



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA.**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN A  
USUARIOS, EN EL GAD MUNICIPAL  
DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

Autora:

**Asqui Panchana Annabelle Sandra**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios infinitamente, porque gracias a su bendición y guía, permitieron elegir las mejores decisiones y lograr cumplir ésta meta, que servirá para mejorar mi vida personal y laboral.

A Teodora Panchana por sus consejos y el apoyo hasta sus últimos momentos, aunque físicamente ya no estemos juntas siempre le estaré agradecida. ¡Madre querida!

A mis hijos Gabriela y Joel, por el cariño y la comprensión que demostraron durante éste tiempo.

**Asqui Panchana Annabelle Sandra**



## **AGRADECIMIENTO**

Al Instituto Tecnológico Bolivariano por la amplia ayuda que brinda a los bachilleres, dando la oportunidad con el sistema semi-presencial fin de semana.

A los Profesores, por compartir sus conocimientos, enseñando en forma dinámica, contando sus experiencias y dándonos consejos de que todo es posible con esfuerzo y dedicación.

Al tutor Dr. Simón Illescas, por su valiosa aportación académica, por la guía brindada para la elaboración del Diseño de Proyecto.

A los compañeros David, Cindy, Janet, Mercy y Wendy por la amistad y la colaboración, equipo de trabajo que nos permitió lograr el éxito de nuestra meta.

**Asqui Panchana Annabelle Sandra**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS, EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD” y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos para incrementar la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena para el año 2018?, presentado por Asqui Panchana Annabelle Sandra como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**Asqui Panchana Annabelle Sandra**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, ANNABELLE SANDRA ASQUI PANCHANA en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD** de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Annabelle Sandra Asqui Panchana  
Nombres y Apellidos del Autor

Annabelle Asqui Panchana  
Firma

No. de cédula: 0912156361

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.



Factura: 005-002-000033291



20192403003D00257

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403003D00257**

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) ANNABELLE SANDRA ASQUI PANCHANA portador(a) de CÉDULA 0912156361 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 27 DE FEBRERO DEL 2019, (15:44).

*Annabelle Asqui Panchana*  
ANNABELLE SANDRA ASQUI PANCHANA  
CÉDULA: 0912156361



*[Handwritten signature of Jose Marcelo Mena Guerrero]*

NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO  
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

**AB. Marcelo Mena G.**  
NOTARIO TERCERO DEL CANTÓN LA LIBERTAD  
TELF.: 2785668 - 0994348452



*[Handwritten signature]*





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Annabelle Asqui de Delgado*

**Número único de identificación:** 0912156361

**Nombres del ciudadano:** ASQUI PANCHANA ANNABELLE SANDRA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

**Fecha de nacimiento:** 24 DE MAYO DE 1970

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** DELGADO MIRANDA CARLOS ERNESTO

**Fecha de Matrimonio:** 10 DE OCTUBRE DE 1998

**Nombres del padre:** ASQUI ISIDRO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** PANCHANA TEODORA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 28 DE ENERO DE 2017

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 27 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: PATRICIA ALEXANDRA GUERRERO RIVERA - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD



N° de certificado: 195-202-35175



195-202-35175

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0912156361

**Nombre:** ASQUI PANCHANA ANNABELLE SANDRA

### 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 27 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: PATRICIA ALEXANDRA GUERRERO RIVERA - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD

N° de certificado: 192-202-35209



192-202-35209





**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Nº. 091215636-1



CEBULA DE  
**CIUDADANIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**ASQUI PANCHANA  
ANNABELLE SANDRA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**SANTA ELENA  
SANTA ELENA**  
FECHA DE NACIMIENTO **1970-05-24**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **MUJER**  
ESTADO CIVIL **CASADO**  
**CARLOS ERNESTO  
DELGADO MIRANDA**




INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V4443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**ASQUI ISIDRO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**PANCHANA TEODORA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**BALINAS  
2017-01-28**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-01-28**

*Annabelle Asqui delgado*


**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2019

001 JUNTA No. 001 - 138 NÚMERO 0912156361 CÉDULA

**ASQUI PANCHANA ANNABELLE SANDRA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
LA LIBERTAD CANTÓN ZONA: 3  
LA LIBERTAD PARROQUIA




NOTARIA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD  
EN ATRIBUCIÓN A LA FACULTAD CONFERIDA EN  
EL ART. 18. NUMERAL 5 DE LA LEY NOTARIAL, DOY FE Y  
CERTIFICO: QUE EL (LOS) PRESENTE(S) DOCUMENTO(S) ES(SON);  
FIEL COPIA DE SU ORIGINAL, EL (LOS) MISMO(S) QUE UNA VEZ  
QUE ME FUERA EXHIBIDO, FUE DEVUELTO AL INTERESADO  
LA LIBERTAD 3 DE FEBRERO 2019

*AB. Marcelo Menz G.*  
**EL NOTARIO**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

---

Firma

CEGESCIT



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
LA ATENCIÓN A USUARIOS, EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD.**

**Autora: Asqui Panchana Annabelle Sandra**

**Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

### **Resumen**

Este proyecto de investigación se realizó debido a las múltiples necesidades de los libértenses en una institución pública como es el GAD Municipal, con el objetivo de Elaborar un plan de mejora procesos administrativos en la atención a usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad, se consideró en esta investigación dos variables: Procesos administrativos y atención a usuarios. Los métodos que se utilizó Histórico-Lógico relacionado a las leyes generales del funcionamiento, organigrama y desarrollo de los procesos de la organización y Descriptivo estudio del comportamiento de los directores, jefes y servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad. Se emplearon las herramientas como documentos de información administrativa, flujo de trámite, encuesta a usuarios y entrevista donde se detectó el desconocimiento de algunos colaboradores y el factor tiempo que los usuarios no disponen para realizar sus trámites. El proyecto explica una mejora en los procesos administrativos como un seguimiento o gestión de trámite, autoevaluación del personal contratado, orientación al usuario y la responsabilidad en el servicio, recomendando soluciones a los problemas, con la finalidad de obtener mejor rentabilidad, buena imagen y lo más importante lograr la satisfacción en el usuario con un servicio ágil de calidad y con eficiencia.

Procesos

Administrativos

Atención

Usuarios



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
LA ATENCIÓN A USUARIOS, EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD.**

**Autora: Asqui Panchana Annabelle Sandra**

**Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

### **Abstract**

This research project was carried out due to the multiple needs of libertarians in a public institution such as the Municipal GAD, with the objective of Developing an Improvement plan for administrative processes in attention to users in the Autonomous Decentralized Government of La Libertad Canton, Two variables were considered in this investigation: Administrative processes and attention to users. The methods that were used Historical-Logical related to the general laws of operation, organizational chart and development of the processes of the organization and Descriptive study of the behavior of the directors, heads and public servants of the Municipal GAD of the Canton La Libertad. The tools were used as administrative information documents, procedural flow, user survey and interview where the ignorance of some collaborators was detected and the time factor that users do not have to perform their procedures. The project explains an improvement in administrative processes such as a follow-up or procedure management, self-assessment of the hired personnel, user orientation and responsibility in the service, recommending solutions to problems, in order to obtain better profitability, good image and, most importantly, achieve user satisfaction with an agile service of quality and efficiency.



# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de Trabajos de Titulación	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Índice General.....	xiii
Índice de cuadros.....	xvi
Índice de figuras.....	xvii

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación Conflicto.....	3
Causas del problema y consecuencias.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de investigación.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Interrogantes de la investigación.....	6
Justificación e Importancia.....	7



Viabilidad de la investigación.....	9
Viabilidad Técnica.....	9
Viabilidad Socio-Cultural.....	9
Viabilidad Política.....	9
Viabilidad Gestión.....	9

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórico**

Antecedentes Históricos.....	10
Antecedentes Referenciales.....	20
Fundamentación Legal.....	24
Variables Conceptuales de la investigación.....	25
Variable Independiente.....	25
Variable Dependiente.....	26
Definiciones Conceptuales.....	26

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Datos de la empresa.....	30
Diseño de la investigación.....	40
Tipos de investigación.....	41
Población y Muestra.....	42
Población.....	42
Muestra.....	43
Métodos de investigación.....	43
Técnicas e Instrumentos de investigación.....	44
Procedimientos de la investigación.....	45

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas e instrumentos de investigación.....	47
Plan de Mejoras.....	61
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Bibliografía.....	73

#### Anexos

Anexo 1: Carta Aval

Anexo 2: Entrevistas – Encuestas

Anexo 3: Fotos

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1: Problemática	4
Cuadro 2: Grupo de interés	16
Cuadro 3: Metodología	20
Cuadro 4: Logotipo	31
Cuadro 5: Estructura Organizativa	35
Cuadro 6: Diagrama de flujo	38
Cuadro 7: Prototipo	41
Cuadro 8: Universo	42
Cuadro 9: Procedimientos	44
Cuadro 10: Servicio brindado	48
Cuadro 11: Tramite en el G.A.D.	49
Cuadro 12: Inconvenientes en los trámites	50
Cuadro 13: Personal capacitado	51
Cuadro 14: Orientación del personal	52
Cuadro 15: Tecnología adecuada	53
Cuadro 16: Tiempo de espera	54
Cuadro 17: Cambios en proceso administrativo	55
Cuadro 18: Lenguaje claro	56
Cuadro 19: Motivación institucional	57
Cuadro 20: Entrevista	59
Cuadro 21: Plan de mejoras	67
Cuadro 22: Cronograma de actividades	68
Cuadro 23: Proceso	69
Cuadro 24: Presupuesto	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Servicio brindado	48
Figura 2: Tramite en el G.A.D.	49
Figura 3: Inconvenientes en los trámites	50
Figura 4: Personal capacitado	51
Figura 5: Orientación del personal	52
Figura 6: Tecnología adecuada	53
Figura 7: Tiempo de espera	54
Figura 8: Cambios en procesos	55
Figura 9: Lenguaje claro	56
Figura 10: Motivación institucional	57
Figura 11: Ingreso en el sistema	64
Figura 12: Solicitud en el sistema	65
Figura 13: Proceso en el sistema	65

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La Libertad cantón pequeño del territorio ecuatoriano de la provincia 24, por su actividad turística y comercial, logró su cantonización en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, según registro oficial No. 168 el 14 de abril de 1993, posee una sola parroquia urbana La Libertad, con una superficie de 26 Km<sup>2</sup>., y está dividida en 6 zonas, la más extensa es el sector Velasco Ibarra. La Libertad es considerada uno de los cantones más importante de la provincia de Santa Elena.

