



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención al título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA OFRECER UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SARAYACU, CANTÓN Y PROVINCIA DE PASTAZA”

AUTORA:

MEISY JOHMARA FUENTES FREIRE

PUYO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Meisy Johmara Fuentes Freire, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Viviana del Pilar Logroño Satán
DIRECTORA

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Meisy Johmara Fuentes Freire, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 30 de mayo de 2016

Meisy Johmara Fuentes Freire

CI. 1600536211

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, ya que es él quien me brinda la sabiduría para encaminarme en el transcurso de este periodo de mi vida

Además dedico el presente trabajo a mi familia que siempre está a mi lado, brindándome su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado durante todo este proceso educativo y la vida misma.

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a todos quienes forman parte de ella, en especial a mi tutora por su apoyo y sabiduría para guiarme en la elaboración de mi trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1.1 Formulación de Estrategias	8
2.1.1.1 Estructura de la Formulación de Estrategias	8
2.1.1.2 Fases del Proceso de Formulación de Estrategias	9
2.1.1.3 Marco General para la Formulación de Estrategias.	9
2.1.1.4 Tipos de Estrategias para la Calidad en el Servicio	9
2.1.1.5 Estrategias	10
2.1.1.6 Diagnóstico situacional	11
2.1.1.7 Clima laboral.....	14
2.1.1.8 Evaluación del clima laboral.....	18
2.1.2 Atención de Calidad	19
2.1.2.1 Calidad del servicio	20
2.1.2.2 Competitividad	21

2.1.2.3	Tipos de Clientes	22
2.1.2.4	Servicio y Atención al Cliente	22
2.1.2.5	La importancia de la satisfacción al cliente	23
2.1.2.6	Decálogo para una atención de calidad a los clientes	24
2.1.2.7	Aspectos que se deben considerar para ofertar una atención de calidad al usuario o cliente	25
2.1.2.8	Elementos para una atención de calidad al cliente	26
2.1.3	Plan de mejora	29
2.1.3.1	Fases	29
2.1.3.2	Diagnóstico inicial.....	30
2.1.3.3	Recopilación de datos.....	30
2.1.3.4	Intervención.....	30
2.1.3.5	Técnicas.....	30
2.1.3.6	Liderazgo.....	31
2.1.4	Marco Conceptual	31
2.2	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	33
2.2.1	Idea a Defender	33
2.3	VARIABLES	34
2.3.1	Variable Independiente:	34
2.3.2	Variable Dependiente:.....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		35
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.2.1	Diseño de la Investigación	36
3.3.2	Muestra.....	38
3.4.1	Métodos.....	39
3.4.2	Técnicas e Instrumentos	39
3.5.1.2	Encuestas aplicadas a los clientes internos del GAD parroquial rural de Sarayacu	43
3.5.3	Diagnóstico situacional	63
3.5.5	Análisis de Factores Internos	66
3.5.6	Matriz de ponderación de estrategias	67
CAPÍTULO IV: PROPUESTA		70
4.1	TÍTULO	70

4.2.2	Justificación.....	71
4.3.2	Objetivos Específicos	72
4.4	Factibilidad.....	73
4.5	Contenido	74
4.6	Implementación de la Propuesta	75
4.6.1	Diseño de estrategias y políticas para el Cumplimiento del plan de mejoramiento de Atención al usuario.....	75
4.7	Acciones a implementarse en el Plan de Mejoramiento	78
4.8	Estrategias para dar cumplimiento al plan de mejoramiento	82
4.9	Control del Plan de Mejora	85
4.10	Puesta en Marcha del Plan de Mejoramiento	86
4.11	Indicadores de seguimiento a las actividades realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu.....	86
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES.....	101
	BIBLIOGRAFÍA	102
	ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1:	Matriz FODA	37
Tabla N. 2:	Población	38
Tabla N. 3:	Entrevista	40
Tabla N. 4:	Tiempo de trabajo en el GAD Parroquial	43
Tabla N. 5:	Conoce si existe un plan de mejora para brindar una atención eficaz .	44
Tabla N. 6:	Se ha realizado un diagnóstico del Clima Laboral	45
Tabla N. 7:	Existen principios que rijan la jornada diaria de trabajo para mejorar el Clima Laboral	46
Tabla N. 8:	Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación	47
Tabla N. 9:	Calificación sobre la importancia de un adecuado Clima Laboral en su desempeño	48
Tabla N. 10:	En el GAD parroquial se motiva a los funcionarios en base a sus resultados	49
Tabla N. 11:	Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que realiza ..	50
Tabla N. 12:	Percepciones sobre el Clima Laboral.....	51
Tabla N. 13:	Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del clima laboral	52
Tabla N. 14:	El servicio que presta el GAD parroquial	53
Tabla N. 15:	La atención que recibe por parte de los empleados	54
Tabla N. 16:	Servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu que se destaca entre los usuarios	55
Tabla N. 17:	Calificación a las instalaciones del GAD parroquial de Sarayacu.....	56
Tabla N. 18:	Preferencia, en cuanto al servicio y atención.....	57
Tabla N. 19:	Necesidades para fortalecer el servicio al cliente	58
Tabla N. 20:	Aspectos importantes para mejorar la atención ciudadana.....	59
Tabla N. 21:	Apoyo al usuario ante dudas	60
Tabla N. 22:	Características que destaca sobre el servicio	61
Tabla N. 23:	Reclamos a la parte administrativa del GAD parroquial	62
Tabla N. 24:	FODA Ponderado	67
Tabla N. 25:	FODA Estratégico.....	68

Tabla N. 26:	Estrategias	76
Tabla N. 27:	Plan Operativo Anual.....	78
Tabla N. 28:	Número de usuarios informados / número de usuarios que solicitan información.....	79
Tabla N. 29:	Índice de satisfacción del usuario	80
Tabla N. 30:	Alianzas	81
Tabla N. 31:	Formular un diseño organizacional	82
Tabla N. 32:	Formular un programa de capacitación	83
Tabla N. 33:	Disponer de un modelo para medir la satisfacción del usuario.....	84
Tabla N. 34:	Seguimiento	85
Tabla N. 35:	Imagen y Calidad del Servicio	94
Tabla N. 36:	Programa imagen y calidad.....	97
Tabla N. 37:	Capacitación: calidad de atención al usuario	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1:	Relación Causas – Efectos	4
Gráfico N. 2:	Tiempo de trabajo en el GAD Parroquial	43
Gráfico N. 3:	Conoce si existe un plan de mejora para brindar una atención eficaz .	44
Gráfico N. 4:	Se ha realizado un diagnóstico del Clima Laboral	45
Gráfico N. 5:	Existen principios que rijan la jornada diaria de trabajo para mejorar el Clima Laboral	46
Gráfico N. 6:	Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación	47
Gráfico N. 7:	Calificación sobre la importancia de un adecuado Clima Laboral en su desempeño	48
Gráfico N. 8:	Se motiva a los funcionarios en base a sus resultados	49
Gráfico N. 9:	Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que realiza ..	50
Gráfico N. 10:	Percepciones sobre el Clima Laboral.....	51
Gráfico N. 11:	Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del clima laboral	52
Gráfico N. 12:	El servicio que presta el GAD parroquial.....	53
Gráfico N. 13:	La atención que recibe por parte de los empleados	54
Gráfico N. 14:	Servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu que se destaca entre los usuarios	55
Gráfico N. 15:	Calificación a las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu	56
Gráfico N. 16:	Preferencia, en cuanto al servicio y atención.....	57
Gráfico N. 17:	Necesidades para fortalecer el servicio al cliente	58
Gráfico N. 18:	Aspectos importantes para mejorar la atención ciudadana	59
Gráfico N. 19:	Apoyo al usuario ante dudas	60
Gráfico N. 20:	Características que destaca sobre el servicio	61
Gráfico N. 21:	Reclamos a la parte administrativa del GAD parroquial	62

RESUMEN EJECUTIVO

La formulación de estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza, permitirá ofrecer a los usuarios internos y externos una dinámica adecuada para mejorar el servicio y atención que se presta en el mismo, es así que para la investigación se requirió de un análisis situacional para identificar la falta de calidad en el servicio y poder determinar el grado de satisfacción.

Se estableció un cuestionario que fue analizado para determinar las necesidades dentro de la institución, además se tomó como base información secundaria que permitió fundamentar teóricamente cada una de las variables, siendo la base del conocimiento futuro para el análisis e interpretación de los resultados, así como la propuesta de estrategias cómo: Plan de mejora; Alianzas con los gobiernos cantonales y provinciales; Capacitación al personal; Asegurar procesos efectivos innovadores; Mejorar la expectativa y la satisfacción del usuario.

Es importante establecer estrategias de un Plan de acción para brindar una atención de calidad; por lo que, se concluye que la formulación de estrategias es necesario. Además se recomienda su aplicación para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.

Palabras claves: Estrategias. Atención de calidad. Usuario. Capacitación.

ING. VIVIANA DEL PILAR LOGROÑO SATÁN
DIRECTORA

ABSTRACT

Formulating strategies to provide quality care to users of Government Decentralized parish Sarayacu Region and Province of Pastaza, will allow to provide internal users adequate dynamics to improve service and attention given therein, is so for research it required a situational analysis to identify the lack of quality service and to determine the degree of satisfaction.

A questionnaire was analyzed to determine the needs within the institution was established, also was taken as base secondary information that allowed theoretically support each of the variables, being the base for future knowledge to the analysis and interpretation of results, and the proposed strategies such as: improvement Plan alliances with the Cantonal and Provincial Governments; staff training; ensure innovative and effective processes, improve expectation and satisfaction.

It is important to establish strategies for an action plan to provide quality care; therefore, it is concluded that the formulation of strategies is needed. Its application is recommended to provide quality care Government users Sarayacu Decentralized Rural Parish County and Province of Pastaza.

Key words: Strategy, quality care, user, training.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu como parte fundamental del estudio para establecer las causas y efectos que sirven como base para proponer estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios. En la actualidad la mayoría de los departamentos de los gobiernos seccionales enfrentan conflictos de trabajo debido a que no toman en cuenta los aspectos fundamentales e importantes como es el personal que integra la organización. El resultado esperado es un recurso humano preparado para brindar buena atención a los usuarios que necesiten sus servicios en cuanto a información, así contribuirán al desarrollo de la actividad pública de la parroquia por lo que sería de gran progreso brindar una buena atención al cliente.

En la presente investigación se determinó estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios como mecanismo de fortalecimiento de la actividad pública. Para esto se hace primordial el diseño y la ejecución de un plan de mejoras que en su medida debe de impulsar a dar servicios de calidad a los usuarios. Por esta razón nace la idea de diseñar un plan de mejora en atención al usuario para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de servicio en esta institución, debido a que se están enfrentando a muchos cambios tecnológicos, sociales, políticos y económicos por esta razón se consideró necesario la iniciativa de modernizar el sector público, que los integrantes de esta dependencia sean capaces de enfrentar los desafíos que proponen las nuevas demandas de los habitantes. Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado es fundamental realizar un análisis profundo y minucioso de los factores internos, identificando las fortalezas y debilidades, como de los factores externos, reconociendo las oportunidades y amenazas, para enfrentar con éxito los retos que significa lograr óptimos resultados en beneficio de los ciudadanos. Este estudio tiene como objetivo formular estrategias mediante un diagnóstico situacional para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.

El proyecto investigativo está compuesto de cuatro capítulos, los mismos que se desarrollan iniciando desde el Problema, mismo que abarca los Antecedentes de la Investigación, además se trató sobre el origen del problema, las causas, efectos y su planteamiento, el Árbol de Problemas, el Análisis Crítico, la Formulación del Problema, la Delimitación del problema, los objetivos generales y específicos y la justificación.

Por otra parte en el siguiente capítulo se fundamenta teóricamente la investigación ya que se desarrolló las Categorías de la Variable Independiente y de la Variable Dependiente, con cada uno de sus indicadores para de esta manera poder formular con claridad la idea a defender, haciendo el señalamiento clave de cada una de las variables, mismas que forman parte indispensable en el cumplimiento del primer objetivo propuesto.

En la parte metodológica que compete al capítulo tercero, se describió el enfoque de la investigación, destacando que éste es mixto, ya que destaca las cualidades de los usuarios internos y externos del GAD parroquial de Sarayacu y cuantitativo porque se aplicaron encuestas tabuladas estadísticamente, además se destaca las Modalidades de la Investigación, Niveles o tipos, Población y Muestra, las Técnicas e Instrumentos y el Plan de Recolección de información.

Se realizó el análisis e interpretación de resultados, donde se contempló los cuadros de análisis de cada pregunta, obteniendo datos estadísticos y descriptivos de la información recolectada anteriormente, estos datos resultantes sirvieron para el planteamiento de una propuesta que propende a resolver de la mejor manera el problema detectado en la investigación correspondiente. Finalmente se realizó las Conclusiones y Recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En centro documental de la biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena está el trabajo de investigación de la Licenciada Smith Arévalo Jazmin Jomayra. (2013) plantea el tema:

“Estudio para un diseño de un plan de mejora en Atención al usuario para el departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas provincia de Santa Elena, periodo 2013-2017”.

El mismo que concluye que la implementación de estrategias favorece el servicio y atención al usuario, satisfaciendo las necesidades de información de todos los clientes externos.

En el repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana la Ingeniera Rivera B. (2012) con el tema:

“Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de Pensionado del Hospital León Becerra”.

El mismo que concluye que la capacitación del personal es de suma importancia para mejorar el servicio y atención al cliente en las empresas públicas, satisfaciendo a los clientes en general.

Por otra parte también se destaca la investigación de otras fuentes internacionales, en vista que existen estudios en las universidades de España y México que corroboran la importancia del desarrollo de estrategias para fortalecer el servicio y atención al cliente.

1.1.1 Formulación del Problema

¿La formulación de estrategias permitirá ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza?



Gráfico N. 1 Relación Causas – Efectos

Elaborado por: Meisy Fuentes

Las siguientes interrogantes orientarán el desarrollo de la investigación:

1. ¿Se ha realizado un análisis situacional para identificar la atención que se les brinda a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza?
2. ¿Se ha determinado el grado de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu?
3. ¿Se han establecido estrategias de un Plan de acción para brindar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu?.

1.1.2 Delimitación del Problema

La formulación de estrategias para brindar una atención de calidad a los usuarios se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.

Delimitación de la Investigación

CAMPO : Atención de calidad a los usuarios

AREA : Recursos Humanos

ASPECTO : Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Sarayacu

Delimitación Espacial

En la zona de jurisdicción del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Sarayacu.

Delimitación temporal

Se detalla en el período 2014 hasta el año 2015

Unidades de Observación

Personal del GAD parroquial rural de Sarayacu

Clientes externos del GAD

1.2 JUSTIFICACIÓN

El interés por realizar la investigación se basa en los procesos efectivos para realizar el desarrollo de estrategias para mejorar la atención al usuario, ya que en los últimos tiempos ha resultado de gran importancia el tema de los ambientes del interior de la organización, para impulsar la calidad para los usuarios.

Esta investigación tiene originalidad puesto que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu es la primera vez que se va a realizar una investigación de esta naturaleza de acuerdo al formato de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La importancia de la formulación de estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, radica en el hecho de que la administración podrá contar con las mismas y direccionar adecuadamente el accionar diario del personal ante el usuario. De allí la relevancia de la presente investigación, puesto que si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con respecto a lo que transmite a sus clientes externos, evidenciándose falencias en el servicio y atención a sus usuarios

Es factible la presente investigación puesto que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, es una entidad que durante muchos años ha carecido de estrategias que permitan brindar un servicio de calidad al usuario, además, es posible ejecutarla pues el Presidente dio el visto bueno para la investigación.

El impacto social de la investigación se basa en que la motivación es uno de los temas más importante en el ámbito de servicio y atención a la ciudadanía, ya que es la que hace que las personas se sientan satisfechas en su puesto y que lo demuestren en éste, en los resultados de su labor, en su relación con los demás, en la preocupación por la empresa, en la concientización de que es allí donde se desarrolla laboral y personalmente, éstos aspectos que se van a ver reflejados en el crecimiento de la empresa, en el mejoramiento de sus productos y servicios, en la imagen de ésta (hacia el exterior) y en la identidad de la misma (al interior).

Desde el punto de vista teórico y metodológico, esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones para el GAD parroquial rural que es el objeto de estudio, así como un aporte académico de gran importancia debido a que puede ser empleado por otros investigadores, ya que se plasman de manera práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación.

Los principales beneficiarios de la investigación son los usuarios tanto internos como externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Sarayacu, en vista que tendrán estrategias que garanticen un trabajo de cálida, mismo que se verá reflejado en un ambiente más optimista y con recompensas sociales amigables que hagan más confortable y llevadero el trabajo tanto de escritorio como de campo que realizan cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa pública en estudio.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Formular estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis situacional para identificar la atención que se les brinda a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.
- Establecer estrategias de un Plan de acción para brindar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Formulación de Estrategias

Se refiere a las diferentes opciones o alternativas estratégicas de que se disponen en base a dar respuesta a las numerosas presiones e influencias identificadas en el análisis estratégico.

Fred, D. (2013); señala que “Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, se las utiliza en miras de que las empresas puedan lograr un éxito significativo en la sociedad”.

Desde esta perspectiva, un proceso de formulación de estrategias se refiere a las diferentes opciones o alternativas estratégicas de que se disponen en base a dar respuesta a las numerosas presiones e influencias identificadas en el análisis estratégico”.

2.1.1.1 Estructura de la Formulación de Estrategias

- Haz, A. (2011); dice que “La estructura del proceso de formulación de estrategias se debe basar en reuniones periódicas documentadas con actas y planes de acción acordados y comunicados a los interesados para que su ejecución sea oportuna.
- El proceso debe contemplar quienes son los responsables de elaborar la planeación estratégica y asegurar que ésta se realice acorde a lo pactado.
- Es importante informar a todos los interesados qué tipo de metodología se utiliza en la empresa”

2.1.1.2 Fases del Proceso de Formulación de Estrategias

Las empresas, organizaciones o instituciones para un mejor desarrollo en la sociedad debido a los constantes cambios que van produciendo, necesitan establecer estrategias que les ayuden a que su ciclo de vida permanezca estable, es por ello, que deben considerar en primer lugar las fases para su debido establecimiento.

- Fase de inteligencia.
- Fase de diseño, evaluación, y selección de estrategias.

2.1.1.3 Marco General para la Formulación de Estrategias.

Carrión, J. (2007); manifiesta que “Las técnicas importantes para formular estrategias se pueden integrar en un marco de tres etapas para tomar decisiones.

Etapa de los insumos: Resume la información básica que se debe tener para formular estrategias.

- Matriz de evaluación de los factores externos

Etapa de la adecuación: Se concentra en generar estrategias alternativas viables, alineando factores internos y externos claves.

- Matriz de las amenazas – oportunidades – debilidades –fortalezas

Etapa de la decisión: Incluye una sola técnica, la matriz cuantitativa de la planificación estratégica”.

2.1.1.4 Tipos de Estrategias para la Calidad en el Servicio

Pérez, V. (2010); señala que: Lo más importante en una empresa, organización o institución son los usuarios o clientes, en este sentido, para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad del cliente. (pág. 17)

A continuación se detalla algunas estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente:

- El cliente por encima de todo: Es la razón de ser de la empresa, organización o institución.
- No hay nada imposible cuando se quiere: A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo, inteligencia y deseos de atenderlo adecuadamente, se puede lograr lo que él desea.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los empleados propios son el primer cliente de una empresa. Si no se les satisface a ellos, como pretender satisfacer a los clientes externos. Las políticas de recursos humanos deben ir a la par de las estrategias de marketing.
- El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente: Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la empresa para medir la calidad del servicio, la realidad es que son los clientes quienes, en su mente y sentir, hacen su valoración. Si la calidad les satisface regresan y no regresan si no lo es”.

En conclusión, la atención de calidad al cliente es un aspecto fundamental que permite que la empresa, organización o institución pueda permanecer en el mercado, una mala atención al cliente ocasiona un cierto declive en su desarrollo.

La formulación de estrategias se basa en las necesidades identificadas en un sector, dependiendo éste de factores internos y externos que afectan al normal desempeño de quienes están al frente de las funciones. Es así que es importante conocer que son las estrategias y para qué sirven.

2.1.1.5 Estrategias

Son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, se las utiliza en miras de que las empresas puedan lograr un éxito significativo en la sociedad.

