



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A
LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE
DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSI.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

AUTORA:

ZOILA TERESA BUÑAY ANDRANGO

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSI.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

AUTORA: ZOILA TERESA BUÑAY ANDRANGO

DIRECTOR/A: Ingeniero Víctor Oswaldo Cevallos Vique

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Zoila Teresa Buñay Andrango

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Zoila Teresa Buñay Andrango, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de agosto del 2021

Zoila Teresa Buñay Andrango

C.C: 0602351330

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSI**, realizado por la señorita: **ZOILA TERESA BUÑAY ANDRANGO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FECHA	FIRMA	FECHA
Abg. Roberto Fabián Sánchez Chávez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	31 de agosto de 2021
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	31 de agosto de 2021
Ing. Franqui Fernando Esparza Paz MIEMBRO DE TRIBUNAL	_____	31 de agosto de 2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, quien ha sido mi guía y fortaleza, que con su mano de fidelidad y amor ha estado siempre conmigo.

A mis padres Luis Jorge Buñay Guamán y Ángela Andrango Tapia por ser el pilar fundamental, que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más a pesar de haber limitaciones por ser una persona con discapacidad. Hoy mi padre ya no está conmigo físicamente, pero desde el cielo estará junto a mí enviándome muchas bendiciones, a mis maestros que dedicaron encaminar mi aprendizaje universitario quienes me han dado las mejores lecciones que no provienen de un libro, sino de la experiencia que nos transmiten gracias por tomarse el tiempo para ayudarme durante todos los años de mi formación y acompañarme en el dominio de mis conocimientos se merecen un agradecimiento infinito.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigos y amigas, por apoyarme cuando más los necesitaba, por extenderme su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitos, siempre los llevare en mi corazón.

Zoila Teresa Buñay Andrango

AGRADECIMIENTO/S

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, se merecen un reconocimiento especial mis padres que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía cumplido e imposible.

A si mismo agradezco a mi hermana Angélica Mariana Buñay Andrango y a Freddy Fernando Delgado Delgado quienes fueron las personas que se dedicaron apoyarme incondicionalmente trasladándome desde la ciudad de Alausí hasta la ciudad de Riobamba y viceversa, ya que por mi discapacidad física necesitaba una persona de confianza que me ayude cada que aprobaba un semestre no lo podía creer y todavía pienso que la culminación de mi carrera es un sueño, agradezco a todos los docentes y personal que hacen la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me abrieron las puertas muchos de ellos decían siga adelante que usted será una profesional, por confiar en mí no los defraude. De igual manera a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

De igual forma, agradezco a mi Director de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

Zoila Teresa Buñay Andrango

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iii
ÍNDICE DE ANEXOS	iv
RESUMEN.....	v
SUMMARY/ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
1.1 Antecedentes de Investigación.....	3
1.2 Marco teórico.....	4
1.2.1 <i>Fundamentación Teórica</i>	4
1.2.1.1 <i>Estrategias</i>	4
1.2.2 <i>Calidad del servicio</i>	6
1.2.2.1 <i>Concepto de calidad</i>	6
1.2.2.2 <i>Concepto de servicio</i>	7
1.2.2.3 <i>La calidad del servicio</i>	8
1.2.3 <i>Marco conceptual</i>	9
1.2.3.1 <i>Gestión Pública</i>	9
1.2.3.2 <i>Objetivos de la gestión pública</i>	9
1.2.3.3 <i>Control de gestión</i>	9
1.2.3.4 <i>Administración</i>	9
1.2.3.5 <i>Gestión Administrativa</i>	10
1.2.3.6 <i>Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales</i>	10
1.2.3.7 <i>Plan de Marketing</i>	10

1.2.3.8	<i>Ventajas competitivas</i>	10
CAPÍTULO II		11
MARCO METODOLÓGICO		11
1.3	Enfoque de investigación	11
<i>1.3.1</i>	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	<i>11</i>
<i>1.3.2</i>	<i>Enfoque Cualitativo</i>	<i>11</i>
1.4	Tipo de estudio	11
<i>1.4.1</i>	<i>Investigación de Campo</i>	<i>11</i>
<i>1.4.2</i>	<i>Bibliográfica – Documental</i>	<i>11</i>
1.5	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	12
<i>1.5.1</i>	<i>Población</i>	<i>12</i>
<i>1.5.2</i>	<i>Muestra</i>	<i>12</i>
1.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	13
<i>1.6.1</i>	<i>Métodos</i>	<i>13</i>
<i>1.6.2</i>	<i>Método Inductivo</i>	<i>13</i>
<i>1.6.3</i>	<i>Método Deductivo</i>	<i>13</i>
<i>1.6.4</i>	<i>Técnicas de Investigación</i>	<i>13</i>
<i>1.6.4.1</i>	<i>Encuesta</i>	<i>13</i>
<i>1.6.4.2</i>	<i>Entrevista</i>	<i>14</i>
<i>1.6.4.3</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>14</i>
1.7	Idea a defender	14
CAPÍTULO III		15
MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		15
1.8	Resultados	15
1.9	Discusión de resultados	36
1.10	Propuesta	39
<i>1.10.1</i>	<i>Introducción</i>	<i>39</i>
<i>1.10.2</i>	<i>Filosofía Empresarial</i>	<i>40</i>

1.10.3	Base Legal.....	40
1.10.4	Tipos de Discapacidad.....	41
1.10.4.1	Estrategias Discapacidad Física.....	42
1.10.4.2	Desarrollo de Estrategias	43
1.10.4.3	Estrategias Discapacidad Sensorial	44
1.10.4.4	Estrategias de Discapacidad Intelectual y Psíquica	51
1.10.4.5	Desarrollo de estrategias	52
1.10.4.6	Estrategias Discapacidad Visceral	53
1.10.4.7	Desarrollo de Estrategias	53
1.10.4.8	Estrategias Discapacidad Múltiple	54
1.10.4.9	Desarrollo de Estrategias	55
	CONCLUSIONES.....	60
	RECOMENDACIONES.....	61
	GLOSARIO	62
	BIBLIOGRAFÍA.....	63
	ANEXOS	66
	FOTOGRAFÍAS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - 2: Población estudiada del GAD Municipal del Cantón Alausí.....	12
Tabla 2 - 3: Género de los encuestados	15
Tabla 3 - 3: Tiempo de labores	16
Tabla 4 - 3: Nivel de instrucción	17
Tabla 5 - 3: Asistencia al GAD Municipal a realizar trámites	18
Tabla 6 - 3: Capacitación para atención a clientes con discapacidad.....	19
Tabla 7 - 3: Importancia del cliente con discapacidad	20
Tabla 8 - 3: Condición adecuada del área de atención al público	21
Tabla 9 - 3: Ambiente laboral.....	22
Tabla 10 - 3: Desarrollo de estrategias	23
Tabla 11 - 3: Relaciones interpersonales.....	24
Tabla 12 - 3: Preocupación de las autoridades por la asistencia que se le da a los solicitantes del servicio	25
Tabla 13 - 3: Las autoridades han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes	26
Tabla 14 - 3: Calificación de la gestión de atención y servicio	27
Tabla 15 - 3: Satisfacción del servicio que otorgan los usuarios.....	28
Tabla 16 - 3: Existencia de comisiones para el mejorar la calidad del servicio	29
Tabla 17 - 3: Estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente que conozca	30
Tabla 18 - 3: Disposición de capacitarse	31
Tabla 19 - 3: Aplicación de estrategias para mejorar la atención al cliente	32
Tabla 20 - 3: GAD Municipio Como referencia para las instituciones locales.....	33
Tabla 21 - 3: Señalética es adecuada	34
Tabla 22 - 3: Existencia de buzón de quejas y sugerencias.....	35
Tabla 23 - 3: Estrategias Discapacidad Física	42
Tabla 24 - 3: Estrategias Discapacidad Sensorial.....	44
Tabla 25 - 3: Estrategias Discapacidad Intelectual y Psíquica	52
Tabla 26 - 3: Estrategias Discapacidad Visceral	53
Tabla 27 - 3: Estrategias Discapacidad Múltiple.....	54
Tabla 28 - 3: Resumen Implementación de Estrategias.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - 3. Género de los encuestados	15
Gráfico 2 - 3. Tiempo de labores	16
Gráfico 3 - 3. Nivel de instrucción.....	17
Gráfico 4 - 3. Asistencia al GAD Municipal a realizar trámites.....	18
Gráfico 5 - 3. Capacitación para atención a clientes con discapacidad	19
Gráfico 6 - 3. Importancia del cliente con discapacidad.....	20
Gráfico 7 - 3. Condición adecuada del área de atención al público.....	21
Gráfico 8 - 3. Ambiente laboral	22
Gráfico 9 - 3. Desarrollo de estrategias	23
Gráfico 10 - 3. Relaciones interpersonales	24
Gráfico 11 - 3. Preocupación de las autoridades por la asistencia que se le da a los solicitantes del servicio	25
Gráfico 12 - 3. Las autoridades han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes	26
Gráfico 13 - 3. Calificación de la gestión de atención y servicio	27
Gráfico 14 - 3. Satisfacción del servicio que otorgan los usuarios	28
Gráfico 15 - 3. Existencia de comisiones para el mejorar la calidad del servicio	29
Gráfico 16 - 3. Estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente que conozca	30
Gráfico 17 - 3. Disposición de capacitarse	31
Gráfico 18 - 3. Aplicación de estrategias para mejorar la atención al cliente	32
Gráfico 19 - 3. GAD Municipio Como referencia para las instituciones locales	33
Gráfico 20 - 3. Señalética es adecuada	34
Gráfico 21 - 3. Existencia de buzón de quejas y sugerencias	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - 3. Símbolos GAD de Alausí.....	39
Figura 2 - 3. Discapacidades.....	41
Figura 3 - 3. Discapacidad Física	42
Figura 4 - 3. Rampas.....	43
Figura 5 - 3. Adecuación de balcones de servicios.....	44
Figura 6 - 3. Discapacidad Sensorial	44
Figura 7 - 3. Alfabeto Braille.....	45
Figura 8 - 3. Alfabeto de señas	46
Figura 9 - 3. Opacidad	47
Figura 10 - 3. Opacidad	48
Figura 11 - 3. Trayectoria de señas.....	49
Figura 12 - 3. Descripción del uso del lenguaje de señas.....	50
Figura 13 - 3. Instrumentos para Discapacidad Sensorial	51
Figura 14 - 3. Discapacidad Intelectual	51
Figura 15 - 3. Discapacidad Psíquica	52
Figura 16 - 3. Discapacidad Visceral.....	53
Figura 17 - 3. Puertas Eléctricas con Sensores	55
Figura 18 - 3. Señalética para Discapacitados	55
Figura 19 - 3. Estacionamiento para Discapacitados.....	56
Figura 20 - 3. Rampas y Barandas.....	56
Figura 21 - 3. Servicios Higiénicos para Discapacitados	57
Figura 22 - 3. Servicios Higiénicos para Discapacitados	57
Figura 23 - 3. Servicios Higiénicos para Discapacitados	58

ÍNDICE DE ANEXOS

**ANEXO A. ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y
TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ.**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo diseñar un conjunto de estrategias mediante un diagnóstico de la institución pública, para mejorar la atención al cliente y usuarios con algún tipo de discapacidad, que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, provincia de Chimborazo, a solicitar cualquier tipo de servicios. Como metodología de estudio se efectuó de inicio un estudio bibliográfico y documental para realizar el marco teórico de la investigación sobre las estrategias de atención a clientes, en este caso usuarios del GAD Municipal del Cantón Alausí, adicional se efectuó un estudio descriptivo y transversal a través de la aplicación de encuestas en el propio sitio de la institución, dirigidas a los funcionarios, empleados y trabajadores de la entidad pública. Los principales resultados indican que el 58% de los encuestados manifiestan que si existen personas con discapacidad que asisten a solicitar servicios, igual que el GAD genera y aplica ciertas estrategias, pero que no son suficientes al momento de la atención a los usuarios, demostrando poca atención por parte de sus autoridades para quienes lo solicitan. Estos resultados llevan a la conclusión de que consideran que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad en el GAD Municipal del Cantón Alausí, pues el 85% lo confirman, haciendo válida la propuesta planteada en este estudio.

Palabras clave: <ADMINISTRACIÓN>, <ESTRATEGIAS>, <ATENCIÓN A CLIENTES>, <DISCAPACIDAD>, <ALAUSSI (CANTÓN)>.



30-11-2021

2181-DBRA-UTP-2021

SUMMARY/ABSTRACT

This research aims to design a set of strategies by evaluating the public institution, to improve customer service and service for disabled users who visit the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Alausí Canton, Chimborazo province. Initially, a bibliographic and documentary study was carried out as a study methodology to develop the theoretical framework of research on customer service strategies, in this case, users of the Municipal GAD of the Alausí Canton. In addition, a descriptive and cross-sectional study was necessary by applying on-site surveys to officials, employees, and workers of this public entity. According to the findings, 58% of the surveyed people confirmed that disabled people request services, and the GAD assists their needs by generating and applying some strategies. However, these procedures need to be improved to provide optimal attention to this group of users. This situation has demonstrated that there is little attention from the authorities to this group of users. So that it is possible to conclude that the interviewed people consider that the application of strategies would improve the attention to users with disabilities in the Municipal GAD of Cantón Alausí, as confirmed by 85%, which validates the proposal raised in this study.

Keywords: <MANAGEMENT> <STRATEGIES> <CUSTOMER SERVICE> <DISABILITY>
<ALAUSSI>

INTRODUCCIÓN

Las estrategias no son más que formas, técnicas y herramientas que utilizan los directivos, funcionarios y empleados de las diferentes instituciones sean públicas o privadas, para mejorar su gestión administrativa, financiera y operativa, en favor de los clientes, en este caso de los usuarios internos y externos con discapacidad que asisten a recibir varios servicios en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí (GADMCA), en la provincia de Chimborazo.

Por ello es importante que las autoridades y funcionarios del GADMCA, busquen desarrollar, proponer y aplicar estrategias que permitan mejorar el servicio a los clientes y usuarios internos (funcionarios, empleados, trabajadores y obreros), en beneficio de personas que tienen algún tipo de discapacidad, sea esta física, sensorial, visual, auditiva, entre otras. Esta situación obviamente permitirá mejorar las condiciones de vida a través de los trámites que realicen en las oficinas del ente municipal.

En consecuencia, a los antecedentes presentados el presente estudio investigativo tiene como finalidad diseñar y ofrecer un conjunto de estrategias para las personas con discapacidad, que utilizan las instalaciones y servicios, que ayude a mejorar al servicio a través de la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Municipal del Cantón Alausí, en la provincia de Chimborazo.

Desde el punto de vista estructural el presente trabajo de investigación consta de tres capítulos, a saber, en los siguientes, los mismos que desglosan cada uno de los temas constantes en el trabajo investigativo:

Capítulo I, Aquí se identifica el problema de la investigación, los antecedentes investigativos mediante la revisión de otros estudios similares o parecidos al actual, se desarrolla además todo lo relacionado con los fundamentos teóricos y los conceptos necesarios sobre generación de estrategias y atención al cliente, para poder tener un conocimiento integral y completo del estudio vigente.

Capítulo II, En este capítulo se da forma a la metodología que fue aplicada en el estudio, se definió el enfoque (Cualitativo y cuantitativo), el nivel de estudio (Descriptivo y transversal), y el diseño de investigación, se presentan además los métodos y técnicas utilizados (Deductivo e inductivo), así como las variables de estudio (Dependiente e Independiente) y la idea a defender que contiene las variables.

