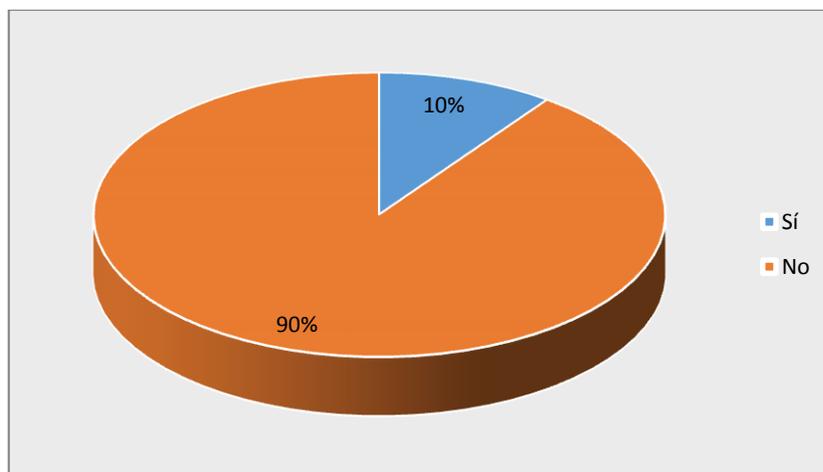
Cuadro N° 16: Existencia de normas internas para atención al cliente.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	1	10
No	9	90
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 16: Existencia de normas internas para atención al cliente, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

El 90% de los clientes internos opinaron que no existen normas institucionales sobre temas de atención al cliente, lo cual no solamente ratifica su desconocimiento, sino que además se evidencia la ausencia de un sistema de atención al cliente.

El interés por el cliente externo es un tema de mucho interés en la empresa privada, porque implica una respuesta en el mercado y por tanto en sus ingresos económicos. No se evidencia el mismo interés desde lo público, porque no se mira con ojos de gerentes o

administradores, temas que con el transcurso del tiempo demuestran tener mucha validez en el orden de los servicios públicos.

Pregunta N°5.- ¿Usted ha sido capacitado sobre temas de atención al cliente?

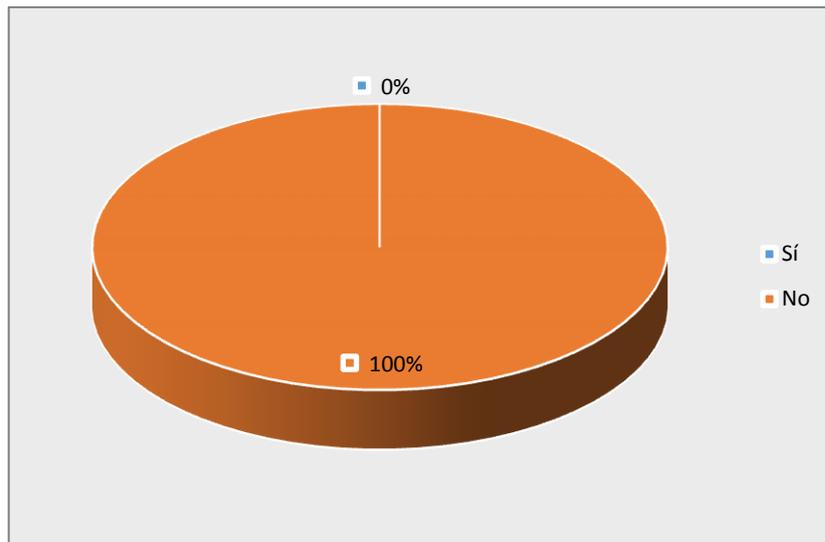
Cuadro N° 17: Capacitación de clientes internos en temas de atención al cliente.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	0	0
No	10	100
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 17: Capacitación de clientes internos en temas de atención al cliente, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Ningún cliente interno del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco ha sido capacitado en temas de atención al cliente. Esto implica un trabajo espontáneo por parte de las personas que tratan con clientes externos y la ausencia de condiciones básicas a cumplirse.

Sin formación del talento humano ni normas al respecto, se carece de una visión global en el tema de atención al cliente con criterios de calidad.

Los efectos no se han hecho esperar. Los clientes externos han brindado opiniones valiosas que redundan en este tema y propician elementos que sin duda apoyarán al GAD Parroquial en la elaboración e implementación de propuestas de mejoras.

Pregunta N°6.- ¿Considera al cliente como una prioridad?

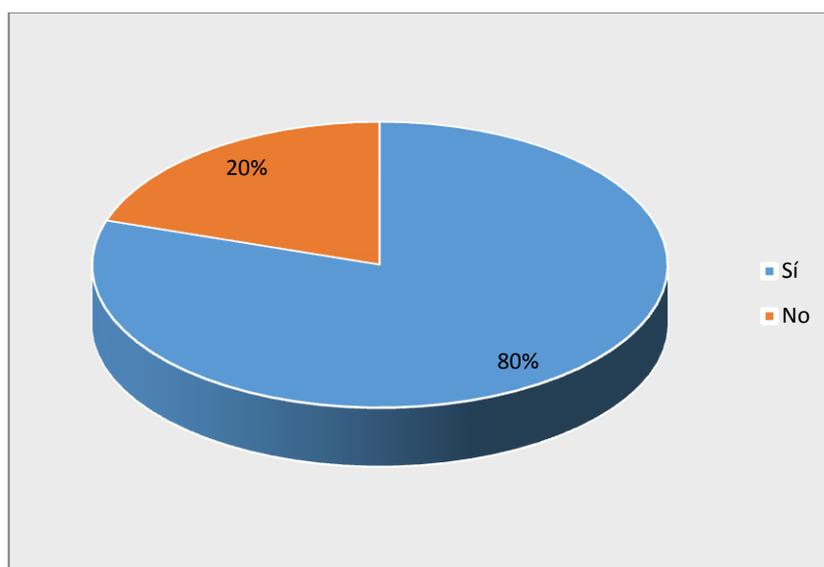
Cuadro N° 18: Consideración de clientes como una prioridad.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 18: Consideración de clientes como una prioridad, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

La mayoría de clientes internos, el 80%, considera a los clientes externos como una prioridad. Este indicador contrasta con el 69% de clientes externos que opinaron que el trato recibido, en el GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, fue indiferente.