En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro. <http://www.wordreference.com/definicion/estrategia>

Con respecto al objeto de estudio cabe mencionar que a una estrategia empresarial, el conjunto de acciones anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.

Se conoce a las estrategias como el conjunto de acciones anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento. (Root, F. 1994).

Además es indispensable conocer que una estrategia operativa, el establecimiento, según las capacidades fundamentales de la empresa (capacidad instalada, tecnología, mano de obra calificada, recursos financieros), de las principales ventajas y prioridades competitivas en función del costo, de la calidad, del tiempo y de la flexibilidad, del sistema de producción y encontrar la relación perfecta con la estrategia corporativa.

Es importante mencionar que las estrategias se basan en un diagnóstico situacional, en vista que existe la necesidad de conocer todos los factores internos y externos de la empresa para de esta manera poder mitigar sus debilidades y amenazas, así como fortalecer sus oportunidades, para de esta manera en base a estrategias garantizar resultados positivos.

2.1.1.6 Diagnóstico situacional

Eraso (1997) afirma: El diagnóstico, como lo han explicado hasta la saciedad expertos de diferentes disciplinas, es el proceso mediante el cual se llega a descubrir las causas de los problemas que tiene o presenta aquello que se diagnostica, que puede tratarse de cualquier persona, animal, cosa y fenómeno, o de cualquier sistema, al que en general se denomina sujeto de diagnóstico (p.41)

Sinche (1994) asegura: Un diagnóstico se hace con el objetivo de llevar a cabo una planificación estratégica empresarial competitiva, llevando consigo una responsabilidad acerca del futuro del negocio, organización o empresa, pues las estrategias originadas de

este diagnóstico o análisis tendrán la responsabilidad de garantizar el futuro, la expansión y el éxito de su empresa. (p.130)

El análisis de la situación es el marco general en el que se debe trabajar para la elaboración de un plan, considerando que para iniciar es necesario tener en primer lugar la misión de la empresa, siendo establecida desde el área gerencial, en la que se contempla los objetivos corporativos, desde los cuales debe ser regida la empresa pública. (Díaz De Santos: 1994).

Habiendo establecido el marco general que en este caso es del GAD parroquial rural de Sarayacu, es necesario, recopilar, analizar y evaluar los datos básicos para la correcta elaboración del plan tanto a nivel interno como externo, lo que lleva a descubrir en el informe de la situación del pasado y presente de la empresa; para ello se requiere la realización de:

- Análisis histórico. Examinar los acontecimientos pasados o los hechos más significativos que afectan directamente a la institución.
- Análisis causal. Busca las razones que expliquen los buenos o malos resultados en los objetivos marcados, y no las excusas y justificaciones, como algunas veces sucede.
- Análisis al comportamiento. Realizar un análisis pormenorizado tanto a nivel geográfico y de zonas, como a nivel de delegación e individual.
- Estudio de mercado. Durante mucho tiempo se ha pensado que dentro del análisis de la situación, este es el único punto que debía desarrollarse para confeccionar un plan y siempre a través de una encuesta.
- Análisis FODA. Es en el plan donde tiene su máxima exponencia ya que en él quedarán analizadas y estudiadas todas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se tengan o puedan surgir en la empresa o la competencia, lo que permitirá tener reflejados no solo la situación actual sino el posible futuro. (Muñíz R. 2015).

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico

preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. (Pinto, R.: 2000).

Los datos recogidos del análisis del ambiente general y ambiente operativo antes mencionados, proporcionan la materia prima para realizar el Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

De estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas.- Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades.- Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades.- Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Pueden ser: recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas.- Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

El Análisis FODA tiene como propósito fundamental:

-Identificar amenazas y oportunidades presentes y futuras.

Para poder formular estrategias en lo que compete a una institución pública es de suma importancia conocer lo que corresponde al clima laboral de la misma, teniendo bases

con las cuales se pueda trabajar en pro del desarrollo de acciones claves, es por ello que se sustenta teóricamente sus características y definiciones.

2.1.1.7 Clima laboral

Según Gonzales, M. (2006) “el Clima Laboral ha demostrado mayor utilidad porque utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”. (p. 13).

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Laboral es necesario resaltar los siguientes elementos:

1. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
2. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
3. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
4. El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Laboral se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)

Sainz (2008) argumenta: El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen a las empresas, debido a que influye en la calidad de vida del trabajador; Por tanto la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral

constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. (p.173)

Existen algunos tipos de clima laboral entre los cuales se menciona los siguientes:

El clima de tipo Autoritario: En este sistema las personas de alta gerencia toman las decisiones y determinan las metas para la organización, no brindan la confianza adecuada para con sus colaboradores y el ambiente donde laboran es cerrado y desfavorable. Por otro lado son pocas las veces en que se reconoce un trabajo bien hecho.

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. (Chiavenato, 2000, p. 119).

Clima autoritario Paternalista: En este sistema existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan muchos mecanismos de control. Las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose completamente de su conducta. Las necesidades sociales de los colaboradores estarán cubiertas, siempre y cuando respeten las reglas establecidas por la dirección.

El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia de la base a la cúspide jerárquica. (Iker (1961,1967) Citado por Rodríguez, 1999, p. 162).

Clima consultivo: Existen Instituciones en el medio que se caracterizan por la confianza que tienen los jefes en sus empleados, pues aplican el empowerment con sus colaboradores, éstos a la vez toman decisiones específicas dentro de su ámbito en el

transcurso sus funciones laborales. El clima que presenta este sistema es de confianza y armonía, ya que existe una buena comunicación entre ambas partes.

Este es un sistema organización en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un sistema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medios e inferiores. También el control es delgado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles de responsabilidad. (Liker (1961,1967) Citado por Rodríguez, 1999, p. 162).

Clima participativo en grupo: Toda Institución debería tener este sistema organizacional, en el cual existe la confianza hacia los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, asimismo la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, el clima laboral es de confianza; logrando así que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización y trabajen en equipo de esa manera seguirán contribuyendo para el logro de los objetivos.

Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logran los altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. (Liker (1961,1967) Citado por Rodríguez, 1999, p. 163).

Las características de la prestación de servicio de atención al usuario son las siguientes:

Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

Rapidez: Capacidad que tiene el colaborador de optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente para la prestación del servicio.

Amabilidad: Es el adecuado comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Accesibilidad: Facilidad que el GAD parroquial le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que el usuario lo desee.

Comunicación: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Tolerancia: Capacidad que tiene el colaborador para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

Según Randstad (2013): El clima laboral se asocia al conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo. Así, si una empresa posee un clima laboral favorable, esto repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores. Por el contrario, un mal clima incidirá negativamente en el ambiente de trabajo, provocando situaciones de conflicto y falta de coordinación, en opinión de esta compañía del área de Recursos Humanos. (p.87).

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito. Es así que cabe señalar que el clima laboral influye de manera considerable sobre el pensamiento que los empleados tienen sobre su trabajo, siendo este aspecto el que determina de la importancia de un buen clima laboral.

Sainz (2008) menciona: Cuando se habla de eficiencia automáticamente se debe enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. (p.258).

Para Liker (citado por Rodríguez, 1999, p. 162) es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en si, por cuanto el sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.

2.1.1.8 Evaluación del clima laboral

Esta técnica de diagnóstico permite obtener una evaluación objetiva del grado de satisfacción de las personas de una organización, conocer sus necesidades y expectativas en el trabajo y su percepción de los problemas existentes. Existen circunstancias que pueden dificultar la eficacia y objetividad de un proceso de evaluación del clima laboral, tales como:

- Conflictividad laboral
- Insatisfacciones laborales
- Falta de comunicación, entre otras.

Es preciso tener en cuenta estas condiciones por lo que antes de iniciar el proceso de encuesta, puede ser preciso una campaña de comunicación previa, con objeto de explicar qué, porqué y para qué se pretende llevar a cabo este diagnóstico. Si existe una

representación sindical, es ventajoso planificar este proceso con su colaboración y consenso.

La satisfacción es el estado de ánimo, así como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si es producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de una producto o servicio con sus expectativas” ”. (Philip, K, 2004, p. 40).

La evaluación debe ser totalmente anónima y sus resultados publicados a todos los niveles. La evaluación debe ir seguida de un plan de mejora encaminado a resolver los conflictos y problemas que se hayan detectado.

La evaluación debe repetirse una vez adoptadas las mejoras, con objeto de comprobar su efectividad y consolidar el proceso de mejora continua.

2.1.2 Atención de Calidad

La atención es la acción de atender con cortesía, respeto, urbanidad.

La calidad es la contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Pérez, V. (2010); señala que “La atención de calidad al usuario o cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier empresa, organización o institución”. (pág. 21).

Se considera al cliente como la razón de existir de la empresa, porque es la persona que paga por recibir a cambio un producto o un servicio. Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas. (Albrecht y Bradford: 1990: 30-31).

La atención de calidad al usuario o cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier empresa, organización o institución.

2.1.2.1 Calidad del servicio

El autor Folgar O. (1996), indica que se debe partir de cuatro axiomas; los cuales indican que la calidad será: aptitud para el uso, cumplimiento de especificaciones, satisfacción del cliente, grado de calidad. Cada uno de ellos es necesario, pero no suficiente. Solo la conjunción de las cuatro hará que tengan una definición completa.

Pero para conseguir estándares óptimos de calidad, es necesario uno o varios líderes como Horovitz J. (1993), que conduzcan con eficiencia este tipo de procesos como lo plantean algunos autores, que al frente de las compañías que buscan la calidad de servicio no hay jefes, sino líderes dinámicos; personas que demuestran una convicción enorme por lo que hacen y un compromiso absoluto de hacer lo apropiado para el cliente; otro aspecto importante es el nivel de comunicación existente en la empresa, respecto a esto el mismo autor menciona que: la comunicación es muy importante cuando la compañía se encuentra atravesando un cambio.

En una organización todos tienen clientes a quienes se les presta un servicio o entrega un producto. El cliente puede ser el último usuario o alguno dentro de la organización. Conocer al cliente otorga mayores beneficios, ya que la calidad está definida por el cliente. Mejorar la calidad implica identificar lo que los clientes desean y que no están obteniendo, para de ser posible proveérselo (Berry, L., Bennett, D., Y Brown, C. 1989, p.107).

Al referirse a la calidad de servicio, señala que una empresa que proporciona excelencia en la atención al cliente, todos son productos, todos son clientes, todos son proveedores; por lo tanto, todas las personas que la conforman son la base de la satisfacción dentro de la calidad y servicio.

En este contexto se resalta la existencia y el papel desempeñado en la calidad de servicios de dos tipos principales de clientes: los clientes externos y los clientes internos.

- Los clientes externos son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.
- Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. De ahí que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están pidiendo es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

Son tanto el cliente externo e interno se aproximan a ese encuentro desde sus marcos de referencia individuales que dominan totalmente sus respectivos procesos de pensamientos, actividades, sentimientos y comportamiento, los que actuarán como un filtro de efecto poderoso sobre el significado que le asignan al momento de la verdad los individuos del servicio.

2.1.2.2 Competitividad

Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Lizano (2000) sostiene: El cambio de conductas implica procesos de aprendizaje que incidan en las actitudes, y más profundamente, en el sistema de creencias del individuo, siendo esto de mayor influencia que la aptitud y el conocimiento cuando de productividad humana se trata. (p.239).

Es de esta manera que se señala en el país que la competitividad en distintos ámbitos y si el término se conoce y aplica como tal se estaría dando el primer paso en la evolución del modelo de empresa y del propio empresario que en este caso sería la institución educativa y sus administrativos, ya que se fomenta una actitud abierta hacia el entorno,

dispuesta a cambiar, tanto en el sector público como en el privado, y esto ya es empezar a adoptar la visión estratégica indispensable para la competitividad.

2.1.2.3 Tipos de Clientes

Cliente interno: Es quien dentro de la empresa, organización o institución, por su ubicación en el puesto de trabajo recibe de otros algún producto o servicio que debe utilizar para alguna de sus labores.

Cliente Externo: Es el cliente final de la empresa, organización o institución, el que está fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios.

2.1.2.4 Servicio y Atención al Cliente

Serna G. (2003) define el servicio al cliente como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos".

Beer (2002) afirma: Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas. A cambio, el cliente se identificará con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización. (p.344).

Las principales características del servicio y atención al cliente se las puede describir de la siguiente manera:

1. El servicio al cliente es un intangible. Es eminentemente perceptivo, así tenga algunos elementos objetivos.
2. Es perecedero. Se produce y consume instantáneamente.
3. Es continuo. Quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es integral. En la producción del servicio es responsable toda la organización.

Por ello, todos los colaboradores son parte fundamental en la calidad del ciclo del servicio, que genera la satisfacción o insatisfacción de los clientes.

1. La oferta del servicio promesa básica es el estándar para medir la satisfacción de los clientes. "El cliente siempre tiene la razón cuando exige que se cumpla lo que promete".
2. Por ende, el foco del servicio es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes.
3. La prestación integral del servicio.

2.1.2.5 La importancia de la satisfacción al cliente

Cualquier negocio tiene cuatro metas clave:

1. Satisfacer a sus clientes.
2. Conseguir una mayor satisfacción del cliente.
3. Conservar los clientes en el largo plazo.

Para alcanzar estas metas, se debe entregar a sus clientes valor siempre creciente. El paquete de beneficios al consumidor influye en la percepción de la calidad e incluye el producto físico y sus dimensiones cualitativas.

En el contexto cabe mencionar que los clientes internos forman parte fundamental del proceso del servicio y atención, por lo que la satisfacción laboral forma parte indispensable del mismo, por lo que se define la satisfacción laboral es la sensación de bienestar que poseen los colaboradores en su centro de labor". (Gibson y otros 1996, p.48).

Una empresa va ganándose la lealtad del cliente al crear confianza y al administrar efectivamente las relaciones e interacciones con los clientes, por medio de los empleados que están en contacto con él. En los servicios la satisfacción o la falta de satisfacción del cliente ocurren durante los momentos de verdad. Cada una de las instancias en las cuales un cliente entra en contacto con algún empleado.

Sainz (2008) explica: Sin duda, hay quienes ponen el logro de objetivos por encima de la ética, los valores y los resultados financieros, sin importar si las actividades realizadas fueron éticas o no, sin embargo no se dan cuenta que la ética corporativa

puede ser una fuente de ventajas competitivas, ya que por medio de ella se pueden atraer clientes y personal de primer nivel. (p.114).

Aparecen problemas provenientes de promesas no cumplidas, de no dar un servicio completo, de un servicio no efectuado cuando era necesario, de un servicio efectuado de manera incorrecta o incompleta, o por omitir la transmisión de información correcta. En los momentos de verdad, los clientes se forman una percepción de la calidad del servicio, al comparar sus expectativas con los resultados reales.

Cáceres (2008) asegura: En una empresa u organización ser un administrador efectivo es una labor muy demandante, pero en la actualidad, enfrentan desafíos muy particulares. La cada vez más alarmante contaminación industrial nos recuerda que al destinar recursos los administradores inevitablemente incurren en ventajas y desventajas, sin importar lo que hagan o dejen de hacer, deben recurrir a la ética y la moral. (p.162).

Una administración excelente de las relaciones con el cliente dependerá de cuatro aspectos:

1. Compromisos con los clientes
2. Estándares de servicio enfocados al cliente
3. Capacitación y delegación de autoridad
4. Administración efectiva de las quejas

2.1.2.6 Decálogo para una atención de calidad a los clientes

Deming Edward (2008) define: La calidad como tangible, medible y es la clave para la competitividad ya que índice directamente con la productividad y reducción de costos. La calidad aumenta, por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor. (p.32).

Para Barra (1990). Citado por Gallardo y Galván (1993), calidad es “dar al cliente lo que quiere” (1993, p. 25), ya sea un bien o servicio apropiado para su uso, y hacer esto de tal modo que cada tarea se realice correctamente desde la primera vez.

Jiménez J. (2012); dice: “El cliente es la persona más importante en la empresa, organización o institución, ya que de él depende el éxito o fracaso de la misma, por ello para poder conservarlos es necesario tomar en consideración el decálogo para una atención de calidad.

- El cliente por encima de todo.
- No hay nada imposible cuando se quiere.
- Cumple todo lo que prometas.
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
- Para el cliente, tú marcas la diferencia.
- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
- Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo”.

El Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de acciones coordinadas que pretenden llevar a la institución a obtener como resultado de su servicio o producto una mayor satisfacción tanto al usuario como al que lo provee (Varo; 1994: 19).

2.1.2.7 Aspectos que se deben considerar para ofertar una atención de calidad al usuario o cliente

Para que el cliente satisfaga sus necesidades, expectativas y deseos se requiere tomar en cuenta ciertos aspectos como:

- **La Profesionalidad:** Es decir, saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer.
- **La Eficiencia:** Una buena atención que genere resultados positivos.
- **La Eficacia:** Realizar el servicio en el menor tiempo posible.
- **La Normalidad:** Trato adecuado para cada cliente.
- **La Experiencia:** La empresa debe transmitir confianza al cliente.
- **La Comprensión:** La humanidad y razón para entender las situaciones diversas.
- **El Tacto:** Respeto en todo momento.

- **La Amabilidad:** Calidez en la atención.

El Control permite evaluar el comportamiento real de la calidad frente a los objetivos establecidos, para actuar sobre las diferencias. La Mejora de la calidad, permite elevar el nivel de la calidad, bajo los supuestos de que el nivel de realización no ha sido alcanzado antes y que el cambio no es resultado de la casualidad sino de una decisión.

Según Varo (1994). El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del establecimiento de salud. La satisfacción del usuario es el objetivo y el resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad”. La gestión de la calidad debe tender a garantizar la condición del servicio global, de forma que todas las necesidades de cualquier usuario queden satisfechas. (pág. 20).

2.1.2.8 Elementos para una atención de calidad al cliente

La atención al cliente “Es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros cliente”. (Kuster, I y Román, S, 2006, p. 175).

Carrasco, S. (2013); manifiesta que los “Cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los proceso de atención de calidad al cliente son:

- Determinación de las necesidades del cliente
- Ciclos de servicio
- Encuestas
- Evaluación de la atención de calidad
- Análisis de recompensas y motivación”.

En términos de Varo (1994), calidad total es una filosofía empresarial que involucra una estrategia de cambio en la organización y un modelo de gestión, apoyado en tres pilares:

- Orientación al cliente. Basada en el conocimiento de los clientes y sus necesidades y en el diseño y producción de los productos que las satisfagan.
- Liderazgo en costes de producción. Fundamentado en la correcta realización de todas las actividades todas las veces y desde la primera vez y en la reducción de los costes de calidad con el objetivo (cero defectos) como estándar de calidad.
- Orientación al cliente interno, Cimentado en la motivación, participación y formación de los trabajadores, el marketing interno y el servicio al cliente interno.

Steve (2006) menciona: La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes. (p.175).

La atención al cliente tiene relación directa con el manejo del tiempo, pues en la actualidad es un factor determinante para la satisfacción del cliente teniendo en cuenta:

Orientación del cliente.- El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio. La satisfacción del cliente se mide y analiza, lo mismo que todas las cuestiones que inciden sobre su fidelidad.

Desarrollo e involucración del personal.- El potencial de cada una de las personas se libera porque existe un conjunto de valores compartidos y un clima de confianza y delegación de responsabilidades, generalizándose la implicación y la comunicación, apoyadas por la existencia de oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

Liderazgo y coherencia de objetivos.- La política y la estrategia se despliegan de manera estructurada y sistemática, orientándose todas las actividades en la misma dirección. Todas las personas se comportan de manera coherente con los valores, la política y estrategias.

Mejora continua e innovación. Existe una cultura de mejora continua. El aprendizaje continuo es la base para mejorar. Se fomenta el pensamiento creativo y la innovación.

Responsabilidad social. El personal se comporta con ética, esforzándose por superar el cumplimiento de las normas y requisitos legales.

La satisfacción del cliente resulta de proporcionar bienes y servicios que satisfagan o excedan sus necesidades. Las necesidades y expectativas reales del cliente se conocen como calidad esperada, que es lo que el cliente supone que recibirá del producto. Destacando que la calidad en el servicio es “un componente primordialmente de las percepciones del cliente”. (Zeithmal, V y Bitner, M.J, 2000, p. 101).

El productor identifica estas necesidades y expectativas y las traduce en especificaciones para productos y servicios. La calidad real es el resultado del proceso de producción y lo que realmente se entrega al cliente y puede diferir considerablemente de la calidad esperada. Esta diferencia ocurre cuando, de un paso al siguiente, se pierde o mal interpreta información.