Capítulo III, Una vez realizado el estudio se desarrollan los diferentes resultados obtenidos con su respectiva discusión de resultados, por consecuencia, y a partir de los resultados obtenidos, se presenta la propuesta de trabajo, que es la generación de varias estrategias para mejorar la atención a los clientes, a ser aplicadas en el GADMCA.

Al finalizar el trabajo de investigación se generan tanto las conclusiones del estudio, así como las correspondientes recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de Investigación

Tomando en consideración investigaciones realizadas sobre estrategias para mejorar el servicio al cliente, se puede mencionar lo siguiente:

Grefa (2016), en su trabajo de investigación sobre el diseño de estrategias que mejore el servicio de atención al cliente en la Dirección Provincial Agropecuaria de Napo, Cantón Tena, menciona que:

“El aporte de varios autores sobre lo que es el servicio al cliente, impactó mucho la aseveración de Pareto sobre la ley de calidad de servicio, lo que permite descifrar la importancia verdadera de la atención adecuada al cliente, que genera prestigio en una Institución, con esta base se ha trabajado en el diagnóstico y la elaboración de la propuesta”. (p. 76).

Con el mismo enfoque, Infantes (2019), en su trabajo de investigación propone estrategias para mejorar el servicio al cliente en el registro de la propiedad Municipal y Mercantil del Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza, concluye que:

“La importancia del servicio al cliente dentro de una entidad pública, constituyéndose en un elemento necesario para brindar satisfacción a los usuarios, relacionado con la calidad, que intervienen factores como: la amabilidad, la atención personalizada, ambiente agradable y la rapidez en la atención”. (p. 67).

Finalmente, Jumbo (2015), en su trabajo de investigación sobre un Plan de estrategias para mejorar el servicio al cliente en la Jefatura de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Lago Agrio, del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, expone que:

“Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para vender un bien o un servicio, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá”. (p. 22).

De los tres trabajos investigativos revisados, se puede concluir que las estrategias se constituyen en herramientas, instrumentos, un conjunto de normas y reglas que disponen los funcionarios y

empleados de las instituciones públicas y privadas, sobre la forma en que se va a brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos, en empresas y entidades del estado. Por ello es importante que las instituciones cuiden por su equipo de trabajo, es decir su talento humano que brinda el servicio, las personas que brinda el servicio deben hablar el lenguaje de los usuarios, así como se debe facilitar la comunicación de doble vía, así como se debe mejorar la comunicación al interior de las organizaciones.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Fundamentación Teórica

1.2.1.1 Estrategias

1.2.1.1.1 Conceptos

De acuerdo con el concepto de Galindo (2012), la estrategia desde el punto de vista empresarial, “Es el mecanismo utilizado para el logro de los objetivos propuestos por el departamento de marketing, para posicionar, productos, diversificar el mercado, etc.”. (p. 61). Sin embargo, que esta investigación se trata de estrategias de tipo social que debe implementar el Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Alausí, para mejorar la calidad del servicio a personas discapacitadas que van a solicitar y realizar varios trámites en la institución pública.

Por ello, y de acuerdo con el autor Contreras (2013):

Actualmente se habla de estrategia en todos los ámbitos: en los negocios, en la política, en la religión, en la cultura, en fin, en cada aspecto de la vida diaria. Esta palabra se convirtió en una acepción de uso generalizado, que debe adornar o formar parte en toda la literatura relacionada con distintos campos del conocimiento (p. 155).

En este contexto las estrategias sociales que implementen las instituciones públicas en beneficios de quienes solicitan el servicio, pretenden tener una interacción entre las personas que solicitan los servicios y la entidad pública, en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí. Para ello, el desarrollo de las estrategias sociales y su implementación dependerán en gran medida de la voluntad de las autoridades del GAD Municipal de Alausí.

También se puede decir que, “Las estrategias se refieren a la forma como las organizaciones alcanzan sus objetivos. En ese sentido las estrategias responden a la siguiente pregunta: ¿Cómo voy a actuar para alcanzar los objetivos propuestos? (...) (Villarán, 2009, p. 66).

Entonces, se puede manifestar que las estrategias suelen ser utilizadas para describir o concebir la formas o maneras de conseguir algo, dicho de otra forma, las estrategias se constituyen como

la orientación en la que una entidad pública o privada, necesita avanzar para cumplir con su misión, esto es un servicio público de calidad en beneficio de la ciudadanía en general y especialmente de las personas con algún tipo de discapacidad.

1.2.1.1.2 Importancia de las estrategias

Las estrategias se ha dicho en los conceptos anteriormente citados que se constituyen en formas, maneras de hacer las cosas, con la finalidad de mejorar la situación actual de una institución o empresa. Por ello la importancia de su existencia en entidades públicas y la generación con el objetivo de mejorar el servicio a personas con discapacidad.

Por ello Mallo y Merlo (1995), afirman que “El concepto de estrategia no tiene definición estándar y ha sido contemplado de maneras diferentes. Así, la estrategia se puede definir como un conjunto integrado de acciones destinadas a alcanzar una ventaja competitiva sostenible” (p. 383).

En este ámbito de cosas, y con relación a la importancia de generar e implementar las estrategias en las organizaciones, se puede manifestar que:

La estrategia se constituye en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas, objetivos y metas trazadas. Asimismo, la estrategia es una apuesta en un mundo globalizado en el que las empresas luchan por lograr mantenerse en el mercado utilizando todas las herramientas que poseen, estableciendo políticas flexibles y agresivas de gestión que les permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro (Contreras, 2013, p. 153).

Por ello, la estrategia es en forma definitiva la forma de formular qué quiere hacer la institución pública, cómo lo quiere hacer y cómo se encontrará en el futuro mediano luego de la aplicación de las estrategias, por ello es que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí con la formulación de las estrategias dispondrá de una guía que le facilite saber dónde podrá estar en el futuro.

1.2.1.1.3 Formulación e implementación de la estrategia

La formulación de las estrategias en las instituciones públicas no representa llenar un gran número de documentos con buenas intenciones bien argumentadas, representan más bien lo que hay que hacer para pasar de la formulación a la implementación, esto es a la acción a su aplicación, una vez ideadas las estrategias. Por ello, la estrategia es una herramienta de gestión para los directivos del GAD Municipal de Alausí, que permitió marcar la diferencia entre sucumbir empleando de

forma equivocada los recursos materiales, humanos y técnicos o conseguir salir a flote y sacar el máximo provecho de la situación actual.

Por lo tanto, sin la existencia de un conjunto de estrategia la institución pública se encuentra a merced del entorno, con una estrategia se puede fijar el rumbo hacia dónde quieren dirigirse las organizaciones y poder actuar, otra cosa es que en estos momentos no estamos ante una época de cambios sino ante un cambio de época que nos puede y debe hacer reaccionar, los cambios en nuestro entorno cada vez son y serán más rápidos ante la escasez de todo tipo recursos y la tecnología van a hacer que las organizaciones sean capaces de adaptarse a los cambios de una forma más flexible e innovar sin recursos podrán salir adelante.

El proceso de generación de la estrategia empieza previamente:

1. Conociendo qué quiere y desea conseguir la organización
2. Cómo quiere salir de la situación actual que se encuentra
3. Cómo va a minimizar las amenazas y aprovechar las oportunidades

Las preguntas claves que la institución que va a generar las estrategias debe hacerse antes de lanzarse a diseñar las estrategias son: ¿cómo será el futuro? y ¿cómo encaja nuestra organización en el futuro? Es de esta forma cuando las estrategias deben prever los escenarios posibles, es decir que debe prever no sólo lo que se quiere hacer y cómo sino lo que puede ocurrir después, hay muchas variables externas e internas que no se pueden controlar al cien por cien.

El modelo que se propone entonces es ser claro y conciso, la estrategia debe estar dirigida al público objetivo al cual se dirige, esto es a los discapacitados; determinando claramente que se va a realizar y que no, en definitiva, debe determinar lo que se quiere aspirar.

Por ello la estrategia debe ser innovadora, realizable, concreta, se debe poder medir, sencilla de comunicar y entender, pero sobre todo flexible, ya que sino tampoco se podrá ajustar a los posibles cambios que de seguro la organización encontrará en el camino.

1.2.2 *Calidad del servicio*

1.2.2.1 *Concepto de calidad*

Para Galviz (2011):

La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso (p. 9).

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a la clientela clave. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (Horovitz, 1994, p. 1).

Por ello Ibarra & Espinoza (2014), sostienen también que “la calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y por lo regular se encuentra implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad (...)” (p. 107).

Adicional, Galviz (2011) afirma que la calidad es “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos, y generalmente implícitos u obligatorios” (p. 12).

Finalmente, tomando como referencia el concepto de calidad de Ibarra, Espinoza y Casas (2014), se manifiesta que, “La calidad es el resultado de un esfuerzo conjunto y eficaz donde participan todos los miembros de una organización para beneficio de la misma, de sus miembros, de sus clientes y de la sociedad en general” (...) (p. 99).

En las instituciones públicas la calidad por lo tanto representa su razón de ser, pues al tratarse de instituciones de servicio público, en donde la ciudadanía va a solicitar todo tipo de servicio, por consecuencia se debe otorgar calidad en los servicios públicos, en beneficio de los diferentes usuarios.

Del factor de calidad dependerá si las organizaciones públicas mantienen una buena reputación y a los usuarios satisfechos, lo cual les permitirá a las entidades públicas obtener sus resultados de beneficio social.

1.2.2.2 Concepto de servicio

“El servicio es 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 (...) el servicio es algo más allá de la amabilidad y de la gentileza (...)” (Horovitz, 1994, p. 2-3).

De acuerdo con Malpartida (2017):

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra”. (p. 24).

De esta manera, y como lo confirma en su estudio (2017), las tipologías de los servicios se pueden resumir en los siguientes: “Intangibilidad, imperturbabilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y ausencia de propiedad” (p. 29).

En las instituciones públicas locales y nacionales, por ser su razón de ser la provisión de los servicios públicos se deben brindar a las personas con calidad y calidez, demostrando por parte del personal de autoridades, funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, que la misión institucional se cumple con todas las personas que acuden, y principalmente con las personas que tienen algún tipo de discapacidad.

1.2.2.3 La calidad del servicio

Para el autor Solórzano (2013):

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias (p. 5).

Pizzo (2013), explica en su investigación que:

La calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (párr. 11)

Por lo tanto, la calidad del servicio en un entidad pública es responsabilidad de todos los miembros que componen la organización e institución pública, empezando por las autoridades electas por voto popular como el alcalde y el órgano legislativo como son los concejales, así como los directores departamentales, mandos medios, funcionarios, empleados y trabajadores, ya que los ciudadanos pagamos los impuestos, y debemos ser correspondidos con un servicio de calidad, en donde se cumplan las expectativas y necesidades de los usuarios.

1.2.3 Marco conceptual

1.2.3.1 Gestión Pública

“Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia” (Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión, 2013, p. 9).

Las instituciones públicas deben generar una gestión pública positiva en favor de sus usuarios internos (Autoridades, empleados, funcionarios y trabajadores) y externos para quienes lo solicitan, de tal manera que les permita cumplir con sus diferentes objetivos.

1.2.3.2 Objetivos de la gestión pública

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas
- Verificar el manejo eficiente de los recursos
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población.

(Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión, 2013, p. 36).

1.2.3.3 Control de gestión

“Constituye un instrumento para moldear los procesos de coordinación y participación, ofrece un mecanismo valioso para contribuir a perfilar una cultura y un entorno de gestión tendentes a estimular y aunar esfuerzos individuales” (Pérez & Veiga, 2013 , p. 15).

La gestión pública que desarrolle el talento humano de las organizaciones del estado debe estar sujetas a un control de recursos que permitan analizar que han sido bien utilizados, mediante el uso de indicadores.

1.2.3.4 Administración

“La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (Münch et al., 2010, p. 6).

En toda institución pública o privada es importante que las autoridades y personas que lo desarrollen lo hagan aplicando objetivos y metas claras, cumpliendo así los elementos del proceso administrativo como son: La planificación, organización, dirección y control.

1.2.3.5 Gestión Administrativa

“Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Gonzales, 2003, p. 113).

1.2.3.6 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

“Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón” (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010, p. 31).

1.2.3.7 Plan de Marketing

“El Marketing es una función organizacional y un conjunto de procesos para crear, comunicar, entregar valor a los clientes y administrar las relaciones con los clientes de manera que beneficien a la organización y a sus accionistas”. (Galindo, 2012, p. 61)

Toda organización, sea pública o privada debe aplicar las herramientas del marketing, para brindar un buen servicio a sus clientes y usuarios, siendo el marketing un conjunto de técnicas y herramientas, que permitan mejorar la provisión de productos y servicios a los consumidores, describe por tanto la orientación hacia cumplir y mejorar la satisfacción de las necesidades de los clientes y beneficiarios del servicio. Para ello se hace necesario construir un Plan de Marketing.

1.2.3.8 Ventajas competitivas

“Las ventajas competitivas se presentan cuando la empresa o proyecto, crea diferentes estrategias para posicionar su producto o servicio, frente a los competidores que existen en el mercado; por lo tanto una empresa que desee adoptar dichas ventajas, puede establecer políticas de justo a tiempo (entrega oportuna), *segmentación del mercado para la distribución* (quienes son nuestros clientes), *políticas de calidad* (características específicas de un producto o servicio), *servicio posventa* (línea de atención al cliente), información vía internet, bases personalizadas de datos de clientes o referidos, entre otros”. (Galindo, 2012, pp. 51-52).

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

1.3 Enfoque de investigación

1.3.1 *Enfoque Cuantitativo*

Se recopilaron datos numéricos y cifras mediante la utilización de una encuesta a personas con discapacidad, a funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, en la provincia de Chimborazo, para posteriormente efectuar su interpretación y su correspondiente análisis, que ayudó a generar las estrategias.

1.3.2 *Enfoque Cualitativo*

Los datos numéricos que resultaron de las encuestas a los funcionarios, empleados y trabajadores, lo cual permitieron llegar a analizar los aspectos cualitativos de las estrategias, especialmente en el diseño de las estrategias de atención y servicio a los clientes.

1.4 Tipo de estudio

1.4.1 *Investigación de Campo*

Para Cortés (2012):

La investigación de campo se realiza cuando el investigador, estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan, o se divierten, o sea en su hábitat natural; no tiene una presencia permanente y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica en los sitios de residencia de los sujetos. (p. 54).

En este estudio la investigación de campo se realizó en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí.

1.4.2 *Bibliográfica – Documental*

“En la investigación con datos secundarios, el investigador toma los datos que fueron obtenidos por otras personas o instituciones, como censos, encuestas, estadísticas, monografías y fuentes históricas, y elabora su trabajo únicamente con estos datos” (Cortés, 2012, p. 54).

La investigación bibliográfica - documental ayudó a realizar el marco teórico y los antecedentes investigativos del estudio, mediante el uso de varias publicaciones (Libros digitales, artículos científicos, tesis de grado, entre otros), para determinar el conjunto de estrategias y el tema de la calidad del servicio.

1.5 Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

1.5.1 Población

“Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011, p. 88).