El alcalde y los concejales (7) son elegidos mediante sufragio voto popular por los libértenses y permanecen en el poder durante 4 años.

Los personajes que han ocupado el poder ejecutivo generando grandes cambios a este Cantón son:

- El Ab. Francisco Tamariz Crespo (1993-1997).  
Primer presidente del concejo.
- Ing. Patricio Cisneros Granizo, elegido en 3 ocasiones (1997-2009).  
Entre sus obras más importantes esta la construcción del Malecón.
- Ec. Marco Chango Jacho (2009-2014).  
Construcción del palacio municipal.

Sr. Antonio Elias Espinoza Infante (2014-2019). Representante actual del G.A.D. Municipal.



Su administración está enfocada en la ayuda social y regeneración de la urbe, embelleciendo al Cantón La Libertad.

La mayor atracción turística es el Malecón, el centro comercial “Buenaventura Moreno”, Patios de comida “Malecón y Abdón Calderón”, Ciudad deportiva y el estadio “Las Acacias”.

Los habitantes en su mayoría se dedican a la pesca y al comercio fuente principal de ingresos económicos, pensando en ello el primer personero del cantón esta por inaugurar las siguientes obras: Mercado N0. 4, Mercado “25 de Septiembre” y Centro comercial “Engoroy”.

Mediante registro oficial No. 381 del 09 de febrero del 2011 se cambió la denominación de Municipalidad del Cantón La Libertad a Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad.

Es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma está organizada por los poderes ejecutivo el Sr. Alcalde y legislativo los Miembros del concejo cantonal, mediante sesiones ordinarias y extraordinarias, aprueban normas, crean ordenanzas y estatutos que rigen para la comunidad en beneficio de la ciudad y sus habitantes.

El palacio municipal se encuentra ubicado en el Barrio 28 de Mayo avenida Eleodoro Solórzano y calle 11 diagonal al Paseo Shopping.

Dirección electrónica [www.lalibertad.gov.ec](http://www.lalibertad.gov.ec), esta institución pública desde su creación se ha dedicado a brindar servicios de atención.

El desconocimiento de ciertos colaboradores y usuarios han permitido no cumplir con el nivel de satisfacción afectando la imagen de la institución originando la deficiencia en la atención.

El objetivo será mejorar la atención de usuarios en los procesos administrativos, creando en la mente de los colaboradores del GAD

Municipal de La Libertad ser un usuario más, considerando que ellos son prioridad en nuestras tareas diarias a quien se le debe brindar lo mejor para que se sienta satisfecho con la atención.

Demostrar buena actitud cuando nos visitan en las oficinas con la finalidad de obtener una respuesta en tiempo oportuno, pues de allí se proyecta la buena imagen institucional, por lo que se hace necesario e indispensable crear un Plan de mejoras.

El trabajo investigativo pretende regular las normas y reglamentos mediante un sistema interno, para obtener un servicio de calidad, dejando los procesos antiguos, reduciendo el tiempo en los tramites, innovando el sistema informático, los avances tecnológicos que permitan optimizar cierta burocracia, creando un entorno de responsabilidad, satisfacción, eficiencia, productividad, rentabilidad y buena imagen de competitividad.

### **Situación Conflicto**

La deficiencia en la atención a los usuarios en el GAD Municipal del cantón La Libertad, se ha originado por el personal contratado en los diferentes periodos administrativos, debido al desconocimiento, carencia de capacitación en atención al cliente, a la escasez de equipos informáticos, generando demora en los diferentes procesos.

Otro problema detectado es la no correcta colocación de los puestos de trabajo al recurso humano, originando el desinterés del colaborador que influye en la interrelación con el usuario. El registro oficial en vigencia no ha sido modificado desde el año 2007 causando ciertos inconvenientes y la desorientación de ciertos usuarios al realizar un trámite.

### **Causas del problema y consecuencias**

A continuación se identifica la problemática existente en los procesos administrativos en atención a los usuarios, por lo que se debe tomar las

correcciones necesarias y aplicar un cambio interno que beneficia primero a los usuarios y segundo a la institución.

Cuadro 1

Problemática

ANTECEDENTES	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario desorientado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carencia Capacitación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en la atención</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escasez de equipos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información no efectiva</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos en abandono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en la Planificación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajos ingresos monetarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de tiempo</li> </ul>

**Nota Autora: Asqui, A (2018)**

**Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Usuarios

**Aspectos:** Procesos Administrativos, Atención a usuarios

**Tema :** Propuesta plan de mejora procesos administrativos en la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad.

**Formulación del problema**

¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos, para incrementar la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena para el año 2018?

## **Variables de la investigación**

**Variable Independiente** : Procesos Administrativos

**Variable Dependiente** : Atención a usuarios

## **Evaluación del problema**

Para la evaluación del presente proyecto de investigación se ha considerado los siguientes aspectos:

**Delimitado:** Contribuir a mejorar los procesos administrativos, para incrementar la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena, en un periodo de 4 meses entre agosto y noviembre del 2018 al personal administrativo y externo.

**Claro:** En forma clara y precisa este proyecto está dirigido a los Colaboradores del GAD Municipal del Cantón La Libertad, a través de los correctivos se deberá capacitar al personal para brindar un buen servicio en corto tiempo.

**Evidente:** La institución debe regirse por nuevos cambios e innovar para desarrollar una cultura organizacional orientada a la mejora permanente en los diferentes procedimientos.

**Concreto:** De esta atención ágil y de forma adecuada se beneficiará la comunidad libértense, generando mayor rentabilidad al GAD Municipal de La Libertad.

**Relevante:** Una información tecnológica y eficiente dará agilidad a los diferentes procesos que realizan los usuarios, introduciendo cambios de actitud y comunicación con el personal que labora en la institución.

**Original:** Dar un nuevo enfoque en los cambios para beneficio de los usuarios considerándolos como prioridad la atención de calidad, estudio que servirá para ser aplicado dentro de la institución.

**Factible:** Para la aplicación de este trabajo investigativo se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos y materiales.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General:**

Elaborar un plan de mejora de procesos administrativos, para la atención a usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

#### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente los procesos administrativos, atención a Usuarios.
- Diagnosticar la atención de los usuarios del GAD Municipal.
- Elaborar un plan de mejoras en procesos administrativos.

### **Interrogantes de la investigación.**

**1** ¿Cuáles son los problemas específicos con los que tiene que enfrentarse el usuario por los procesos administrativos?

**2** ¿Cuál es el flujo de procesos que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad?

**3** ¿Cómo mejorar los procesos administrativos para obtener una satisfacción en los usuarios?



## **Justificación e Importancia**

El presente trabajo de investigación en el GAD Municipal del Cantón la Libertad, se justifica debido a las múltiples necesidades de los usuarios que acuden a la institución, por lo que se debe implementar planes de mejoramiento y autoevaluación de los colaboradores en cuanto a sus actividades.

Mediante estudios que involucren a los colaboradores, directores, jefes y usuarios, se busca definir las causas que ocasionan la ineficiencia en la atención y establecer una buena organización de tal forma que éste servicio se convierte en una ventaja competitiva con otras dependencias en los procesos administrativos.

Este trabajo es factible porque al disponer de una mejora en los procesos administrativos, permitirá que la institución efectúe acciones correctivas en los diferentes procedimientos que tiene la organización.

Se ha analizado parte de la problemática sus antecedentes y causas, preguntas de investigación, variables de investigación y toma de decisiones.

El GAD Municipal del Cantón La Libertad como cualquier empresa, se identifica bajo una organización en la que se planifica, se ejecuta y se controla los procedimientos administrativos, por lo que se debe detectar las fallas y buscar alternativas de solución, existen procesos que conllevan hasta más de un año para su aprobación, por no existir la debida planificación y control, además de la desatención que brindan ciertas áreas departamentales.

Estos tipos de situaciones son muy frecuentes en las instituciones públicas, por lo que no se deben olvidar de los valores institucionales, se hace obligatorio exigir un mayor compromiso y comunicación para obtener

resultados visibles y aumento de productividad laboral y económica, beneficiando al GAD Municipal y al personal que labora en la institución, aumentando las capacidades del personal y la eficiencia en los procesos.

El GAD Municipal deberá innovar en los procesos y selección de personal, debido a la vital importancia que se requiere, generando mayor rentabilidad, por esta razón el proyecto beneficiará a la institución con una buena imagen, a los colaboradores con la productividad y al usuario con un servicio de tecnología avanzada, ágil y eficiente.

**Implicaciones Prácticas:** Debido a las exigencias de los usuarios para realizar un proceso, de trámite, se busca elaborar un plan de mejora para atender las necesidades de los usuarios en los diferentes trámites de acuerdo a sus requerimientos en un corto tiempo y mejorar los niveles de satisfacción.

**Valor Teórico:** El proyecto servirá como base fundamental para sugerir ideas, recomendaciones a futuros estudios en ofrecer un buen servicio en atención a usuarios.

**Utilidad Metodológica:** Tipo de investigación explorativo, buscar la causa y describir la situación de la problemática para ser analizada en el proyecto, correlacional basado en los procesos administrativos y atención a usuarios y cualitativo de acuerdo al escenario en la estructura del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Como técnica la entrevista con preguntas de fácil comprensión a los jefes, directores y asistentes administrativos sobre información de los procesos administrativos y la encuesta con un cuestionario de preguntas a los usuarios referente a la atención recibida, el tiempo, para implementar un plan con un sistema interno acorde a las necesidades de la comunidad.