Los empleados de contacto representan a la organización y pueden influir de manera directa en la satisfacción del cliente. (Zeithmal, V y Bitner, M, 2002; pág. 350).

El personal de contacto con el cliente pudiera no entregar de acuerdo con especificaciones. Una complicación adicional proviene del cliente, que ve y supone la calidad del producto (calidad percibida) de forma considerablemente distinta a lo que de hecho recibe (calidad real). Dado que la calidad percibida es la que impulsa el comportamiento del cliente, en esta área es donde realmente se deberían centrar las preocupaciones.

Estos diferentes niveles de calidad se pueden resumir mediante una ecuación fundamental: Calidad percibida - calidad real- calidad esperada.

Cualquier diferencia entre la calidad esperada y la real puede causar ya sea una satisfacción no esperada (cuando la calidad real es superior a la esperada) o una falta de satisfacción (si la calidad real es inferior a la esperada).

Para comprender estas relaciones se requiere de un sistema para medir la satisfacción del cliente y la capacidad de utilizar la retroalimentación para el mejoramiento. Este modelo sugiere que los productores deben tener gran cuidado en asegurarse que las necesidades del cliente se cumplen o se exceden, tanto en el proceso de diseño como en el de producción.

2.1.3 Plan de mejora

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, es así que para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema.

El desarrollar un plan de mejora permite definir mecanismos que le permitirán a la empresa alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y que le permitirán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno.

El plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

2.1.3.1 Fases

Para generar un plan de mejora que vaya de acorde a las necesidades de una empresa, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso de funcionamiento de la institución pública o privada. Cuando se logre esta interacción, se logrará entonces identificar todos los elementos, situaciones y/o problemas que se presentan. En un plan de mejora debe establecerse un diagnóstico inicial, recopilación de datos e intervención.

2.1.3.2 Diagnóstico inicial

La primera etapa de diagnóstico ocurre cuando los consultores en desarrollo organizacional trabajan con los gerentes para determinar por qué la productividad es baja o por qué los empleados están insatisfechos.

Es en esta fase donde se establecen problemas y necesidades del personal que labora en este caso en el GAD parroquial rural de Sarayacu, ya que en base al diagnóstico es como se puede determinar con la técnica de la encuesta para determinar el plan de mejora necesario para esta institución pública.

2.1.3.3 Recopilación de datos

Con FRECUENCIA ABSOLUTA, la etapa de recopilación formal incluye encuestas mediante cuestionarios y discusiones en grupo. Estas encuestas incluyen características organizacionales específicas, tales como la satisfacción en el puesto, el estilo de liderazgo, el ambiente, la descentralización y la participación de los empleados en la toma de decisiones, es así como se puede determinar el ambiente laboral de los empleados.

2.1.3.4 Intervención

La etapa de intervención requiere la capacitación necesaria para resolver los problemas identificados. La intervención puede incluir un retiro que dura de tres a cinco días durante el cual los empleados pueden analizar cómo crear un mejor ambiente, así como también un plan estratégico que mejore el clima laboral de la institución y de esta manera impulsar.

2.1.3.5 Técnicas

Una técnica es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación, de la investigación, o en cualquier otra actividad.

La técnica requiere tanto destrezas manuales como intelectuales, frecuentemente el uso de herramientas y siempre de saberes muy variados.

Cada individuo generalmente la aprende de otros (a veces la inventa) y eventualmente la modifica. La técnica, a veces difícil de diferenciar de la tecnología, surge de la necesidad de transformar el entorno para adaptarlo mejor a sus necesidades.

2.1.3.6 Liderazgo

Según Auino J. y otros (1993): El liderazgo se puede definir como la capacidad de un individuo para desarrollar el potencial de un equipo en aras de un interés común. Existen diversos estilos de liderazgo (autoritario, participativo, consultivo,...). Cada estilo puede ser adecuado en función del contexto y las características de los colaboradores. (p. 8).

Es de esta manera que se analiza que la fuente del liderazgo puede ser el carisma, el poder jerárquico, el poder del conocimiento o el comportamiento, ya que mediante la formación y entrenamiento, las personas que tengan responsabilidad sobre otras pueden desarrollar el estilo de liderazgo óptimo.

Es así donde se destaca que un líder no manda sino que dirige, no impone, sino que busca consenso, no divide sino que une, por lo tanto es muy imperativo que las personas que se encuentran al frente del personal sepan ser líderes con la finalidad de lograr un clima laboral óptimo.

2.1.4 Marco Conceptual

- **La Propuesta de mejoramiento de calidad en el servicio de atención al cliente.** Este proceso de mejoramiento puede definirse según Harrington H. J (1990) como el mapa que ayude a los administradores a conducir sus empresas por el camino de la calidad, el mismo que busca implantar cambios positivos que permitan ahorrar dinero, tanto a las compañías como a los clientes.
- **La Atención al cliente** según Kotler P. y Armstrong G. (1991) se deriva de la relación existente entre la empresa y el cliente, el personal que se encargue de esto

debe ser especializado y se encargará de las quejas y sugerencias, así como de los problemas relacionados con los productos de la compañía; para realizar este trabajo se requiere personas comprensivas, diplomáticas y capaces, que puedan trabajar con una amplia gama de personas dentro y fuera de la empresa.

- **La Calidad.** Desde el punto de vista de Llorens, Montes y Fuentes. (1999) es excelencia, valor, conformidad con las especificaciones e igualar o exceder las expectativas de los clientes.
- **Calidad de servicio:** Consiste en cumplir las expectativas del cliente y/o consumidor.
- **Cliente Externo:** Es el cliente final de la empresa, el que esta fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios que genera.
- **Cliente Interno:** Es quien dentro de la empresa, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores. No se puede departamentalizar el servicio, es decir, todos son productos, clientes y proveedores, por lo tanto, todas las personas que la conforman son la base de la satisfacción dentro de la calidad y servicio.
- **Cientes Finales:** Se refiere a las personas que utilizaran el producto o servicio adquirido a la empresa y que se espera se sientan complacidas y satisfechas. También se les denomina usuarios finales o beneficiarios.
- **Cientes Intermedios:** Son los distribuidores que hacen que los productos o servicios que provee la empresa estén disponibles para el usuario final o beneficiario.
- **Clima laboral:** Es el conjunto de percepciones que cada trabajador tiene con respecto a todas las variables de su entorno interno y cómo influye en el comportamiento de estos.

- **Comunicación:** Es la forma de manifestar una idea y la vez como es interpretada.
- **Motivación:** Es un impulso que adopta toda persona de desarrollar esfuerzos para alcanzar lo que se propone.
- **Satisfacción;** visto como un concepto de servicio. En el servicio prestado por una empresa, están incluidas todas aquellas prestaciones, tanto de uso como socio-culturales, que hacen más ventajosa a los intermediarios la venta del producto y que permite conseguir a los consumidores la máxima satisfacción.
- **Servicio al Cliente:** Es la parte intangible que la Institución brinda acompañado de un producto, logrando de este modo cubrir sus expectativas.
- **Queja:** Es aquella comunicación que pretende poner en evidencia una falla, equivocación o error cometido con el cliente, en el servicio o en el estado de un producto. El cliente manifiesta una inconformidad vinculada al servicio.
- **Reclamo:** Es la comunicación que plantea un incumplimiento en la oferta de servicios que se hizo, cuando el cliente adquirió un producto y en la que él solicita que la compañía solucione la situación o la rectifique.
- **Solicitud de información:** Es toda aquella información requerida por el cliente acerca de los productos y servicios que ofrece.
- **Solicitud de servicio:** Es cualquier requerimiento establecido por el cliente.

2.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.2.1 Idea a Defender

La formulación de estrategias mediante un diagnóstico situacional impulsará una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.

2.3 VARIABLES

2.3.1 Variable Independiente:

Formulación de estrategias.

2.3.2 Variable Dependiente:

Atención de calidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación es eminentemente cualitativa, porque se recopiló información que indaga la formulación de estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza. Cuantitativa porque se obtendrán datos numéricos que serán tabulados estadísticamente.

Según el enfoque de la modalidad cualitativa, la investigación tiene el carácter crítico propositivo porque crítica la realidad existente identificando un problema investigativo para plantear una alternativa de solución asumiendo una realidad dinámica.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva: Para Méndez C. (2003), este tipo de investigación se encuentra en el segundo nivel de conocimiento e “identifica las características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes el universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.” De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de investigación que se propone realizar.

Es exploratoria porque permite a la investigadora familiarizarse con el fenómeno que investiga. En este caso conocer la percepción de los clientes externos del GAD parroquial rural de Sarayacu, considerando que los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico

Esta investigación es descriptiva porque se busca identificar las características generales del GAD parroquial rural de Sarayacu en cuanto a la satisfacción de los clientes, además se delimitan los hechos que conforman el problema, se estructuraron los diferentes elementos que componen la investigación para luego recolectar y analizar las pautas y actividades de la atención brindada y así establecer estrategias modelo para el mejoramiento de la calidad del servicio.

3.2.1 Diseño de la Investigación

Es cualitativa porque determina características y necesidades propias de los clientes internos y externos del GAD parroquial rural de Sarayacu en base a los resultados se establecen estrategias basadas en la realidad del entorno.

Es cuantitativa, porque se aplicó encuestas que fueron tabuladas con el programa de Excel la misma que se analizó cualitativamente basada en el marco teórico.

3.2.2 Análisis Situacional

Ésta técnica permite desarrollar estratégicamente un análisis tanto de escenarios internos como externos en base a la matriz FODA, misma que se desarrolla en el capítulo IV del análisis situacional como parte del primer objetivo.

3.2.2.1 FODA

Tabla N. 1 Matriz FODA

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)	DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
1. Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto y participación 2. El Presidente de la Junta Parroquial conoce la importancia de un adecuado ambiente organizacional 3. Buenos horarios de atención a los usuarios 4. Liderazgo de la primera Autoridad	1. Capacidad de gestión del Gobierno Descentralizado. 2. Trabajo en beneficio de la sociedad 3. Capacitación continua a los funcionarios públicos 4. Implementación de políticas Gubernamentales por el crecimiento poblacional.	1. Falta de un Plan de mejora del servicio y atención a los usuarios 2. Falta de estudios sobre el Clima Laboral 3. Escasa motivación al personal 4. Reclamos continuos de los clientes externos con respecto al servicio y atención	1. Contratación de profesionales no idóneo por influencia política. 2. Inestabilidad laboral del personal de contrato 3. Normativa externa cambiante. 4. Dependencia de otros Gobiernos seccionales para la implementación de obras a la comunidad

Elaborado por: Meisy Fuentes

La tabla anterior muestra el análisis de los escenarios tanto internos como externos, destacando que las fortalezas y debilidades se extraen del escenario internos, donde actúa directamente el Gobierno Parroquial Rural de Sarayacu teniendo cuatro fortalezas y cuatro debilidades que pueden ser una base informativa para la toma de decisiones internas, mientras que los escenarios externos evidencian las oportunidades y amenazas, mismas que se desarrollan a nivel macro e indirectamente afectan al desarrollo de las actividades del sector público.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Tabla N. 2 Población

CATEGORÍA	CANTIDAD	APLICACIÓN DE ENCUESTAS
Cientes internos	16	100%
Cientes externos (Población entre edades de 20 y 65 años de Sarayacu)	31008	50% de la población del cantón Pastaza INEC (2010)

Fuente: Archivo de la institución

Elaborado por: Meisy Fuentes

3.3.2 Muestra

La muestra con que se trabajó en la siguiente investigación fue, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (95% = 1,96 tabla de distribución normal)

p = 0,1 probabilidad de que el evento ocurra

q = 0,9 probabilidad de que el evento no ocurra

N = 31008 Población Total

e = 5% margen de error.

$$n = \frac{31008 * 1,96 * 0,10 * 0,90}{0,05^2 (31008 - 1) + 1,96^2 * 0,10 * 0,90}$$

$$n = \frac{107186,863}{775,388244}$$

$$n = 138$$

Teniendo un total de 138 encuestas a aplicar, donde se aplicarán 16 encuestas a los clientes internos y 121 encuestas a los clientes externos.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se aplicó el método Analítico ya que se pudo mediante la recopilación de información realizar un estudio particular de cada información obtenida de las variables: formulación de estrategias y atención de calidad.

Éste método se aplicó en un plazo de aproximadamente 1 mes en el mes de septiembre, excepto los fines de semana ya que fue indispensable realizarlo en horarios de oficina.

El método Sintético se aplicó porque se realizó un razonamiento global concreto, tanto del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu y de las dos variables de investigación, esto en miras de tener un bosquejo claro tanto del objeto de investigación como de las variables. El método se lo aplicó en el mes de agosto del 3 al 9 de mes mencionado, ya que fue necesario una semana para el análisis de la información.

Método Aleatorio Simple. Es elegido en base al tamaño de la muestra, los elementos que la compongan se han de elegir aleatoriamente entre los N de la población. Se lo aplica de manera aleatoria donde cada uno de los individuos tiene la misma probabilidad de ser encuestados. Este método fue aplicado en el mes de Agosto durante cuatro semanas, del 3 al 29 del presente mes desde la recepción del GAD Parroquial en horarios de oficina.

3.4.2 Técnicas e Instrumentos

Los resultados de la encuesta se presentan de manera tabulada y graficada, presentando los valores absolutos y la frecuencia relativa. Estos a su vez se comparan con los índices de satisfacción y se realiza una narrativa de los resultados para cada una de las preguntas.

La técnica de la encuesta fue aplicada a los clientes tanto externos como internos en miras de recabar información importante para la investigación y la pragmatización de la propuesta. Hay que recalcar que las encuestas se encuentran en los Anexos 1 y 2, donde la encuesta uno es la que se aplicó a los clientes internos y la segunda es la que se aplicó a los clientes externos.

3.4 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la Investigación. Análisis de Factores Internos

3.5.1.1 Entrevista realizada al Presidente del GAD parroquial rural de Sarayacu

Tabla N. 3 Entrevista

<p>1. ¿Existe un Plan de mejora para fortalecer la atención en el GAD parroquial rural de Sarayacu?</p> <p>No, ya que únicamente se trabaja en el marco del organigrama institucional establecido desde administraciones anteriores.</p>
<p>2. ¿Se ha realizado un diagnóstico de la atención en el GAD parroquial rural de Sarayacu?</p> <p>No, en vista que siempre se ha asumido que el personal entrante y de nombramiento ya conoce cómo atender a los usuarios y debe realizarlo según las recomendaciones y planificaciones departamentales.</p>
<p>3. ¿Se han establecido principios como plan de mejora del servicio y atención por parte del talento humano del GAD parroquial rural de Sarayacu?</p> <p>Existen principios institucionales, pero no son aplicados a cabalidad ya que aún sigue existiendo problemas dentro del clima laboral que se acarrean desde hace ya varios años atrás, sin promover una solución inmediata y acorde a las necesidades del personal y la institución.</p>

4. ¿Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto y participación entre los clientes internos y externos del GAD parroquial rural de Sarayacu?

Por parte de la primera autoridad, sí; ya que está enmarcado en la confianza y criterios de sus colaboradores, mismos que son respetados y acogidos en base a sus sugerencias y a la vez impulsando el trabajo en equipo y colaborativo, entablando diálogos para contar con información de primera mano con respecto al trabajo que se desarrollan y las necesidades existentes en el gobierno parroquial. Por otra parte se ha observado fallas por parte de los directores departamentales en vista que la misión y visión de cada una de las direcciones no se encuentran claras tanto para los directores como para sus empleados, identificándose insubsistencias en el trabajo operativo y administrativo.

5. ¿En el GAD parroquial rural de Sarayacu se motiva a los funcionarios en base a sus resultados para fortalecer el servicio interno y externo?

No, en vista que no se evidencia el cien por ciento de dedicación y esfuerzo en cada una de sus actividades, evidenciándose en primer lugar las expectativas del personal con respecto a su estabilidad laboral, ya que la mayoría son contratados o también el otro extremo que es el hecho de ser sindicalizados, quienes son los que más resistencia demuestran ante los cambios de las nuevas autoridades, tanto administrativa como de direcciones.

6. ¿Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo de los funcionarios para la formulación de estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu?

En algunos casos no ya que existen jefes departamentales que dejan de lado las supervisiones del trabajo operativo, sin embargo hay que rescatar el trabajo del área de Recursos Humanos que gestiona e impulsa estrategias para promover las supervisiones de sus empleados, destacando que no existe continuidad para la solución de problemas o el fortalecimiento de las acciones positivas.

7. ¿Cómo son sus percepciones sobre el clima laboral en el GAD de Sarayacu?

Los funcionarios de nombramiento toman actitudes de resistencia a los cambios administrativos que se dan en la institución, además que ponen trabas al personal de contrato que ingresa a laborar con la nueva administración, existiendo tensión y algo de discriminación con el nuevo personal. Es en base a lo expuesto es que no se logran cumplir con las metas establecidas, generando tensiones e inadecuada aplicabilidad del organigrama funcional.

8. ¿Considera necesario que se diseñe un plan de mejoramiento del clima laboral para el GAD parroquial rural de Sarayacu? ¿Por qué?

Si, ya que soy consciente que todavía falta trabajar para que los empleados y trabajadores se comprometan con el trabajo que realizan, ya que muchos son nuevos por el ingreso en la reciente administración y se presenta cierta resistencia al cambio por parte de los funcionarios de nombramiento.

Elaborado por: Meisy Fuentes

3.5.1.2 Encuestas aplicadas a los clientes internos del GAD parroquial rural de Sarayacu

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la institución?

Tabla N. 4 Tiempo de trabajo en el GAD Parroquial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 1 a 5 años	9	56,3%
De 6 a 10 años	4	25,0%
De 11 en adelante	3	18,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

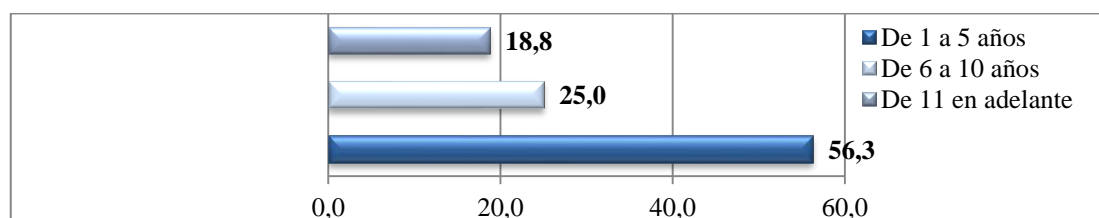


Gráfico N. 2 Tiempo de trabajo en la Junta

Fuente: Tabla N. 3

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 56,3% de los funcionarios del Gobierno parroquial de Sarayacu se encuentran laborando de 1 a 5 años, seguido del 25% que laboran entre los 6 a 10 años, viviendo en constante zozobra cada fin de año, luego se destaca el 18,8% que si tiene nombramiento y labora más de 11 años.

Es en base a los resultados que es importante conocer si sus empleados tienen estabilidad en sus puestos de trabajo, ya que en la actualidad muchos de los servidores públicos se encuentran bajo contrato que influye en su trabajo diario en vista que al encontrarse pendientes de si les renuevan o no sus contratos viven bajo tensión constante, y es esta realidad la que existe en el GAD parroquial porque sus funcionarios solo trabajan los periodos de sus presidentes y luego tienen que salir, sin contar el hecho de que cada año el personal es removido durante una misma administración, por lo que el clima laboral se encuentra en constante cambio.

Pregunta 2: ¿Conoce Ud. de la existencia de un plan de mejora para brindar una atención de calidad en el GAD parroquial rural de Sarayacu?