La población estuvo conformada por todos los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, de la provincia de Chimborazo, en base al siguiente detalle:

Tabla 1 - 2: Población estudiada del GAD Municipal del Cantón Alausí

Ítem	Direcciones	Gobernante	Personal LOSEP	Personal Contrato	Total de funcionarios
1	Dirección de Obras Públicas		14	52	66
2	Dirección de Desarrollo Cantonal		21	63	84
3	Dirección de MTTA		8		8
4	Dirección Financiera		20		20
5	Dirección Administrativa	6	38	64	108
6	Dirección PDOT		25		25
7	Registro de la Propiedad		3		3
8	Centro Gerontológico		16	6	22
9	Convenios MIES		18		18
TOTAL					354

Fuente: PDyOT del GAD Cantonal de Alausí, 2020

Elaboración: Zoila Teresa Buñay Andrango

1.5.2 Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * [Z^2pq]}{[(N - 1)e^2] + [Z^2pq]}$$

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (354 funcionarios, empleados y trabajadores)

Z= Nivel de confianza representado por 1,96, es decir 95%

e= Límite aceptable de error muestral (0,001% y 0,09%), 0.08%

Los resultados fueron los siguientes:

$$n = \frac{354 * [1,96^2 * (0,5) * (0,5)]}{[(354 - 1) * 0,08^2] + [1,96^2 * (0,5) * (0,5)]}$$

n = 106 personas encuestadas

1.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

1.6.1 Métodos

Para este estudio se aplicaron los métodos inductivo y deductivo para conocer la incidencia que tuvieron en las estrategias en el mejoramiento de las condiciones de las personas con discapacidad que solicitaron servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí.

1.6.2 Método Inductivo

Para Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011), el método inductivo “Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno” (p. 21).

El método se utilizó en el estudio para las conclusiones que se obtuvieron del diseño de estrategias en el GAD municipal del Cantón Alausí.

1.6.3 Método Deductivo

El método deductivo se puede considerar que “A partir de una teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica”. (Del Cid, et al, 2011, p. 22)

Este método se utilizó para llegar a conclusiones generales sobre la factibilidad de implementación de las estrategias de servicio al cliente, para mejorar las condiciones de personas con discapacidad.

1.6.4 Técnicas de Investigación

1.6.4.1 Encuesta

La encuesta es una “Técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un mismo cuestionario a distintas personas de una muestra o una población”. (Niño, 2011, p. 151).

La encuesta como instrumento para recabar información, ayudó a recoger datos primarios de las personas con discapacidad y de las personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí.

1.6.4.2 Entrevista

La entrevista es una “técnica de recolección de datos que se aplica, generalmente de manera oral, a personas de la muestra, a fin de recoger su información. Las entrevistas pueden ser estructuradas, no estructuradas, focalizadas, individuales y colectivas”. (Niño, 2011, p. 151)

La entrevista se utilizó mediante el uso de un cuestionario para el alcalde y concejales del Municipio de Alausí.

1.6.4.3 Cuestionario

Para Niño (2011), el cuestionario “es un conjunto sistematizado de preguntas, listas para ser respondidas por el informante en una entrevista o encuesta” (p. 150).

Este documento se utilizó para la encuesta realizada a las personas con discapacidad que solicitan servicios en el municipio de Alausí y los trabajadores y empleados del GAD Municipal del Cantón Alausí.

1.7 Idea a defender

El diseño de estrategias permitió mejorar la calidad del servicio a personas con discapacidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO III

MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1.8 Resultados

1. Género de los encuestados

Tabla 2 - 3: Género de los encuestados

GÉNERO	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Femenino	58	54,72	54,72
Masculino	48	45,28	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

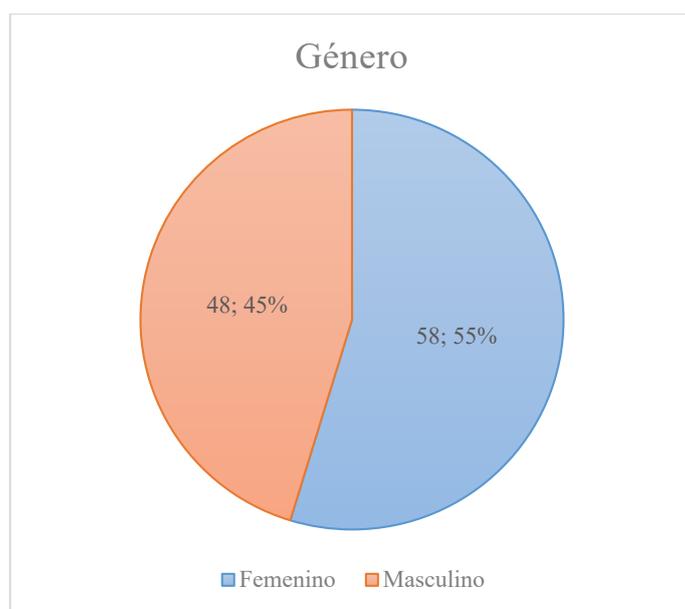


Gráfico 1 - 3. Género de los encuestados

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 55% de los encuestados pertenecen al sexo femenino, mientras que el 45% restante al sexo masculino, notándose claramente la equidad de género en los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí en donde predomina de manera significativa el sexo femenino

2. TIEMPO DE LABORES EN EL GAD CANTONAL DE ALAUSÍ (EN AÑOS)

Tabla 3 - 3: Tiempo de labores

TIEMPO	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
1 a 5	28	26,42	26,42
6 a 10	34	32,08	58,49
11 a 15	25	23,58	82,08
Más de 15	19	17,92	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

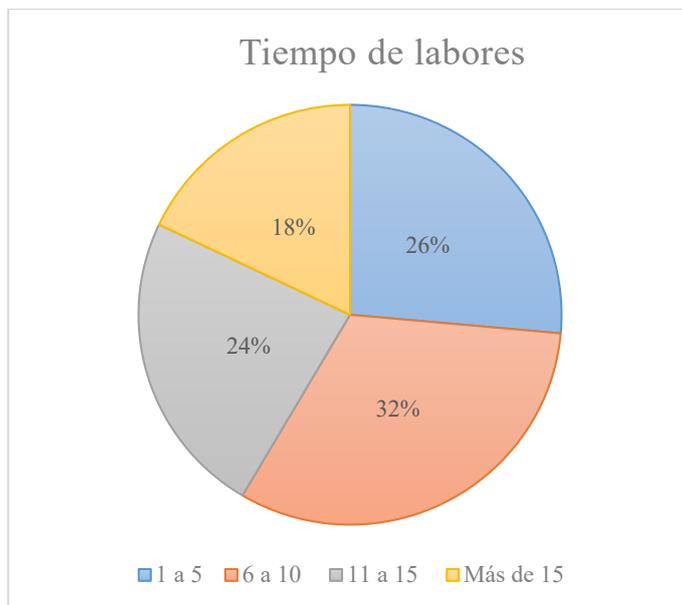


Gráfico 2 - 3. Tiempo de labores

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 32% de los encuestados hacen mención a que laboran entre 6 a 10, el 26% denotan el tiempo de labores entre 1 a 5; el 24% menciona 11 a 15; mientras que el 18% restante hace mención que laboran más de 15 años; los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí en donde predomina que entre 6 a 10 años el tiempo de trabajo.

3. Nivel de instrucción

Tabla 4 - 3: Nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Bachiller	24	22,64	22,64
Tecnólogo	36	33,96	56,60
Tercer nivel	31	29,25	85,85
Posgrado	15	14,15	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

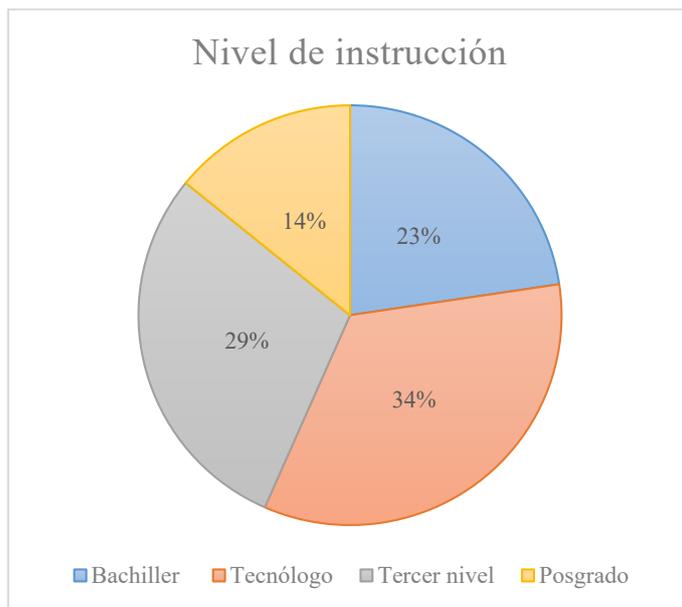


Gráfico 3 - 3. Nivel de instrucción

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 34% de los encuestados son tecnólogos; el 14% tienen posgrados; el 23% son bachilleres mientras que el 29% restante tienen título de tercer nivel, notándose claramente de la existencia de preparación de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí en donde predomina de manera significativa la existencia de tecnólogos.

4. ¿Conoce Usted si asisten al GAD Municipal de Alausí a realizar trámites personas con discapacidad?

Tabla 5 - 3: Asistencia al GAD Municipal a realizar trámites

ASISTENCIA A REALIZAR TRÁMITES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	61	57,55	57,55
No	36	33,96	91,51
No contesta	9	8,49	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

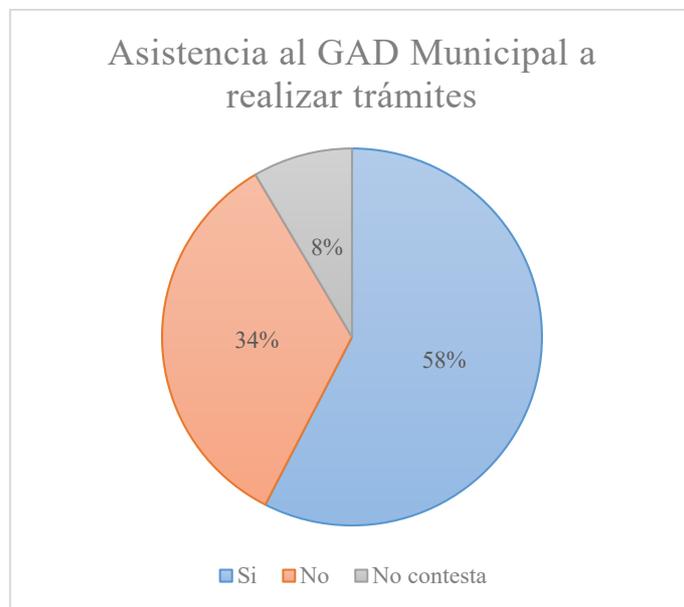


Gráfico 4 - 3. Asistencia al GAD Municipal a realizar trámites

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 58% de los encuetados dice que sí, el 34% dice que no, mientras que el 8% restante no contesta, notándose la asistencia de personas con discapacidad a realizar trámites a la cual hacen referencia los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí haciendo énfasis a que efectivamente sí asisten.

5. ¿Usted ha recibido capacitación para atención a clientes con discapacidad?

Tabla 6 - 3: Capacitación para atención a clientes con discapacidad

CAPACITACIÓN PARA ATENCIÓN A CLIENTES CON DISCAPACIDAD	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	40	37,74	37,74
No	48	45,28	83,02
No contesta	18	16,98	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)



Gráfico 5 - 3. Capacitación para atención a clientes con discapacidad

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 45% de los encuestados dicen que no, el 37% dicen que sí mientras que el 17% no contestan es decir que los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí efectivamente en su mayoría no han recibido capacitación para atención a clientes con discapacidad.

6. ¿Considera usted que el cliente con discapacidad es importante para el GAD Municipal de Alausí?

Tabla 7 - 3: Importancia del cliente con discapacidad

IMPORTANCIA DEL CLIEETE CON DISCAPACIDAD	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	70	66,04	66,04
No	26	24,53	90,57
No contesta	10	9,43	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

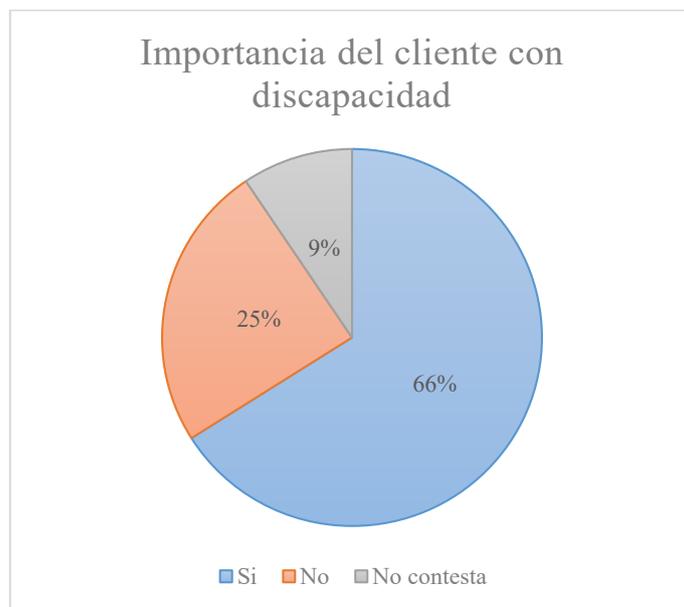


Gráfico 6 - 3. Importancia del cliente con discapacidad

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 66% de los encuestados dicen que sí; el 25% dice que no mientras que 9% no contestan notándose claramente el desconocimiento de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que efectivamente sí consideran que el cliente con discapacidad es importante.

7. ¿Considera usted que el área de atención al público con discapacidad del GAD de Alausí es adecuada?

Tabla 8 - 3: Condición adecuada del área de atención al público

CONDICIÓN ADECUADA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	30	28,30	28,30
No	55	51,89	80,19
No contesta	21	19,81	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

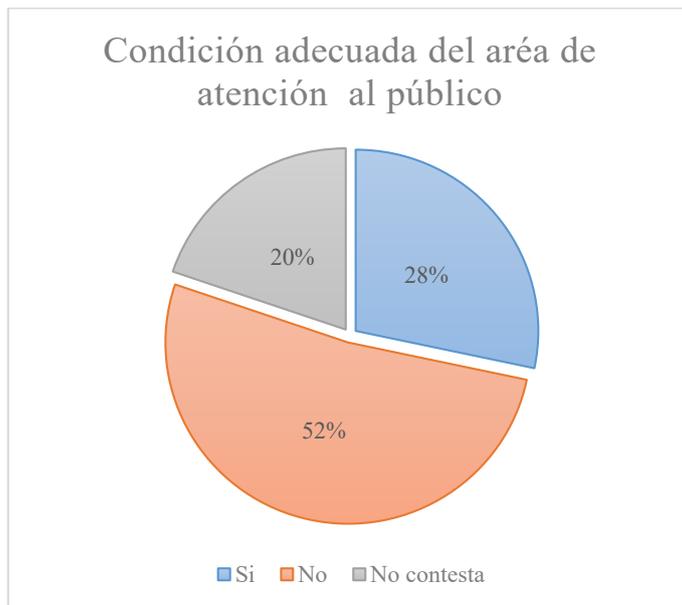


Gráfico 7 - 3. Condición adecuada del área de atención al público

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 52% de los encuestados consideran que no, el 28% consideran que sí, mientras que el 20% restante no contestan, notándose que existen perspectivas diferentes de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que no consideran que el área de atención al público sea adecuada

8. ¿Considera que el ambiente laboral al interior del GAD de Alausí es?