### **Viabilidad de la investigación**

La definición de viabilidad en términos empresariales hace referencia a la posibilidad de que un proyecto o negocio pueda progresar, garantizado a largo plazo, su rentabilidad económica. (www.economiasimple.net, 2016)

Se considera el presente proyecto viable que se puede llevar a cabo en cierto tiempo, tomando en consideración el recurso humano que precisa el área informática, la capacidad que tiene la institución por sus propios ingresos para ejecutarlo.

**Relevancia Social:** El beneficio es importante para los libértense y colaboradores del GAD Municipal, porque brindará satisfacción, productividad y rentabilidad.

Ingresos que permitirán realizar obras para embellecer el cantón y en relación con el personal administrativo se logrará introducir nuevos cambios con estrategias en el área de trabajo.

**Viabilidad Técnica:** Analizar el escenario, con los recursos del personal interno y externo, materiales e implementos tecnológicos para incorporar nuevos procedimientos y conseguir mejores resultados.

**Viabilidad Socio-Cultural:** Analizar los valores organizacionales del GAD Municipal, los hábitos y costumbres de los colaboradores y usuarios en búsqueda de satisfacer una necesidad social.

**Viabilidad Política:** Analizar los objetivos y resultados como estrategia política que se desarrollará con la finalidad de evaluar al personal que se contrata para éste tipo de servicio.

**Viabilidad Gestión:** El administrador eficientemente a partir de las evidencias analizadas dará prioridad para llevar a cabo el proyecto, que consiste en autoevaluar a los que manejan el proceso administrativo y mejorar la atención de los usuarios en forma satisfactoria.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórico**

##### **Antecedentes Históricos**

Ciertas referencias históricas acerca de las magníficas construcciones erigidas durante la antigüedad en Egipto atestiguan la existencia, en épocas remotas de dirigentes capaces de planear y guiar los esfuerzos de millares de trabajadores en obras monumentales que perduran todavía, como las pirámides de Egipto. Los papiros egipcios, atribuidos a la época de 1300 a. c., ya indicaban la importancia de la organización y de la administración.

La administración inicia los procesos finales del siglo XIX en Estados Unidos, país en el desarrollo de nuevas tecnologías y conocimientos.

No obstante los progresos en el conocimiento humano, la denominada Ciencia de la Administración sólo apareció a comienzos del siglo xx.

Dos ingenieros desarrollaron trabajos pioneros sobre administración:

El estadounidense Frederick Wínslow Taylor, inició la llamada escuela de la administración científica, que busca aumentar la eficiencia de la empresa mediante la racionalización del trabajo del obrero. Es considerado como Padre de la administración.

El europeo Henri Fayol, desarrollo la llamada teoría clásica, que se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios científicos generales de la administración. Es sobre todo conocido por sus aportaciones se lo considero como un hombre de ciencia.

## **Administración en América latina**

Época prehispánica: En esta época evolucionan grandes civilizaciones basándose en la administración de los estados, de los grupos colectivos de trabajo, de los tributos y de los mercados.

Época colonial: Administración de las colonias, con base en las Reformas Borbónicas, métodos usados en España.

Siglo XIX: Administración de fábricas conforme a los sistemas vigentes en occidente.

Siglo XX: Administración que depende de las técnicas Estadounidenses. (Cordova, 2012)

La administración empresarial como gerentes:

1. Los gerentes realizan funciones de: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. Se aplica a cualquier tipo de organización que busca mejorar la productividad y por ende la competitividad.
3. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los gerentes es la misma de toda la organización el éxito.
5. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia. (Koontz H. , Administración. Una perspectiva global y empresarial, 2012)



## **Procesos Administrativos**

Frederick Taylor desarrolló métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo. Éstos se han llamado tiempos y movimientos, hoy conocidos como operaciones del proceso o sistema. (Taylor, 1911)

Para Fayol, los procedimientos administrativos eran instrumentos muy importantes para la buena dirección de toda empresa puesto que permitían el diagnóstico y la solución de muchas dificultades propias de las organizaciones de su tiempo. ([www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com))

### Primer modelo de proceso administrativo

- Prever: intento de evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo (esta función dio origen a la función de planeación).
- Organizar: movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción.
- Dirigir: establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan.
- Coordinar: conseguir la unificación y la armonía de todas las actividades y los esfuerzos.
- Controlar: verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección.

Según el libro administración, una perspectiva global de los autores Harold koontz y Heinz Wehrick, las funciones del administrador son:

Planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo, cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares.

El proceso administrativo consta de dos etapas:

- Mecánica: Que involucra las fases de Planificación y Organización.
- Dinámica: Que comprende las fases de Dirección y Control.

El Proceso administrativo es un conjunto de etapas o actividades sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, donde se relacionan cada área para cumplir con los objetivos de la empresa.

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

Los componentes básicos de toda organización son: Planeación, Organización, Dirección y control que son elementos primordiales que debe considerar un profesional de administración.

Todo emprendedor se enfrenta día a día con un mercado laboral competitivo que exigen que las organizaciones innoven sus procesos, capacite su personal y brinden un buen servicio.

### **Evolución del servicio al cliente**

Desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían, sean bienes o servicios, la clave siempre será eficiencia y calidad.

A partir de los años 80 la evolución del servicio al cliente se transforma de acuerdo a los hábitos de consumo con los avances tecnológicos.

Los nuevos cambios de comunicación donde el cliente exige un mejor servicio son a través de las redes sociales.

Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad y atención.

En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios.

Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones.

Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad soluciones individualización y amabilidad.

(<http://importacionesan.blogspot.com>, 2011)

En el entorno intensamente competitivo que caracteriza estos primeros años del siglo XXI, las empresas deben formar a los empleados que estén directamente involucrados en la prestación de servicios en un línea frontal con el cliente, para que logren identificar el elemento Servicio en todo lo que hacen.

La pregunta que debe hacerse continuamente todo empleado de una organización que tiene cliente es la siguiente:

¿Qué puedo hacer para que mi trabajo satisfaga, aún más, el interés de los clientes y sean fieles?

El servicio es la energía y la fuerza que necesita toda organización sólo para mantenerse donde está en lugar de comenzar a perder posiciones. (p.8)

Los países desarrollados donde la mayor parte de las obligaciones sociales (producción de bienes o servicios en general) se confían a las organizaciones (industrias, universidades, escuelas, hospitales, comercio, comunicaciones, servicios públicos), que deben administrarse para ser más eficientes y eficaces.

El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes (productos) o con la prestación de servicios (actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; a éstas las constituyen personas y recursos no humanos (físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2004)

(Koontz, 2012) Define, **“Organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado”**. (p. 04)

(Chiavenato, 2007) Define **“La vida de las personas depende íntimamente de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las primeras”**. (p.24)

De acuerdo a criterios de los autores Koontz y Chiavenato quieren decir que el objetivo del estudio en la ciencia de la administración serán fundamentalmente las organizaciones y las personas, para obtener un resultado satisfactorio, contratando personal con capacidad a realizar las tareas y cumplir las metas con satisfacción en forma eficiente, creando un sistema donde se vinculan los valores personales y organizacionales.

En este proyecto se forman dos grupos de interés interno y externo:

## Cuadro 2

### Grupo de interés

Grupo Interno	Grupo Externo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcalde</li><li>• Concejales</li><li>• Funcionarios</li><li>• Empleados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gobierno</li><li>• Proveedores</li><li>• Usuarios</li></ul>

Nota Autora: Asqui, A (2018)

En el GAD Municipal del Cantón La Libertad como institución pública, el papel importante lo realiza el Alcalde, como un buen administrador, porque debe solicitar al estado los recursos necesarios para coordinar las múltiples necesidades de su organización como contratar personal, comprar equipos, materiales, evaluar los procesos para alcanzar los objetivos que beneficien tanto a la colectividad como al personal.

(Reyes, 2007) **“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización”**  
(p.27)

De acuerdo a lo expresado por el autor Reyes quiere decir que la planeación será siempre considerada el primer paso, base primordial para el proceso administrativo dentro de la empresa, porque se selecciona alternativas, procedimientos y programas a corto o largo plazo.

(Fayol) **“El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”**. (<http://www.eumed.net/libros>, 2009) (p.5)

El autor Fayol nos indica que las técnicas de planeación, organización y control son partes fundamentales en el proceso administrativo.

En el GAD Municipal del Cantón La Libertad los funcionarios, colaboradores deberán ocupar el puesto correspondiente para realizar las actividades específicas que se ha planificado en un tiempo óptimo, desempeñando su papel, solucionando los problemas administrativos con estrategias, corrigiendo los errores e innovando nuevas técnicas.

(Koontz, 2012) **“La meta de las compañías debe ser la excelencia, para alcanzarla los gerentes deben estar dispuestos a anteponer las necesidades de sus clientes. Los clientes son indispensables: son el motivo de la existencia de la compañía”**. (p.86)

(Tschohl, 2008) **“La mayoría de las empresas no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es “vender”, puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia”**. (p.1)

A criterio de los autores Koontz y Tschohl manifiestan que otro de los principios fundamentales debe ser la de brindar un buen servicio a los clientes, que no solo se debe brindar el servicio adecuado, sino mejorarlo

cada día, porque vivimos en una era de tecnología, que exige ser competitivos.

**“Ya no basta con satisfacer a los clientes; ahora hay que dejarlos encantados”** Philip Kotler. **“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”** Walt Disney.

De acuerdo a lo expresado por los autores estas frases necesitan ser receptadas y ejecutadas para motivar a los colaboradores de las organizaciones, recondando que el cliente es la parte principal para que funcione la empresa y por lo tanto debemos renovarnos para brindar un servicio optimo.

No hay que ser perfecto, el cliente desea es que se le de solución a su problema.

Las empresas deberan contratar a las personas correctas, capacitarlas, proporcionarle el material necesario, los equipos tecnológicos que respalden la información y retener a los mejores empleados que brinden una buena imagen satisfaciendo las necesidades del usuario con un servicio de calidad.