Estar consciente que el cliente externo es una prioridad, es el primer paso para poder trabajar a futuro en un proceso de formación del talento humano del GAD Parroquial, en temas de calidad en la atención.

Pregunta N°7.- ¿Cómo calificaría el ambiente laboral al interior del GAD Parroquial?

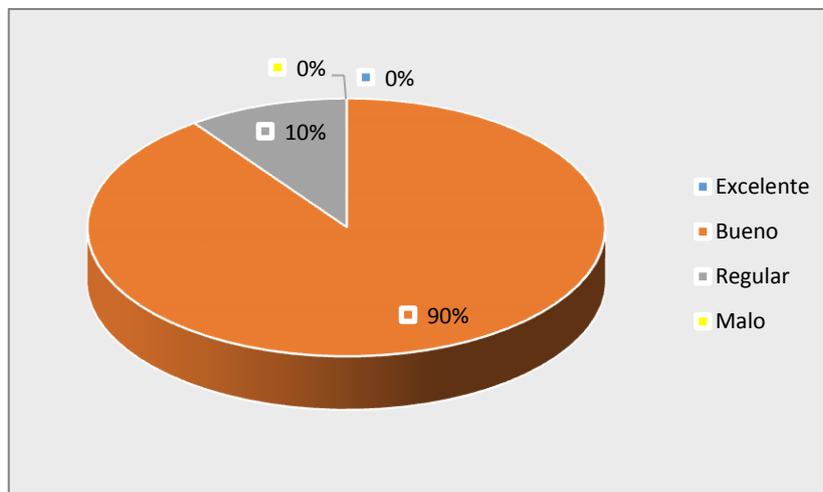
Cuadro N° 19: Calificación del ambiente laboral.

Opciones de respuesta	Casos	%
Excelente	0	0
Bueno	9	90
Regular	1	10
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 19: Calificación del ambiente laboral, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Como un buen ambiente laboral, califica el 90% de clientes internos del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, solo el 10% lo califica como regular.

Vale la pena anotar que ninguna autoridad, empleado o trabajador calificó como excelente ni malo a las relaciones laborales. Esta tendencia deja dudas sobre el clima laboral al interior de la Institución, un espacio en donde las personas se relacionan 8 horas diarias y deberían guardar un nivel de motivación en los límites de la excelencia.

Pregunta N°8.- ¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros/as?

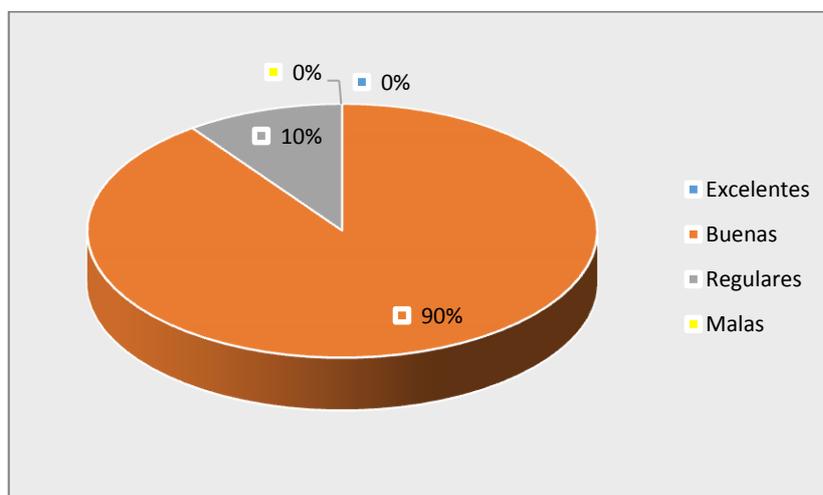
Cuadro N° 20: Calificación de las relaciones interpersonales entre compañeros.

Opciones de respuesta	Casos	%
Excelentes	0	0
Buenas	9	90
Regulares	1	10
Malas	0	0
Total	10	4

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 20: Calificación de las relaciones interpersonales entre compañeros, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Nuevamente se ratifica la tendencia de la pregunta anterior, cuando se obtiene que el 90% de los clientes internos del GAD Parroquial califican a las relaciones interpersonales con sus compañeras y compañeros son buenas, dejando de lado las dos opciones extremas de excelentes y malas. Solamente el 10% expresa que las relaciones interpersonales son regulares.

La mayoría de clientes internos del GAD deja la evidencia de que las relaciones interpersonales son un tema a tratarse internamente y que deben buscarse estrategias para mejorar.

El trabajo en equipo, además de una actitud personal, requiere de una buena motivación laboral y de excelentes relaciones interpersonales. En otras palabras, ayudará mucho sentirse muy bien e identificarse plenamente con lo que hace y fortalecerse con las relaciones interpersonales con sus compañeros y compañeras para cumplir de mejor manera con sus funciones y estar presto a brindar atención de calidad a los clientes externos.

Pregunta N°9.- ¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus autoridades?

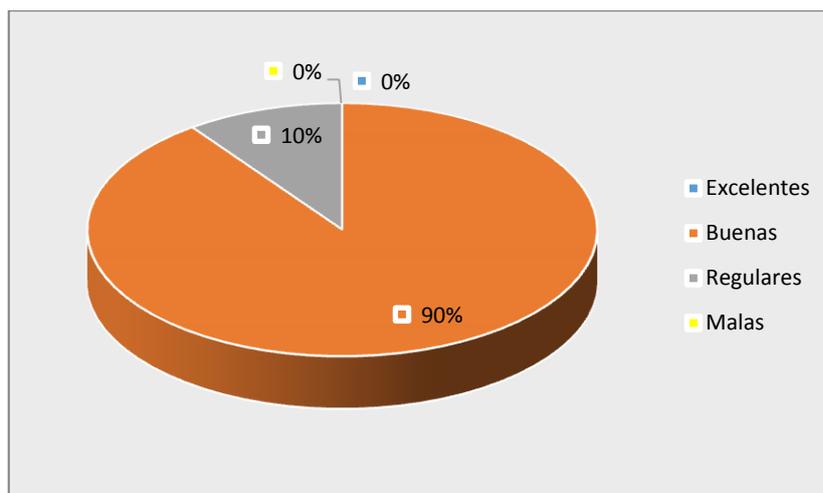
Cuadro N° 21: Calificación de las relaciones interpersonales con autoridades.