Tabla N. 5 Conoce si existe un plan de mejora para brindar una atención eficaz

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	12,5%
No	10	62,5%
Desconozco	4	25,0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

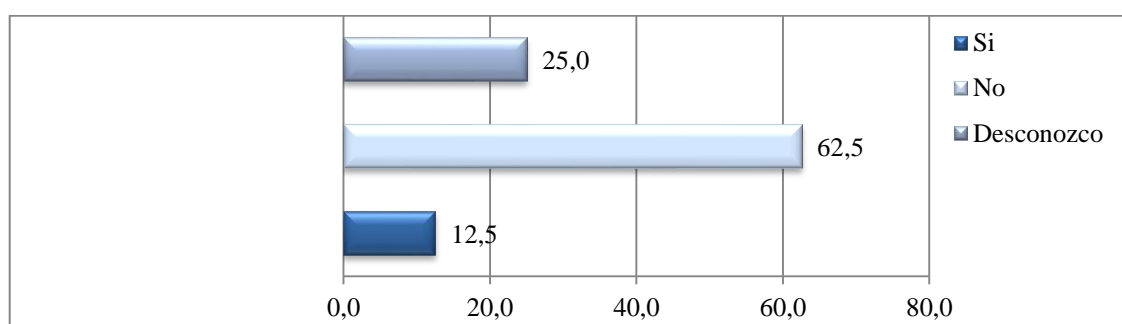


Gráfico N. 3 Conoce si existe un plan de mejora para brindar una atención eficaz

Fuente: Tabla N. 4

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis en interpretación de resultados

Al determinar si conocen sobre la existencia de un plan de mejora para brindar una atención de calidad en el Gobierno Autónomo descentralizado parroquial rural de Sarayacu, el 62,5% de los funcionarios encuestados mencionan que no, seguido del 25% que desconoce y un 12,5% que dice que sí.

Por los datos obtenidos es evidente que no se ha palpado mejoras para brindar una atención de calidad institucional y tampoco han recibido ni participado en talleres que justifique una mejora continua. Por otra parte existe esta necesidad entre los empleados y trabajadores para garantizar el desarrollo de un plan de mejora, ya que es importante la implementación del mismo en el gobierno parroquial para fortalecer el clima laboral y se refleje en el servicio y atención.

Pregunta 3: ¿En el tiempo que Ud. labora en esta institución se ha realizado un diagnóstico del clima laboral enfocado en el servicio y atención a los usuarios en el GAD parroquial rural de Sarayacu?

Tabla N. 6 Se ha realizado un diagnóstico del Clima Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	12,5%
No	11	68,8%
No lo sé	3	18,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

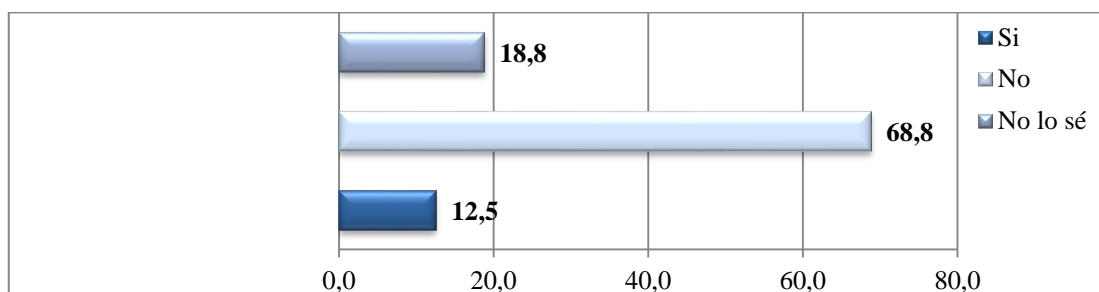


Gráfico N. 4 Se ha realizado un diagnóstico del Clima Laboral

Fuente: Tabla N. 5

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Con respecto a si en el tiempo que labora en la institución se ha realizado un diagnóstico del clima laboral enfocado en el servicio y atención a los usuarios en el GAD parroquial rural de Sarayacu, el 68,8% menciona que no, seguido del 18,8% que lo desconoce y un 12,5% que manifiesta que sí.

Como se había analizado anteriormente los empleados y trabajadores no han sido incluidos en ningún proceso de evaluación diagnóstica para determinar su nivel de satisfacción en su trabajo, ni el clima laboral, es por esta razón que se evidencia un desfase y despreocupación por parte de la autoridad local, así como repercusiones en el servicio y atención a los usuarios, ya que se refleja la insatisfacción interna en los clientes externos.

Pregunta 4: ¿Conoce Ud. si se han establecido principios que rijan la jornada diaria de trabajo y se enfoquen en mejorar el Clima Laboral en el GAD parroquial rural de Sarayacu?

Tabla N. 7 Existen principios que rijan la jornada diaria de trabajo para mejorar el Clima Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	18,8%
No	4	25,0%
Desconozco	9	56,3%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

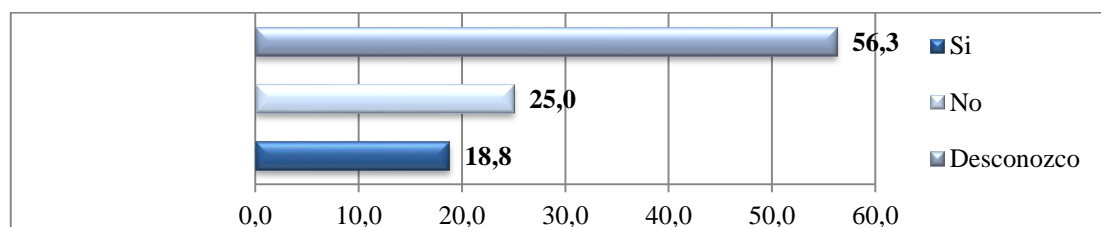


Gráfico N. 5 Existen principios que rijan la jornada diaria de trabajo para mejorar el Clima Laboral

Fuente: Tabla N. 6

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 25% de los funcionarios encuestados del GAD parroquial rural de Sarayacu no conocen si se han establecido principios que rijan la jornada diaria de trabajo y se enfoquen en mejorar el Clima Laboral en el GAD parroquial rural de Sarayacu, seguido del 56,3% que menciona que solo algunos lo han hecho y un 18,8% que dicen que si lo han hecho, siendo una base importante el desarrollo de los mismos para el progreso armónico de actividades dentro de la institución pública.

Es así que se habla a veces de los principios como paradigmas o como normas, teniendo en cuenta que cambiar de paradigmas es cambiar de modos de pensar en un determinado asunto, pero no se puede reducir los principios a paradigmas ni a normas, porque el principio inspira conductas, pero esos principios hay que integrarlos en la conducta personal, próxima a los valores y a las virtudes en base a un plan de mejora para el clima laboral dentro de una institución pública como es el caso de estudio.

Pregunta 5: ¿Se fomentan los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación en el GAD parroquial rural de Sarayacu en base a estrategias departamentales propuestas por el Área de Recursos Humanos?

Tabla N. 8 Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	37,5%
No	7	43,8%
A veces	3	18,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

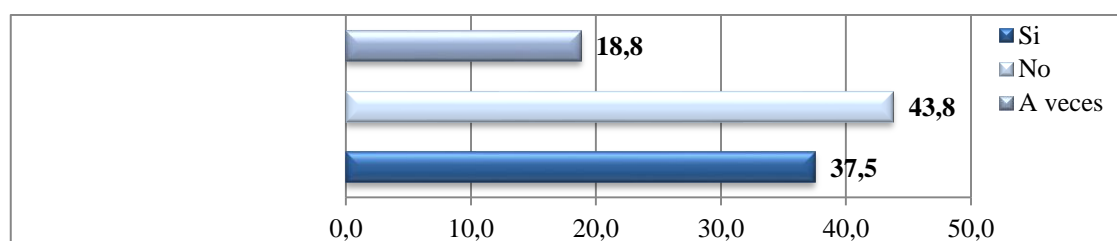


Gráfico N. 6 Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación

Fuente: Tabla N. 7

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 37,5% de los empleados y trabajadores consideran que si se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación en el GAD parroquial, seguido del 43,8% que mencionan que no es así y un 18,8% que dicen que solo a veces, destacando que no es una iniciativa de la institución como tal, sino más bien de los que laboran en la misma para poder sobrellevar su trabajo, considerando de suma importancia el desarrollo de valores dentro del clima laboral para el fortalecimiento del servicio y atención a los usuarios internos y externos.

Dentro de toda institución sea pública o privada es de suma importancia el fomento de valores, en especial los de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación ya que son la base para que el clima organizacional de una empresa sea un ente motivador para sus empleados y estos a su vez puedan transmitir hacia los demás.

Pregunta 6: ¿Califique de 1 a 3, donde 3 es más importante, 2 es medianamente importante y 1 no es importante; el hecho de cómo influye el clima laboral en su desempeño diario?

Tabla N. 9 Calificación sobre la importancia de un adecuado Clima Laboral en su desempeño

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
3	8	50,0%
2	5	31,3%
1	3	18,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

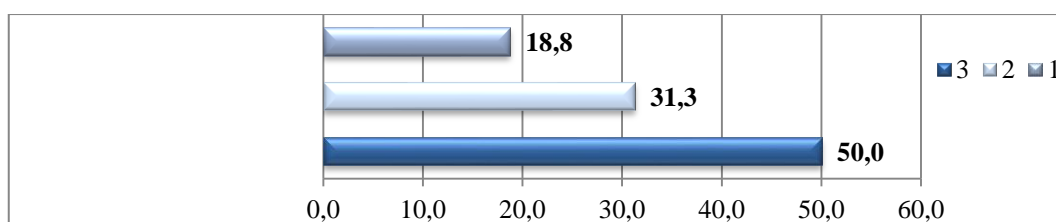


Gráfico N. 7 Calificación sobre la importancia de un adecuado Clima Laboral en su desempeño

Fuente: Tabla N. 8

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 50% califica de 3, donde 3 es más importante, 2 es medianamente importante y 1 no es importante; el hecho de cómo influye el clima laboral en su desempeño diario, seguido del 31,3% que lo califica de 2 y el 18,8% que lo califica de 1.

Destacando que en el GAD parroquial rural de Sarayacu la mayor parte de empleados y trabajadores reconocen la importancia de un adecuado Clima Laboral en su lugar de trabajo para fortalecer el servicio y atención a los clientes internos y externo, es en base a los resultados, que se interpretan que tener al capital humano trabajando en las mejores condiciones se traduce, en mayor productividad, mejor servicio, atención y escenarios más favorables para el desarrollo profesional de los empleados y trabajadores. Sin embargo, son muchas las instituciones públicas y privadas que no ayudan a ello con prácticas que obligan a su personal a pensar en un cambio.

Pregunta 7: ¿En el GAD parroquial rural de Sarayacu motiva a los funcionarios en base a sus resultados?

Tabla N. 10 En el GAD parroquial se motiva a los funcionarios en base a sus resultados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	18,8%
No	6	37,5%
A veces	7	43,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

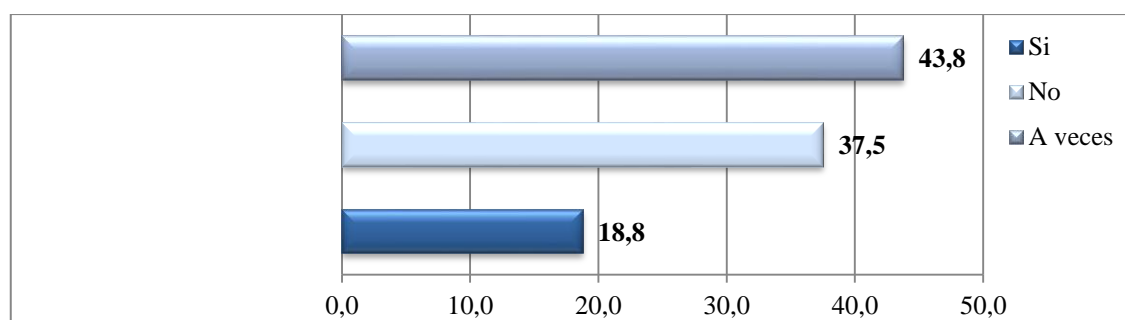


Gráfico N. 8 En el GAD parroquial se motiva a los funcionarios en base a sus resultados

Fuente: Tabla N. 9

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Identificándose que en el GAD parroquial el 37,5% del personal encuestado considera que dentro de la institución pública nunca se motiva a los funcionarios en base a sus resultados, seguido del 43,8% que menciona que a veces y solo un 18,8% que dicen si ser motivados dentro del Clima Laboral existente dentro de Gobierno parroquial.

Para un servidor público o privado es importante que, si ha realizado bien su labor, se lo motive a seguir realizando un buen trabajo, ya que esto repercute directamente el clima laboral de la institución ya que todos son seres humanos en proceso de aprendizaje y mejora continua, sin embargo ésta mejora se verá truncada si el empleado o trabajador no recibe la atención necesaria para desempeñar de la mejor manera su trabajo.

Pregunta 8: ¿Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que usted realiza con la finalidad de incentivarlo en sus labores diarias?

Tabla N. 11 Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que realiza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	4	25,0%
A veces	5	31,3%
Nunca	7	43,8%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

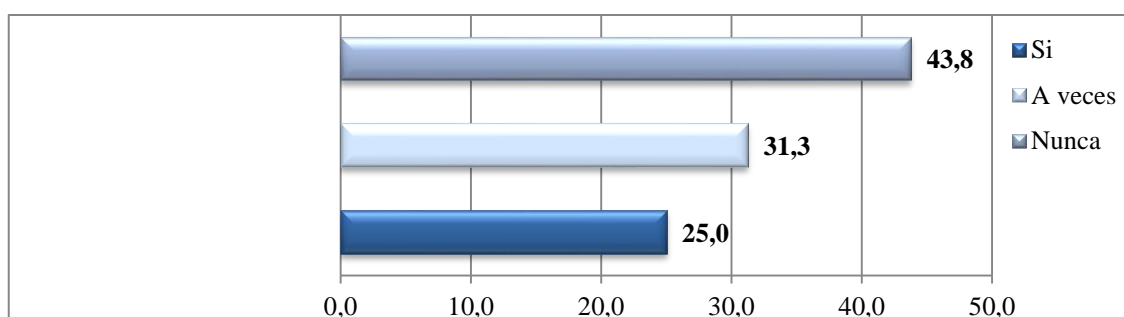


Gráfico N. 9 Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que realiza

Fuente: Tabla N. 10

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

En base a los resultados de la encuesta el 43,8% considera que nunca se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que el personal desempeña, seguido del 31,3% que menciona que a veces si se lo hace y un 25% que dice que sí.

Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo y éste a su vez favorece el clima laboral de cualquier empresa, sea esta pública o privada, es de esta manera que se analiza al liderazgo dentro de las supervisiones personalizadas sobre el trabajo que se ejecuta, ya que un buen líder siempre está al pendiente del trabajo que se efectúa en torno a la institución, en el caso del GAD parroquial la responsabilidad recae en los técnicos y vocales quienes deben realizar este trabajo de supervisión.

Pregunta 9: ¿De acuerdo a su percepción, el Clima laboral en el GAD de Sarayacu es?

Tabla N. 12 Percepciones sobre el Clima Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Bueno	4	25,0%
Regular	7	43,8%
Malo	5	31,3%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

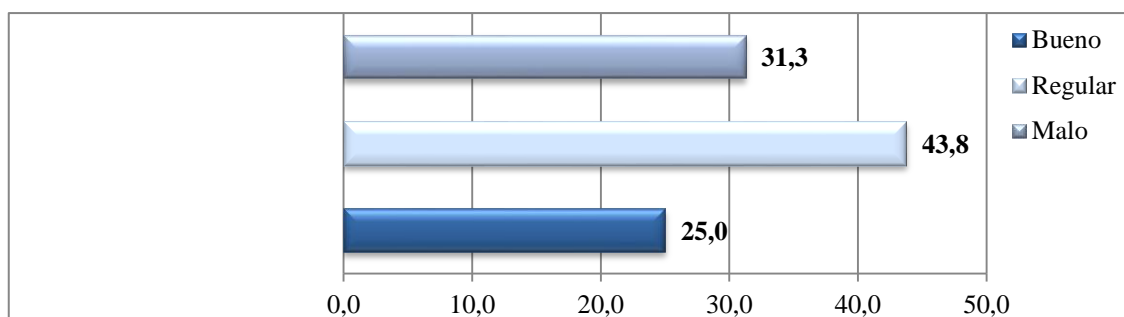


Gráfico N. 10 Percepciones sobre el Clima Laboral

Fuente: Tabla N. 11

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Dentro de una institución pública y privada, el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad del personal que labora en la misma, ya que éste es el Clima laboral de una institución, donde se relaciona el saber hacer con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución y con la propia actividad de cada uno en sus puestos de trabajo, existiendo preocupación al respecto dentro del GAD parroquial rural de Sarayacu ya que las percepciones sobre el clima laboral que se vive dentro de la institución según los empleados y trabajadores encuestados en un 31,3% que lo considera mala y un 43,8% que menciona que es regular por lo que se asume que no es buena sino está en un punto medio, existiendo la necesidad de impulsar un plan de mejora para el mismo.

Pregunta 10: ¿Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del Clima laboral para el GAD parroquial rural de Sarayacu que fortalezca el servicio y atención?

Tabla N. 13 Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del clima laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	15	93,8%
No	1	6,3%
No contesta	0	0,0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

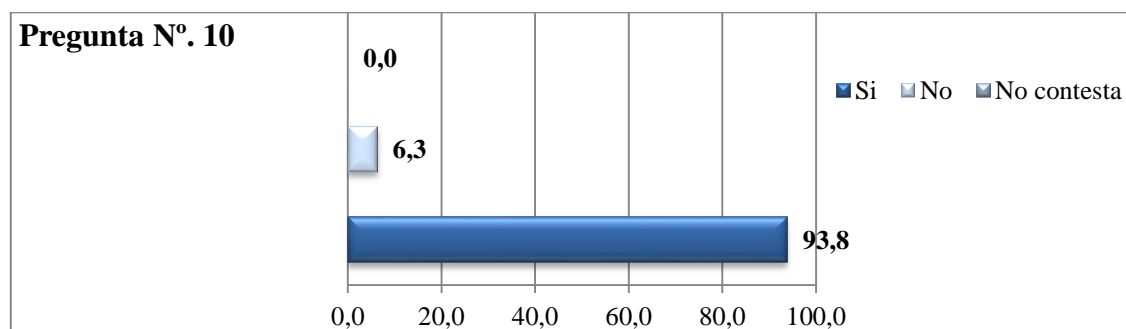


Gráfico N. 11 Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del clima laboral

Fuente: Tabla N. 12

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Uno de los principales problemas que presentan dentro de las instituciones públicas y privadas es la falta de buenos canales de comunicación lo que imposibilita que los empleados y trabajadores se sientan parte del proyecto o que se involucren en el logro de los objetivos de la institución, para ello es importante establecer programas de mejoramiento del clima laboral fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los funcionarios, ya que el 93,8% está de acuerdo en que se diseñe programa de mejoramiento del Clima laboral para el GAD parroquial rural de Sarayacu que fortalezca el servicio y atención.

3.5.2 Encuestas aplicadas a los clientes externos del GAD parroquial rural de Sarayacu

Pregunta 1: El servicio que presta el GAD parroquial lo califica como:

Tabla N. 14 El servicio que presta el GAD parroquial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Bueno	30	21,7%
Regular	35	25,4%
Malo	73	52,9%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

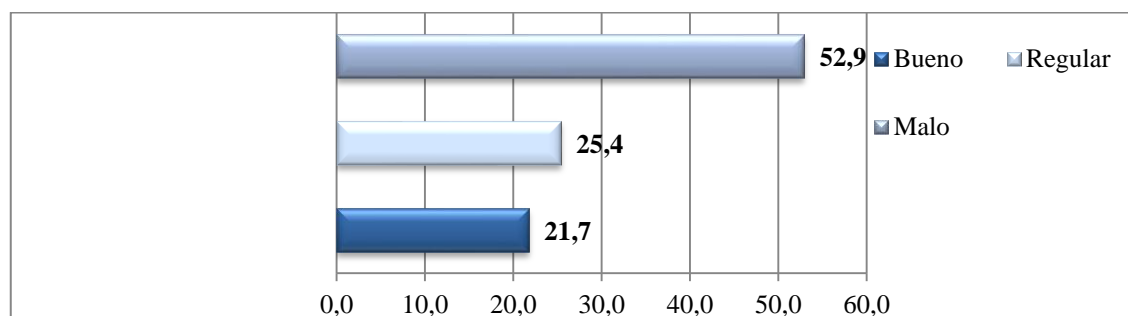


Gráfico N. 12 El servicio que presta el GAD parroquial

Fuente: Tabla N. 13

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 52,9% de los clientes externos del Gobierno parroquial de Sarayacu consideran que el servicio que presta el GAD parroquial es malo, seguido del 25,4% que menciona que es regular y un 21,7% que lo categoriza como bueno.

En base a los resultados se identifica la insatisfacción de los usuarios con respecto a la atención que reciben por parte de los funcionarios del GAD parroquial, teniendo en cuenta que la administración es elegida por voto popular el mismo que debe ser atendido de la mejor manera por el buen desarrollo administrativo de la entidad pública.