Las empresas nacionales, extranjeras y ecuatorianas comienzan a aplicar estas funciones administrativas en búsqueda de satisfacer las necesidades del cliente en las diferentes áreas, su transformación dependerá del buen director, quien deberá acogerse a cambios continuos y estrategias dejando atrás lo tradicional, logrando el éxito de la organización que es la meta deseada retener al cliente y mejorar el servicio.

Servicio al cliente es cuando atendemos peticiones, reclamos verbal o por escrito, es la relación que se produce entre el cliente y el personal que

presta servicio de forma directa en las ventanillas de una institución o empresa, brindando un asesoramiento o respuesta inmediata proyectándole confianza para satisfacerlo.

Las expectativas que desea recibir un Cliente:

- 1.- Atención inmediata, completa y exclusiva.
- 2.- Comprensión de lo que requiere.
- 3.- Trato Cortés.
- 4.- Receptividad a preguntas.
- 5.- Prontitud y eficiencia en la respuesta.

Cualquier medio que utilice la empresa para atender al cliente sean estos: personal, telefónico o internet deberá ser atendido por una persona capacitada por lo que se debe satisfacer las siguientes condiciones:

- 1.- Recurso humano: Capacitado en temas relacionados al servicio.
- 2.- Compromiso: Trabajos con responsabilidad y profesionalismo.
- 3.- Ambiente: Crear clima positivo con el personal interno y externo.
- 4.- Servicios Internos: Interactuar con las áreas departamentales para brindar una solución.

Se aplicará la siguiente metodología para este proyecto:



### Cuadro 3

#### Metodología

Persona	Acción	Resultado
Colaboradores	Trabajo	Servicio eficiente

Nota Autora: Asqui, A (2018)

#### **Antecedentes Referenciales**

(López, 2013) En la Universidad Estatal de Milagro, año 2013 de la autora López Vega Digna Beatriz planteó el tema siguiente: “Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la Operatividad de la Empresa MERCREDI S.A, ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas”, el extracto del resumen dice:

La problemática existente se debe a que el proceso administrativo no se está ejecutando de manera adecuada y por lo tanto, afecta la operatividad de la empresa y propone mecanismos que contribuyan al desarrollo del personal.

La semejanza con el tema de investigación que presenta López, es en cuanto a la problemática en el proceso administrativo que afecta la operatividad de la empresa es la búsqueda de un plan de mejoramiento en la productividad, el control en la evaluación del desempeño laboral.

La diferencia con el tema de investigación que presenta López apunta a los aspectos como incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico, influencia de la estructura organizacional en su segregación de funciones, además la investigación fue realizada a una empresa privada.

La investigación actual se refiere a la desatención en ciertas áreas en atención a los usuarios, donde se desarrollan los procesos administrativos esto es en una institución pública.

(Basantes, 2014) En la Universidad Técnica de Ambato, año 2014 de la autora Basantes Córdova Silvia planteó el tema siguiente: “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, el extracto del resumen dice: Este fue el motivo por el que se realizó un estudio durante un periodo de seis meses los cuales permitieron determinar con claridad las causas de las falencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato y de esta manera encontrar una posible solución a este problema, planteando un modelo de gestión que tenga fundamental enfoque en el servicio al cliente. Para el desarrollo del proyecto se utilizan herramientas y técnicas que permitan la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia de la Calidad de Servicio al Cliente, realizando un análisis del modelo Gestión.

La semejanza con el tema de investigación que presenta Basantes, es determinar las causas de las falencias que existen en los gobiernos autónomos descentralizados municipales sobre la importancia en la calidad del servicio con la recolección de datos dentro de la institución.

La diferencia con el tema de investigación que presenta Basantes apunta a que su estudio lo realizó en 6 meses planteando un modelo de gestión que tenga fundamental enfoque en el servicio al cliente, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente en un GAD Municipal región sierra.

La investigación actual se refiere a un plan de mejora en los procesos administrativos para incrementar la atención a usuarios en el GAD Municipal del Cantón La Libertad región costa.

(Espinoza, 2016) En la Universidad Católica Sedes Sapientiae, año 2016 de la autora Espinoza Apolinario Yudit Zulema planteó el tema siguiente: “Los Procesos Administrativos y la Calidad de Atención a los Usuarios de los Servicios Universitarios”, el extracto del resumen dice: La presente tesis busca conocer a través de herramientas de recolección de datos, los problemas en los procesos administrativos y atención al cliente de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales y áreas conexas. Los resultados han permitido recomendar una serie de instrumentos que pueden agilizar los procesos y mejorar el rendimiento de los colaboradores permitiendo trabajar de manera ordenada y específica; evitando reiterar las órdenes y apoyando al control del desarrollo de las actividades de cada colaborador.

La semejanza con el tema de investigación que presenta Espinoza, son las causas de los problemas en los procesos administrativos y atención al cliente.

La diferencia con el tema de investigación que presenta Espinoza apunta a recomendar una serie de instrumentos que pueden agilizar los procesos y mejorar el rendimiento de los colaboradores en la ciudad de Lima, permitiendo trabajar de manera ordenada y específica.

La investigación actual se refiere a un control en las actividades de los colaboradores en una institución pública en el Cantón La Libertad-Ecuador.

(Ocampos & Valencia, 2017) En la Universidad Nacional de Tumbes, año 2017 los autores Ocampos Guerrero Lilian Estefany y Valencia Concha Sheyla Tatiana plantearon el tema siguiente: “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016” el extracto del resumen dice: Tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ES SALUD.

La semejanza con el tema de investigación que presentan Ocampo y Valencia a la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

La diferencia con el tema de investigación que presentan Ocampos y Valencia apunta a utilizar una muestra de 39 trabajadores.

La investigación actual se refiere al modelo actual de los procesos administrativos que utiliza el GAD Municipal del Cantón La Libertad.

(Campos & Loza, 2011) En la Universidad Técnica del Norte, año 2011 de los autores Campos Encalada Segundo Fernando y Loza Chávez Pedro Manolo plantearon el tema siguiente: “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 propuesta alternativa” el extracto del resumen dice: Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del Norte sugerir y ofrece herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales.

Proponemos la orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo así como pretendemos que los recursos de su comunidad se revuelvan en su propia educación y cultura oportunidades de fortalecer la biblioteca.

La semejanza con el tema de investigación que presentan Campos y Loza es una investigación de campo porque se utilizó la recolección de información.

La diferencia con el tema de investigación que presentan Campos y Loza apunta a contribuir con la creación del Manual de “Gestión Administrativa” para mejorar los servicios con calidad y calidez.

La investigación actual se enfoca en hacer correctivos en la atención a usuarios.

### **Fundamentación Legal**

Constitución de la República del Ecuador (2008). Capítulo Séptimo.

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (<http://www.lexis.com.ec>, 2017)

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010)

**Art. 29.-** Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados.- El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
  - b) De ejecución y administración; y,
  - c) De participación ciudadana y control social. (p16)
- ([www.oas.org/juridico/pdf](http://www.oas.org/juridico/pdf))

Código Orgánico Administrativo COA (2017)

**Art. 12.-** Principio de transparencia.- Las personas accederán a la información pública y de interés general a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en éste código y la ley.

**Art. 32.-** Derecho de petición.- Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual y colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas de forma oportuna.

**Art. 136.-** Formularios y modelos.- Las administraciones públicas pueden establecer formularios de uso obligatorio y determinar los modelos de solicitudes, reclamos, recursos y en general de cualquier tipo de petición que se le dirija.

Los formularios y modelos estarán a disposición de las personas en las dependencias administrativas.

**Art. 207.-** Silencio Administrativo.- Los reclamos, solicitudes o peticiones dirigidos a las administraciones públicas deberán ser resueltos en el término de treinta días, vencidos el cual, sin que se haya notificado la decisión que lo resuelva, se entenderá que es positiva. (<http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia>, 2017)

## **Variables Conceptuales de la investigación**

### **Variable Independiente:**

#### **Procesos Administrativos**

Implica una serie de actos formales a través de los cuales se lleva a cabo una actuación administrativa que cumple con un fin.

El proceso tiene como objetivo final emitir un acto administrativo, que es el medio a partir del cual la administración pública de un lugar cumple de

manera conforme con el fin de satisfacer los intereses de la ciudadanía en general. ([www.definicionabc.com/politica/proceso-administrativo](http://www.definicionabc.com/politica/proceso-administrativo))

Un proceso administrativo se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva.

Este conjunto de actividades, está regido por ciertas reglas o políticas empresariales cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de dichos recursos. (Riquelme, 2017)

#### **Variable Dependiente:**

##### **Atención a Usuarios**

Los usuarios esperan ser tratados con profesionalismo, es decir con una actitud de respeto, una conducta apropiada en cada momento.

Cuando los usuarios quieren un servicio lo quieren ya y buscan accesibilidad para ello debemos encargarnos de que no haya ninguna barrera para que lo consigan y puedan fácilmente ponerse en contacto con nosotros. (Perezanta, 2014)

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa (Gómez, 2006)

#### **Definiciones Conceptuales**

**Administración:** Hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones.

El término proviene del latín ad-ministrare (servir) o ad manus trahere (manejar o gestionar). (<https://definicion.de/administracion>, 2018)

**Administración pública:** Como ciencia estudia la actividad gubernamental, así mismo a la sociedad en su desarrollo, de esta manera la administración pública contribuye a proponer modelos para administrar, proteger y distribuir los bienes y los asuntos públicos. ([www.gestiopolis.com/conceptos](http://www.gestiopolis.com/conceptos), 2018)

**Atención al cliente:** Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas o instituciones de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión. ([www.monografias.com](http://www.monografias.com))

**Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia.

Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. (<https://conceptodefinicion>, 2018)

**Competitividad:** Es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar para obtener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticipar las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico. No sólo es un problema de tipo tecnológico y económico, sino involucra una gran variedad de aspectos como: territorio, elementos sociales, ambientales y políticas. (Cebreros, 1993)

**Eficaz:** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tienen eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa. (<https://www.significados.com>, 2018)



**Eficiencia:** Según Robbins y Coulter, la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Thompson, 2008)

**Empleados Públicos:** Son empleados de la Administración Pública que tienen al Estado como único empleador; es decir, que trabajan en empresas u organismos públicos. Los distintos tipos de empleados públicos que existen son trabajadores por cuenta ajena que, o bien han superado unas pruebas de oposición, o bien han firmado un contrato de trabajo como personal laboral. Todos ellos desempeñan trabajos retribuidos al servicio de los intereses generales de los ciudadanos. (<https://lasoposiciones.net/empleados-publicos>, s.f.)