Opciones de respuesta	Casos	%
Excelentes	0	0
Buenas	9	90
Regulares	1	10
Malas	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 21: Calificación de las relaciones interpersonales con autoridades, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

No es casualidad que el 90% de los clientes internos repitan la calificación de buena, en un 90%, dejando de lado las opciones excelente y mala.

Este tipo de respuesta tiene la tendencia a no expresar un verdadero sentimiento, a expresar una opinión sin comprometerse, ni comprometer a la institución a la que se

debe. Sin embargo, deja una huella de que algo sucede al interior que será necesario trabajarse para mejorar y alcanzar una triple satisfacción: de la Institución en el logro de sus objetivos, del cliente externo al percibir una atención de mejor calidad y de los clientes internos al mejorar el clima laboral.

Pregunta N°10.- ¿Usted cree que es posible mejorar su ambiente laboral?

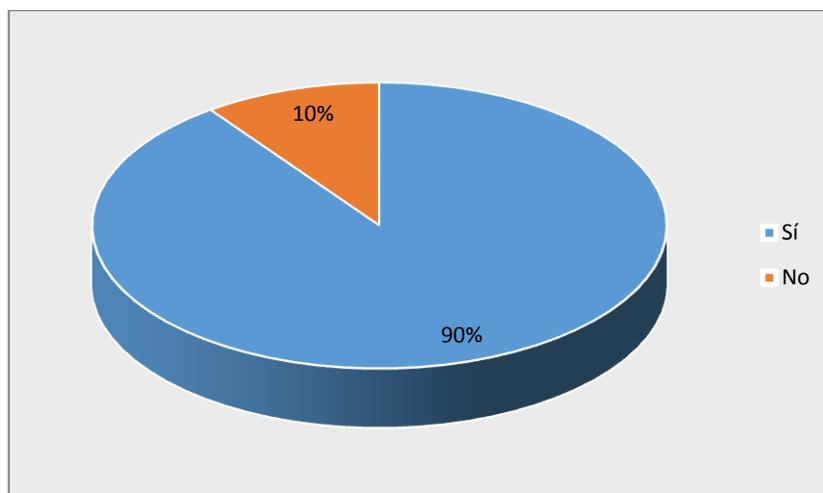
Cuadro N° 22: Posibilidad de mejorar el ambiente laboral.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 22: Posibilidad de mejorar el ambiente laboral, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

El 90% de los clientes internos del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco están convencidos que existe la posibilidad de mejorar su ambiente de trabajo, tan solo el 10% se mantiene en una posición un tanto pesimista.

Esta tendencia ratifica lo expresado en las preguntas anteriores; demuestra la necesidad de buscar espacios de retroalimentación y sincerarse al interior de la Institución sobre los aspectos que están limitando, tanto las relaciones laborales, como las relaciones interpersonales, buscando en conjunto, empleados, trabajadores y autoridades, estrategias de mejoramiento.

Pregunta N°11.- ¿Actualmente, el clima laboral está afectando en la atención de calidad al cliente?

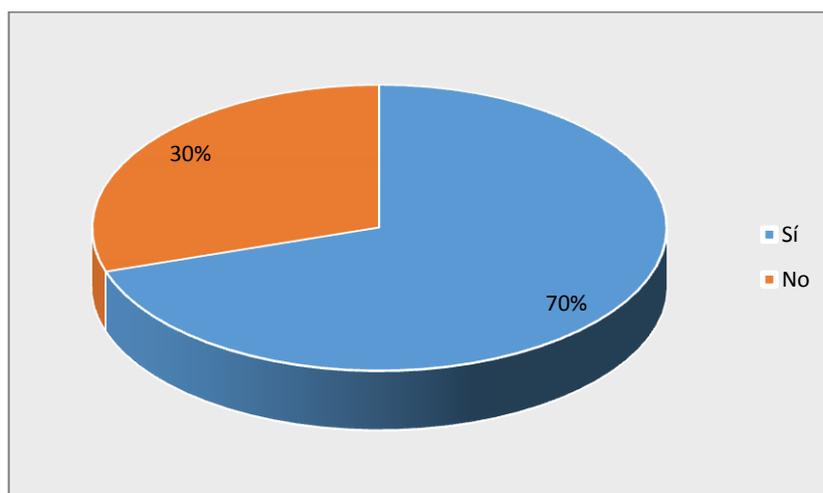
Cuadro N° 23: Afectación del clima laboral en la atención a clientes externos.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 23: Afectación del clima laboral en la atención a clientes externos, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

El 70% de los clientes internos del GAD Parroquial, opinó que el clima laboral actual, si afecta a la calidad de atención que se presta a los clientes externos.

Pese a que el 30% de autoridades, empleados y trabajadores opinaron lo contrario, las respuestas obtenidas expresan una realidad; la calidad de la atención entre clientes internos y hacia los clientes externos, pasa por un tema de actitud, pero ante todo de contar con espacios laborales adecuados, un ambiente de trabajo en muy buenas condiciones y de mantener excelentes relaciones interpersonales.

Será necesario generar al interior de la Institución los elementos que agreguen valor a la atención brindada a los clientes externos.

Pregunta N° 12.- ¿Le gustaría capacitarse en temas de atención con calidad al cliente?