Pregunta 2: La atención que usted recibe por parte de los empleados del GAD parroquial rural de Sarayacu es:

Tabla N. 15 La atención que recibe por parte de los empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Buena	20	14,5%
Regular	79	57,2%
Mala	39	28,3%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

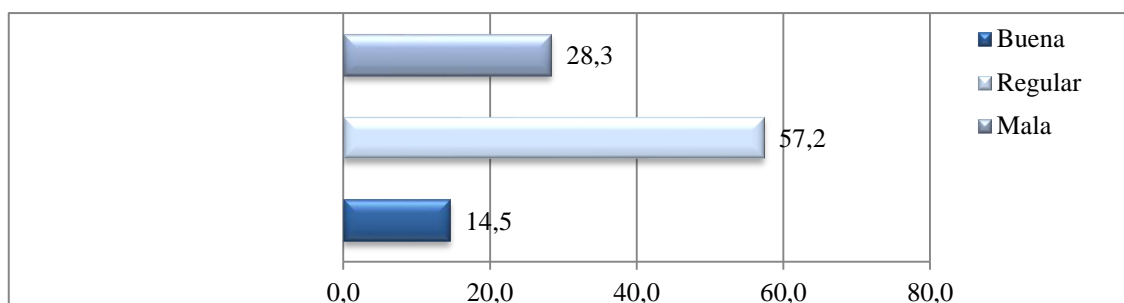


Gráfico N. 13 La atención que recibe por parte de los empleados

Fuente: Tabla N. 14

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis en interpretación de resultados

Con los resultados obtenidos de las encuestas se puede observar que el 57,2% de los clientes externos manifiestan que la atención que recibe por parte de los empleados del GAD parroquial rural de Sarayacu es regular, seguido del 28,3% que menciona que es mala y un 14,5% que considera si es buena.

Por los datos obtenidos es evidente que se ha palpado una falta en la atención de calidad, afectando la actual administración. Por otra parte existe la necesidad de capacitar a los empleados y trabajadores para garantizar el desarrollo de un plan de mejora, ya que es importante la implementación del mismo en el gobierno parroquial para fortalecer el clima laboral y se refleje en el servicio y atención

Pregunta 3: ¿Cuál de los siguientes servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu se destaca entre los usuarios?

Tabla N. 16 Servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu que se destaca entre los usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Tiempos de atención	22	15,9%
Horarios	68	49,3%
Facilidades en los procesos	48	34,8%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

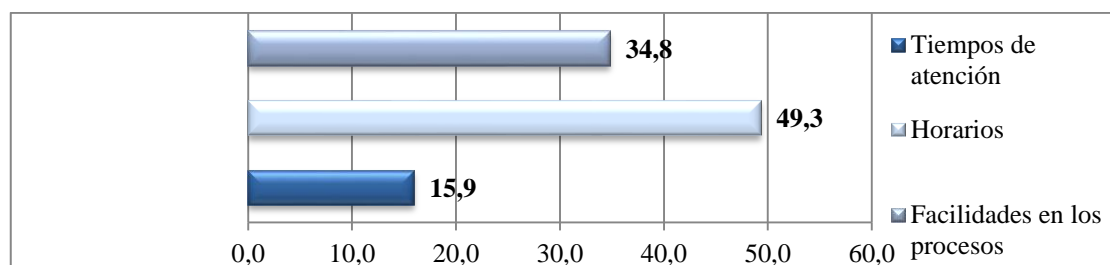


Gráfico N. 14 Servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu que se destaca entre los usuarios

Fuente: Tabla N. 15

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Con respecto al por qué prefiere los servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu, el 49,3% considera que es por sus horarios accesibles para la ciudadanía, seguido del 34,8% que hace referencia a las facilidades en los procesos y finalmente con el 15,9% se encuentra los tiempos de atención.

En base a los resultado es importante destacar que muchos de los usuarios poseen horarios laborales que no les permite acercarse a realizar trámites municipales, sin embargo, los horarios extendidos del GAD parroquial permiten que luego de horarios regulares de trabajo se puedan acercar a realizar cualquier tipo de documentación personal, destacando además que existe bastante agilidad en los trámites por la poca concurrencia de clientes externos, por lo que estos se superponen ante lo que es el servicio y atención a los usuarios.

Pregunta 4: ¿Cómo califica las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu?

Tabla N. 17 Calificación a las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Buenas	41	29,7%
Regulares	59	42,8%
Malas	38	27,5%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

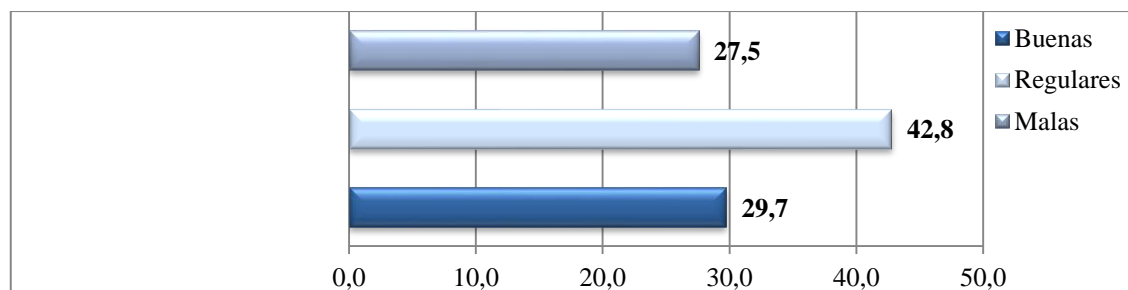


Gráfico N. 15 Calificación a las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu

Fuente: Tabla N. 16

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 42,8% de los usuarios califican las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu como regular, seguido del 29,7% que mencionan que si es bueno y un 27,5% que manifiestan que es malo, siendo una base importante el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal para el progreso armónico de actividades dentro de la institución pública.

Es importante que las instalaciones de cualquier empresa, ya se a esta pública o privada se encuentren con ambientes adecuados tanto para clientes internos como externos, para de esta manera brindar servicios de calidad, desarrollando una proximidad hacia los diversos departamentos y seccionas del mismo y de esta manera los usuarios se sientan cómodos al momento de realizar sus diversos trámites.

Pregunta 5: Cuál es su preferencia, en cuanto al servicio y atención que recibe en las instalaciones públicas, en especial en el GAD parroquial rural de Sarayacu:

Tabla N. 18 Preferencia, en cuanto al servicio y atención

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Estandarización de los procesos	46	33,3%
Interacción con los funcionarios para buscar respuestas a los trámites	47	34,1%
Agilidad en el servicio	45	32,6%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

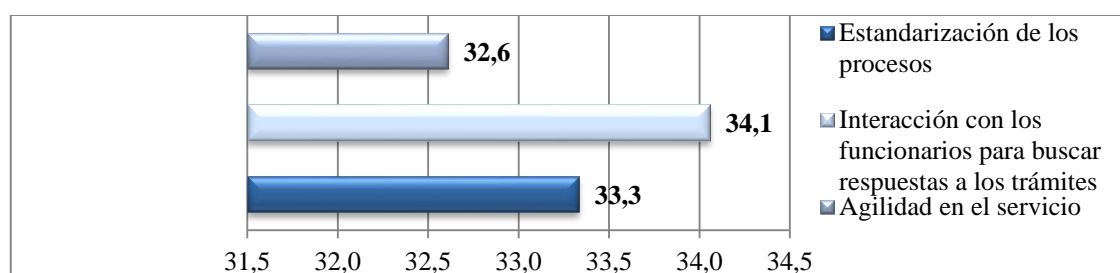


Gráfico N. 16 Preferencia, en cuanto al servicio y atención

Fuente: Tabla N. 17

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 34,1% de los clientes externos prefieren que exista mayor interacción con los funcionarios para buscar respuestas a los trámites en el GAD parroquial, seguido del 33,3% que prefieren estandarización de los procesos y finalmente el 32,6% consideran que la agilidad en el servicio es lo más importante.

Dentro de toda institución pública o privada es de suma importancia la confianza, respeto y participación mismos que permiten desarrollar actividades en base a la interacción con los funcionarios para buscar respuestas a los trámites, generando excelencia en el servicio y atención que se presta en cualquier tipo de empresa, teniendo como resultado mayor eficiencia en todas las actividades desarrolladas y por lo tanto mayor agilidad en los mismos, teniendo como base la satisfacción de los clientes internos para que los resultados se vean reflejados en los usuarios o también llamados clientes externos.

Pregunta 6: ¿En las oficinas del GAD parroquial, que hace falta para fortalecer el servicio al cliente?

Tabla N. 19 Necesidades para fortalecer el servicio al cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Personal que atienda de mejor manera a los que asisten a estas oficinas	57	41,3%
Que la información solicitada sea veraz y oportuna	49	35,5%
Espacios de espera para los usuarios	32	23,2%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

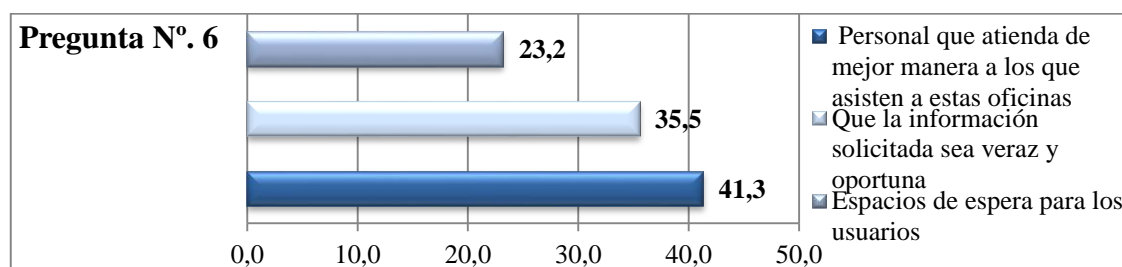


Gráfico N. 17 Necesidades para fortalecer el servicio al cliente

Fuente: Tabla N. 18

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 41,3% de los clientes externos menciona que en el GAD parroquial, hace falta que el personal atienda de mejor manera a los que asisten a estas oficinas, seguido del 35,5% que consideran que hace falta que la información solicitada sea veraz y oportuna y finalmente el 23,2% ha podido ver la necesidad de espacios de espera para los usuarios.

Destacando que en el GAD parroquial rural de Sarayacu la mayor parte de empleados y trabajadores reconocen la importancia de una adecuada atención a los usuarios, en especial de quienes están en directo contacto con la ciudadanía, teniendo por otra parte a los técnicos y directores quienes únicamente se dedican hacer proyectos tras un escritorio descartando por completo la atención personalizada de ciertos sectores, sin dejar de lado las instalaciones de espera para todos los usuarios, en vista que existen personas que arriban de comunidades lejanas y necesitan una zona de espera cómoda y acogedora.

Pregunta 7: De los aspectos mencionados a continuación cuáles considera usted son los más importantes para mejorar la atención ciudadana

Tabla N. 20 Aspectos importantes para mejorar la atención ciudadana

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Minimizar tiempos	38	27,5%
Adecuación de instalaciones	44	31,9%
Capacitación al personal	56	40,6%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

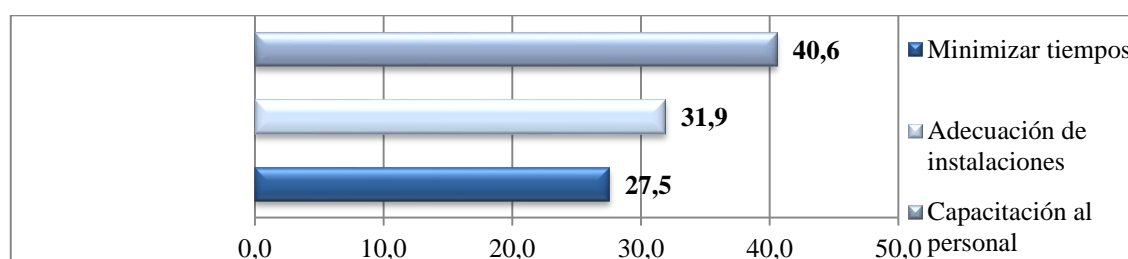


Gráfico N. 18 Aspectos importantes para mejorar la atención ciudadana

Fuente: Tabla N. 19

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Identificándose que en el GAD parroquial el 40,6% de los clientes externos encuestados consideran que para mejorar la atención ciudadana es importante la capacitación al personal, seguido del 31,9% que manifiesta que debe darse una adecuación de instalaciones y un 27,5% que menciona que existe la necesidad de minimizar tiempos.

En lo que tiene que ver con el servicio y atención a los usuarios existen grandes falencias que pueden ser mitigadas a través de capacitaciones continuas al personal, así como brindándoles alternativas de mejoramiento continuo para enfocar y empoderar a la institución pública en un modelo a seguir en lo que tiene que ver con la administración, obras y servicio que deben estar de la mano ya que éstos permiten disminuir tiempos coordinadamente, en especial en los gobiernos seccionales quienes se dedican a trabajar por el bien de una sociedad, sin dejar de lado la calidad en sus instalaciones, para brindar un servicio desde la llegada de los usuarios.

Pregunta 8: Si tiene usted alguna duda, le apoyan:

Tabla N. 21 Apoyo al usuario ante dudas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De inmediato	27	19,6%
Hay que esperar	61	44,2%
No lo atienden	50	36,2%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

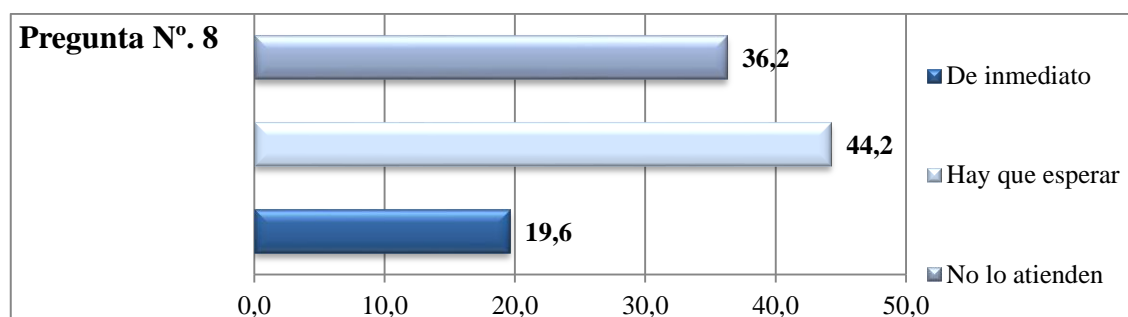


Gráfico N. 19 Apoyo al usuario ante dudas

Fuente: Tabla N. 20

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

En base a los resultados de la encuesta el 44,2% menciona que hay siempre que esperar para obtener el apoyo de algún funcionario para obtener respuestas con respecto a alguna inquietud, seguido del 36,2% que dicen no haber sido atendidos y un 19,6% a quienes si los atendieron.

Es importante destacar que cada uno de los usuarios de los diferentes servicios que presta el GAD parroquial Rural de Sarayacu forman parte integral del mismo, ya que en primer lugar son ellos quienes deciden o eligen a la persona que va a estar al frente de la administración, además es importante destacar que es una entidad de servicio público que se debe a la sociedad en general, por lo que cada uno de los funcionarios está en la obligación de servir y atender de la mejor manera a cada uno de los clientes externos, en cualquier necesidad e inquietud que presenten, con la brevedad y amabilidad posible..

Pregunta 9: De las siguientes características del servicio, ¿cuál destaca usted en el GAD parroquial rural de Sarayacu?

Tabla N. 22 Características que destaca sobre el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Habilidad de escucha	22	15,9%
Habilidades de pregunta	66	47,8%
Precisión en la información	50	36,2%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

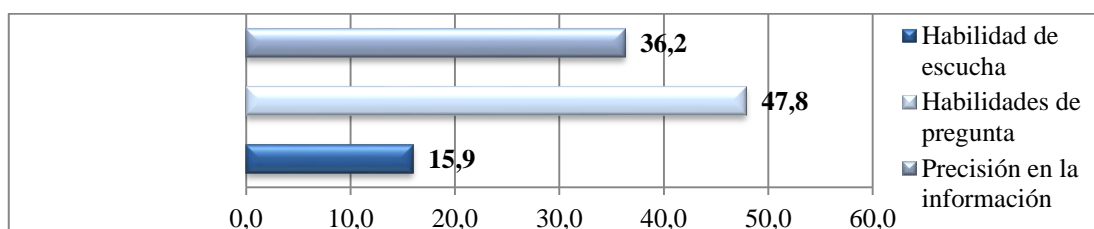


Gráfico N. 20 Características que destaca sobre el servicio

Fuente: Tabla N. 21

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

Las características que destacan los clientes externos encuestados, en un 47,8% son las habilidades de pregunta, seguido de un 36,2% que menciona que es la precisión en la información y un 15,9% que menciona que es la habilidad de escucha.

Dentro de una institución pública y privada, el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad del personal que labora en la misma, ya que éste es el clima laboral de una institución, donde se relaciona el saber hacer con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución y con la propia actividad de cada uno en sus puestos de trabajo, existiendo preocupación al respecto dentro del GAD parroquial rural de Sarayacu por los resultados obtenidos ya que los funcionarios no presentan habilidades de escucha hacia los usuarios.

Pregunta 10: Ha realizado usted algún reclamo a la parte administrativa del GAD parroquial

Tabla N. 23 Reclamos a la parte administrativa del GAD parroquial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	62	44,9%
No	55	39,9%
No contesta	21	15,2%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Meisy Fuentes

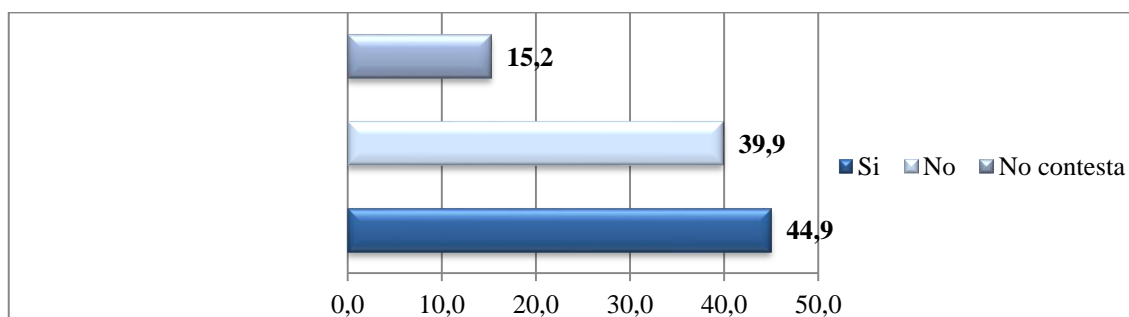


Gráfico N. 21 Reclamos a la parte administrativa del GAD parroquial

Fuente: Tabla N. 22

Elaborado por: Meisy Fuentes

Análisis e interpretación de resultados

El 44,9% de los clientes externos encuestados siempre ha realizado reclamos a la parte administrativa del GAD parroquial, seguido del 39,9% que lo ha hecho a veces y un 15,2% que no contesta.

Uno de los principales problemas que presentan las instituciones públicas es la falta de buenos canales de comunicación lo que imposibilita que los empleados y trabajadores se sientan parte del proyecto o que se involucren en el logro de los objetivos de la institución, para ello es importante establecer programas de mejoramiento fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los funcionarios, así como de los usuarios.

3.5.3 Diagnóstico Situacional

En un mundo lleno de cambios e incertidumbres. Lo que ayer fue verdad hoy es historia. La innovación de las empresas públicas, la exigencia de calidad, el desarrollo de la tecnología, están destruyendo las barreras tradicionales. Ya las instituciones públicas no tendrán las barreras de servicio y de atención mediocre a sus usuarios. Como consecuencia vendrá la desregularización, la homogenización de los productos públicos.

Para realizar este diagnóstico en el cual se encuentra el GAD parroquial rural de Sarayacu, se realizó una serie de encuestas a los clientes internos y externos que son los usuarios directos del servicio y atención que ofrece la institución pública.

Actualmente el GAD parroquial no cuenta con una línea especializada que brinde información oportuna e inmediata a las inquietudes de los clientes; en sus años de incursión en el servicio público no ha realizado ninguna evaluación de la calidad del servicio ofrecido y por lo tanto no se han tomado ningún tipo de correctivos ni estrategias que mejoren las situaciones indeseables que se pueden presentar en un determinado momento con respecto al servicio y atención a sus clientes.