Tabla 9 - 3: Ambiente laboral

AMBIENTE LABORAL	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Muy bueno	35	33,02	33,02
Bueno	32	30,19	63,21
Regular	24	22,64	85,85
Malo	15	14,15	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

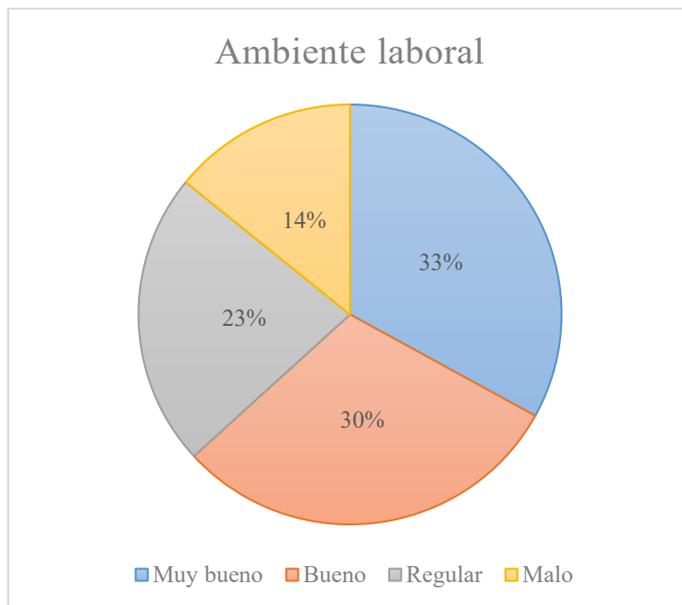


Gráfico 8 - 3. Ambiente laboral

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 23% de los encuestados considera que el ambiente laboral interno es regular, el 14% considera que es malo, el 30% considera que es bueno, mientras que el 33% restante considera que es muy bueno; notándose que la relación es muy dividida entre los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que es muy bueno el ambiente laboral interno

9. ¿Conoce si el GAD Municipal de Alausí desarrolla estrategias para el público con discapacidad?

Tabla 10 - 3: Desarrollo de estrategias

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	30	28,30	28,30
No	55	51,89	80,19
No contesta	21	19,81	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

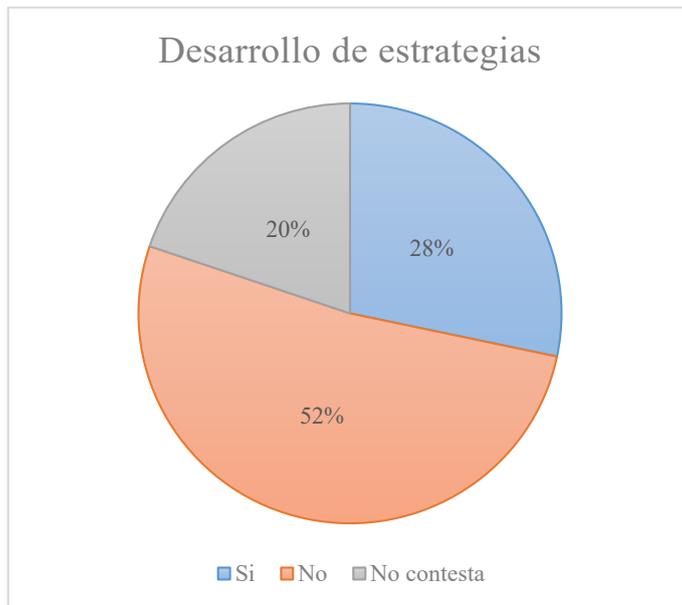


Gráfico 9 - 3. Desarrollo de estrategias

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 52% de los encuestados dicen que no, el 28% dicen que sí, mientras que el 20% restante no contestan, notándose que existe diferentes puntos de vista de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina significativamente el que no conocen que el GAD desarrolle estrategias para el público con discapacidad.

10. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD Municipal de Alausí son?

Tabla 11 - 3: Relaciones interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Muy buenas	34	32,08	32,08
Buenas	12	11,32	43,40
Regulares	28	26,42	69,81
Malas	32	30,19	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)



Gráfico 10 - 3. Relaciones interpersonales

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 32% de los encuestados dicen que son muy buenas, el 30% dicen que son buenas, el 26% dice que son regulares, mientras que el 11% restante dice que son malas, notándose que existe una equidad de puntos de vistas de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que son muy buenas las relaciones entre quienes trabajan

11. ¿Existe preocupación por parte de las autoridades del GAD Municipal de Alausí por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicio?

Tabla 12 - 3: Preocupación de las autoridades por la asistencia que se le da a los solicitantes del servicio

PREOCUPACIÓN DE LAS AUTORIDADES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Mucha	28	26,42	26,42
Muy poca	32	30,19	56,60
Poco	14	13,21	69,81
Nada	25	23,58	93,40
No contesta	7	6,60	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

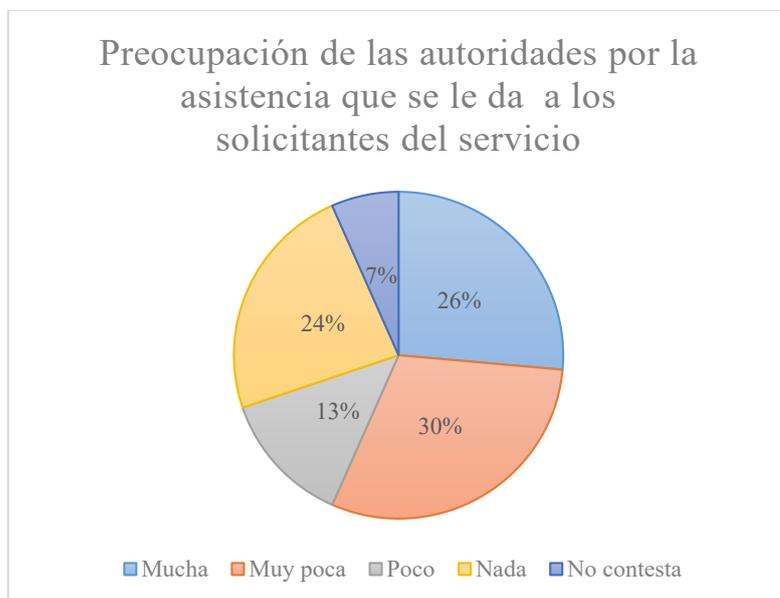


Gráfico 11 - 3. Preocupación de las autoridades por la asistencia que se le da a los solicitantes del servicio

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 30% de los encuestados dicen que es muy poca, el 26% dice que es mucha, el 24% dice que nada, el 13%, mientras que el 7% no contestan, notándose que existe una desigualdad de los puntos de vista de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de

Alausí donde predomina que es muy poca la preocupación por parte de las autoridades por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicio

12. ¿Las autoridades del GAD Municipal de Alausí han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes?

Tabla 13 - 3: Las autoridades han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes

LAS AUTORIDADES HAN GENERADO ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	51	48,11	48,11
No	25	23,58	71,70
No contesta	30	28,30	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

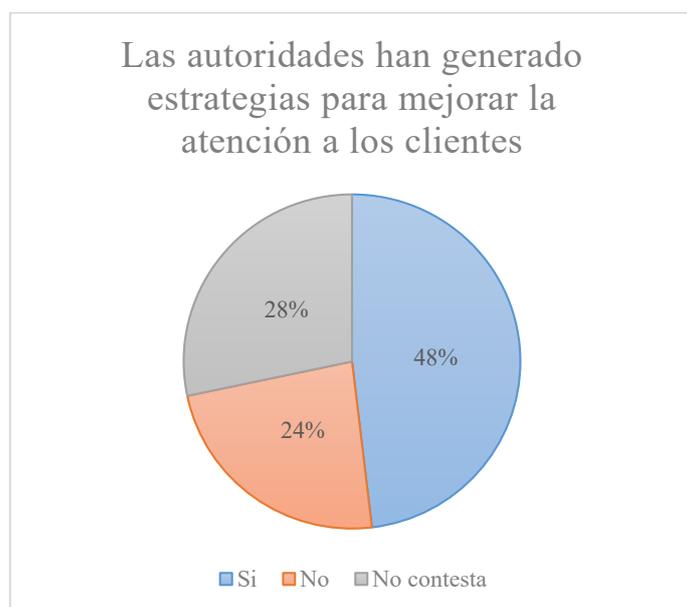


Gráfico 12 - 3. Las autoridades han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 48% de los encuestados dicen que sí, el 28% no contestan, mientras que el 24% restantes dicen que no, notándose que existe una percepción dividida de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que efectivamente las autoridades Sí han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes.

13. ¿La gestión de atención y servicio a los usuarios del GAD Municipal de Alausí, como lo calificaría Usted?

Tabla 14 - 3: Calificación de la gestión de atención y servicio

CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Muy buena	29	27,36	27,36
Buena	34	32,08	59,43
Regular	28	26,42	85,85
Mala	15	14,15	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

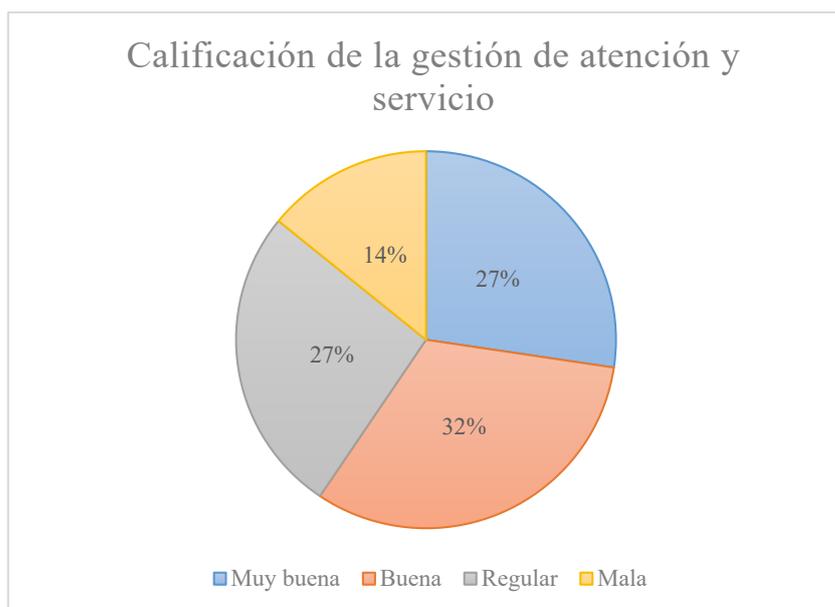


Gráfico 13 - 3. Calificación de la gestión de atención y servicio

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 14% de los encuestados califican que la atención y servicio a los usuarios es mala, el 27% califica como muy buenas, el 26% califica como regular, mientras que el 32% restante califica como buena, notándose que existe una percepción dividida de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que es mala la gestión de atención y servicio a los usuarios.

14. ¿Cuán satisfecho está del servicio que otorgan a los clientes usuarios con discapacidad el GAD Municipal de Alausí?

Tabla 15 - 3: Satisfacción del servicio que otorgan los usuarios

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO QUE OTORGAN	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Muy satisfecho	28	26,42	26,42
Satisfecho	22	20,75	47,17
Poco satisfecho	14	13,21	60,38
Nada Satisfecho	42	39,62	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

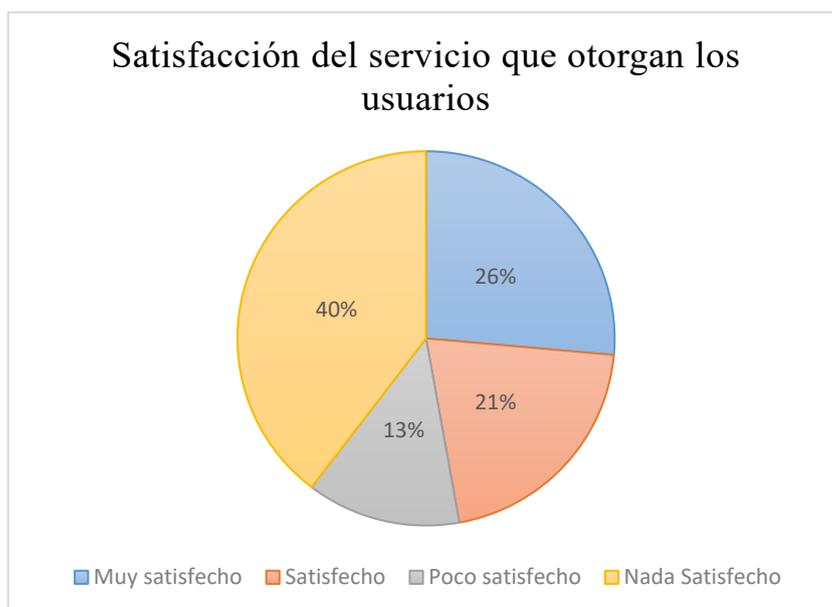


Gráfico 14 - 3. Satisfacción del servicio que otorgan los usuarios

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 40% de los encuestados mencionan que están nada satisfechos, el 26% menciona que están muy satisfechos, el 21% mencionan que no están, mientras que el 13% restante mencionan que están poco satisfechos; notándose que existe una percepción dividida de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que están nada satisfechos con el servicio que otorgan a los clientes o usuarios con discapacidad.

15. ¿Usted conoce si existen comisiones para mejorar la calidad del servicio en el GAD del Cantón Alausí?

Tabla 16 - 3: Existencia de comisiones para el mejorar la calidad del servicio

EXISTENCIA DE COMISIONES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	28	26,42	26,42
No	45	42,45	68,87
No contesta	33	31,13	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)



Gráfico 15 - 3. Existencia de comisiones para el mejorar la calidad del servicio

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 43% de los encuestados mencionan que no, el 31% no contesta mientras que el 26% restante menciona que sí, notándose que existen percepciones divididas de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que no conocen que existen comisiones para mejorar la calidad del servicio.

16. ¿Cuál de las siguientes estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente conoce usted, y que se aplican en el GAD Municipal de Alausí?

Tabla 17 - 3: Estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente que conozca

ESTRATEGIAS	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Guía de atención al cliente	30	28,30	28,30
Capacitación y formación continua	28	26,42	54,72
Unidades de información al cliente	15	14,15	68,87
Charlas motivacionales	14	13,21	82,08
Buzón de quejas y sugerencias	10	9,43	91,51
Charlas de relaciones humanas	9	8,49	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

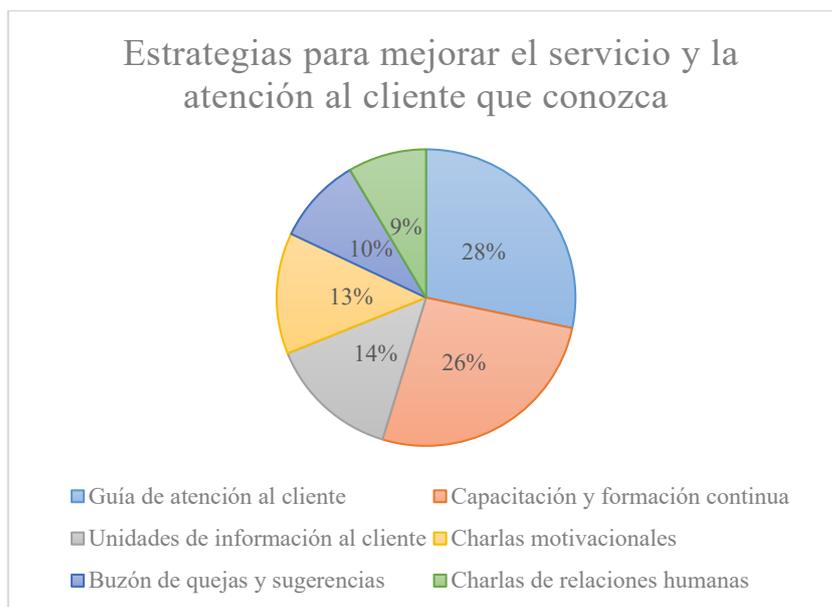


Gráfico 16 - 3. Estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente que conozca

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 28% de los encuestados mencionan que conocen la estrategia Guía de atención al cliente, el 26% menciona a la capacitación y formación continua, el 14% mencionan que son las unidades de información al cliente, el 13% mencionan que son las charlas motivacionales, el 10% menciona que es el buzón de quejas y sugerencias mientras el 9% restante menciona que deben ser las charlas de relaciones humanas, notándose que existen posturas diferentes de los directivos,

funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina que una de las estrategias aplicadas para mejorar el servicio y atención al cliente es la Guía de atención al cliente.

17. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente con discapacidad?

Tabla 18 - 3: Disposición de capacitarse

DISPOSICIÓN PARA CAPACITARSE	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si	64	60,38	60,38
No	28	26,42	86,79
No contesta	14	13,21	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

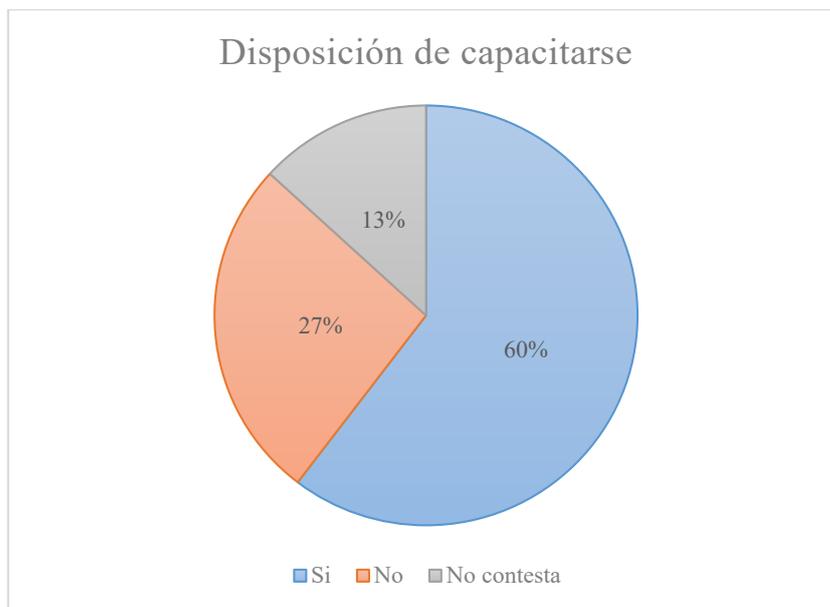


Gráfico 17 - 3. Disposición de capacitarse

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 60% de los encuestados mencionan que sí, el 27% menciona que no, mientras que el 13% restante no contesta, notándose que existen claramente el interés de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina significativamente que sí estarían dispuestos a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente

18. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con capacidad en el GAD Municipal de Alausí?

Tabla 19 - 3: Aplicación de estrategias para mejorar la atención al cliente

APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si considera	90	84,91	84,91
No considera	10	9,43	94,34
No responde	6	5,66	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

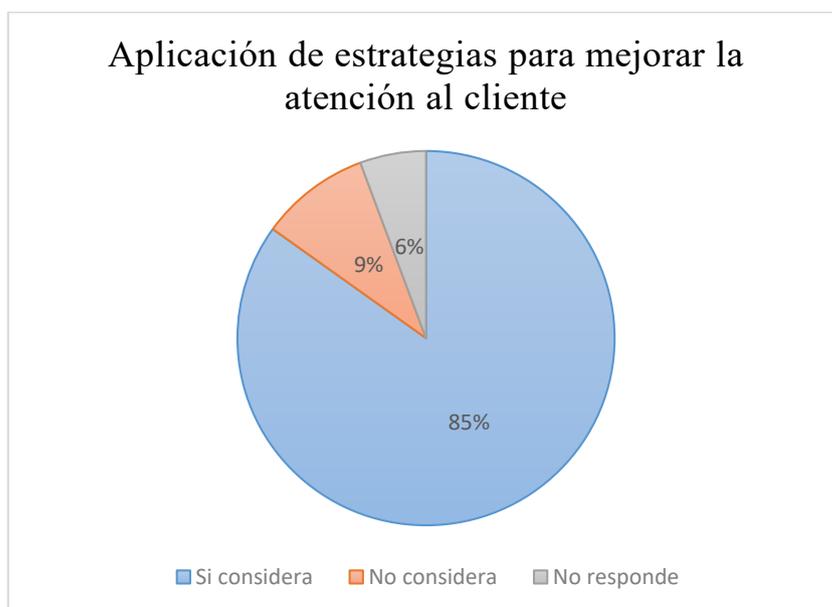


Gráfico 18 - 3. Aplicación de estrategias para mejorar la atención al cliente

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 85% de los encuestados consideran que sí, el 9% de considera que no, mientras que el 6% restante no responden, notándose que existe desigualdad de opiniones, de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina significativamente que sí consideran que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad.

19. ¿Considera que el GAD Municipal de Alausí es referente para las instituciones locales, en la atención al público?

Tabla 20 - 3: GAD Municipio Como referencia para las instituciones locales

GAD ALAUSI COMO REFERENTE PARA LAS INSTITUCIONES LOCALES	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Considera	73	68,87	68,87
No considera	20	18,87	87,74
No responde	13	12,26	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

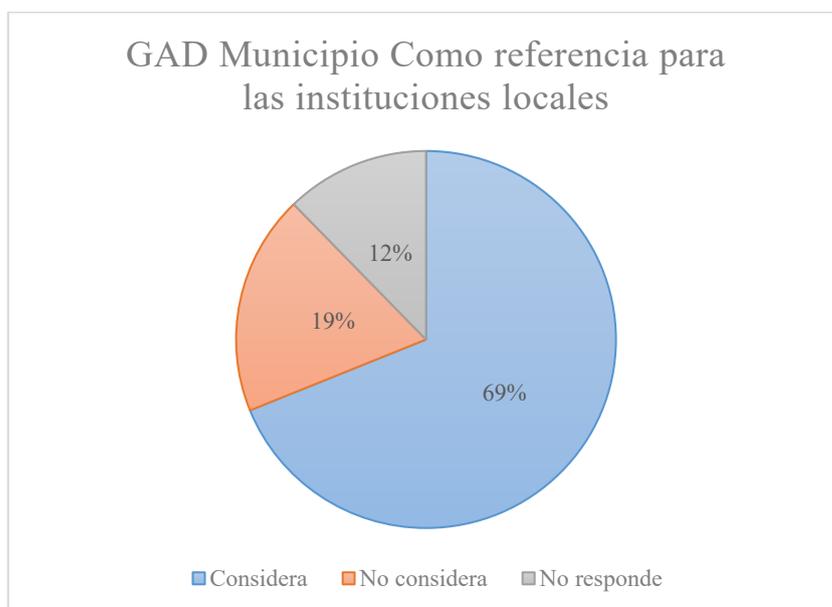


Gráfico 19 - 3. GAD Municipio Como referencia para las instituciones locales

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 69% de los encuestados considera que si, el 19% considera que no, mientras que el 12% restante no responden, notándose opiniones diferentes de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina significativamente que si consideran que el GAD Municipal es referente para las instituciones locales

20. ¿Considera que la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD Municipal de Alausí es la adecuada?

Tabla 21 - 3: Señalética es adecuada

SEÑALÉTICA E INFORMACIÓN	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
ADECUADA			
Considera	55	51,89	51,89
No considera	35	33,02	84,91
No responde	16	15,09	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

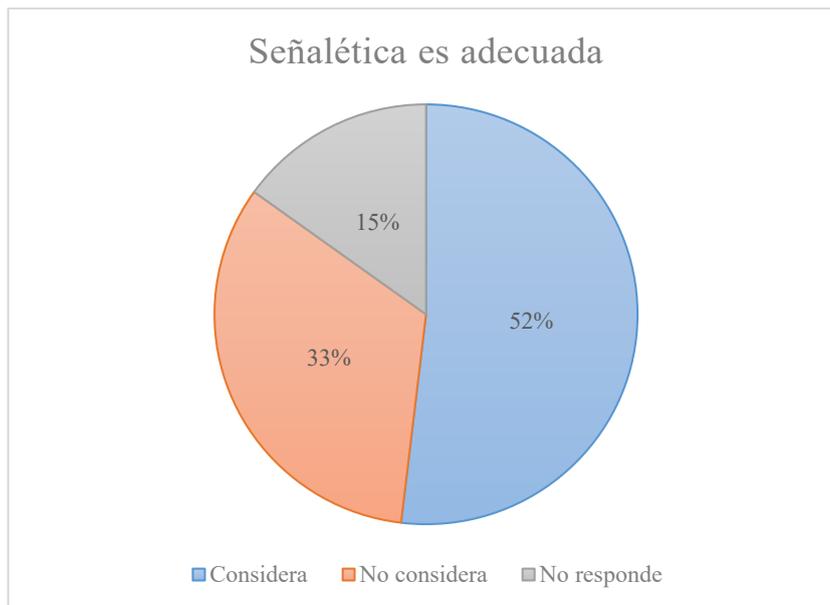


Gráfico 20 - 3. Señalética es adecuada

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 52% de los encuestados considera que sí, el 33% considera que no, mientras que el 15% restante no responden, notándose que existen percepciones divididas de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina considerablemente que sí consideran que la señalética e información proporcionada por los funcionarios es la adecuada

21. ¿Conoce Usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD Municipal de Alausí?

Tabla 22 - 3: Existencia de buzón de quejas y sugerencias

EXISTENCIA DE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	RESPUESTAS	%	% ACUMULADO
Si conoce	38	35,85	35,85
No conoce	60	56,60	92,45
No responde	8	7,55	100,00
TOTAL	106	100,00	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)



Gráfico 21 - 3. Existencia de buzón de quejas y sugerencias

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El 57% de los encuestados consideran que no, el 36% considera que sí, mientras que el 8% restante no responde, notándose que existen percepciones divididas de los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal de Alausí donde predomina considerablemente que no conocen la existencia de un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencias por la atención brindada

1.9 Discusión de resultados

Resumen de resultados

En la tabla siguiente, se presentan un cuadro resumen de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, resultados que nos ayudarán a realizar la discusión correspondiente mediante el análisis e interpretación de los resultados.

Tabla 23 - 3: Resumen de la encuesta aplicada a los funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Alausí.

CUESTIONAMIENTO	RESPUESTA	
	(CUALITATIVA	Y CUANTITATIVA)
Información Básica:		
1. Género de los encuestados	Femenino	55 %
2. Tiempo de labores en el GAD cantonal de Alausí (Años)	6-10	32 %
3. Nivel de instrucción	Tecnólogos	34 %
Información sobre las estrategias de calidad del servicio:		
4. Conocimiento si el GAD realiza trámites a personas con alguna discapacidad.	Si	58 %
5. ¿Usted ha recibido capacitación para atención a clientes con discapacidad?	No	46 %
6. ¿Considera usted que el cliente con discapacidad es importante para el GAD Municipal de Alausí?	Si	66 %
7. ¿Considera usted que el área de atención al público con discapacidad del GAD de Alausí es adecuada?	Si	53 %
8. ¿Considera que el ambiente laboral al interior del GAD de Alausí es?	Muy bueno	33 %
9. ¿Conoce si el GAD Municipal de Alausí desarrolla estrategias para el público con discapacidad?	No	55 %
10. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD Municipal de Alausí son?	Muy buenas	32 %
11. ¿Existe preocupación por parte de las autoridades del GAD Municipal de Alausí por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicio?	Muy poca	30 %

12. ¿Las autoridades del GAD Municipal de Alausí han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes?	Si	48 %
13. ¿La gestión de atención y servicio a los usuarios del GAD Municipal de Alausí, como lo calificaría Usted?	Buena	32 %
14. ¿Cuán satisfecho está del servicio que otorgan a los clientes usuarios con discapacidad el GAD Municipal de Alausí?	Nada satisfecho	40 %
15. ¿Usted conoce si existen comisiones para mejorar la calidad del servicio en el GAD del cantón Alausí?	No	42 %
16. ¿Cuál de las siguientes estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente conoce usted, y que se aplican en el GAD Municipal de Alausí?	Guía de atención a clientes	28 %
	Capacitación y formación continua	26 %
17. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente con discapacidad?	Si	60 %
18. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad en el GAD Municipal de Alausí?	Si considera	85 %
19. ¿Considera que el GAD Municipal de Alausí es referente para las instituciones locales, en la atención al público?	Considera	69 %
20. ¿Considera que la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD Municipal de Alausí es la adecuada?	Considera	52 %
21. ¿Conoce Usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD Municipal de Alausí?	No conoce	57 %

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

El diseño de Estrategias para mejorar la atención al cliente con discapacidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, como tema de la presente investigación, está sustentado en los resultados de varias preguntas constantes en el cuestionario; cuyo detalle se presenta a continuación, a partir del cuadro resumen

En cuanto a la información general se puede visualizar la presencia mayoritaria (55%) de personas del sexo femenino en el GAD de Alausí, cuyo tiempo de labores o de trabajo representa entre 6 y 10 años el 32%, esto es de cada 10 personas laboran 3 personas, al igual el nivel de instrucción es importante al momento de prestar servicio a personas con discapacidad que llegan a las instalaciones del Municipio de Alausí, notándose el 34% de profesión Tecnólogos.

En base a la pregunta No. 4, sobre el conocimiento si el GAD Municipal del Cantón Alausí realiza trámites a personas con alguna discapacidad, se puede conocer que el 58% de los encuestados afirman conocer que las personas con discapacidad si asisten a las instalaciones del GAD, a solicitar cualquier tipo de servicios. Adicional el 66% de los entrevistados considera que el cliente con discapacidad es importante para el GAD Municipal de Alausí., esto es que se le da la verdadera importancia a este tipo de personas.

En la atención a las personas con discapacidad tanto del interior del ente público municipal como externos, además de contar con personal capacitado y preparado, es importante tener un área física que posea todas las facilidades y sea adecuada para este tipo de circunstancias y situaciones, el 53% de los encuestados confirman que el área es la adecuada, sin embargo, se debería mejorar por cuanto la mitad lo afirman positivamente, pero existe un porcentaje que indica que no existe.

En este mismo contexto del análisis de las estrategias de servicio al cliente, se puede notar que en el GAD Municipal de Alausí si se desarrollan estrategias para el público con discapacidad, lo cual lo manifiestan un 55%, sin embargo, que las estrategias que son desarrolladas y que se aplican no son suficientes como para atender los requerimientos y las necesidades de las personas con alguna discapacidad. Adicional, existe muy poca preocupación por parte de las autoridades del GAD Municipal de Alausí por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicios.

Las autoridades del GAD Municipal del Cantón Alausí han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes y usuarios de la institución pública municipal, es un 48%, lo que demuestra la poca atención a este tipo de segmento de personas, y en mejorar sus servicios.

En base a la pregunta 13 acerca de la atención y servicio al cliente/usuarios, brindado por el GAD Municipal del Cantón Alausí, el mismo no le ha prestado el interés necesario, por lo que solo ha implementado la estrategia de mejora una Guía de Atención al cliente (28%); por ello se lo califica como buena la atención en un 32%. Adicional un 40% califica como Nada satisfecho el servicio a los clientes y usuarios.

Lo importante dentro de los hallazgos del presente estudio es que las personas que laboran en el GAD Municipal del Cantón Alausí, están dispuestas a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente en general y específicamente con discapacidad, pues el 60% de los encuestados así lo manifiestan en los resultados obtenidos.

Finalmente, los resultados alcanzados a través de la encuesta aplicada a los funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón, consideran que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad en el GAD Municipal del Cantón Alausí, pues el 85% lo confirman, esto es 9 de cada 10 personas lo consideran, haciendo válida la propuesta planteada en este estudio.