**Ética empresarial:** Se refiere a la verdad y justicia relacionadas con varios aspectos como las expectativas de la sociedad, la competencia equitativa, la publicidad, las relaciones públicas, la responsabilidad social, la autonomía del consumidor y el comportamiento corporativo en el país de origen y el extranjero (Koontz H. , 2012)

**Funcionario:** Es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado. (<https://definicion.de/funcionario/>, 2018)

**Institución Estatal:** Administración a cargo del gobierno de turno. Su finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía. ([https://www. Significados.com](https://www.significados.com), 2018)

**Organización:** Terry: Es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas. (<http://admonitm.awardspace.com>)

**Plan:** Se define como la intención y proyecto de hacer algo, mediante un documento en que constan las cosas que se pretenden realizar.

**Planeación:** La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización". (Reyes A. , 2007)

**Plan de mejora:** Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. (www.educacion.navarra.es)

**Procesos Administrativos:** Secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. (www.significados.com, 2018)

**Productividad:** En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (<https://es.wikipedia.org>)

**Rentabilidad Social:** Éste hace referencia a los beneficios que puede obtener una sociedad de un proyecto o inversión de una empresa. (<http://economipedia.com/definiciones>)

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (<https://es.oxforddictionaries.com>)

**Servicio al Cliente:** Prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. (<https://www.definicionabc.com/economia>).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Datos de la empresa**

#### **Nombre completo de la institución:**

Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón La Libertad

#### **Razón Social:**

GAD Municipal de La Libertad

#### **R.U.C.:**

0960006340001

#### **Registro Oficial:**

No. 168 el 14 de abril de 1993.

#### **Representante Legal:**

Sr. Antonio Espinoza Infante

#### **Ediles:**

Arq. Nilo García Chasi

Lcda. Bélgica Moncada Arévalo

Ab. Johanna Arias Sánchez

Lcda. Jazmín Sanguña Zambrano

Sr. Joffre Paredes Orrala

Sr. Leonardo Moreno Carrillo

Sr. José Daniel Villao

**Dirección:**

Cantón La Libertad-Provincia de Santa Elena  
Barrió 28 de Mayo. Av. Eleodoro Solórzano y calle 11 diagonal al Paseo Shopping.

Horario de Atención:

**Lunes a Viernes 8H30 a 13H00 y 14H00 a 17H30**

**Teléfonos:**

3711955 – 3711956

**Dirección Electrónica:**

[www.lalibertad.gov.ec](http://www.lalibertad.gov.ec)

**Cuadro 4**

**Logotipo:**



Fuente: [www.lalibertad.gob.ec](http://www.lalibertad.gob.ec)

## **Objeto Social**

Es la prestación de servicios que ofrece el GAD Municipal en todos los procesos administrativos a la comunidad.

Cumplir con las leyes establecidas en la Constitución de la República 2008, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y en el Código Orgánico Administrativo.

Crear o modificar Ordenanzas, exonerar tarifas y elaborar o suprimir Reglamentos.

Planificar y velar por los intereses de los ciudadanos.

Demostrar comportamiento ético y profesional.

## **Misión**

Somos un gobierno local líder, que promueve el desarrollo humano sostenible, entregando a la comunidad servicios de calidad y calidez; con tal propósito desarrolla una gestión eficiente, transparente y participativa; contribuyendo de esta manera, al bienestar material y espiritual de la colectividad.

## **Visión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir; constituyéndose de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su institución y su cantón.

## **Políticas del GAD Municipal**

- a) Consensuar y concertar con los actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo integral de la sociedad libértense.
- b) Movilizar los esfuerzos para dotar al GAD Municipal del Cantón La Libertad de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar la conciencia cantonal.
- c) Fortalecer el desarrollo municipal, a base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudaciones propia, impuestos, tasas, contribuciones, etc., que permita el autofinanciamiento de los gastos, mediante un proceso de gerencia social municipal.
- d) Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como propósito institucional.
- e) Incentivar la voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo.
- f) Identificar los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuada, con el menor costo y el mayor beneficio.

## **Valores Institucionales**

- a) Plasmar el liderazgo en la toma de decisiones de beneficios para el Cantón La Libertad.
- b) Materializar la credibilidad con acciones que orienten el desarrollo integral del Cantón.
- c) Promover la honestidad en los servidores y servidoras.

- d) Practicar la disciplina laboral en actividades encomendadas.
- e) Cumplir puntualmente con nuestra jornada laboral.
- f) Aplicar la responsabilidad de servicio y entregar al cliente social el producto de calidad y calidez.
- g) Consolidar la solidaridad social con los grupos vulnerables del Cantón La Libertad.
- h) Cristalizar la transparencia de la gestión pública con rendición de cuentas a la ciudadanía.
- i) Coordinar la comunicación interdepartamental para optimizar recursos.
- j) Cumplir el compromiso con la ciudadanía y;
- k) Reconocer la superación y voluntad del talento humano.

### **Tipo de proceso nivel operativo**

#### Ámbito

Es el encargado de la ejecución directa de los proyectos o productos finales que se entregan al usuario encargado de cumplir con los objetivos y finalidades de la municipalidad.

Ejecuta los planes, programas, proyectos y además políticas y decisiones del proceso gobernante.

Los productos y servicios que entrega al usuario lo perfeccionan con el uso eficiente de recursos y al más bajo costo. (Gaceta Oficial, 2012)

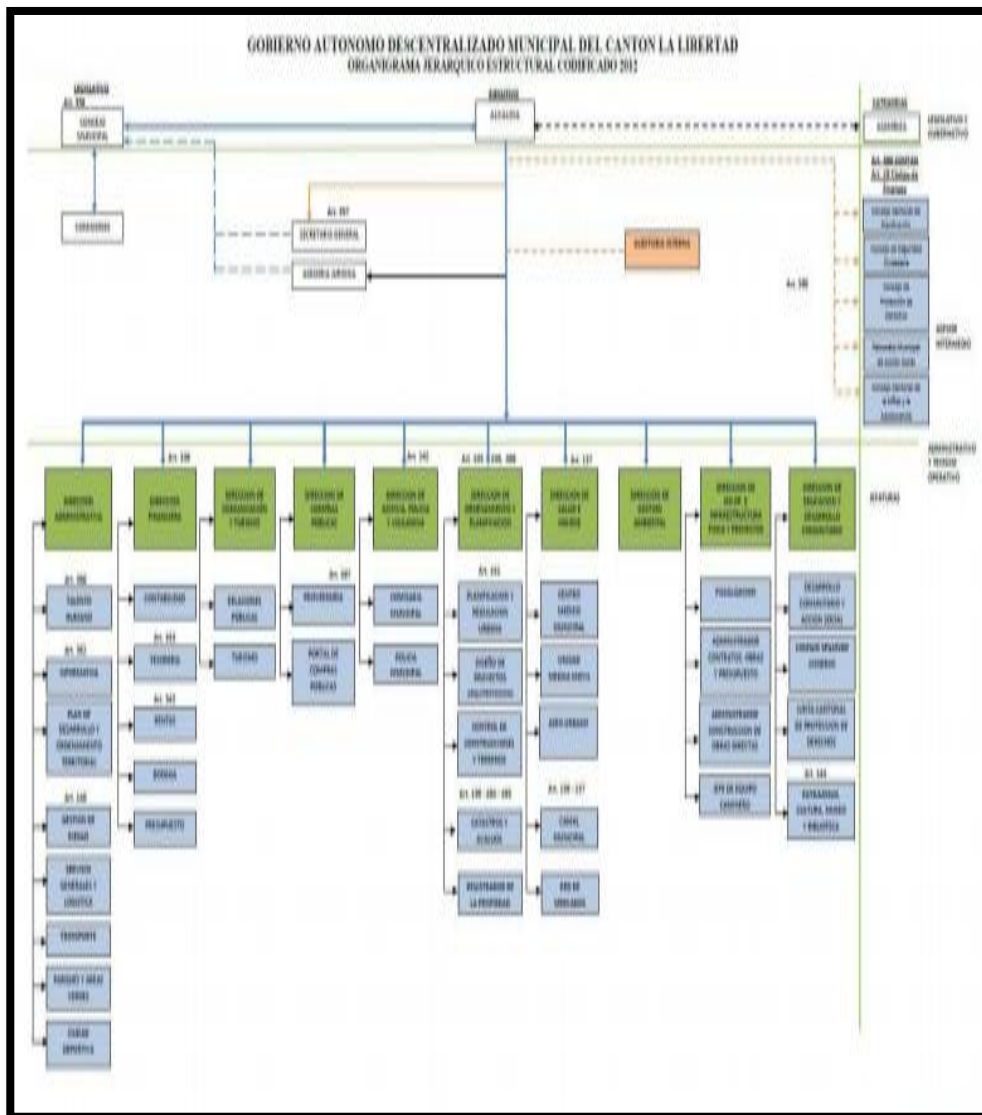
Para este proyecto de investigación se identificó que el área más concurrida para realizar procesos a nivel operativo, es la dependencia de Terrenos, donde acuden diariamente los usuarios a realizar trámite hasta obtener un Contrato de Arrendamiento.

Se integra con: Dirección de Ordenamiento y Planificación Urbana.  
 Dependencias:

- Control de Construcciones
- Terrenos
- Catastros y Avalúos
- Pan de Desarrollo y Ordenamiento territorial

### Cuadro 5

### Estructura Organizativa



Fuente: [www.lalibertad.gob.ec](http://www.lalibertad.gob.ec)



## **Principales Servicios**

La prestación de atención al usuario en los diferentes procesos departamentales en las áreas del GAD Municipal del Cantón La Libertad, donde se requiere la solución a los requerimientos para cancelar los impuestos de predios y arriendos, certificado de no ser deudor, certificado de catastro y avalúos, certificado de no poseer bienes, tasas administrativas, permisos de construcción, etc.