3.5.4 Análisis Situacional

3.5.4.1 Análisis de Factores Externos

Escenario Social

Es importante conocer la población a quienes presta los servicios el GAD parroquial rural de Sarayacu y de esta manera tener una idea general del nivel de trabajo y organización que necesita la institución, por lo tanto se detalla la población beneficiaria de sus servicios.

De acuerdo al último Censo del año (2010), arroja un resultado final sobre la población entre edades de 20 y 65 años de Sarayacu, donde se determinó que existen 39018 habitantes.

Con respecto al Patrimonio Cultural, se destaca las siete nacionalidad existentes a nivel provincial, mismas que son: Achuar con 1959 habitantes distribuidos en 28 comunidades, Shiwiar, con 698 habitantes distribuidos en 8 comunidades, Kichwa con 20 habitantes distribuidos en 131 comunidades, Wahorani con 1495 habitantes distribuidos en 36 comunidades, Shuar con 5000 habitantes distribuidos en 27 comunidades, Zápara con 200 habitantes distribuidos en 4 comunidades y Andoas con 600 habitantes distribuidos en una sola comunidad. (Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial de la provincia de Pastaza al año 2015).

Servicios Sociales

En la parroquia Sarayacu 3540 personas se abastecen de la red pública de agua; siendo la principal fuente de abastecimiento de agua las que son tomadas directamente de los ríos, quebradas o pozos INEC (2010); Sin embargo solamente en la cabecera parroquial existe un proceso de agua segura entubada, con un mínimo tratamiento, en las comunidades que la conforman, ya que el agua es captada y entubada sin ningún tratamiento.

El programa de salud en la parroquia Sarayacu no cubre las aspiraciones de la población, pues las unidades hospitalarias no brindan el servicio deseado y tampoco cubren la demanda de servicios con especialidades. No así, en las comunidades rurales no cuentan con la infraestructura necesaria, pues existe un déficit total de médicos especialistas, la no disponibilidad de medicinas, camas para el reposo de los pacientes, equipos técnicos para el tratamiento de los enfermos.

Según información de la Dirección de Educación de la Provincia de Pastaza, se determina que existen 70 centros educativos de los cuales el 92,85% se encuentran en área rural con una población estudiantil de 2679 alumnos(a), por lo que en el nivel básico existen 45 establecimientos, en el básico/bachillerato existen 10 unidades y en el inicial/básico existen 14 unidades con apenas 1 unidad educativa localizada en área rural, destacando que el GAD parroquial también tiene dentro de sus competencias la atención a la educación.

Escenario Político

El GAD de la parroquia Sarayacu, empieza a impulsar una gestión turística que propone una política adicional a la tradicional provisión de servicios de saneamiento básico y enfrentan nuevas responsabilidades al desarrollo comunitario acertado. La gestión del Gobierno parroquial se encuentra enfocada a la labor pública, en coordinación con el Prefecto, Presidente y el Gobierno Nacional, teniendo coyuntura política, misma que permite el avance de obras en favor de la ciudadanía, así como la integración del personal para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Escenario Ambiental

La parroquia Sarayacu por estar localizada en el corazón de la Amazonía, goza de una variedad de climas por contar con varios pisos climáticos, dentro del Gobierno parroquial existe el personal que se encarga de velar por la protección del entorno natural de la parroquia es por esto que se cuenta con personal especializado para el manejo y protección ambiental.

Escenario Económico

La economía de la parroquia Sarayacu se caracteriza por la presencia de grupos étnicos bien diferenciados, los Kichwa, Shuar, Achuar, Shiwiar, Zápara, Andoas y Waorani; quienes a su vez se dedican a las actividades agrícolas. El factor económico que afecta a la entidad es el ciclo económico, ya que en la posición que se encuentre el GAD parroquial, el ciclo económico la economía subirá o bajará.

Escenario Cultural – Espiritual

En este escenario se destacan las principales fiestas de la parroquia ya que intervienen los departamentos de turismo y cultura del Gobierno Cantonal de Pastaza en su organización para lo cual se necesita del trabajo coordinado de la municipalidad con los diferentes actores de la parroquia. Las fiestas destacadas en la parroquia se las celebra el 15 de Febrero “Uyanza la fiesta de la unidad con la madre tierra” y el 15 de Mayo. “Fiesta por la Pachamama”.

3.5.5 Análisis de Factores Internos

Organización

Al ser una empresa pública se contempla un organigrama funcional, pero que al no ser una parroquia urbana no hace uso del mismo, teniendo únicamente un área administrativa y una técnica, que son las que maneja toda la actividades dentro del GAD parroquial, destacando que a su vez las decisiones son tomada por el presidente de la Junta parroquial y con cierta participación de los vocales.

Capacitación

El personal cuenta con capacitaciones de servicio y atención al usuario, que son cursos o talleres que brinda el Ministerio Laboral, el Gobierno Seccional del cantón y Provincia de Pastaza.

Manejo del Talento Humano

Para el talento humano se destinan actividades directas al personal inicial que se describe en la organización de la empresa, destacando que todos tendrán ingresos acorde a lo estipulado en la ley, con afiliaciones al seguro, así como decimos y vacaciones.

Financiamiento

El financiamiento para el desarrollo de proyectos está basado en alianzas con los Gobiernos seccionales del cantón y provincia de Pastaza, contando con pocos recursos para obras que sin embargo en base a proyectos pueden acceder a la ley especial para la Amazonía y beneficiarse de esta manera los ingresos petroleros, que sin embargo en la actualidad están en espera a la recuperación de los precios por barril de crudo.

3.5.6 Matriz de ponderación de estrategias

Tabla N. 24 FODA Ponderado

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto y participación	Conoce la importancia de un adecuado ambiente organizacional	Buenos horarios de atención a los usuarios	Liderazgo de la primera Autoridad	Falta de un Plan de mejora del servicio y atención a los usuarios	Falta de estudios sobre el Clima Laboral	Escasa motivación al personal	Reclamos continuos de los clientes externos con respecto al servicio y atención
OPORTUNIDADES (O)	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA
Capacidad de gestión del Gobierno Descentralizado.	1	2	3	4	4	2	1	3
Trabajo en beneficio de la sociedad	2	2	2	3	2	1	2	3
Capacitación continua a los funcionarios públicos	1	1	3	1	1	3	1	1
Implementación de políticas Gubernamentales.	3	1	1	3	3	1	2	4
AMENAZAS (A)								
Contratación de profesionales no idóneo por influencia política.	1	1	3	2	1	2	2	2
Inestabilidad laboral del personal de contrato	2	1	3	1	1	1	1	1
Normativa externa cambiante.	1	1	3	1	1	3	2	3
Dependencia de otros Gobiernos seccionales para la implementación de obras a la comunidad	1	1	2	1	1	2	2	2

Elaborado por: Meisy Fuentes

El FODA ponderado muestra una calificación de 1 a 4 en base a los niveles de importancia o trascendencia que tiene cada una de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, con la finalidad de identificar los factores críticos, así como también los sectores que deben ser fortalecidos en base a estrategias que se describen a continuación.

Tabla N. 25 FODA Estratégico

FODA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se fomenta los valores de igualdad, confianza, respeto y participación 2. Conoce la importancia de un adecuado ambiente organizacional 3. Buenos horarios de atención a los usuarios 4. Liderazgo de la primera Autoridad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un Plan de mejora del servicio y atención a los usuarios 2. Falta de estudios sobre el Clima Laboral 3. Escasa motivación al personal 4. Reclamos continuos de los clientes externos con respecto al servicio y atención
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRETEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de gestión del Gobierno Descentralizado. 2. Trabajo en beneficio de la sociedad 3. Capacitación continua a los funcionarios públicos 4. Implementación de políticas Gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitaciones al personal administrativo • Buscar mayor eficiencia en sus procesos eliminando todos aquellos que no formen parte indispensable del servicio en el cumplimiento de los procesos y estándares de calidad exigidos en el sector público • Mejorar la expectativa y la satisfacción que el cliente esperaba de nuestro producto. • Generar ámbitos de información y participación de los usuarios para que la atención sea cada vez más adecuada a las necesidades de la población 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer al servidor del GAD parroquial como un cliente interno, lo que implica que él sea un activo más para la institución • Asegurar procesos efectivos innovadores en la institución pública, tal como brindar atención personalizada a sus usuarios • Programas de capacitación continua al personal que trabaja con la comunidad • Publicitar estándares reales para los plazos de espera en la atención al usuario de acuerdo a cada servicio, impulsando compromisos con la administración por parte de los empleados.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación de profesionales no idóneo por influencia política. 2. Inestabilidad laboral del personal de contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar estrategias de alianzas con los gobiernos cantonales y provinciales. • Impulsar estímulos para el fortalecimiento de trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar Planes estratégicos para el fortalecimiento del Clima Laboral • Promover la participación de los usuarios en los planes de desarrollo estratégicos

<p>3. Normativa externa cambiante.</p> <p>4. Dependencia de otros Gobiernos seccionales para la implementación de obras a la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un Plan de mejora para impulsar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu • Ofrecer máxima calidad en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal idóneo, con deseos de trabajar por el bien de la sociedad • Compromiso con los objetivos institucionales
--	--	--

Elaborado por: Meisy Fuentes

El FODA estratégico es el cruce entre todas las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas, con la finalidad de evidenciar estrategias que permitan mitigar problemas y aprovechar las oportunidades y fortalezas.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

4.1 TÍTULO

Plan de mejora en servicio y atención al usuario para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza.

4.1.1 Datos Informativos

Institución:	GAD parroquial rural de Sarayacu
Cantón:	Pastaza
Provincia:	Pastaza
Responsables de Ejecución:	Meisy Fuentes
Funcionamiento:	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial
Beneficiarios:	Clientes internos y externos del GAD Parroquial
Equipo técnico Responsable:	Presidente de la Junta Parroquial, Vocales, Área de Recursos Humanos, Personal administrativo y trabajadores.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Antecedentes

El presente documento pone en evidencia un estudio para el diseño de estrategias para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del GAD parroquial rural de Sarayacu, describe las políticas y estructuras de control del servicio a cada uno de los usuarios, debido a que se evidenció falencias y pretende estar a la par de instituciones públicas afines que posean controles de calidad.

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios por lo cual el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de

Sarayacu debe procurar que la atención a la ciudadanía sea de calidad, de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Pública en la actualidad y la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más gentil, cómodo natural y sencillo con la ciudadanía.

Las políticas aplicadas dentro del estudio se mostraron abiertamente como signo de compromiso donde se vinculó a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos por ser más eficientes dando cumplimiento de la misión institucional.

4.2.2 Justificación

El estudio tiene importancia debido a que contribuye a mejorar la labor desempeñada por todos los directivos y servidores públicos que conforman del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu, puesto que se consideró que los encargados de cada uno de los funcionarios son los responsables de cumplir con los parámetros que contiene el estudio de un diseño de un plan de mejora de servicio y atención al usuario.

El interés del estudio radica en brindar a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu los fundamentos básicos de la ciudadanía y algunas pautas comportamentales en la prestación de servicio de atención al usuario. Teniendo su originalidad en el uso de estrategias de atención ciudadana que sirva como herramienta para todos los servidores que, sin tener conocimientos previos en la materia, pudieron en su día a día realizar funciones de atención al público de una mejor manera.

Con ello la utilidad práctica de la propuesta se enfoca en conseguir que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y se proporcione de la misma manera en

cualquiera de las áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.

La utilidad teórica se enlaza en que el estudio se realizó en un sentido didáctico y pedagógico permitiendo que los servidores comprendan y sensibilicen más fácilmente las directrices y sus normas. Lo que se buscó es que el servidor público se identifique con la institución y adquiera el espíritu de pertenencia, puesto que esto le permitió ser eficiente y ágil en cada una de sus labores diarias.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu debe generar los mecanismos adecuados para la atención de la ciudadanía de acuerdo a las disposiciones y normativas, con miras a la eficiencia y calidad de la prestación del servicio, y por ello a la satisfacción de la ciudadanía acercar la Administración Gubernamental a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

4.3 Objetivos de la Propuesta

4.3.1 Objetivo General

Incrementar el índice de satisfacción del usuario, comprometiendo la participación e involucramiento de todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu y en la excelencia del servicio de atención al usuario mediante la aplicación de un estudio para un diseño de un plan de mejora en servicio y atención al usuario

4.3.2 Objetivos Específicos

- Plantear una Misión, Visión, Principios, Valores y Políticas claras enfocadas al fortalecimiento del servicio y atención a los usuarios del GAD parroquial rural de Sarayacu.

- Proponer objetivos y metas que permitan a los funcionarios tener lineamiento unificados para la satisfacción de los usuarios.
- Establecer estrategias mediante un diagnóstico situacional basado en los resultados obtenidos que impulsará una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.
- Establecer las herramientas de evaluación y control del Plan de Mejora propuesto

4.4 Factibilidad

La factibilidad política se encuentra en que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu se ha acogido al Reglamento Orgánico Funcional dispuesto en los Artículos 238, 239, 240, 241, 253, 270, 271, 273 de la Constitución de la República del Ecuador, con concordancia con el artículo 5 y 6 del Código Orgánico de Organización Territorial Autónoma y Descentralizada (COOTAD), que establece que los GAD gozan de autonomía política, administrativa y financiera, comprende el derecho y la capacidad efectiva para regirse mediante normas y órganos del gobierno propio.

La factibilidad Legal se basa en el marco legal de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales que indica que son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

SENPLADES, (2010). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: Como ente rector de la planificación nacional, y en su calidad de secretaria técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, tiene entre sus objetivos estratégicos principales: “Garantizar capacitación, metodologías y herramientas para la participación ciudadana en la elaboración de planes, programas, proyectos y propuestas de reforma institucional, ordenamiento territorial, inversión pública, planificación, seguimiento y evaluación de inversión” (pág. 6).

En base a la factibilidad organizativa la Junta parroquial cuenta con un organigrama estructural adecuadamente distribuido con su responsable y las funciones que deben ejecutar cada uno de ellos.

La factibilidad financiera está definida en el Art.5. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Finanzas, procederá a fijar la ayuda económica indispensable para cubrir las necesidades administrativas del GAD en el presente año así como para el mantenimiento de los servicios y obras fundamentales. Desde el próximo año dicho portafolio señalará, en función de las reales necesidades que debe afrontar el Consejo, previo exámenes de los Planes y Programas de inversión que presenten, la cuota correspondiente en el Fondo Nacional de Participaciones.

4.5 Contenido

El plan de mejoramiento como alternativa para mejorar la atención al usuario se está planteando para un horizonte de tiempo estimado de 5 años hasta el 2020, para esto a continuación se detallará toda la planificación a ejecutarse que se encuentra dividida en acciones a implementarse donde se las clasificarán por metas, indicadores, estrategias para el control, seguimiento y el presupuesto estimado, además de mecanismos de control, de fichas de seguimiento y la puesta en marcha del plan para la correcta evaluación y que el plan tenga un impacto positivo para los usuario, colaboradores y el Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Sarayacu. El plan de mejoramiento además buscará cuantificar el nivel de satisfacción del usuario permitiendo así ir valorando los niveles de satisfacción y llegar al punto donde sea suficiente las estrategias implementadas y lograr estándares de calidad acordes con los esperados, por lo que están planteadas en la matriz FODA del diagnóstico inicial de la investigación.

4.6 Implementación de la Propuesta

4.6.1 Diseño de estrategias y políticas para el Cumplimiento del plan de mejoramiento de Atención al usuario

Para el diseño del proceso de mejoramiento de atención al usuario enmarcado en las leyes y necesidades detectadas, el GAD parroquial rural de Sarayacu, teniendo como base sus principios como son la oportunidad, la responsabilidad social, la transparencia, la eficiencia, el respeto, planteará como política para dar cumplimiento al plan de mejoramiento con los siguientes criterios:

- En el supuesto de no lograrse completar la gestión en un único contacto, priorizar el mantenimiento del contacto con el funcionario que inicialmente lo atendió para que existan simetrías de información.
- Optimizar los mecanismos existentes, de atención con cita personalizada, que permitan organizar eficientemente y eficazmente los servicios involucrados y regular la demanda de los mismos servicios.
- Fortalecer los servicios prestados por GAD parroquial de Sarayacu mejorando la organización y gestión de los mismos priorizando la calidad de atención al usuario.
- Generar ámbitos de información y participación de los usuarios para que la atención sea cada vez más adecuada a las necesidades de la población sobre todo cuando existan los feriados.
- Establecer las estrategias necesarias para que los funcionarios se comprometan con los objetivos institucionales. En ese sentido es fundamental que las autoridades promuevan la motivación del personal para lograr así, altos niveles de productividad y calidad, una manera de hacerlo es generando programas de capacitación continuada.

- Promover la participación de los usuarios en los planes de desarrollo estratégicos.

Luego del planteamiento de los principios se presenta a continuación las estrategias determinadas para dar cumplimiento al plan de mejoras de atención al usuario, en donde el proceso de atención se debe constituir en la institución en una área funcional que comprenda las acciones orientadas a atender al usuario de los diferentes servicios, respondiendo a las necesidades específicas del mismo mediante las siguientes actividades: contactar y aproximar al usuario, clasificarlo si es urgente o para trámites, prestarle el servicio específico, garantizándole condiciones de comodidad, seguridad y satisfacción del servicio.

Su desarrollo debe enfocarse a mejorar la calidad de la atención y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Las estrategias formuladas son las siguientes:

Tabla N. 26 Estrategias

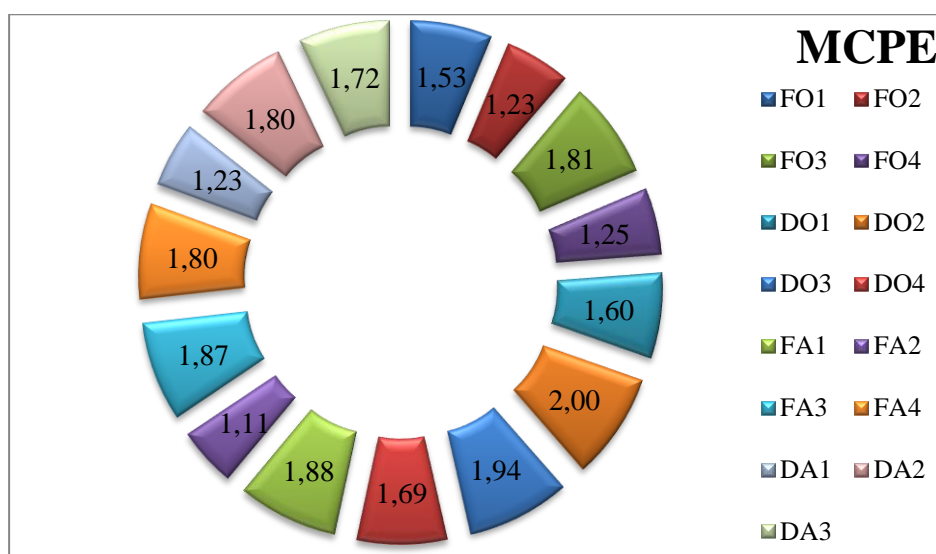
ESTRATEGIAS (FO)
• Capacitaciones al personal administrativo
• Busca mayor eficiencia en los procesos
• Mejorar la expectativa y la satisfacción que el usuario espera del servicio.
• Generar ámbitos de información y participación de los usuarios para que la atención sea cada vez más adecuada a las necesidades de la población
ESTRETEGIAS (DO)
• Reconocer al servidor del GAD parroquial como un cliente interno, lo que implica que él sea un ente activo más para la institución
• Asegurar procesos efectivos innovadores en la institución pública en base a evaluaciones de la gestión en la atención al usuario
• Programas de capacitación continua al personal que trabaja con la comunidad
• Publicitar estándares reales para los plazos de espera en la atención al usuario de acuerdo a cada servicio, impulsando compromisos con la administración por parte de los empleados.

ESTRATEGIAS (FA)	
•	Alianzas con los gobiernos cantonales y provinciales.
•	Fortalecimiento de trabajo en equipo
•	Plan de mejora para impulsar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu
•	Ofrecer máxima calidad en el servicio
ESTRATEGIAS (DA)	
•	Diseñar Planes estratégicos para el fortalecimiento del Clima Laboral
•	Promover la participación de los usuarios en los planes de desarrollo estratégicos
•	Contratación de personal idóneo, con deseos de trabajar por el bien de la sociedad
•	Compromiso con los objetivos institucionales

Las estrategias priorizadas son:

- Plan de mejora para impulsar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.
- Alianzas con los gobiernos cantonales y provinciales.
- Capacitación que permita sensibilizar y capacitar al personal.
- Asegurar procesos efectivos innovadores en la institución pública en base a evaluaciones de la gestión en la atención al usuario
- Mejorar la expectativa y la satisfacción que el usuario espera del servicio.