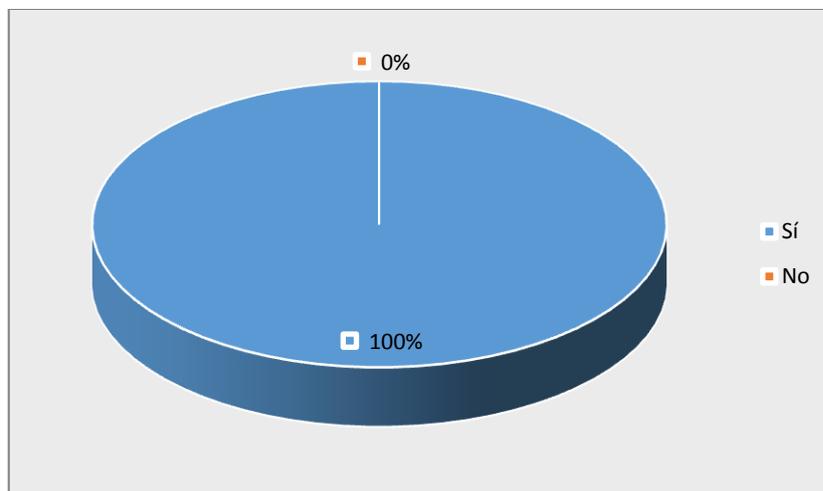
Cuadro N° 24: Requerimiento de capacitación en temas de atención al cliente.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 24: Requerimiento de capacitación en temas de atención al cliente, expresado en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Todas las autoridades, empleados y trabajadores del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, expresaron su disposición y requerimiento de capacitación en temas de calidad en la atención al cliente.

Para una Institución en formación, en la búsqueda de su fortalecimiento, será importante que los tomadores de decisiones, la máxima autoridad, tengan la voluntad política para asumir estrategias de mejoras, lo cual implicará la inversión de tiempo y los recursos económicos necesarios para iniciar un proceso de formación del talento humano para el cumplimiento eficiente de sus funciones y la calidad de la atención a los clientes externos.

Pregunta N°13.- ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente del GAD Parroquial Sevilla Don Bosco?

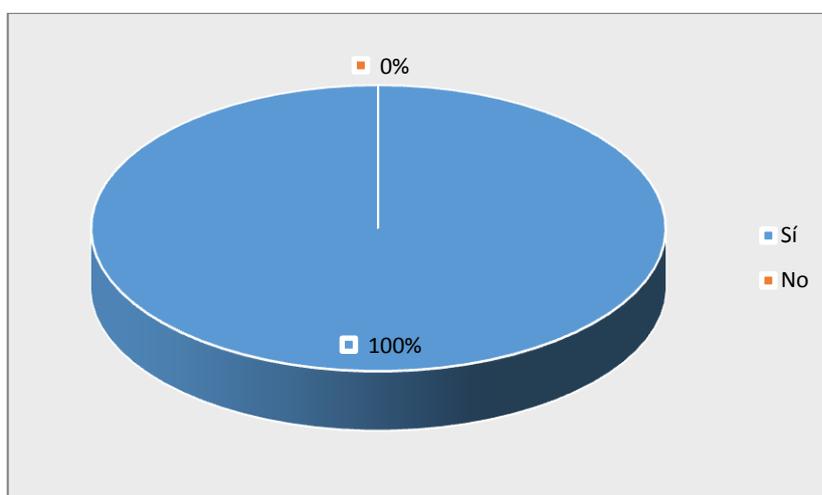
Cuadro N° 25: Intención en la aplicación de estrategias de mejora en la atención al cliente externo.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 25: Intención en la aplicación de estrategias de mejora en la atención al cliente externo, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

Esta pregunta trata de buscar la intención de compromiso en la formulación y aplicación de planes y estrategias de mejora en temas de atención al cliente del GAd Parroquial, tanto interno como externo.

Nuevamente se obtiene un sí rotundo en el 100% de los clientes internos. Vale la pena resaltar que el 50% de los clientes internos son tomadores de decisiones, tres vocales, un vicepresidente y el presidente del GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco; lo cual anota un punto a favor de que existen posibilidades reales de emprender procesos de cambio continuo en el tema tratado a este trabajo.

Pregunta N°14.- ¿Luego de capacitarse en atención al cliente, usted estaría dispuesto a un cambio de actitud para mejorar el servicio al cliente?

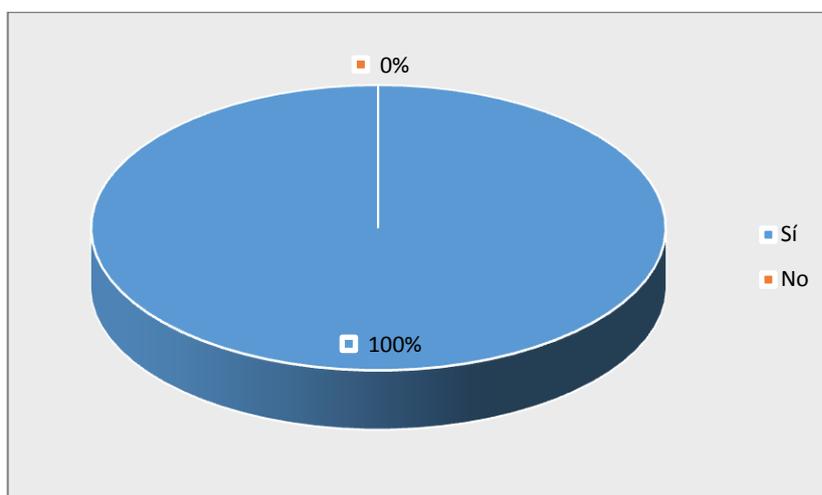
Cuadro N° 26: Disposición a cambio de actitud.

Opciones de respuesta	Casos	%
Sí	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Gráfico N° 26: Disposición a cambio de actitud, expresada en porcentajes.



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Autora

Análisis e interpretación:

En todo proceso de mejora, la actitud abierta al cambio es fundamental. En este sentido, se obtuvo el 100% de respuestas positivas.

Este resultado, deja abierta la posibilidad de que un proceso de formación del talento humano y la elaboración de un plan de mejoras, tenga posibilidades reales de ser llevado a la práctica. Al menos se cuenta con la predisposición de todos los clientes internos, un aspecto importante, bajo la consideración realizada en el punto anterior de

que en una Institución pequeña como es el GAD Parroquial de Sevilla Don Bosco, el 50% sean autoridades electas con poder de decisión.

3.7. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

En el marco teórico de este trabajo, se planteó la siguiente idea a defender: La aplicación de estrategias, mejorará el servicio de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado, Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona, Provincia de Morona Santiago.