Todo este mecanismo requiere del servicio en atención al usuario con eficiencia donde el colaborador informa a la brevedad y da la solución para que realicen sus trámites los usuarios en el menor tiempo posible.

Estos procesos se realizan de acuerdo a la Ley en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y el Código Orgánico Administrativo; así como las normas, estatutos y ordenanzas establecidas en la institución.

## **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

El GAD Municipal se encuentra ubicado en La Libertad provincia de Santa Elena, desde el año 1993 ofrece el servicio de prestación en atención a las exigencias diarias de los usuarios que se presentan en la institución.

Dentro de los datos de investigación encontramos a la asistente administrativa de la primera área Terrenos, quien se encarga de atender en forma directa por ventanillas, brindando la información, receptando los documentos y estableciendo el tiempo de respuesta al usuario. También la información se lo realiza vía telefónica. Los sistemas de comunicación entre el empleado y el cliente son las instalaciones, los micrófonos y el sistema informático ORACLE.

El departamento de Recaudaciones en las ventanillas realizan cobros de tasa, impuestos y certificados, esto es de forma inmediata con el cliente.

El departamento de Rentas en las ventanillas la asistente administrativa receipta documentos y entrega tirillas por valores de impuestos, de compra, de permiso de construcción y emiten los informes a los respectivos departamentos.

El departamento de catastros el asistente administrativo receipta documentos y emite informes.

Como lo establece el registro oficial del 12 de marzo del año 2007, una vez presentada y recibida la solicitud, se debe dar el plazo perentorio que, en su orden y sucesivamente informen los departamentos involucrados en el proceso. No podrá paralizarse por un término de 30 días a partir de la fecha de ingreso, para cumplir cualquier disposición.

Esto no se cumple dentro del GAD Municipal del cantón La Libertad, por lo que es importante la relación interdepartamental, implementar equipos con tecnología avanzada, priorizar los requerimientos, evaluar el servicio que se ofrece, demostrar iniciativa y disposición al asumir el cargo. Crear la idea en los empleados como si fuéramos nosotros los clientes, para cambiar y mejorar el servicio en función al tiempo de espera.

La institución deberá contratar personal con cualidades para la atención del cliente, motivar al personal por el esfuerzo, proporcionarle la estabilidad en el puesto para que entregue información correcta.

Para satisfacer las necesidades de una comunidad la mejor estrategia es trabajar con responsabilidad, eficiencia, con personal colaborador y preparado para ofrecer una solución a los problemas en los procesos administrativos.

El presente trabajo investigativo se realiza en base a la creación de un plan de mejoras en la atención, que permita disminuir el tiempo del interesado y llevar un control de seguimiento de documentos en el

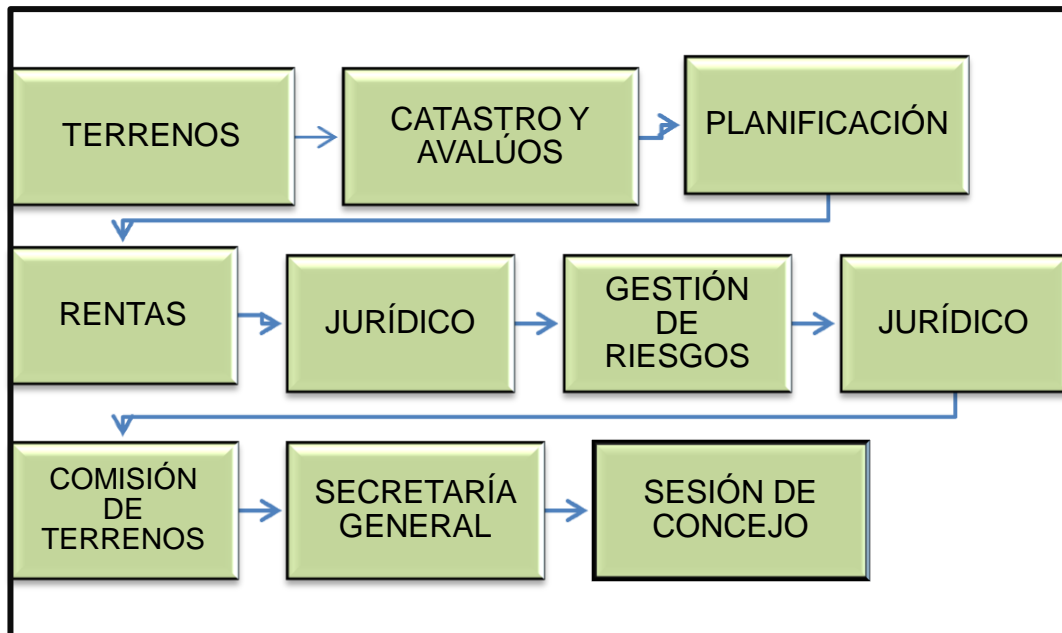
proceso a nivel departamental, que ayudará a mejorar el nivel de servicio y garantizar la satisfacción del usuario en un ambiente laboral agradable.

A continuación consta el organigrama de la institución en cuanto a los departamentos involucrados para realizar un proceso.

### Principales áreas de la empresa para un trámite de Arriendo o Compra.

**Cuadro 6**

#### **DIAGRAMA DE FLUJO**



**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

#### **Personal involucrado en el proceso área de Terrenos**

Ing. Ingrid Suárez Pico

**Jefe de Terrenos**

#### **Asistentes Administrativas**

Sra. Annabelle Asqui Panchana

Sra. Mercy Briones Ramírez

## **Inspectores**

Sr. Allan Rosales Suárez

Sr. Carlos Ángel De La Cruz

## **Usuarios**

20 usuarios en proceso diario aproximadamente

Este proyecto se concentró en el área de Terrenos, donde se inicia un proceso de atención entre 20 a 25 usuarios por día, que realizan tramites de arriendo o compra en un aproximado de 100 expedientes al mes, que luego de pasar por 8 informes departamentales, siendo las áreas más dificultosas los departamentos de Jurídico, Gestión de Riesgo y Comisión de Terrenos, logran aprobarse aproximadamente entre 40 a 60 expedientes en un tiempo de 10 meses o 1 año.

## **Las falencias**

Como se puede establecer para un proceso de legalización de un terreno el mayor tiempo se lleva entre los departamentos de Jurídico, Gestión de Riesgo y Comisión de Terrenos para los informes, por lo que se debería revisar en cuanto al recurso humano y tecnológico que poseen éstas áreas departamentales, con la finalidad de proveer de personal y equipo adecuado para acortar el tiempo y facilitar el proceso.

Los departamentos no optan por actualizar el número telefónico del usuario para indicar alguna novedad.

El departamento de Secretaria General, debería revisar los números telefónicos de los usuarios y actualizarlos, algunos usuarios han cambiado o le han sustraído el teléfono que es el vínculo de comunicación con ellos para que asistan a la sesión o se informen del procedimiento del trámite.

Aunque se envíen cierta información en las redes sociales, sabemos que la mayoría de los usuarios son personas adultas (40 a 65 años) que no manejan este sistema.

Esto es lo que origina la desorientación que tienen en algunos casos los usuarios al recibir la atención, por lo que dejan sus trámites inconclusos a veces por desconocimientos no saben en qué departamento se encuentra su carpeta ocasionando la insatisfacción en legalizar un trámite.

Es por esta razón que este proyecto como plan de mejora en atención a usuarios sugiere se implemente un sistema de gestión de documentos que puede ser idealizado por el departamento de sistema, esta información ayudará a que se identifique inmediatamente con el número de la cédula donde se encuentra el trámite ahorrando tiempo y orientando al usuario.

### **Diseño de la investigación**

Para este proceso de investigación se utilizó los siguientes diseños:

Bibliográfico, utilizando la página web, libros, informes, así como documentos de la institución, que sustentan la información que se requiere para este proyecto en relación a administración, procesos y servicios.

De campo, la información se la extraerá del lugar donde ocurren los hechos, es decir del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, observando, verificando, comprobando y recopilando datos de las actividades que realizan los funcionarios y colaboradores en relación a los procesos de trámites de esta forma se obtendrá una información real sobre la problemática que a diario los usuarios enfrentan dentro de la institución.

Y un diseño cualitativo por qué estará sujeto a las circunstancias de cada ambiente o escenario en relación a institución, empleados y usuarios en búsqueda de una mejora en el proceso administrativo y atención a usuarios.

## Tipos de investigación

Cuadro 7

Prototipo

Explorativo	Explicativa	Descriptivo	Correlacional
Se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto. (Arias G. F., 2012, pág. 23)	Determinan las causas de los fenómenos. Generan un sentido de entendimiento. Son sumamente estructurados. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación 5ta. edición, 2010, pág. 77)	Describir un fenómeno: Especificar propiedades, características y rasgos importantes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003, pág. 119)	Pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. (Grajales, 2000, pág. 20)

**Nota Autora: Asqui, A (2018)**

Para esta investigación se va a trabajar con el tipo explorativo, buscar las causas que originan el problema para efectuar correcciones a los procedimientos.

Correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

En este proyecto existen 2 variables que interactúan:

- Procesos administrativos
- Atención a usuarios

Y descriptivo porque se va a describir la situación de los usuarios en la atención a los procesos administrativos con el objetivo de conocer sus problemática y realizar planes de mejoramiento.

### **Población y Muestra**

**Población:** La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias G. F., 2012, pág. 81)

**Población Finita:** Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (p.82)

**Población Infinita:** Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (p.82)

Cuadro 8:

Universo

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Alcalde	1
Concejales	7
Jefes Departamentales	7
Asistentes Administrativos	6
Inspectores	2
Usuarios	20
Investigadora	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

**Nota Autora: Asqui, A (2018)**

**Muestra:** Es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo & Tamayo, 1997, pág. 38)

**Muestra No Probabilística:** También llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones, y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003, pág. 326)

Como la población es finita de 44 personas no se va a utilizar formula de muestras.