Factores críticos para el éxito



4.7 Acciones a implementarse en el Plan de Mejoramiento

Tabla N. 27 Plan Operativo Anual

Estrategia	Objetivo	Tácticas	Responsable	Presupuesto	Recursos	Indicador	Monitoreo
Plan de mejora para impulsar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu.	Estructurar acciones para fortalecer el proceso de atención al usuario en los diferentes servicios del GAD Parroquial	Realizar estudios de diagnóstico de satisfacción al cliente por lo menos una vez al año.	Jefe de Recursos Humanos del gobierno autónomo descentralizado	Encuestas: \$100 Tabulaciones: \$100 2 Aplicadores: \$500 3 Resultados: \$300 TOTAL: \$1000	Humanos Materiales	Total de clientes satisfechos / total de clientes insatisfechos	Reunión con el grupo de personas del GAD y sus autoridades
	Receptar quejas e inquietudes de los usuarios cuando visitan las oficinas del GAD parroquial	Crear un buzón de quejas y sugerencias permanente	Jefe de Recursos Humanos del gobierno autónomo descentralizado	Compra del Buzón: \$180 Instalación: \$20 Recarga de fichas: \$300 TOTAL: \$500	Humanos Materiales	Total de quejas atendidas y resueltas en el periodo / total de quejas formuladas	Reunión con el grupo de personas del GAD y sus autoridades
	Dar a conocer cuáles son los temas que más han tenido énfasis o cuáles son las quejas con mayor frecuencia en base a actividades de socialización	Diálogos con el personal sobre temas de atención al usuario una vez al mes.	Presidente del GAD parroquial, Jefe de Recursos Humanos del gobierno autónomo descentralizado	Convocatorias: \$50 Refrigerios: \$100 TOTAL: \$150	Humanos Materiales	Total de quejas atendidas y resueltas en el periodo / total de quejas formuladas	Reunión con el grupo de personas del GAD y sus autoridades
SUBTOTAL				1650			

Tabla N. 28 Número de usuarios informados / número de usuarios que solicitan información

Estrategia	Objetivo	Tácticas	Responsable	Presupuesto	Recursos	Indicador	Monitoreo
Mejorar la satisfacción del usuario en espera del servicio.	Sensibilizar al personal sobre los procesos de recepción de información por parte de los usuarios cuando se atiende a los usuarios.	Capacitar al personal en temas relacionados al servicio y atención a los usuarios, para fortalecer la atención	Departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado	4 Talleres de sensibilización: \$700 Logística: \$350 TOTAL \$1050		Número de usuarios informados / número de usuarios que solicitan información	Reuniones, talleres
	Capacitar al personal sobre sus deberes y derechos y como garantizar la calidad de la atención en todo momento que se atiende a los usuarios tanto internos como externos.	Talleres de capacitación dictados por lo menos cada trimestre con la finalidad de garantizar una atención de calidad	Departamento de turismo del gobierno autónomo descentralizado	4 Talleres de capacitación: \$1000 Logística: \$450 TOTAL \$1450		Número de usuarios informados / número de usuarios que solicitan información	Evaluar los procesos de capacitación para mantener al personal alineado a los objetivos planteados
SUBTOTAL					2500		

Tabla N. 29 Índice de satisfacción del usuario

Estrategia	Objetivo	Tácticas	Responsable	Presupuesto	Recursos	Indicador	Monitoreo
Asegurar procesos efectivos innovadores en la institución pública en base a evaluaciones de la gestión en la atención al usuario	Dar a conocer el derecho a la información de los usuarios	Señales permanentes que ayuden a los funcionarios a reducir la frecuencia de quejas e inquietudes	Persona conocedora de los derechos de los usuarios	Diseño de señalética: \$350 Folletería: \$650 TOTAL \$1000	Humanos y Materiales como volantes	Índice de satisfacción del usuario	Diagnóstico
	Cuantificar el nivel de satisfacción anualmente	Diagnóstico del logro de la calidad basada en estrategias motivacionales una vez al año	Encargados de las diferentes oficinas del GAD	Contratación de estudios: \$500 TOTAL \$500	Humanos y Materiales como recuerdos o incentivos		Encuestas
	Ofrecer innovación continua a los usuarios	Acciones como charlas y trípticos por lo menos dos veces al año para motivar al personal y garantizar procesos claros y continuos.	Personal destinado para la capacitación	Charlas personalizadas: \$300 Trípticos informativos: \$700 TOTAL \$1000	Humanos y Materiales		Registros de asistencia
SUBTOTAL				2500			

Tabla N. 30 Alianzas

Estrategia	Objetivo	Tácticas	Responsable	Presupuesto	Recursos	Indicador	Monitoreo
Alianzas con los gobiernos cantonales y provinciales.	Obtener mayores oportunidades económicas	Firma de convenios de mancomunidad entre GADs descentralizados para impulsar acciones conjuntas en beneficio de la sociedad.	Jurídico Director Administrativo Autoridad	Firma de acuerdos y convenios: \$500 TOTAL \$500	Humanos y Materiales como volantes	Índice de satisfacción del usuario	Diagnóstico
	Estructurar proyectos mancomunados	Desarrollo de proyectos con inversiones colectivas que garanticen obras semestrales.	Jurídico Director Administrativo Autoridad	Diseño de proyectos: \$1000 TOTAL \$1000	Humanos y Materiales como recuerdos o incentivos		Encuestas
SUBTOTAL				1500			
TOTAL				8150			

4.8 Estrategias para dar cumplimiento al plan de mejoramiento

Tabla N. 31 Formular un diseño organizacional

ESTRATEGIA	CONTROL	SEGUIMIENTO	PRESUPUESTO
<ul style="list-style-type: none"> • Formular un diseño organizacional que dirija las acciones del proceso de atención al usuario. 		<p>El servicio de atención a la comunidad a través de la persona responsable presentara un informe de gestión</p>	
<p>Acciones:</p>		<p>EVIDENCIAS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un mecanismo de recepción y trámite de quejas. • Informar y educar a los usuarios sobre los deberes y derechos de ellos como personas interesadas en el servicio • Coordinar la medición de la satisfacción del usuario • Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario 	<p>El servicio de atención a los usuarios por parte del GAD de Sarayacu será controlado por parte de los Vocales, así como de cada uno de los técnicos encargados de las diferentes funciones que realiza la Junta Parroquial.</p>	<p>Un informe mensual del trámite de resolución de quejas e inquietudes.</p> <p>El plan de socialización a la comunidad con su cronograma de actividades semestralmente.</p> <p>Proyecto de organización y operatividad para la medición de la satisfacción del usuario.</p> <p>Resultados de la evaluación del proceso de atención a la comunidad.</p> <p>La puesta en marcha de esta estrategia es inmediata y se contempla con un plazo de 2 meses.</p>	<p>350</p>

Tabla N. 32 Formular un programa de capacitación

ESTRATEGIA	CONTROL	SEGUIMIENTO	PRESUPUESTO
<p>Formular un programa de capacitación continuada para el personal del GAD Parroquial</p>		<p>El GAD con todos sus departamentos realizaran el seguimiento para garantizar la calidad y cumplimiento del programa de capacitación continua.</p> <p>Este programa deberá revisarse anualmente para elaborar los ajustes a los contenidos y a la metodología</p>	
<p>Acciones:</p>		<p>EVIDENCIAS</p>	
<p>1. Planeación de cada sesión 2. Ejecución de las sesiones planteadas 3. Evaluación 4. Seguimiento Como un mecanismo de motivación a los asistentes se les entregara certificado de asistencia</p> <p>Mínimo se debe incluir en el cronograma de actividades un taller cada dos meses.</p>	<p>Como política institucional se debe incluir en la programación los siguientes temas:</p> <p>Deberes y derechos de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada <p>La asistencia será de carácter obligatoria y se convocaran por grupos de acuerdo a los temas a tratar</p> <p>Cada uno de los contenidos desarrollados tendrán</p>	<p>Firmas de las capacitaciones, convocatorias</p>	<p>1250</p>

Tabla N. 33 Disponer de un modelo para la medición de satisfacción del usuario

ESTRATEGIA	CONTROL	SEGUIMIENTO	PRESUPUESTO
<p>Disponer de un modelo para la medición de satisfacción del usuario de manera periódica que permita comparar los resultados pasados con los presentes.</p>		<p>El GAD Parroquial con sus departamentos realizaran el seguimiento para garantizar la calidad y cumplimiento de indicadores de satisfacción de atención al usuario.</p> <p>Este programa deberá revisarse anualmente para elaborar los ajustes a los contenidos y a la metodología</p>	
Acciones:	de los actores	EVIDENCIAS	
<p>Nivel de información sobre el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre los servicios que se ofrecen • Calificación al servicio de atención al usuario • Percepción sobre los beneficios recibidos • Nivel de satisfacción en esta • Dimensiones específicas del servicio como son ambiente, confiabilidad, comunicación, acceso, 	<p>involucrados y propiciar de esta manera el crecimiento del GAS Parroquial ligado a estándares de calidad exigidos y que son beneficiosos para el desarrollo social del sector</p>	<p>Un informe mensual del trámite de resolución de quejas e inquietudes.</p> <p>La puesta en marcha de esta estrategia es inmediata y se</p>	1540

4.9 Control del Plan de Mejora

Para la verificación del plan trazado se propone como estrategias incorporar este plan al programa de mejoramiento que realiza el GAD parroquial rural de Sarayacu, dentro del proceso que garantiza de calidad permitiendo desarrollarlo en el tiempo dispuesto y cumplir así con las metas determinadas. Se pretende crear un ente de seguimiento o de control de calidad, según la estructura organizativa del GAD Parroquial, el cual deberá estar conformado mínimo por: el director del departamento y dos colaboradores. Este ente será el responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento.

Para realizar el seguimiento para verificar el cumplimiento de los programas y proyectos dispuestos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu, se realizarán los respectivos informes donde quedará plasmado el desarrollo y progreso de cada actividad de tal forma que los directivos puedan realizar la evaluación respectiva. Este método establecido para el seguimiento y control determinado en el plan de mejora, es de fácil aplicación por lo que no generará ningún tipo de inconvenientes a los directivos ni trabajadores al momento de verificar el cumplimiento de los programas y proyectos, de tal forma lograr el progreso de la institución. En conclusión se puede indicar que el seguimiento y control permitirá tener una guía sobre el cumplimiento de los programas y proyectos, de tal forma verificar el grado de avance de cada uno de ellos con el objetivo de convertirse en una institución pública líder a nivel cantonal y provincial, puesto que el control permite asegurarse que todos los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva.

Tabla N. 34 Seguimiento

Actividad		Descripción	
Meta		Medida	
Responsable			
Metas planteadas en el año	Resultados logrados	Por ejecución	Problemas que dificultan el cumplimiento de meta final

4.10 Puesta en Marcha del Plan de Mejoramiento

Para la puesta en marcha del plan de mejoramiento se debe de tener identificado cuáles son las principales fuentes de financiamiento entre ellas será el presupuesto asignado para el GAD parroquial, además se deben realizar gestiones para el tema capacitación, entre las entidades serian el SECAP con los diversos programas que posee además de capacitaciones con la Universidad Estatal Amazónica, debido a que posee un centro de educación continua además de un departamento de vinculación con la colectividad.

El objetivo general del plan de mejoramiento como es el de incrementar el índice de satisfacción del usuario, convirtiéndose en un servicio que orienta las acciones del proceso de atención al usuario; la segunda es la formulación del modelo de evaluación de la gestión de atención al usuario. Esta primera propuesta como lo dice su nombre es un sistema, lo que significa que aborda integralmente los elementos y factores que interactúan alrededor del usuario y su incidencia en el desarrollo administrativo de la parroquia.

4.11 Indicadores de seguimiento a las actividades realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu

Los indicadores de seguimiento y evaluación se aplica a todo el proceso de atención al usuario, en donde la atención de quejas e inquietudes tiene una entrada y una salida, lo que permite medir la frecuencia de la atención y las quejas resueltas o no.

Los indicadores de seguimiento son:

- Número de usuarios que formulan quejas e inquietudes mensualmente.
- Número de usuarios que solicitan información mensualmente/ anualmente.
- Número de actividades de capacitación programadas para el mejoramiento de la atención al usuario.
- Número de asistentes a las capacitaciones para el mejoramiento de la atención al usuario.
- Frecuencia de quejas resueltas.

- Frecuencia de quejas no resueltas.
- Numero de encuestas de satisfacción del usuario realizadas por el departamento anualmente.
- Planes de mejoramiento (contingencia) propuestos.

La comunicación y la capacidad de escucha: Elementos esenciales en la atención a los usuarios

Todos los profesionales del GAD parroquial deben adoptar estrategias de comunicación apropiada y distinta, en función de las características de los usuarios, de forma que se consiga adaptar continuamente sus requerimientos y necesidades de información.

La comunicación y su papel en la atención al usuario del GAD parroquial rural de Sarayacu

Para que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir, dentro de él, una buena comunicación, pues no basta con tener una adecuada infraestructura, mucho personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos para ello, es fundamental tener la capacidad de comunicar la información que posee, y que el ciudadano o destino final independiente de los intermediarios que sean necesarios la reciba correctamente y la comprenda.

De la adecuada comunicación con el usuario depende la atención que éste brinde ya que es el mismo usuario es quien juzgará de cómo ha sido atendido y de que tan buena y valiosa haya sido la información brindada.

Un cordial diálogo o una frase amable siempre atraen y deja una buena impresión entre las personas que están dentro de la comunicación; en este caso las relaciones humanas son las que más se practican cuando alguien está al frente de una atención a un usuario.

La buena comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu ayuda a obtener, fundamentalmente los siguientes parámetros:

- Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
- Servicio ágil.
- Permite garantizar calidad en la información.
- Coordinación entre los distintos servicios.
- Asesoramiento al ciudadano.
- Satisfacción de la ciudadanía.

Procedimiento en la prestación del servicio de atención al usuario

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

Canales de atención a la ciudadanía

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Sarayacu debe disponer de los siguientes medios mediante los cuales el ciudadano podrá solicitar de los servicios que presta ésta institución garantizando que el ciudadano quede satisfecho.

Atención telefónica: Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que la ciudadanía realiza para solicitar información en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu, para realizar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones entre otras.

La importancia de la atención telefónica: El uso del teléfono dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado generará bajo costo para la ciudadanía y para la institución es mucho más económico una llamada que la atención personal.

Contacto personal: A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual retroalimentación (feedback) porque se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

Factores principales en la atención telefónica

El tono de voz: Es el elemento básico en la atención telefónica dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu, pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir de la institución por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: Tono cálida y amable.
- Momento de dar información: Reflejar seguridad.
- Momento de duda o queja.
- Cuando se llega a dar la información mostrar seguridad cuando el ciudadano recurre por una duda o queja reclamo se debe ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: Ser concluyente.
- Despedida: Tono cálido y amable.

La velocidad.- El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

Pronunciación.- Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje.

Proceso de atención telefónica: La atención telefónica se divide entre fases:

Contacto inicial

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía cuando ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- Buenos días/tardes.
- Localización: Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu ubicado en la Provincia de Pastaza.
- Identificación del servidor que recibe la llamada.

Desarrollo de la información

El servidor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir que es lo que realmente quiere, que información necesita y por qué se motivó a acudir a la Junta Parroquial, para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas

Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información es el mensaje que se debe transmitir de forma clara, precisa y comprensible.

Despedida

Es el último detalle que la ciudadanía se lleva de la institución en este caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando se posible).
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la Institución.
- Invitarle a que vuelva a contar con la Junta Parroquial cuando lo necesite.

Reglas para tener en cuenta en la atención

- Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un todo de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando el usuario está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformula los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

Atención presencial

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

La voz.- La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El aspecto.- La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la institución, con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el distintivo del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Sarayacu.

Expresividad en el rostro.- Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar al usuario, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro lado, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

La postura.- La postura no debe ser rígida ni forzada.

Atención virtual

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto a la página web ya que es un medio que la ciudadanía utiliza para acercarse al Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu, en ella se debe difundir toda la información necesaria respecto al avance de obras y proyectos que se tiene en futuro.

El portal busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos y ciudadanas de Sarayacu, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar que es un compromiso de toda la ciudadanía.

La web debe contener información clara, concisa y exacta. También debe estar constantemente actualizando los datos ya que por medio del portal se puede conocer más de la parroquia, de la administración, sus proyectos, políticas, ejecutorías y

eventos que ella realiza en pro de toda la ciudadanía. Por medio de ella se puede adaptar un segmento en donde la ciudadanía interactúa con el presidente de la Junta Parroquial como:

- Proponerle obras al presidente.
- Receptar quejas y reclamos.

La web debe ser el espejo de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu puesto que es el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de la administración. En ella cada uno de los ciudadanos tanto de la parroquia Sarayacu como a nivel nacional e internacional pueda conocer sobre el trabajo del GAD Parroquial, así como los destinos turísticos y también sobre todos los avances que se están dando.

Códigos éticos

Todos los servidores públicos, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sarayacu y tienen un vínculo directo con la prestación del servicio de atención al usuario, asumieron y actuaron de acuerdo, al código de ética, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Administración Gubernamental. En este caso se tomara en cuenta lo siguiente:

Orientación al cliente y a la mejora continua: El GAD parroquial persigue la satisfacción de sus clientes a través de un sistema de calidad integral propio denominado “Excelencia en la calidad de servicio”, que garantiza la revisión continua de todos sus procesos organizativos e incluye las exigencias de las certificaciones oficiales existentes. Todo el personal del departamento de turismo debe conocer, aplicar y desarrollar dicho sistema.

Productos y servicios de calidad y atención al usuario: El trato excelente del cliente y la atención a los detalles forman parte del saber hacer del GAD parroquial, ya que asume el compromiso de ofrecer a todos sus usuarios un estándar de excelencia en todos sus servicios, garantizando que no incurrirán en alguna información errónea.

Política de protección de datos: El GAD parroquial garantiza en todo momento la confidencialidad y protección de los datos de sus usuarios. Todas las personas empleadas en la Junta Parroquial tienen la obligación de cumplir con los procedimientos de calidad en el servicio establecidos y la normativa interna en referencia a los datos de carácter personal.

Colaboración con las comunidades e instituciones: El GAD parroquial mantendrá un apoyo al desarrollo y la difusión de la diversidad de obras, proyectos, cultura, naturaleza, turismo, entre otros de la parroquia, ya que es uno de los principios básicos de la calidad de atención al usuario.

Imagen y calidad del servicio

Uno de los aspectos fundamentales para el desarrollo permanente y continuo de la calidad, es mejorar el servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu hacia cada uno de los usuarios que optan por utilizar el servicio que presta, dentro del cual está la imagen y calidad del servicio donde desarrolla sus actividades.

Tabla N. 35 Imagen y Calidad del Servicio

Programa	Objetivo	Responsable	Dirigido a:	Costo
Imagen y Calidad del Servicio	Lograr ser reconocida a nivel Provincial mediante la difusión de los diferentes servicios que presta el GAD parroquial, lo que permitirá que la ciudadanía conozca sobre el servicio que presta la institución de tal forma estar en la mente de cada usuario	Presidente de la Junta Parroquial	Funcionarios y Usuarios	\$1.000,70

Contenido del programa de capacitación:

1. Calidad de servicio y atención al usuario dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu

Concepto de calidad.

¿Qué es la calidad del servicio?

La atención al usuario como característica de calidad.

El equipo y la atención al usuario.

Beneficios para el personal de una adecuada atención al cliente.

2. Comunicación y atención al usuario dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.

El proceso de comunicación.

Habilidades básicas de comunicación: La escucha activa y la retroalimentación.

Diagnóstico de la capacidad de escucha.

Barreras a la comunicación.

Comunicación no verbal.

3. Proceso de atención al usuario dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.

Personalizar el contacto.

La atención al cliente como proceso.

Aplicación del proceso a los distintos tipos de contacto con el usuario.

Características de los errores de la atención al usuario.

4. Resolución de una situación conflictiva.

Dinámica de la situación conflictiva.