En el análisis de la situación de la calidad de atención, tanto a los clientes internos como externos, se han obtenido indicadores de estar asistiendo a una institución pública con serias limitaciones al respecto, obteniéndose argumentos consistentes que demuestran, desde la perspectiva de los clientes internos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, una actitud abierta al cambio, a la elaboración y aplicación de propuestas de mejora que contengan estrategias para superar los niveles de calidad en la atención a los clientes externos.

El contexto encontrado durante el análisis de situación sobre la calidad de atención a los clientes del GAD Parroquial, brinda los elementos necesarios para verificar y asegurar que la idea a defender es propositiva y que incidirá en la mejora requerida en el campo de estudio de este trabajo de titulación.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, PARROQUIAL RURAL DE SEVILLA DON BOSCO, CANTÓN MORONA- PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Análisis de problemas

De los resultados de las encuestas realizadas a clientes externos e internos del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, se sistematizan las siguientes limitaciones y potencialidades:

Cuadro N° 27: Limitaciones y potencialidades del GAD Sevilla Don Bosco en la calidad de atención al cliente.

Limitaciones	Potencialidades
Bajos niveles de calidad en la atención al cliente.	Autoridades comprometidas, conscientes de la necesidad de tomar decisiones para mejorar los niveles de calidad en la atención a los clientes del GAD Parroquial
Personal no ha sido capacitado en sistemas de atención al cliente.	Personal joven, dispuesto a mejorar.
Se carece de sistemas de información para el cliente.	Equipo técnico de apoyo se ha ido consolidando progresivamente.
Nivel de satisfacción media del cliente, con la calidad de atención que oferta el GAD Parroquial.	Posibilidad de priorizar las inversiones del GAD Parroquial para la implementación de un plan de mejoras.

Limitaciones	Potencialidades
No existen mecanismos de relación con el cliente para conocer sus criterios sobre el servicio ofertado por el GAD Parroquial.	Un proceso administrativo de aprendizaje continuo, hoy cuenta con indicadores sobre el estado de situación de la calidad de atención que oferta el GAD Parroquial a sus clientes.
Personal del GAD Parroquial no ha sido capacitado para el ejercicio de sus responsabilidades ni en temas específicos para atención al cliente.	100% del recurso humano que forma parte del GAD Parroquial, está dispuesto a cambiar su actitud para mejorar la calidad de atención.
La Institución no cuenta con un sistema de atención al cliente con normas de calidad.	
El ambiente laboral y las relaciones interpersonales han alcanzado un nivel medio.	

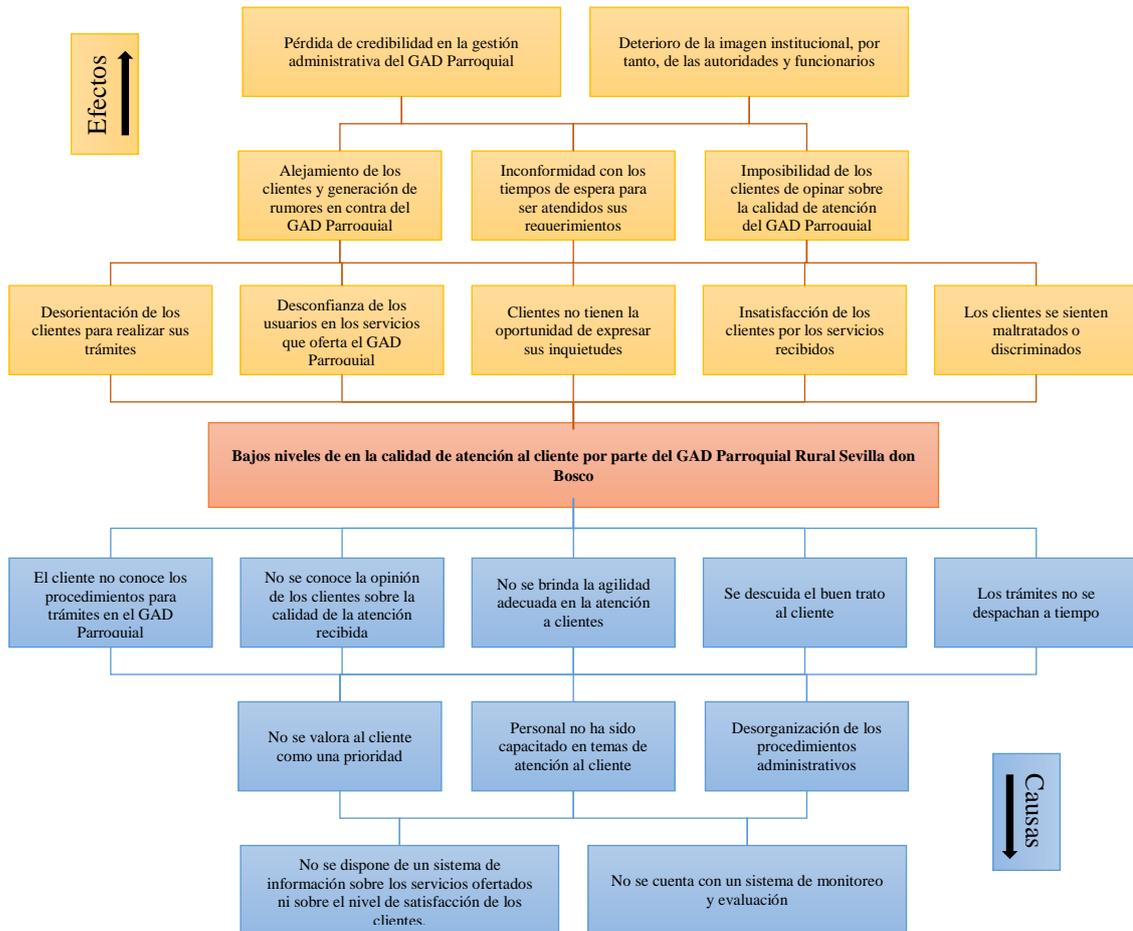
De las limitaciones expuestas se determina como problema central “Bajos niveles de en la calidad de atención al cliente por parte del GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco”

4.2.2. Árbol de problemas

Para determinar las causas y efectos se procedió a utilizar la técnica de árbol de problemas.