1.10 Propuesta

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ.

1.10.1 Introducción

La inclusión de personas con discapacidades o capacidades especiales en las actividades cotidianas conlleva prácticas y políticas diseñadas para identificar y eliminar barreras de comunicación y de actitud, que dificultan la capacidad de las personas de tener una participación plena en la sociedad, al igual que las personas sin discapacidades.

Las estrategias diseñadas para mejorar el servicio de las personas con discapacidades estarán enfocadas en:

- Recibir un trato justo
- Que tengan acceso a la mayor cantidad de servicios e información
- Eliminar la discriminación

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí



Figura 1 - 3. Símbolos GAD de Alausí

Fuente: (Alausi, 2021)

San Pedro de Alausí es la capital del Cantón Alausí, está ubicada en la cordillera occidental.

Alausí fue fundada el 29 de junio de 1534 por Sebastián de Benalcázar y se considera que fue la primera población en la Real Audiencia de Quito.

Durante el periodo del Estado de Quito (1811-1812), Alausí fue una de las ocho ciudades que enviaron su representante al Supremo Congreso que se instaló el 11 de octubre de 1811 en el Palacio Real de Quito; obteniendo la diputación el doctor José Antonio Pontón.

De igual manera, durante este período la ciudad y sus alrededores fueron elevados a la categoría de Provincia. Mientras que el centro urbano fue elevado a la categoría de villa el 16 de noviembre del mismo año.

La llegada del ferrocarril el 8 de septiembre de 1902 constituyó una prometedora realidad para el desarrollo urbano, arquitectónico y social de Alausí. Se encuentra a 97 km al sur de Riobamba, en un pequeño valle, al pie del cerro Gampala en la depresión que sigue el curso el río Chanchán.

1.10.2 Filosofía Empresarial

MISIÓN

“Constituirse para el año 2023 en un Gobierno Autónomo Descentralizado con un modelo de gestión, técnica, participativa y operativa que fundamenta su accionar en el bienestar de la comunidad a través de un proceso de mejoramiento y tecnificación de eficiencia y eficacia del servicio, mediante una planificación estratégica integral que garantice el progreso”. (Alausi, 2021)

VISIÓN

“Somos una entidad gubernamental encaminada al servicio público local que promueve el desarrollo ordenado y sostenible del cantón y el bienestar de la comunidad de manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana por el bienestar común”. (Alausi, 2021)

OBJETIVOS

- Formular políticas, planes y programas que contribuya al desarrollo local, que permitan.
- Proponer normativa técnica que facilite la relación con la comunidad y el establecimiento de controles en los servicios que presta la municipalidad.
- Alcanzar un alto nivel de ejecución presupuestaria, que asegure el cumplimiento de planes y programas.
- Incrementar los ingresos propios a través del correcto y oportuno cobro de las obligaciones y tributos municipales
- Mejorar los registros contables y financieros a través del mantenimiento de un sistema automatizado que permita que la información financiera sea procesada con oportunidad, pertinencia y seguridad. **(Alausi, 2021)**

1.10.3 Base Legal

En el Ecuador el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, funciona en referencia con las siguientes bases legales:

- Constitución Política del Ecuador
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador

1.10.4 Tipos de Discapacidad

Entendemos por discapacidad toda aquella situación en que un sujeto ve limitada su participación en algún tipo de ámbito o acción, debido a la existencia de algún tipo de deficiencia en algún órgano o capacidad intelectual. Se trata en sí de la existencia de una limitación, no siendo causa sino consecuencia. (Castillero Mimenza, 2021)

Tipos de discapacidad:

1. Discapacidad Física
2. Discapacidad Sensorial
3. Discapacidad Intelectual
4. Discapacidad Física
5. Discapacidad Visceral
6. Discapacidad Múltiple



Figura 2 - 3. Discapacidades

Fuente: (DISCAPNET, 2021)

1.10.4.1 Estrategias Discapacidad Física



Figura 3 - 3. Discapacidad Física

Fuente: (Google, 2021)

Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida física de una extremidad o de su funcionalidad habitual. (Albrecht, 2005)

Tabla 23 - 3: Estrategias Discapacidad Física

ESTRATEGIAS DE DISCAPACIDAD FÍSICA			
Objetivo: Permitir el acceso de forma fácil a todas las personas con discapacidad física a los servicios brindados por el GAD de Alausí.			
ESTRATEGIAS	PERSONA RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none">• Construir rampas para las sillas de ruedas	Departamento Financiero Unidad de Gestión para el desarrollo	\$ 1.000	2 meses
<ul style="list-style-type: none">• Adecuar los balcones de servicios a la estatura promedio de las personas con discapacidades físicas	Departamento Financiero Unidad de Gestión para el desarrollo	\$ 100	1 mes
TOTAL		\$ 1.100	

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

1.10.4.2 Desarrollo de Estrategias

- **Construir rampas para las sillas de ruedas**

Para la construcción de rampas es necesario seguir ciertas instrucciones, en las cuales deben existir ciertas recomendaciones:

- Superficie de tratamiento con suelo antideslizantes, firmes, uniformes y permeables.
- Áreas de descanso sombradas a cada 10m de distancia.
- Colocación de vegetación a una distancia mínima de 75cm.

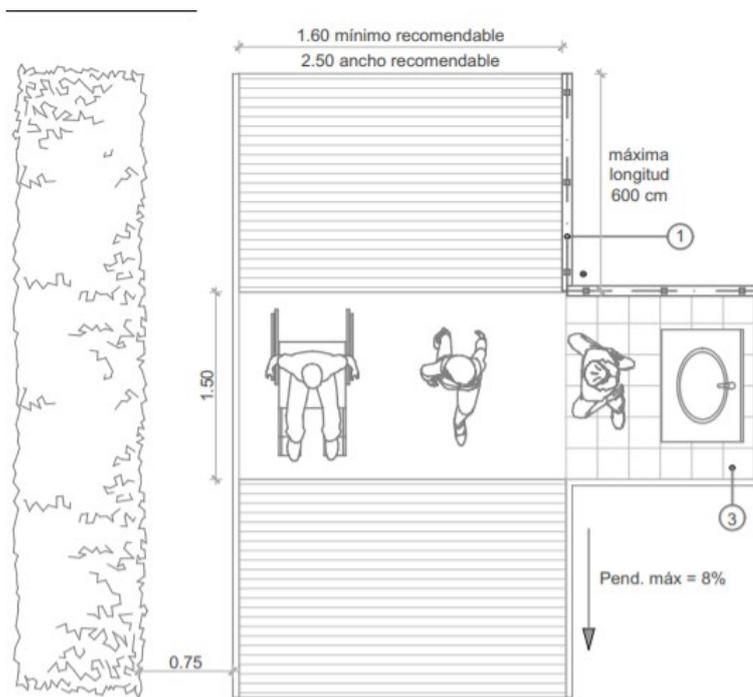


Figura 4 - 3. Rampas

Fuente: (Santacruz Ochoa, 2014, pág. 32)

- **Adecuar los balcones de servicios a la estatura promedio de las personas con discapacidad física**

Es importante que las estaciones de servicio y demás instalaciones de uso general y compartido estén adecuados a una estatura promedio para el uso de todos.

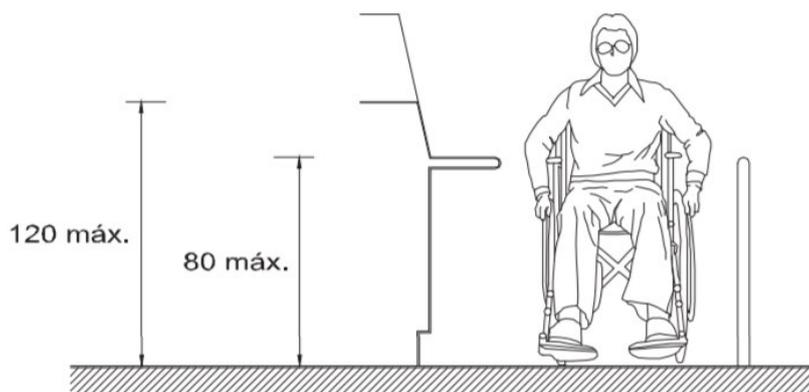


Figura 5 - 3. Adecuación de balcones de servicios

Fuente: (Santacruz Ochoa, 2014, pág. 48)

1.10.4.3 Estrategias Discapacidad Sensorial



Figura 6 - 3. Discapacidad Sensorial

Fuente: (Google, 2021)

La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva. (Albrecht, 2005)

Tabla 24 - 3: Estrategias Discapacidad Sensorial

ESTRATEGIAS DISCAPACIDAD SENSORIAL			
Objetivo: Permitir el acceso de forma fácil a todas las personas con discapacidad sensorial a los servicios brindados por el GAD de Alausí.			
ESTRATEGIAS	PERSONA RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO

<ul style="list-style-type: none"> Implementar el sistema Braille en los ingresos de cada departamento y en los documentos principales de los servicios brindados por el GAD de Alausí 	Departamento Financiero Unidad de Gestión para el desarrollo	\$ 1.000	3 meses
<ul style="list-style-type: none"> Capacitar el personal en lenguaje de señas. 	Departamento Financiero Unidad de Gestión para el desarrollo	\$ 700	2 meses
<ul style="list-style-type: none"> Dotar de instrumentos de ayuda para ver y oír mejor. (audifonos, lupas, etc.) 	Departamento de compras	\$ 500	2 meses
TOTAL		\$ 1.700	

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

- Implementar el sistema Braille en los ingresos de cada departamento y en los documentos principales de los servicios brindados por el GAD de Alausí**

El sistema braille o lenguaje para ciegos es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera para poder escribir y leer textos, libros y documentos. Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil. (DISCAPNET, 2021)

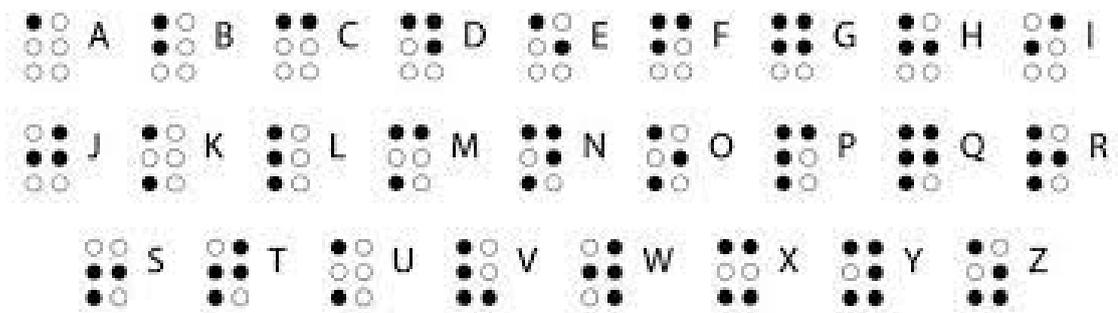


Figura 7 - 3. Alfabeto Braille

Fuente: (DISCAPNET, 2021)

- Capacitar el personal en lenguaje de señas.**

El lenguaje de señas es utilizado por las personas con discapacidad auditiva, en el Ecuador el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS) tuvo la iniciativa de desarrollar el diccionario de lengua de señas ecuatoriano “Gabriel Román” en formato web, para lo cual contó con el apoyo de la Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC), y la Universidad

Tecnológica Indoamérica – UTI, este diccionario se encuentra disponible en línea y al acceso de todos los que lo necesiten.

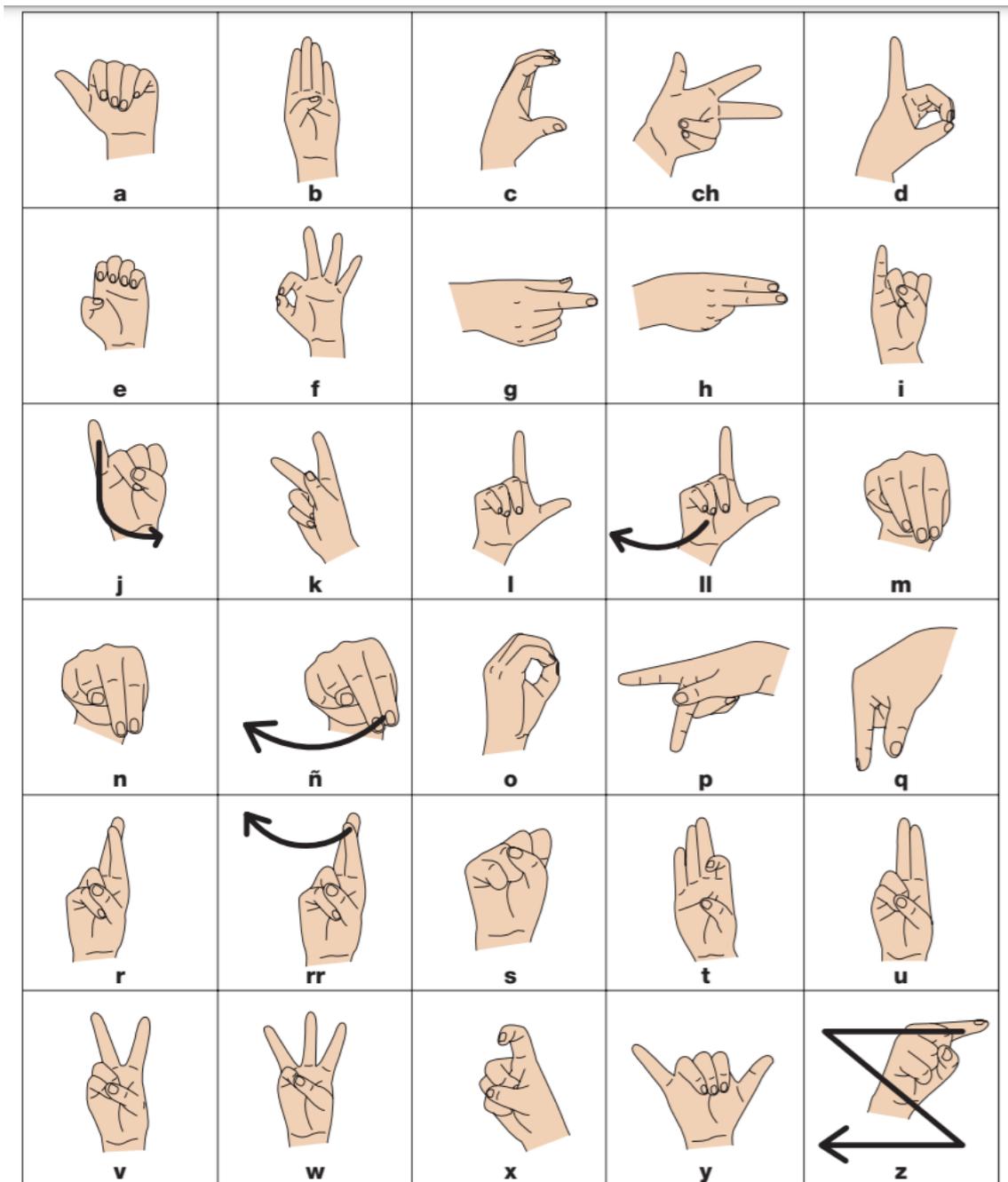
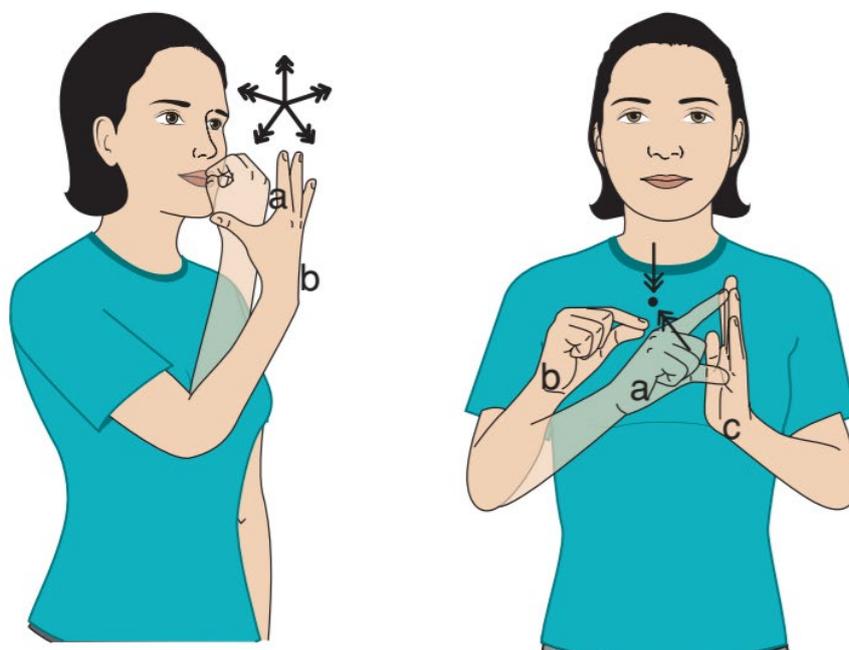