Como responder ante una situación conflictiva.

Aplicación de una respuesta asertiva a las situaciones conflictivas.

Ejerciendo el auto control.

Qué hacer si la situación se desborda.

Beneficios:

- Llevar a cabo una comunicación eficaz y eficiente con el usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.
- Desarrollar las competencias que permitan aplicar un proceso de satisfacción al usuario.
- Mejorar la calidad y atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Sarayacu.

Tabla N. 36 Programa imagen y calidad

Programa	Proyecto	Objetivo	Financiamiento	Periodo Inicio	Periodo Fin	Resultados	Responsables	Acciones	Costo
Imagen y Calidad de Servicio	Plan de mejora	Dar a conocer a toda la colectividad de la parroquia de Sarayacu, el servicio que presta la institución mediante las campañas publicitarias	Propio	03-09-2015 Tres primeros años	30-09-2015 Tres primeros años	Reconocimiento a nivel nacional	Presidente y funcionarios de la Junta parroquial	Realizar 4 Talleres informativos (100,00 cada uno) Realizar campañas radiales (40 al año) informando a la comunidad sobre las obras realizadas (\$20 cada una) Logística (\$70)	\$1.000,70 cada año

Tabla N. 37 Capacitación: calidad de atención al usuario

Programa	Proyecto	Objetivo	Financiamiento	Periodo Inicio	Periodo Fin	Resultados	Responsables	Acciones	Costo Anual
Imagen y Calidad del Servicio	Capacitación semestral: Calidad en la atención al usuario	Motivar al personal hacia la mejora de la calidad de atención al usuario, y de tal forma reflejar ante los usuarios que son una institución que presta un servicio de calidad basado en principios y valores	Propio	07-09-15	11-09-15	Servicio eficiente y eficaz	Presidente de la Junta parroquial y jefa de RRHH	Capacitación en servicio y atención al usuario (\$500)	\$ 2.000,00
				19-10-15	23-10-15				
				11-02-16	15-02-16				
				12-08-16	16-08-16			Capacitación en logros y desafíos del milenio (\$500)	
				24-03-17	28-03-17				
				22-09-17	26-09-17				
				01-07-18	05-07-18			Gobernanza (\$500)	
				07-12-18	11-12-18				
25-01-19	30-01-19	Desarrollo de la empresa pública (\$500)							
				30-07-19	15-07-19				

Beneficios

- La página web le da más personalidad, seriedad y profesionalismo a la institución.
- Es la forma más económica de exponer el servicio.
- Refuerza y actualiza la imagen corporativa.
- Promueve la comunicación entre usuarios.
- Captación y fidelidad de los usuarios.
- Contar con el equipo de computación adecuado.

CONCLUSIONES

1. Dentro del análisis situacional se pudo identificar que la atención que se les brinda a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Pastaza, tiene falencias ya que existía desconocimiento de sus oportunidades y fortalezas que deben ser aprovechadas, así mismo de sus debilidades existiendo problemas en el servicio y atención a los usuarios. Además se pudo evidenciar la predisposición de los colaboradores por mejorar los procesos de calidad de servicio a los usuarios.
2. Al determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, se pudo identificar que la falta de conocimiento ha dado como resultado que los integrantes de la institución no tengan claro cuál es la misión, visión y objetivos institucionales por lo que han limitado su desarrollo y mejoramiento en el servicio al usuarios, teniendo quejas continuas al respecto. Se pudo evidenciar la falta de capacitación de los colaboradores por esta razón dentro de la propuesta se planifican capacitaciones durante el plan.
3. Para establecer estrategias de un Plan de acción para brindar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, se planteó una propuesta que debe de ser aplicada si se desea llegar a estándares de calidad en la atención al usuario

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere implementar las estrategias adecuadas resultantes del análisis situacional, de tal forma aprovechar las oportunidades de desarrollo, disminuyendo así las amenazas beneficiando a la institución, estableciendo una cultura organizacional mediante la capacitación y motivación a todos los que integran la institución con el fin de ser competitivos que permita brindar un servicio de calidad, seguridad, eficiencia y eficacia.
2. Se propone consolidar en cada integrante de la institución la visión y misión, puesto que se establece en el direccionamiento estratégico ya que está basado en principios y valores corporativos.
3. Se reconoce la necesidad de crear compromisos y coordinación con todos los trabajadores que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu para desarrollar las diferentes actividades, por lo que se recomienda que el presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural analice la propuesta de mejoramiento en donde se identifican los procesos más importantes, de tal forma ser una institución eficiente incrementando día a día la satisfacción tanto interna como externa.

BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, K. y Lawrence J, Bradford (1998) La excelencia en el servicio. ¡Conozca y comprenda a sus clientes! Bogotá: 3R Editores
- Reyes Ponce, A. (1998). Administración de empresas: teoría y práctica, México: Limusa.
- Ambrosio, V. (2000). Plan de Marketing Paso a Paso. México: Pearson Educación.
- Anthony, N. and Dearden, J. (1980). Management Control Systems, Richard D. Irwin, Homewood, IL,
- Barquero J. D, (2007) Marketing de clientes. ¿Quién se ha llevado a mi cliente?, (2a ed. México: McGraw-Hill
- Berry, L., (1989) Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras. México: Díaz de Santos.
- Brunet, L. (2002). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. 4a ed. México: Trillas.
- Carrasco, S. (2013). Gestión de la Atención al Cliente. Madrid. Paraninfo.
- Carrión, J. (2007). La Visión de la Estrategia como Proceso Integrado. Madrid. Alfaomega.
- Chiavenato, I. (2000). “Administración de Recursos Humanos”. 5a ed. México: McGraw-Hill.
- Certo S. (1996). Dirección Estratégica. 3ª ed. Madrid: Irwin.
- Cervantes Casillas, J. C. y Molina González C. (2003) Análisis de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de licencias de la SCT de la ciudad de Puebla. Tesis de licenciatura, UAP, Puebla.
- Daft, Richard L. (2007) “Teoría y diseño organizacional” 9a ed. México: Thomson.
- Davis, K. y Newsytrom, J. (1999). “Comportamiento Humano en el Trabajo”. 10a ed. México: McGraw Hill.
- Dess G., Lumpking. (2003). Dirección Estratégica. México: MC Graw – Hill.
- Díaz De Santos, (1994). Las tres ramas estratégicas de la pequeña empresa, Madrid: Díaz de Santos.
- Cultural 1999, Diccionario de Marketing, Ciudad: Cultural
- Dib Chagra A. (2004) El servicio al cliente, la venta y el marketing personal. Buenos Aires: Ediciones machi
- Folgar Oscar F. (1996), Aseguramiento de Calidad ISO 9000, Buenos Aires: Macchi.

- David, F. (1997). Conceptos de administración estratégica, 5a ed. México.
- Fred, D. (2008). Conceptos de Administración Estratégica. 11ª ed. México: Pearson Educación.
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional: El comportamiento del Individuo en la Organización. México: Oxford.
- Steiner, G. (1998). "Planificación Estratégica, Lo que Todo Director debe Saber". 23a ed. Editorial CECSA
- Gibson, I. y Donnelly, (1996) Las organizaciones: Comportamiento organizacional, estructura y procesos, 8a ed. México: Mc Graw Hill.
- Gallardo, R. O y Galván, B.M. El análisis de la relación existente entre la calidad en el servicio y satisfacción del consumidor de las tiendas de autoservicio.
- Harrington H. J. (1990), Cómo incrementar la calidad y la productividad en su empresa, México: McGraw-Hill.
- Haz, A. (2010). Estrategias para el liderazgo competitivo. Buenos Aires: Granica.
- Hernández, P. y Bajac, H. (2004) La Gestión del Marketing de Servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial, Buenos aires: Granica
- Hodgetts, R. M. y Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. 6a ed. México: Interamericana.
- Horovitz Jacques. (1993), La Satisfacción Total del Cliente, tomo 4. México: McGraw-Hill.
- INEC (2010). Crecimiento y desarrollo poblacional de la parroquia Sarayacu. Quito: INEC
- Jiménez, J. (2012). Decálogo sobre atención al cliente.
- Lovelock, C. (1997). Mercadotecnia de servicios. 3a. ed. México: Prentice Hall
- Kaplan, R.S; Norton, D.P. (1997). El Cuadro de Mando Integral: The Balance Score Card. Barcelona: Gestión 2000.
- Koenes, A. (1998) Diseño del Servicio: paso a paso. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (1991). Fundamentos de Mercadotecnia. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Kotler P. (2003). Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z. (vol. 1) Pearson Educación.
- Kotler, P. Lanekeller, k (2006) Dirección de Mercadotecnia. 8a ed. México: Pearson Educación.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003) Fundamentos de Marketing. 6a ed. México: Prentice Hall.
- Kreither, R. y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones. 3a ed. Madrid: McGraw-Hill.
- Kuster, I. Roman S. (año) Venta Personal y Dirección de Venta.
- Llorens, M. y Fuentes, F. (1999)
- Martínez, L. (2001). Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible. 4a ed.
- Mintzberg, H. (2000). “Diseño de Organizaciones Eficientes”, op. Cit
- Muñíz, R. (2015). Marketing en el Siglo XXI. 5a ed. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/etapas-del-plan-de-marketing-136.htm>
- Pérez, V. (2010). Calidad total en la atención al cliente. España: Ideas Propias Editorial.
- Pérez, J. y Villalba, M. (2002) Diccionario de Administración y Finanzas, España: Grupo editorial océano.
- Pinto, R. (2000). Planeación estratégica, México.
- POT. (2013). Plan de Ordenamiento Territorial del GADP de Sarayacu.
- Samaniego, P. (Octubre 2003). La Competitividad: Tarea de Todos. Revista Gestión. (No.112)
- Robbins, S y Coulter, M. (2000) Administración, 6a ed. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2000) Fundamentos de administración. México: Prentice hall hispanoamericana.
- Rodríguez M, (1999). Diagnostico Organizacional. 3a ed. Alfaomega grupo editor.
- ROOT, F. (1994), Entry Strategies for International Market. Milan: Lexinton book Mc.
- Serna, H. (2003). Servicio al cliente: Métodos de auditoria y medición. Bogotá. 3a ed.
- Soto, E. (2001). Comportamiento Organizacional: Impacto de Emociones, Thompson learning.
- Tompkins (1994). Administración de Recursos Humanos, 3a ed. México: Mc Gregor – Hill Interamericana.
- Vargas, M.E, y Aldana, L. (2006). Calidad y servicio: Conceptos y Herramientas. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Velásquez, R. (2003). Clima Organizacional a nivel universitario. México: Editorial Pretince Hall.
- Werther, y Davis (1995). Administración De Personal y Recursos Humanos. 4a ed. México: Mc Graw Hill.

- Wong, C. (2003) División de Atención al Cliente y Calidad. Área de Servicios y Calidad. Servicio Catalán de la Salud – CatSalut.
- Zeithmal, V., Parasuraman, A. y Berry L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz Santos.
- Zeithaml V. A. y Bitner M. J. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de Integración del Cliente en la Empresa. 2a ed. México: McGraw-Hill.
- Zeithmal, V y Bitner, M.J, (2000). Marketing de Servicio 2a ed. México: MCGRAW-HILL

ANEXOS

Anexo N°. 1 Formato de encuesta aplicada a clientes internos del GAD parroquial Rural de Sarayacu

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

Objetivo:

Realizar un diagnóstico situacional para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Sarayacu.

Instructivo

- Por favor lea cuidadosamente todas las preguntas de este cuestionario.
- Conteste todas las preguntas con sinceridad.
- Elija una sola alternativa de respuesta y marque la misma con una X.

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la institución?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
De 1 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 en adelante	
Pregunta 2: ¿Conoce Ud de la existencia de un plan de mejora para brindar una atención de calidad en el GAD parroquial rural de Sarayacu?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
Desconozco	
Pregunta 3: ¿En el tiempo que Ud. Labora en esta institución Se ha realizado un diagnóstico del clima laboral enfocado en el servicio y atención a los usuarios en	

el GAD parroquial rural de Sarayacu?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
No lo sé	
Pregunta 4: ¿Conoce Ud si Se han establecido principios que rijan la jornada diaria de trabajo y se enfoquen en mejorar el Clima Laboral en el GAD parroquial rural de Sarayacu?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
Desconozco	
Pregunta 5: ¿Se fomentan los valores de igualdad, confianza, respeto, participación y confrontación en el GAD parroquial rural de Sarayacu en base a estrategias departamentales propuestas por el Área de Recursos Humanos?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
A veces	
Pregunta 6: ¿Califique de 1 a 3, donde 3 es más importante, 2 es medianamente importante y 1 no es importante; el hecho de cómo influye el clima laboral en su desempeño diario?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
3	
2	
1	
Pregunta 7: ¿En el GAD parroquial rural de Sarayacu motiva a los funcionarios en base a sus resultados?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
A veces	

Pregunta 8: ¿Se realiza supervisiones personalizadas sobre el trabajo que usted realiza con la finalidad de incentivarlo en sus labores diarias?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
A veces	
Nunca	
Pregunta 9: ¿De acuerdo a su percepción, el Clima laboral en el GAD de Sarayacu es?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Bueno	
Regular	
Malo	
Pregunta 10: ¿Le gustaría que se diseñe un programa de mejoramiento del Clima laboral para el GAD parroquial rural de Sarayacu que fortalezca el servicio y atención?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
No contesta	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N°. 2 Formato de encuesta aplicada a clientes externos del GAD parroquial Rural de Sarayacu

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

Objetivo:

Formular estrategias mediante un diagnóstico situacional para ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Sarayacu, cantón y provincia de Sarayacu.

Instructivo

- Por favor lea cuidadosamente todas las preguntas de este cuestionario.
- Conteste todas las preguntas con sinceridad.
- Elija una sola alternativa de respuesta y marque la misma con una X.

1. El servicio que presta el GAD parroquial lo califica como:	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Bueno	
Regular	
Malo	
2. La atención que usted recibe por parte de los empleados del GAD parroquial rural de Sarayacu es:	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Buena	
Regular	
Mala	
3. ¿Cuál de los siguientes servicios del GAD parroquial rural de Sarayacu se destaca entre los usuarios?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Tiempos de atención	
Horarios	

Facilidades en los procesos	
4. Cómo califica las instalaciones del GAD parroquial rural de Sarayacu	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Buenas	
Regulares	
Malas	
5.Cuál es su preferencia, en cuanto al servicio y atención que recibe en las instalaciones públicas, en especial en el GAD parroquial rural de Sarayacu:	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Estandarización de los procesos	
Interacción con los funcionarios para buscar respuestas a los trámites	
Agilidad en el servicio	
6. ¿En las oficinas del GAD parroquial, que hace falta para fortalecer el servicio al cliente?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Personal que atienda de mejor manera a los que asisten a estas oficinas	
Que la información solicitada sea veraz y oportuna	
Espacios de espera para los usuarios	
7. De los aspectos mencionados a continuación cuáles considera usted son los más importantes para mejorar la atención ciudadana	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Minimizar tiempos	
Adecuación de instalaciones	
Capacitación al personal	
8. Si tiene usted alguna duda, le apoyan:	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
De inmediato	
Hay que esperar	
No lo atienden	

9. De las siguientes características del servicio, ¿cuál destaca usted en el GAD parroquial rural de Sarayacu?	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Habilidad de escucha	
Habilidades de pregunta	
Precisión en la información	
10. Ha realizado usted algún reclamo a la parte administrativa del GAD parroquial	
ALTERNATIVA	RESPUESTA
Si	
No	
¿Si su respuesta es afirmativa indique cuál?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N. 3 Normativa legal de los Gobiernos Autónomos descentralizados parroquiales rurales

Art. 64 .- Funciones

Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial;
- d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;
- f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
- g) Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.

- h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;
- i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;
- j) Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;
- k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;
- l) Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;
- m) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,
- n) Las demás que determine la ley.

Art. 65.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural

Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

- a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

- b) Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales;
- c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;
- d) Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente;
- e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno;
- f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales con el carácter de organizaciones territoriales de base;
- g) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias;
y,
- h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

**Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008,
Arts. 267**

Art. 67.- Atribuciones de la junta parroquial rural

A la junta parroquial rural le corresponde:

- a) Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural conforme este Código;

- b) Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución;
- c) Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, que deberá guardar concordancia con el plan parroquial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en la que estén representados los intereses colectivos de la parroquia rural en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas:
- d) Aprobar a pedido del presidente de la junta parroquial rural, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
- e) Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan parroquial de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando las disposiciones previstas en la Constitución y la ley;
- f) Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de la población;
- g) Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno parroquial rural;
- h) Resolver su participación en la conformación del capital de empresas públicas o mixtas creadas por los otros niveles de gobierno en el marco de lo que establece la Constitución y la ley;
- i) Solicitar a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos, municipales y provinciales la creación de empresas públicas del gobierno parroquial rural o de una mancomunidad de los mismos, de acuerdo con la ley;

- j) Podrán delegar a la economía social y solidaria, la gestión de sus competencias exclusivas asignadas en la Constitución, la ley y el Consejo Nacional de Competencias;
- k) Fiscalizar la gestión del presidente o presidenta del gobierno parroquial rural, de acuerdo al presente Código;
- l) Destituir al presidente o presidenta o vocales del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural que hubiere incurrido en las causales previstas en la ley con el voto conforme de cuatro de cinco miembros garantizando el debido proceso. En este caso, la sesión de la junta será convocada y presidida por el vicepresidente de la junta parroquial rural;
- m) Decidir la participación en mancomunidades o consorcios;
- n) Conformar las comisiones permanentes y especiales que sean necesarias, con participación de la ciudadanía de la parroquia rural, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el presidente o presidenta del gobierno parroquial rural;
- o) Conceder licencias a los miembros del gobierno parroquial rural, que acumulados, no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad doméstica debidamente justificada podrá prorrogar este plazo;
- p) Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del presidente o presidenta de la junta parroquial rural;
- q) Promover la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, según la ley;
- r) Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte;

- s) Promover y coordinar la colaboración de los moradores de la parroquia en mingas o cualquier otra forma de participación social para la realización de obras de interés comunitario;
- t) Designar, cuando corresponda, sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados;
- u) Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de la población de su circunscripción territorial, de acuerdo con las leyes sobre la materia; y,
- v) Las demás previstas en la Ley.

Anexo N. 4. Población INEC (2010)

07

Datos adicionales

¿CUÁL ES LA SITUACIÓN A NIVEL DE LOS CANTONES?

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Arajuno	3.402	8,1%	3.089	7,4%	6.491	1.581	1.580	1.141	916,7	10,8%	20
Mera	6.079	14,4%	5.782	13,9%	11.861	3.741	3.731	2.762	463,2	4,5%	25
Pastaza	30.923	73,2%	31.093	74,6%	62.016	19.366	19.301	14.771	496,7	7,1%	25
Santa Clara	1.856	4,4%	1.709	4,1%	3.565	1.176	1.175	788	508,6	7,1%	25
Total	42.260	100%	41.673	100%	83.933	25.864	25.786	19.462			

* Particulares y colectivas ** Particulares *** Particulares ocupadas con personas presentes **** Niños menores de cinco años por 1000 mujeres en edad reproductiva (15 a 49 años)

Como Sarayacu pertenece al cantón Pastaza se tomó la media de la población total del cantón Pastaza que es de 62016, teniendo una población para el estudio de Sarayacu de 31008, del cual se determinó la muestra en base a la cual se realizaron las encuestas.

ANEXO N.5. Pagina Web Gad Parroquial Rural De Sarayacu

The screenshot shows the homepage of the Sarayaku GAD website. The header features a circular logo with a tiger's face on the left and the text "SARAYAKU NOS UNE" in large white letters on a dark red background. Below this, it reads "GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ADMINISTRACIÓN 2014 - 2019". A dark red navigation bar contains the following menu items: Inicio, GAD Sarayaku +, Noticias 2015 +, Noticias 2016 +, Transparencia 2015 +, Transparencia 2016 +, Rendición de Cuentas 2015, Rendición de Cuentas 2016, Información Geográfica +, Nacionalidades, Gestión, Turismo, and Fiesta Uyanza 2015.

The main content area is divided into three sections:

- Mensaje del Presidente:** A photograph of a man wearing a rainbow headband, gesturing with his hands.
- Especial de Fiestas UYANTZA:** Two photographs showing people in traditional attire performing a dance or ceremony.
- Map:** A map showing the location of the "Oficina GAD Sarayaku" in Sarayaku, Ecuador, with surrounding streets and landmarks.