Las causas se desarrollan en la parte inferior del problema central y los efectos en la parte superior del problema central (Ver ilustración N°3).

Ilustración 3: Árbol de problemas



Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Autora

4.2.3. Objetivos

4.2.3.1. Objetivo General

Elevar los niveles de calidad de atención a los clientes del GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco.

4.2.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar las capacidades del equipo de empleados y trabajadores del GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco, en temas de calidad en la atención al cliente.
- Mejorar los niveles de confianza de los clientes hacia el GAD Parroquial Rural Sevilla Don Bosco y los servicios que oferta.

- Mejorar la imagen institucional.

4.2.4. Estrategias de la propuesta

- a) Capacitación al personal en temas de calidad de atención al cliente.
- b) Normas de calidad en la atención al cliente.
- c) Sistema de monitoreo y evaluación del sistema de atención al cliente

4.2.4.1. Estrategia N° 1.- Capacitación al personal en temas de calidad de atención al cliente

Los indicadores que se obtuvieron en la encuesta a los clientes externos dieron paso al análisis de problemas, causas y sus efectos.

Los resultados dan cuenta de una realidad que refleja una baja calidad en la atención a los clientes externos y dificultades en el manejo de los clientes internos del GAD Parroquial rural de Sevilla Don Bosco.

Una de las principales alternativas será el desarrollo de un proceso de capacitación sistemática en temas de atención al cliente con criterios de calidad.

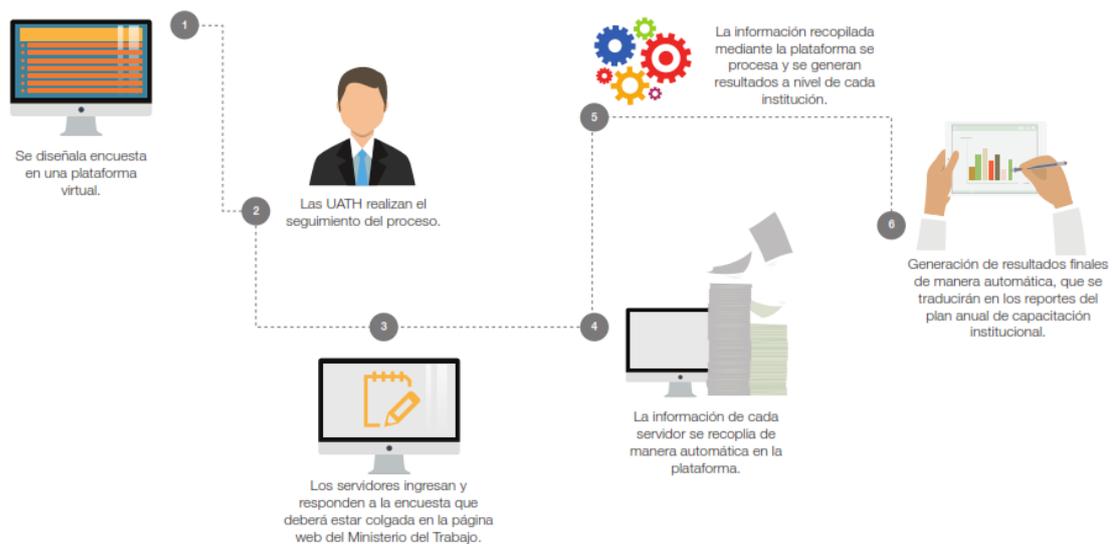
Existen varias alternativas para ello, sin embargo, sin bajar el nivel de prioridad en capacitar al personal y autoridades del GAD Parroquial, se procurará la optimización de recursos de la Institución. Para ello habrá que aprovechar los cursos virtuales que en la actualidad están brindando los ministerios y contraloría.

Una buena alternativa adicional es la oferta de capacitación del SECAP, cuyas oficinas se encuentran en la vecina ciudad de Sucúa, este servicio presenta en su programa de capacitación, dos cursos muy interesantes que podrían ayudar en un primer momento de formación del talento humano del GAD Parroquial: el primero que trata de la motivación y comunicación asertiva para un servicio con calidad y calidez; y el segundo sobre servicio público con transparencia y efectividad.

A pesar que la propuesta se centra en la formación del personal en temas de atención al cliente, se recomienda al GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, la aplicación de la metodología del Ministerio del Trabajo, para identificar las necesidades de capacitación del personal y la elaboración del plan anual de capacitación.

Los empleados y autoridades del GAD Parroquial deberán acceder a la plataforma virtual del Ministerio de Trabajo con la finalidad de aplicar una encuesta que posteriormente arrojará los resultados que servirán como insumo para la elaboración del plan de capacitación anual del Talento Humano de la Institución. (Ilustración N°4)

Ilustración 4: Pasos para identificar las necesidades de capacitación del GAD Parroquial



Fuente y elaboración: Ministerio del Trabajo, metodología “guía metodológica para la identificación de necesidades de capacitación, elaboración de los reportes del plan anual institucional de capacitación y su ejecución, para el sector público”, 2015

En la siguiente fase, en base a los resultados de la encuesta virtual, se aplicarán los instrumentos de planificación para establecer las prioridades y armar el plan anual de capacitación institucional.

Otra limitación de los empleados es el desconocimiento adecuado sobre el cumplimiento de sus responsabilidades. Por tanto, para que una autoridad, empleado o

trabajador cumpla con eficacia y eficiencia con sus responsabilidades, es necesario que cada uno sepa con claridad los siguientes aspectos:

- a) Manual de funciones del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco.
- b) Manual de procedimientos internos del GAD Parroquial.

La máxima autoridad y los vocales del GAD, promoverán una serie de reuniones de reflexión sobre el manual de funciones y procedimientos internos de la Institución, procurando el autoaprendizaje y la retroalimentación en grupo.