### **Métodos de Investigación**

**Métodos:** El método es un proceso de pasos a seguir para alcanzar una meta, y la técnica es el conjunto de procedimientos de los recursos de que se vale la ciencia para llegar a su fin, la técnica se puede repetir según el Investigador lo considere para que su trabajo tenga validez. (www.gestiopolis.com, 2008)

Los métodos teóricos de investigación que se va a desarrollar para el presente trabajo son:

**Método descriptivo:** Es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en las investigaciones, en éste proyecto se va a evaluar algunas características o comportamiento de los jefes, colaboradores del GAD Municipal del Cantón La Libertad y de los usuarios para lograr conocer la problemática y establecer el plan de mejoras en los procedimientos y atención.

**Histórico-Lógico:** Se va a estudiar la trayectoria de los acontecimientos además de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los procesos de la organización.



**Método Inductivo:** Es un método científico que permite obtener conclusiones generales. Analizar las situaciones, recolectar datos que ayudaran a descubrir las falencias dentro de los procesos administrativos y de esta manera brindar soluciones para que el GAD Municipal del Cantón La Libertad realice una atención de calidad a los usuarios en un corto plazo.

### Técnicas e instrumentos de investigación

Cuadro 9:

Procedimientos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

La encuesta con su instrumento el Cuestionario, que se aplicará a un determinado grupo de usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad con temas relacionados al servicio, orientación en los procesos y sus expectativas en la atención.

Y la entrevista, porque es una de las técnicas más utilizadas con el fin de obtener la información, en base a conversaciones con un determinado grupo de funcionarios y asistentes administrativos realizando preguntas concretas acerca de sus expectativas previas al servicio que brinda el personal de su área, la satisfacción en la atención a sus requerimientos y la búsqueda de un nuevo sistema.

## **Procedimientos de la investigación**

En este trabajo investigativo se aplicarán los siguientes tipos, métodos y técnicas de investigación que servirán para identificar los problemas e implementar un plan de mejora en los procesos administrativos en la atención a los usuarios, con el objetivo primordial de mejorar el servicio brindado a la comunidad.

### **Tipos**

Explorativo es el primer acercamiento al problema, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, se exploró que la causa que origina la problemática es la estructura del proceso del trámite que cuenta con una Ordenanza de años anteriores y que no ha sido modificada, el recurso humano no distribuidos en las áreas específicas, escasez en información interdepartamental, Correlacional en el que interactúan dos variables: Procesos administrativos y Atención a usuarios. Descriptivo se examina las características del proyecto a investigar, definirlo, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. Describir la situación de los usuarios en la atención a los procesos administrativos con el objetivo de conocer sus problemática y realizar planes de mejoramiento, se analiza el entorno del ambiente laboral de los colaboradores y usuarios en el GAD Municipal del Cantón La Libertad.

### **Métodos**

Se va a recolectar la información, se registrará los nombres de los colaboradores, el estado físico de las instalaciones, los equipos tecnológicos con que sistema de información se labora en la institución en servicios al usuario.

Histórico-lógico se complementan y vinculan mutuamente, el método lógico debe basarse en los datos que proporciona el método histórico, investigar el funcionamiento de los procesos internos del GAD Municipal y cómo influye en el personal externo.

Inductivo se busca llegar a la demostración de la verdad y obtener una conclusión general, recolectar toda la información posible en el GAD Municipal para determinar los antecedentes y situaciones por lo que es deficiente la atención.

**Técnicas:**

La encuesta por medio del instrumento cuestionario se realizaron preguntas concretas en forma anónima, con una alternativa como respuesta en un tiempo de 8 minutos, dirigida a los usuarios que visitan a diario las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Libertad en las ventanillas de atención en las áreas donde se realizan los procesos para la legalización de un predio como son: Terrenos, Catastros, Planificación, Rentas, Jurídico, Gestión de Riesgo, Comisión de Terrenos y Secretaría General, donde se realiza proceso administrativo para obtener el respectivo Contrato de Arrendamiento.

En la entrevista por medio del instrumento formulario con preguntas dirigidas al personal interno como son los directores, jefes departamentales y asistentes administrativos que en base a su conocimiento y experiencia brindaron una valiosa información que será de gran ayuda para el desarrollo del proyecto considerando el factor más importante de la institución que es el usuario al que hay que satisfacer sus necesidades en un período oportuno.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Aplicación a las técnicas e instrumentos**

Con respecto a este punto se aplicaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación, la entrevista y encuesta que son instrumentos de investigación que proporcionaron información netamente importante para el tema a desarrollar.

#### **Encuesta**

Con las encuestas se puede obtener información clara y concisa de las anomalías que afectan a los usuarios.

- El personal al no estar debidamente capacitado, no brinda una buena atención al usuario, lo cual se ve reflejado en la poca comunicación que brindan.
- Con respecto a la tecnología los equipos que utilizan los empleados del G.A.D son antiguos por lo que se considera deben de actualizarse.
- En la mayoría de las veces que se ha acudido a realizar algún trámite en el G.A.D. de La Libertad, existe algún inconveniente que surge en el camino el cual obstaculiza de realizar el trámite de manera ágil, por lo que es algo que dificultad la rapidez y agilidad en la obtención de documentación.

Una vez analizada las encuestas es necesario poder elaborar posibles medidas que ayuden a contrarrestar estas falencias de esta manera brindar un mejor servicio a la ciudadanía. A continuación se presentan los cuadros y figuras con sus respectivos análisis por cada pregunta realizada.

**1. ¿Considera usted que el servicio que brinda el G.A.D. del cantón La Libertad, cumple con las expectativas del usuario?**

Cuadro 10:

Servicio brindado

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	9	20%
Casi siempre	12	27%
A veces	7	16%
Nunca	16	36%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

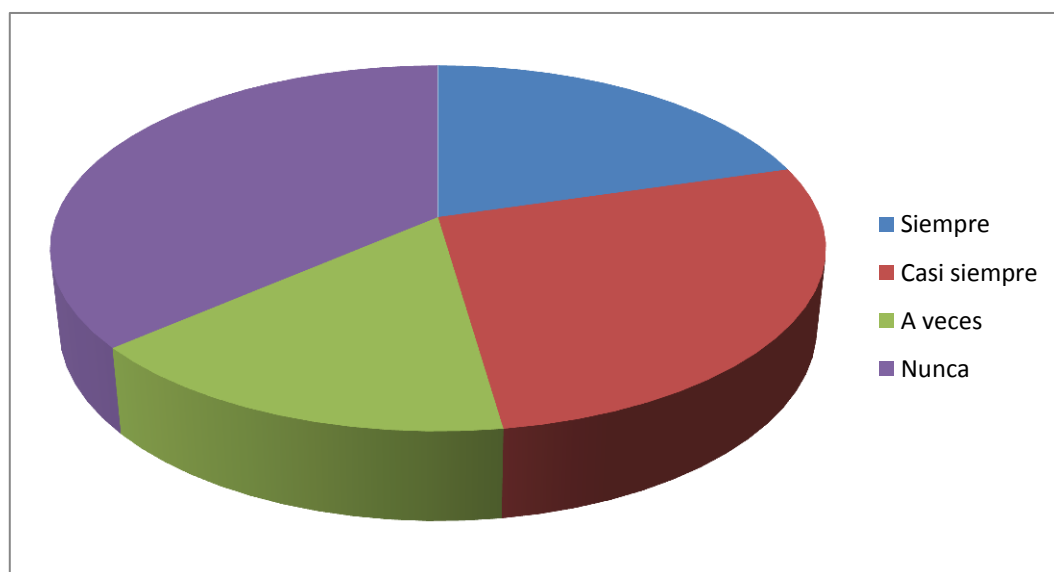


Figura 1: Servicio brindado

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

### **Interpretación 1**

De acuerdo a las encuestas realizadas el servicio que ofrece la institución a la ciudadanía deja mucho que desear, por lo que se espera se tomen los correctivos necesarios a fin de que este servicio sea el adecuado.

## 2. ¿Ha realizado trámite en el G.A.D. Municipal del cantón La Libertad?

Cuadro 11:

Trámite en el G.A.D. La Libertad

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	16	36%
Casi siempre	6	14%
A veces	12	27%
Nunca	10	23%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

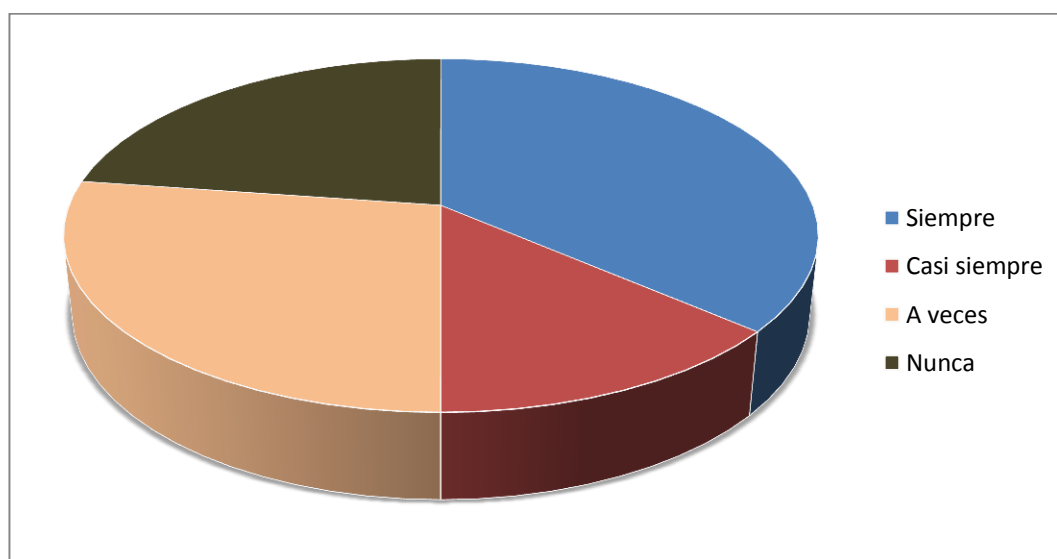


Figura 2: Tramite en el G.A.D. La Libertad

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

### Interpretación 2

La mayor parte de la población encuestada ha realizado trámites en la municipalidad, como pago de predios urbanos, solicitudes de rebaja de predios, permisos de construcción, funcionamiento, entre otros, por lo que sí han acudido a las instalaciones a hacer uso de los servicios.