Figura 8 - 3. Alfabeto de señas

Fuente: (CONADIS, 2021)

Definición: *Cuerpo a través del cual no pasa la luz*

Se utiliza menor opacidad para representar la posición inicial de la seña



Explicación

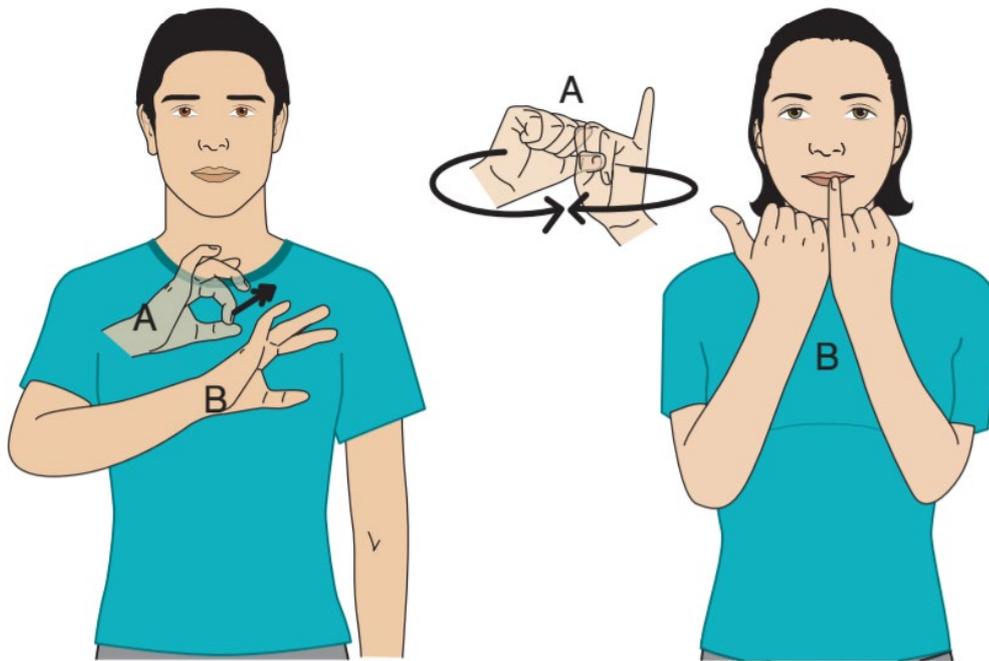
- a. Mano de opacidad 70% representa la posición inicial del movimiento
- b. Mano de opacidad 100% representa la posición final del movimiento

Explicación

- a. Mano de opacidad 70% representa la posición inicial del movimiento
- b. Mano de opacidad 100% representa la posición final del movimiento
- c. La mano mantiene su posición tanto al inicio como al final del movimiento

Figura 9 - 3. Opacidad

Fuente: (CONADIS, 2021)



Explicación

Cuando A está cerca de B, la mano A se ejecuta en la misma posición que B

Explicación

La Lectura de la ilustración es de izquierda a derecha, es decir, A es el primer movimiento que se ejecuta y B el movimiento final de la seña

Figura 10 - 3. Opacidad

Fuente: (CONADIS, 2021)

En el lenguaje de señas la trayectoria y dirección es importante para la comunicación, por lo que se debe tener claro el mismo.

Flechas simples que indican la trayectoria, dirección y longitud del movimiento.

Trayectoria lineal	 Línea Recta	 De izquierda a derecha  De derecha a izquierda	 Desde abajo hacia arriba	 Desde arriba hacia abajo
		 Diagonal desde abajo hacia arriba	 Diagonal desde arriba hacia abajo	 Realizar trayectoria en zigzag
Trayectoria curva	 Línea Curva	 De izquierda a derecha	 De derecha a izquierda	 Desde abajo hacia arriba
		 Desde arriba hacia abajo	 Realizar trayectoria ondulada	 Desplazamiento en curvas
Trayectoria circular	 Círculo	 De derecha a izquierda	 De izquierda a derecha	 Realizar trayectoria en espiral

Figura 11 - 3. Trayectoria de señas

Fuente: (CONADIS, 2021)

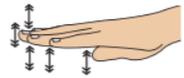
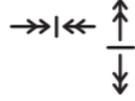
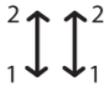
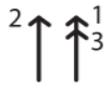
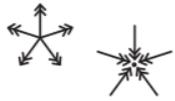
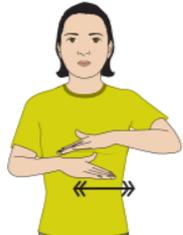
MOVIMIENTO Flechas simples que indican el movimiento de mano, dedos y boca.	 Giro en su propio eje.	 Movimiento alternado de los dedos.	 Representa la unión de manos o dedos y abrir o cerrar la boca.
	 Movimiento simultáneo de las manos.	 Movimiento alterno de las manos.	 Representa el abrir o cerrar los dedos de una mano.
	 Expulsar aire con la boca abierta.		 Expulsar aire con la boca cerrada.
REPETICIÓN Flechas que indican la cantidad de veces que se realiza un movimiento.	 Realizar el movimiento una vez.	 Realizar el movimiento dos veces.	 Realizar el movimiento varias veces.
VELOCIDAD Flechas que indican la velocidad del movimiento.	 Velocidad normal.	 Menor velocidad.	
Términos utilizados: DESPLAZAR Movimiento de manos y dedos en el espacio sin tocar otra parte del cuerpo.			DESLIZAR Movimiento de manos y dedos sobre otra parte del cuerpo.
			

Figura 12 - 3. Descripción del uso del lenguaje de señas

Fuente: (CONADIS, 2021)

- **Dotar de instrumentos de ayuda para ver y oír mejor. (audífonos, lupas, etc.)**

Aunque los instrumentos son sencillos son de gran ayuda, por ende, los mismos ayudaran a mejorar la comunicación con las personas que poseen discapacidad auditivo o visual.



Figura 13 - 3. Instrumentos para Discapacidad Sensorial

Fuente: (Google, 2021)

1.10.4.4 Estrategias de Discapacidad Intelectual y Psíquica



Figura 14 - 3. Discapacidad Intelectual

Fuente: (Google, 2021)

La discapacidad intelectual se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, poseyendo un CI inferior a 70 e influyendo en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social. (Albrecht, 2005)



Figura 15 - 3. Discapacidad Psíquica

Fuente: (Google, 2021)

Hablamos de discapacidad psíquica cuando estamos ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental. (Albrecht, 2005)

Tabla 25 - 3: Estrategias Discapacidad Intelectual y Psíquica

ESTRATEGIAS DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y PSIQUICA			
Objetivo: Permitir el acceso de forma fácil a todas las personas con discapacidad intelectual y psíquica a los servicios brindados por el GAD de Alausí.			
ESTRATEGIAS	PERSONA RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal la forma correcta de tratar a las personas con discapacidad intelectual 	Talento Humano	\$ 500	1 mes
TOTAL		\$ 500	

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

1.10.4.5 Desarrollo de estrategias

- **Capacitar al personal la forma correcta de tratar a las personas con discapacidad intelectual**

Es importante que el personal de servicio entienda que es importante tratar con respeto a las personas con discapacidad intelectual, por lo que se recomienda:

Formas adecuadas de tratar al personal:

- Hablarles de forma clara y concisa

- Si percibes que el cliente no ha entendido el mensaje, usa otras palabras al repetírselo.
- Aunque esa persona tenga una discapacidad, si es un adulto, no le trates como un niño.
- Debes ser paciente
- No contradigas sus decisiones.

1.10.4.6 Estrategias Discapacidad Visceral



Figura 16 - 3. Discapacidad Visceral

Fuente: (Google, 2021)

Este poco conocido tipo de discapacidad aparece en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad del sujeto. Es el caso de las que pueden generar la diabetes o los problemas cardíacos. (Albrecht, 2005)

Tabla 26 - 3: Estrategias Discapacidad Visceral

ESTRATEGIAS DE DISCAPACIDAD VISCERAL			
Objetivo: Permitir el acceso de forma fácil a todas las personas con discapacidad visceral a los servicios brindados por el GAD de Alausí.			
ESTRATEGIAS	PERSONA RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar botones de emergencia para las personas con discapacidad visceral 	Talento Humano	\$ 500	2 meses
TOTAL		\$ 500	

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

1.10.4.7 Desarrollo de Estrategias

- **Implementar botones de emergencia para las personas con discapacidad visceral**

El botón SOS, también llamado botón de emergencia o botón de pánico, es un dispositivo mediante el cual el portador puede avisar de un problema simplemente pulsando una tecla.

1.10.4.8 Estrategias Discapacidad Múltiple

Este tipo de discapacidad es la que se deriva de una combinación de limitaciones derivadas de algunas de las anteriores deficiencias. (Albrecht, 2005)

Estas estrategias se basarán en el diseño universal, es decir; simplificar la vida de todos al hacer productos, comunicaciones y entornos físicos más fáciles de usar por la mayor cantidad de personas posible a muy bajo costo o sin costo adicional. El diseño universal beneficiara a las personas de cualquier edad y con todo tipo de discapacidades.

Tabla 27 - 3: Estrategias Discapacidad Múltiple

ESTRATEGIAS DISCAPACIDAD MÚLTIPLE			
Objetivo: Permitir el acceso de forma fácil a todas las personas a las instalaciones del GAD de Alausí.			
ESTRATEGIAS	PERSONA RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Implementar puertas eléctricas con sensores en entradas que sean convenientes para todos los usuarios. 	Dirección Financiera Dirección MTTT	\$ 10.000	2 meses
<ul style="list-style-type: none"> Colocar señaléticas en toda la institución 	Dirección de Desarrollo Cantonal	\$ 1.000	1 mes
<ul style="list-style-type: none"> Destinar espacios de parqueadero para personas con discapacidades. 	Dirección Financiera	\$ 50G	2 meses
<ul style="list-style-type: none"> Implementar barandas para facilitar el acceso de los usuarios. 	Dirección Financiera	\$ 1.000	2 meses
<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de Servicios higiénicos para el uso de personas con discapacidad. 	Dirección Financiera	\$ 1.000	2 meses
<ul style="list-style-type: none"> Brindar información explícita con lenguaje de señas. 	Talento Humano	\$ 1.000	3 meses.
TOTAL		\$ 14.050	

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

1.10.4.9 Desarrollo de Estrategias

- **Implementar puertas eléctricas con sensores en entradas que sean convenientes para todos los usuarios.**

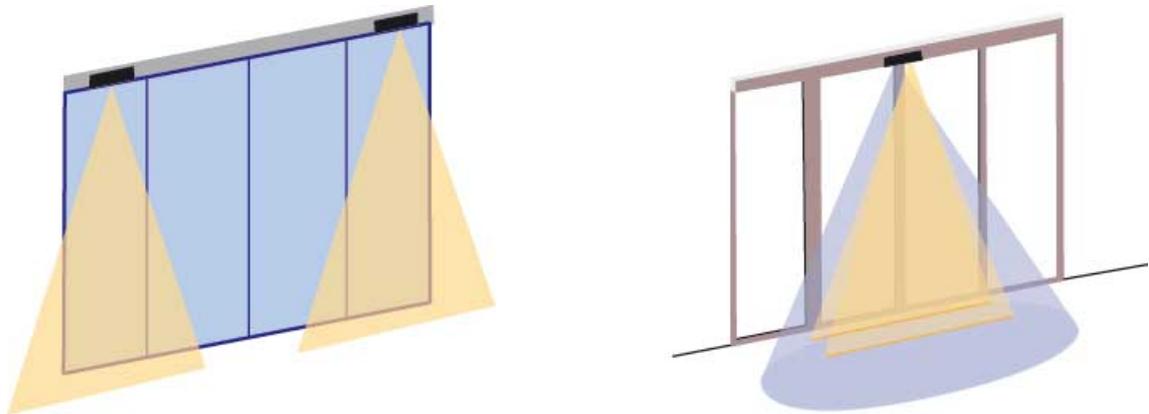


Figura 17 - 3. Puertas Eléctricas con Sensores

Fuente: (Google, 2021)

- **Colocar señaléticas en toda la institución**



Figura 18 - 3. Señalética para Discapacitados

Fuente: (Google, 2021)

- **Destinar espacios de parqueadero para personas con discapacidades.**



Figura 19 - 3. Estacionamiento para Discapacitados

Fuente: (Google, 2021)

- **Implementar barandas para facilitar el acceso de los usuarios.**

Para la construcción de barandas es necesario seguir ciertas instrucciones, en las cuales deben existir ciertas medidas de recomendación.