4.2.4.2. Estrategia N° 2.- Aplicación de normas de calidad en la atención al cliente del GAD Parroquial

Se propone un conjunto de principios en la atención al cliente, que bajo resolución de los vocales del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, puedan convertirse en normas de atención a los clientes externos e internos de la Institución:

- El cliente es lo primero, dar la importancia que el cliente se merece.
- Atender a los clientes de forma ágil y amable.
- Respetar la diversidad cultural de los usuarios, recibir y atender con cordialidad al cliente Shuar, en su propio idioma.
- Procurar no impacientarse con los clientes, explicar las veces que sean necesarias, sin perder el trato amable.
- Determinar un plazo aproximado para atender a sus requerimientos, sin exceder los quince días de Ley, y cumplir a cabalidad con el mismo.
- Procurar que en las solicitudes escritas, los cliente externos coloquen su nombre completo, su dirección su teléfono y su correo electrónico. En caso de que el cliente

no tenga acceso a sistemas de comunicación, procurar establecer algún contacto a quien comunicar el estado de situación de su solicitud.

- Revisar los procedimientos internos para que los tiempos de respuesta mejoren notablemente.
- Disponer de un lugar para exponer los servicios que oferta el GAD Parroquial y los requisitos necesarios. Lo mismo se hará en la página web de la Institución.
- Implementar un buzón para recoger las sugerencias de los usuarios y sus quejas, el cual deberá ser utilizado a través de un formulario en el que consten los datos de la persona responsable de la queja o sugerencia, con la finalidad de buscar su apoyo en caso necesario.

Con la aplicación de estos principios a través de una norma institucional, incorporando los aspectos que se crean necesarios en temas de organización y planificación, se considera que se podría tener un avance importante en el tema de atención al cliente con criterios de calidad.

4.2.4.3. Estrategia N° 3.- Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación del sistema de atención al cliente

Una de las debilidades de las instituciones es carecer un sistema de monitoreo y evaluación de la planificación institucional, ese es el caso del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco. En este punto se sugiere la elaboración e implementación del sistema de monitoreo y evaluación para el GAD Parroquial, pero con énfasis en el monitoreo del cumplimiento de la programación de mejoras en la atención al cliente.

Se sugiere que el sistema monitoree la programación anual del GAD Parroquial de forma mensual, procurando el análisis de situación, logros alcanzados, limitaciones, planes mensuales de mejora y un sistema de alerta temprana a las autoridades, sobre los problemas más relevantes, de tal manera que puedan tomar decisiones al respecto.

La evaluación se hará una vez al año, al finalizar el año fiscal, poniendo especial énfasis en los impactos obtenidos en temas de mejoramiento en la atención a los clientes, por tanto, se sugiere la aplicación de los mismos instrumentos que sirvieron para levantar la línea de base de este trabajo de titulación, con la finalidad de tener parámetros de comparación para medir los avances del GAD Parroquial en el tema.

4.2.5. Responsables de la aplicación de la propuesta

La implementación de la propuesta en general será de responsabilidad de la máxima autoridad parroquial y los cuatro vocales, sin embargo, para brindar mejores oportunidades de realización con un buen nivel de éxito, se sugiere el siguiente procedimiento en su aplicación:

- El presidente del GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, como máxima autoridad, expedirá los oficios que sean necesarios para dar cumplimiento a esta propuesta.
- La máxima autoridad se apoyará en sus técnicos y vocales para proponer las normativas que sean necesarias.
- La máxima autoridad oficiará al SECAP para obtener las fechas probables de las dos capacitaciones sugeridas, los costos por persona y los cupos que sean necesarios.
- La máxima autoridad oficiará a la secretaria del GAD Parroquial para que coordine el ingreso de los empleados y autoridades a la página web del Ministerio de Trabajo, con la finalidad de aplicar los instrumentos de obtención de las necesidades de capacitación y aplicar la metodología del ministerio en mención para la elaboración del plan anual de capacitación del talento humano del GAD.
- Solicitará a los vocales que en coordinación con el técnico de proyectos, se prepare una propuesta de normativa interna sobre calidad de atención a los clientes, para ser aprobada vía resolución.

- Una vez aprobada la normativa interna e atención a los clientes, con criterio de calidad, oficiará al técnico proyectista para que se encargue del seguimiento y evaluación respectivos.
- La máxima autoridad oficiará a la secretaria general, para que se responsabilice de la difusión de los manuales del GAD Parroquial sobre los procesos internos y los productos que deben cumplir cada empleado, trabajador y autoridades; así mismo le encargará la coordinación de grupos y reuniones de reflexión, por lo menos tres veces en el año. Junto a esta información se difundirán normas internas, incluida la norma de calidad en la atención a los clientes, en cuanto sea aprobada bajo resolución parroquial.
- La máxima autoridad parroquial, oficiará al técnico de proyectos, para que prepare una propuesta de un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión del GAD Parroquial, con especial énfasis en temas de atención al cliente.
- La máxima autoridad propondrá a los vocales, la aprobación de las normas necesarias y los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación, citados anteriormente.
- La máxima autoridad y los vocales vigilarán el cumplimiento de lo resuelto en las diferentes instancias del GAD Parroquial.

4.2.6. Cronograma

Actividad	1° Trim.	2° Trim	3° Trim	4° Trim.	Responsable
Relacionarse con el SECAP para promover dos eventos de capacitación en el año	X		X		Presidente del GAD
Promover la aplicación de la metodología del Ministerio del Trabajo para elaborar el plan anual de capacitación del GAD Parroquial.	X				Secretaria del GAD
Organizar grupos de reflexión sobre el	X	X	X		Secretaria del

manual de funciones y normas internas del GAD Parroquial.					GAD
Establecer una resolución con normas de calidad en la atención al cliente.	X				Máxima autoridad y vocales del GAD
Implantar un sistema de monitoreo mensual y evaluación anual de la planificación del GAD Parroquial	X	X	X	X	Máxima autoridad y técnico de proyectos del GAD

4.2.7. Presupuesto tentativo

Considerando que en el año se promoverá solamente dos capacitaciones presenciales con el SECAP a un costo aproximado de 300 USD cada capacitación, el presupuesto que el GAD tendrá que asignar en el año, será de 600 USD para los diez integrantes.

Se procurará una planificación anual de capacitaciones, considerando las ofertas virtuales de los diferentes ministerios. Se sugiere la programación mínima de 1.000 USD para capacitación, con la finalidad de poder aprovechar el plan anual de capacitaciones presenciales que sea relevantes.

CONCLUSIONES

1. Los diferentes indicadores levantados en la encuesta a clientes externos, determinan serias dificultades en los procedimientos del GAD Parroquial para atender a los usuarios con criterios de calidad. Un aspecto fundamental, no se da al cliente la importancia que se merece.
2. La mayoría de clientes sienten que son tratados con indiferencia al momento de llegar al GAD Parroquial en busca de información o algún servicio. Los clientes no disponen de información sobre los requisitos necesarios para sus trámites, ni cuentan con un buzón de quejas o sugerencias. Estos aspectos generan distancia y rechazo por parte de la ciudadanía, desdibujando la imagen de la Institución, de las autoridades, empleados y trabajadores.
3. Menos del 10% de los clientes externos del GAD Parroquial están satisfechos con la atención recibida, por tanto, el 44% de los usuarios opinan que la atención del GAD es entre regular y mala.
4. Esta situación tiene una razón de ser, los clientes externos tuvieron la percepción de que la mayoría de personas que laboran en el GAD Parroquial, carecen de capacitación en temas de atención al cliente y esto fue confirmado cuando los clientes internos declararon no haber recibido capacitación alguna al respecto. Incluso se evidenció en los clientes internos que incluso no habían sido preparados para cumplir sus funciones.
5. El clima o ambiente laboral juega un papel importante en la motivación del personal del GAD Parroquial, en el momento de prestar atención a sus clientes externos. Al respecto la mayoría de los clientes internos declararon tener un clima laboral aceptable o bueno; ocurriendo lo mismo con las relaciones interpersonales. Se mantiene una gran brecha por superar para obtener un clima laboral y relaciones interpersonales con criterios de excelencia.

6. Se rescata en los clientes internos, el deseo de recibir capacitación y el reconocimiento de requerir una actitud de cambio para mejorar.

RECOMENDACIONES

1. Vale la pena destacar una serie de pedidos de los clientes externos, en orden de importancia: que los clientes internos sean capacitados en temas de atención con calidad, que el trato sea más cordial, que la atención inicial sea más ágil y que el tiempo de respuesta a sus pedidos sean mucho más oportunos.
2. Se recomienda por tanto la elaboración de planes de formación continua al talento humano del GAD Parroquial.
3. Que se optimice los recursos de capacitación al personal del GAD Parroquial, aprovechando las oportunidades de recibir capacitación gratuita o virtual en las propuestas de los diferentes ministerios y órganos de control.
4. Que se organice internamente el GAD Parroquial y brinde responsabilidades para la elaboración, implementación, monitoreo y evaluación de los planes de mejoras.
5. Que la máxima autoridad acompañado de los vocales del GAD Parroquial, lidere el proceso de fortalecimiento de las capacidades de su equipo en el mejoramiento de la calidad del servicio que actualmente oferta el GAD Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco.
6. Que las iniciativas o estrategias de mejoramiento continuo del GAD Parroquial, se legalicen a través de normativas o resoluciones, procurando su institucionalización y aplicación obligatoria.

BIBLIOGRAFIA

"Manual La Calidad en los Servicios Públicos". (s.f.). En M. B. Goytia.

Beatriz, C. d. (sf). www.salta.gov.ar/.../ocs-la-calidad-en-los-servicios-públicos.
Obtenido de www.salta.gov.ar/.../ocs-la-calidad-en-los-servicios-públicos:
www.salta.gob-ar

Carro, R.; González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Casimeiro, M. B. (S/Año). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Argentina: Gobierno de la Provincia de Salta.

Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Perú: Unidad de Coordinación del Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia.

GAd Parroquial de Sevilla don Bosco. (2015). *Plan Parroquial de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2019*. Sevilla don Bosco: Autor.

GAd Parroquial de Sevilla don Bosco. (2015). *Estructura Orgánica por Procesos*. Sevilla don Bosco: Resolución 006.

Gomez, E. (2009). *Barreras contra el buen Servicio. Como conservar mas clientes (la amabilidad es la clave)*. 1era. Edición.

Harrington, H. (1988). *Cómo incrementar la calidad-productividad en su empresa*. México: McGraw-Hill.

Omar, V. J. (s.f.). Obtenido de <http://www.capsulasdemarketing.com>.

QUINN,, J. (1993. Pág. 5). *El proceso estratégico*. México: Prentice Hall.

Segurado, A. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. Madrid: Universidad de Oviedo.

Serna, H. (2006). *Conceptos básicos . En Servicio al Cliente*. Colombia: Panamericana Ltda.

Serrano, A. (2007). *Gestion de la Calidad en Servicios*. Madrid: Universidad Cantabria.

Tari, G. (2003). *Efectos de la Gestion de la Calidad sobre el Personal*. Valencia: Universidad de Alicante.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicios*. Argentina: Liderazgo 21.

7. ¿Usted tiene alguna queja respecto a la calidad de atención recibida en el GAD Parroquial?

Sí ()

No ()

8. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción de la calidad de atención y servicio al cliente recibida en el GAD Parroquial?

Muy satisfactorio ()

Satisfactorio ()

Medianamente satisfactorio ()

Insatisfactorio ()

9. ¿Opina usted que el GAD Parroquial debe mejorar la calidad de atención a sus clientes?

Sí ()

No ()

10. ¿Conoce usted si el GAD Parroquial cuenta con un buzón de quejas o sugerencias?

Sí ()

No ()

11. ¿El GAD Parroquial, debería mejorar su sistema de atención de calidad al cliente?

Sí ()

No ()

12. ¿Si tuviera que sugerir cambios en la atención de calidad al cliente del DAG Parroquial, cuál o cuáles de estas opciones elegiría?

Que el trato sea más cordial ()

Que la atención inicial sea más ágil ()

Que las respuestas de información o servicios sea más oportuna ()

Que capaciten al personal sobre temas de atención con calidad al cliente ()

Otra: Especifique

Anexo N° 3.- Registro fotográfico



Autora aplicando encuestas en Sevilla don Bosco



Autora aplicando encuestas en Sevilla don Bosco