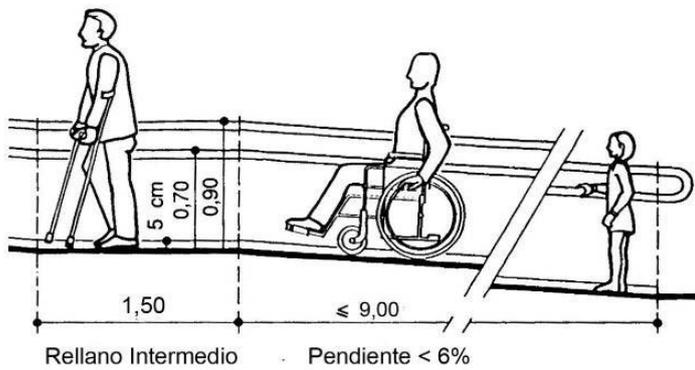
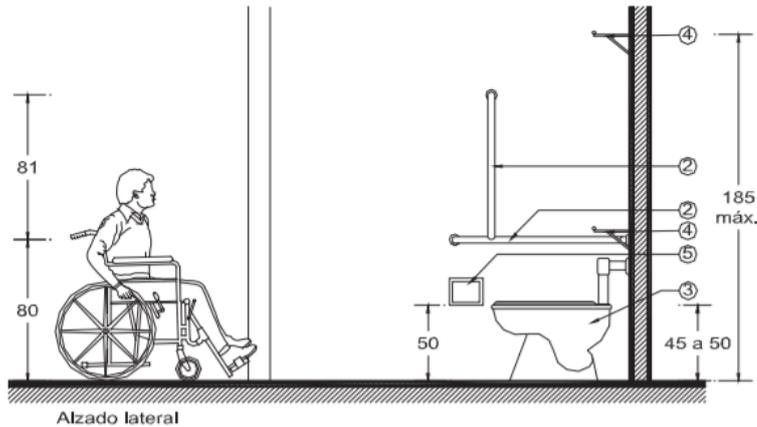


Figura 20 - 3. Rampas y Barandas

Fuente: (Google, 2021)

- **Adecuación de Servicios higiénicos para el uso de personas con discapacidad.**



Alzado lateral

RECOMENDACIONES:

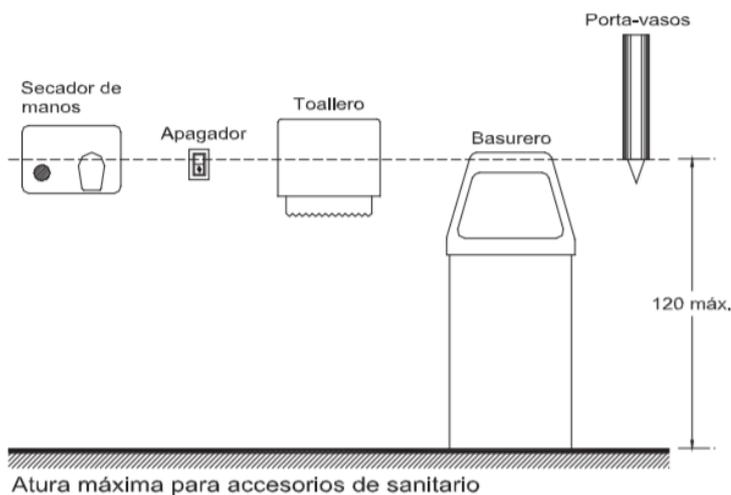
- Piso firme, uniforme y antiderrapante.
- En caso de desagües de rejillas, sus ranuras no deben tener más de 1.3 cm. (1/2") de ancho.
- En sanitarios públicos colocar una llave de agua con regadera de teléfono.

ESPECIFICACIONES

1. Fijación de barras sobre muros y no sobre los cancelos.
2. Barra de apoyo de tubo de acero inoxidable de 3.8 cm. (1 1/2") de diámetro.
3. Excusado a una altura de 45 a 50 cm. sobre el nivel de piso terminado
4. Gancho para muletas de 12 cm. de largo.
5. Portapapel a una altura de 50 cm. a partir del nivel de piso.
6. Área de aproximación y maniobras de silla de ruedas libre de obstáculos.
7. Puerta plegadiza, ancho libre mínimo 100 cm.
8. Llave de agua con regadera de teléfono.
9. La palanca de desagüe debe estar del lado del área de transferencia
10. Área de transferencia.

Figura 21 - 3. Servicios Higiénicos para Discapitados

Fuente: (Santacruz Ochoa, 2014, pág. 66)



Atura máxima para accesorios de sanitario

Figura 22 - 3. Servicios Higiénicos para Discapitados

Fuente: (Santacruz Ochoa, 2014, pág. 67)

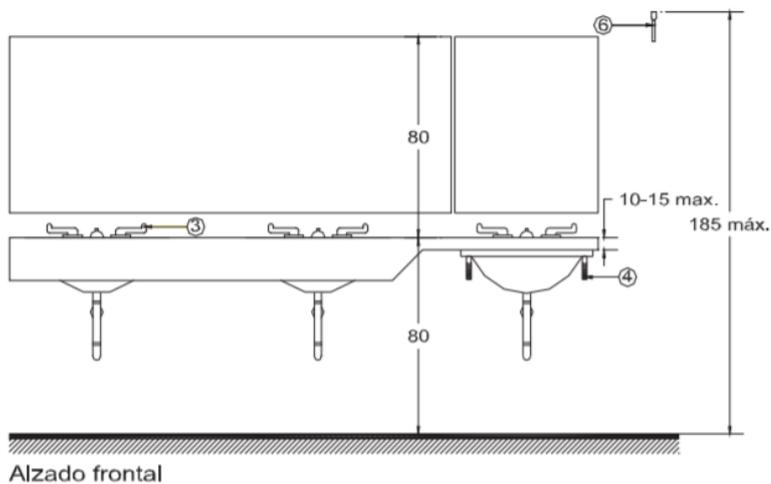


Figura 23 - 3. Servicios Higiénicos para Discapitados

Fuente: (Santacruz Ochoa, 2014, pág. 67)

- **Brindar información explícita con lenguaje de señas.**

Actualmente las instituciones públicas han implementado la forma de publicidad televisiva con la implementación de lenguaje de señas, lo que ha facilitado que las personas con discapacidad auditiva puedan recibir dicha información.

Resumen de la Implementación de Estrategias

Tabla 28 - 3: Resumen Implementación de Estrategias

RESUMEN DE IMPLAMENTACION DE ESTRATEGIAS	
TIPO DE DISCAPACIDAD	VALOR
• Física	\$ 1.100
• Sensorial	\$ 1.700
• Intelectual y Psíquica	\$ 500
• Visceral	\$ 500
• Múltiple	\$ 14.050
TOTAL	\$ 17.850

Elaborado por: Zoila Teresa Buñay Andrango, (2020)

Recomendaciones para el mejorar el servicio a los usuarios

Como recomendación general podemos mencionar:

- Tratarlos con respeto
- Preguntar siempre antes de ayudarlos, "PODEMOS AYUDARLOS"
- Mirar de frente para facilitar la lectura labial
- No darse vuelta durante la conversación
- Orientar la cara hacia la luz al hablar
- Quitarse las manos de la cara al hablar
- Hablar en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado.
- No elevar el tono de voz ni gritar. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por la deformación de la cara

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en las encuestas y en el estudio integral sobre las estrategias para mejorar el servicio a los usuarios con discapacidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí, llevan a las siguientes conclusiones:

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí se tiene conocimiento que realizan trámites personas con cierta discapacidad (Visual, física, auditiva, entre otras), siendo un alto porcentaje que lo realizan, por lo cual las autoridades del GAD Municipal consideran que el cliente con discapacidad es importante para el GAD Municipal de Alausí, dando una verdadera importancia a este tipo de personas.
- En la atención a las personas con cierta discapacidad que sean usuarios internos como externos es importante contar con personal preparado y formado para este tipo de atención y servicios, adicional de mantener instalaciones en buenas condiciones, lo cual no se puede visualizar en su totalidad en la institución pública municipal.
- En el GAD Municipal de Alausí si se desarrollan estrategias para el público con discapacidad, sin embargo, que las estrategias que son desarrolladas y que se aplican no son suficientes como para atender los requerimientos y las necesidades de las personas con discapacidades, existiendo muy poca preocupación por parte de las autoridades del GAD Municipal de Alausí por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicios.
- Los resultados y evidencias alcanzadas mediante la aplicación de la encuesta a los funcionarios, empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón, se puede confirmar que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad en el GAD Municipal del Cantón Alausí, haciendo válida la propuesta planteada en este estudio.

RECOMENDACIONES

- Considerando el número y cantidad de personas con cierta discapacidad que asiste a solicitar servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, sus autoridades deben ponerle mayor importancia a este tipo de personas, y brindarles servicios de calidad promoviendo ciertas estrategias que ayuden a solventar sus diferentes problemas y necesidades.
- Lo importante dentro de los hallazgos del presente estudio es que las personas que laboran en el GAD Municipal del Cantón Alausí, están dispuestas a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente en general y específicamente con discapacidad, siendo importante contar con personal preparado y formado para este tipo de atención y servicios, adicional las autoridades deben mejorar sus instalaciones físicas para mejorar el servicio.
- El GAD Municipal de Alausí y sus principales autoridades, funcionarios y empleados deben desarrollar una cantidad suficiente de estrategias que sean suficientes y aplicables para atender los requerimientos y las necesidades de las personas con discapacidades, lo cual sugiere mayor preocupación para con las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicios.
- La aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con discapacidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, haciendo válida la propuesta planteada en este estudio, y por lo cual se recomienda a sus principales autoridades y funcionarios ponerlas en práctica para mejorar los varios servicios que ofrece en GAD en favor de sus usuarios y clientes.

GLOSARIO

Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS): Entidad encargada de velar por los derechos de las personas con capacidades diferentes al igual que se cumplan los mismos (CONADIS, 2021).

Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC): Organismo que articular políticas que ayuden a las personas sordas en su inserción en la sociedad (FENASEC, 2021).

Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD): Organismos constituidos para formular, observar y dar seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos (GAD, 2021).

Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre de Alausí (MTTTA): Entidad que está conformada para otorgar a la ciudad señalización y control vial (GAD Alausí, 2021).

BIBLIOGRAFÍA

- Alausí. (2021). Gobierno Municipal de Alausí. <https://www.alausi.gob.ec/>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la Planeación Estratégica. *Revista Pensamiento & Gestión*, núm. 35, pp. 152-181. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- CONADIS. (2021). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/diccionario-de-lengua-de-senas-ecuatoriano-gabriel-roman/>
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de Auditoría de Gestión*. Ecuador: Contraloría General del Estado.
- DISCAPNET. (marzo de 2021). Obtenido de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/tecnologia-y-necesidades-humanas/necesidades-de-las-personas>
- FENASEC. (2021). FENASEC.EC. <https://www.fenasec.ec/>
- GAD. (2021). Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
- GAD Alausí. (2021). Gobierno Municipal de Alausí - La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre del Cantón Alausí, realiza trabajos de señalización en diferentes puntos de la ciudad. <https://alausi.gob.ec/index.php/noticias/82-pintura>
- Galindo, C. (2012). *Formulación y Evaluación de Planes de Negocios*, primera edición, Bogotá: Ediciones de la U.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Caracas: Biblioteca Vereda del Lago. Disponible en: <https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gesti%C3%B3n-de-servicios>
- Google. (2021). Obtenido de <https://bit.ly/3sTeUx2>
- Grefa Chongo, G. S. (2016). *Diseño de estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente, en la dirección Provincial Agropecuaria de Napo, Cantón Tena*. (Trabajo de titulación, Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13184/1/62T00215.pdf>

- Horovitz, J. (1994). *La calidad del servicio*. McGraw-Hill. Serie servicio al cliente, tomo 3, Bogotá: Colombia.
- Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. 1 (4). pp. 108-120. Disponible en: <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- Ibarra, L., & Espinoza, B., & Casas, V. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. *Tecnociencia Chihuahua*. 8 (2). pp. 98-108. Disponible en: <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619/640>
- Infantes Sangoquiza, M. Y. (2019). *Propuesta de estrategias para mejorar el servicio al cliente en el registro de la propiedad Municipal y Mercantil del cantón Pastaza, Provincia de Pastaza*. (Trabajo de investigación, Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/62T00242.pdf>
- Jumbo Campoverde, S. N. (2015). *Plan de estrategias para mejorar el servicio al cliente en la Jefatura de Talento Humano Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Lago Agrio, del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos*. (Trabajo de titulación, Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12446/1/62T00127.pdf>
- Malpartida, R. (2017). *Satisfacción de los clientes y calidad del servicio bancario percibido en la agencia Scotiabank Huánuco – 2017*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Facultad Ciencias Administrativas y Turismo. Escuela Profesional de ciencias administrativas. (Tesis para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración). Huánuco - Perú. pp. 1-80.
- Reyes, M. (2017). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C*. Tesis profesional para optar por el título de Licenciada en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura. Piura-Perú. 76 pp. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1084/ADM-REY-PAL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santacruz Ochoa, S. (2014). *Diseño de un Conjunto Habitacional Destinado a Personas con Discapacidad Motriz*. Cuenca.

- Solórzano, G. J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista el Buzón de Pacioli*. 82. pp. 4-13. Disponible en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Villarán K. (2009). *Plan de Negocios, herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*, primea edición, Lima Perú: USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA
- Mallo, C., y Merlo, J. (1995). *Control de gestión y control presupuestario*. McGraw-Hill. Madrid: España.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. [Recuperado el 05 de noviembre del 2017]. Disponible en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Pérez, J., y Veiga, C. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización –COOTAD- (2010). Quito, Ecuador.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Ediciones Pearson.
- Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*, México: Editorial Trillas.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Colombia: Ediciones de la U.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ.

DIRIGIDA A:

AUTORIDADES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

OBJETIVO:

Realizar un estudio sobre la calidad del servicio a los clientes con discapacidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí, provincia de Chimborazo (Ecuador), para diseñar estrategias de mejoramiento.

CUESTIONARIO:

Género del encuestado: Femenino () Masculino ()

Tiempo de labores en el GAD cantonal de Alausí (En años):

1 a 5 _____ 6 a 10 _____ 11 a 15 _____ Más de 15 _____

Nivel de instrucción:

Bachiller () Tecnólogo () Tercer nivel () Posgrado ()

Tipo de relación laboral: Nombramiento () Contrato ocasional ()

1.- Conoce Usted si asisten al GAD Municipal de Alausí a realizar trámites personas con discapacidad?

Si () No () No contesta ()

2.- Usted ha recibido capacitación para atención a clientes con discapacidad?

Si () No () No contesta ()

3. - Considera usted que el cliente con discapacidad es importante para el GAD Municipal de Alausí?

Si () No () No contesta ()

4.- ¿Considera usted que el área de atención al público con discapacidad del GAD de Alausí es adecuada?

Si () No () No contesta ()

5.- ¿Considera que el ambiente laboral al interior del GAD de Alausí es:

Muy bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

6.- ¿Conoce si el GAD Municipal de Alausí desarrolla estrategias para el público con discapacidad?

Si () No () No conoce ()

7.- ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD Municipal de Alausí son?

Muy buenas _____

Buenas _____

Regulares _____

Malas _____

8.- ¿Existe preocupación por parte de las autoridades del GAD Municipal de Alausí por las personas con discapacidad que asisten a solicitar servicio?

Mucha () Muy poca () Poco () Nada () No contesta ()

9.- ¿Las autoridades del GAD Municipal de Alausí han generado estrategias para mejorar la atención a los clientes:

Si () No () No contesta ()

10.- ¿La gestión de atención y servicio a los usuarios del GAD Municipal de Alausí, como lo calificaría Usted?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

11.- Cuan satisfecho está del servicio que otorgan a los clientes usuarios con discapacidad el GAD Municipal de Alausí:

- Muy satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Poco Satisfecho ()
- Nada Satisfecho ()

12.- ¿Usted conoce si existe comisiones para mejorar la calidad del servicio en el GAD del cantón Alausí

Si _____ No _____ No contesta _____

13.- ¿Cuál de las siguientes estrategias para mejorar el servicio y la atención al cliente conoce usted, y que se aplican en el GAD Municipal de Alausí?

- Guía de atención al cliente _____
- Capacitación y formación continúa _____
- Unidades de información al cliente _____
- Charlas motivacionales _____
- Buzón de quejas y sugerencias _____
- Charlas de relaciones humanas _____

14.- ¿Estaría dispuesto a capacitarse en temas relacionados con atención y servicio al cliente con discapacidad?

Si () No () No conoce ()

15.- Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente con capacidad en el GAD Municipal de Alausí?

Considera () No considera () No responde ()

16.- ¿Considera que el GAD Municipal de Alausí es referente para las instituciones locales, en la atención al público?

Considera () No considera () No responde ()

17.- ¿Considera que la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD Municipal de Alausí es la adecuada?

Considera () No considera () No responde ()

18.- ¿Conoce Usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD Municipal de Alausí?

Considera ()

No considera ()

No responde ()

FOTOGRAFÍAS