### 3. ¿Ha tenido inconvenientes al realizarlo?

Cuadro 12:

Inconvenientes en los trámites

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	18	41%
Casi siempre	16	36%
A veces	3	7%
Nunca	7	16%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

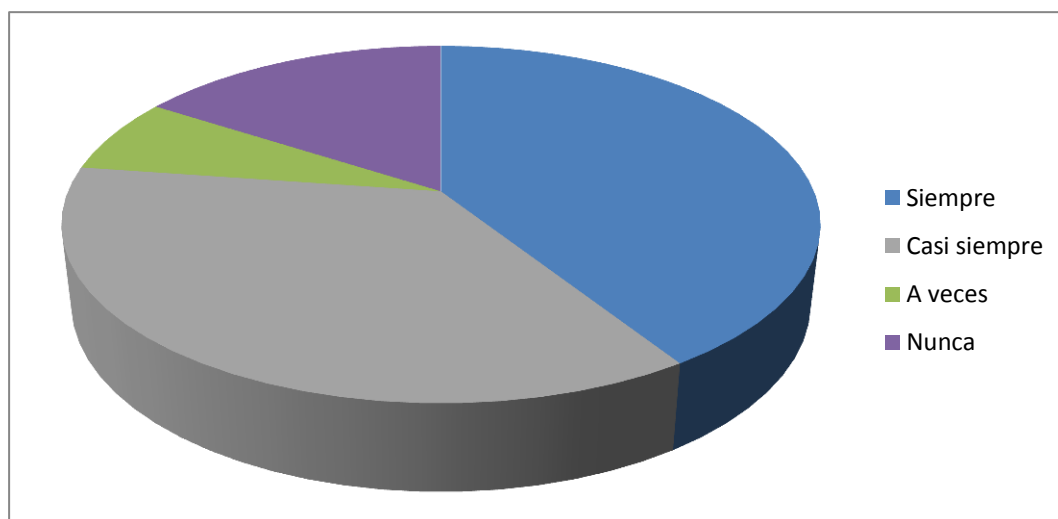


Figura 3: Inconvenientes en los tramites

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

#### Interpretación 3

En la mayoría de las veces que se ha acudido a realizar algún trámite en el G.A.D. de La Libertad, existe algún inconveniente que surge en el camino el cual obstaculiza de realizar el trámite de manera ágil, por lo que es algo que dificultad la rapidez y agilidad en la obtención de documentación.

#### 4. ¿Cree usted que el personal debe estar capacitado?

Cuadro 13:

Personal capacitado

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	24	55%
Casi siempre	13	30%
A veces	4	9%
Nunca	3	7%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

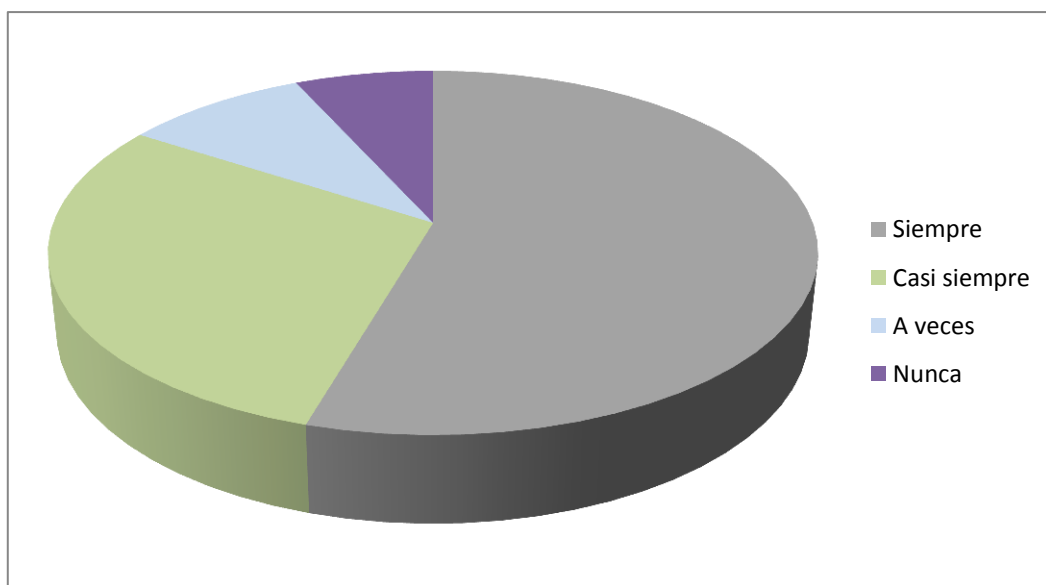


Figura 4: Personal capacitado

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

#### Interpretación 4

El personal presenta falencias en cuanto a atención al usuario, teniendo un lenguaje con falta de tacto a la hora de tratar a las personas, por lo que debe de existir capacitación de manera general al personal municipal.



**5. ¿Ha recibido ayuda u orientación por parte del personal al momento de realizar un trámite?**

Cuadro 14:

Orientación por parte del personal

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	19	43%
Casi siempre	15	37%
A veces	3	7%
Nunca	7	16%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

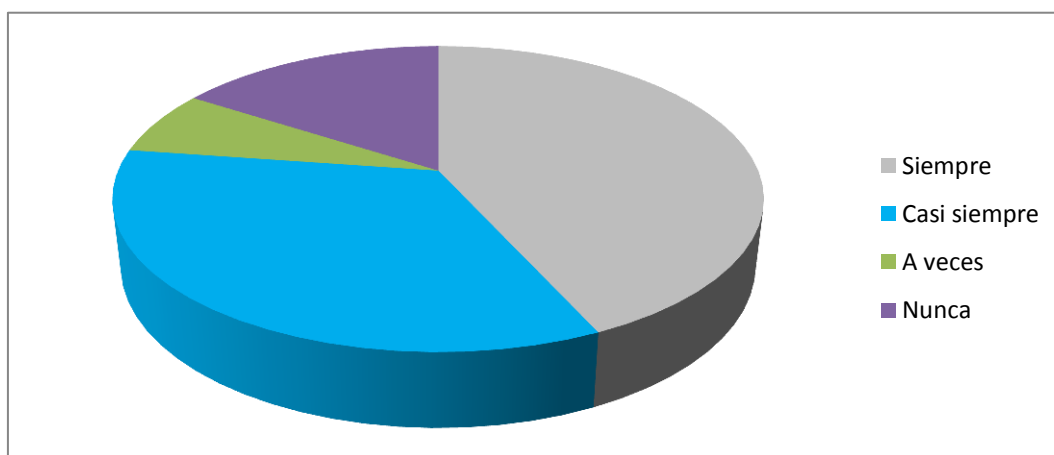


Figura 5: Orientación por parte del personal

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

**Interpretación 5**

El personal brinda la orientación de hacia dónde debe dirigir el trámite, o hacia qué departamento debe de acercarse, por lo que en ese aspecto cumplen al informar al ciudadano, de las áreas que intervienen con respecto a cada caso que se suscita.

**6. ¿Cree usted que falta más tecnología para brindar un mejor servicio al usuario?**

Cuadro 15:

Tecnología adecuada

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	25	57%
Casi siempre	8	18%
A veces	6	14%
Nunca	5	11%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

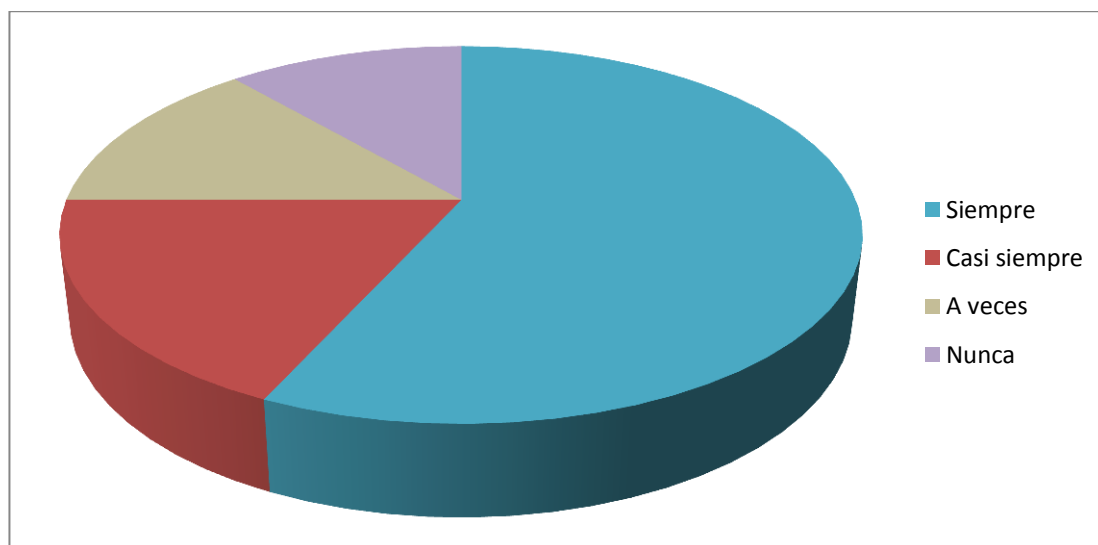


Figura 6: Tecnología adecuada

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

**Interpretación 6**

Con respecto a la tecnología los equipos que utilizan los empleados del G.A.D son antiguos por lo que se considera deben de actualizarse en cuanto a este punto, siendo una debilidad a nivel general de la institución.

## 7. ¿Ha esperado mucho tiempo para que sea atendido su requerimiento?

Cuadro 16:

Tiempo de espera para ser atendido

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	17	39%
Casi siempre	21	48%
A veces	4	9%
Nunca	2	5%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

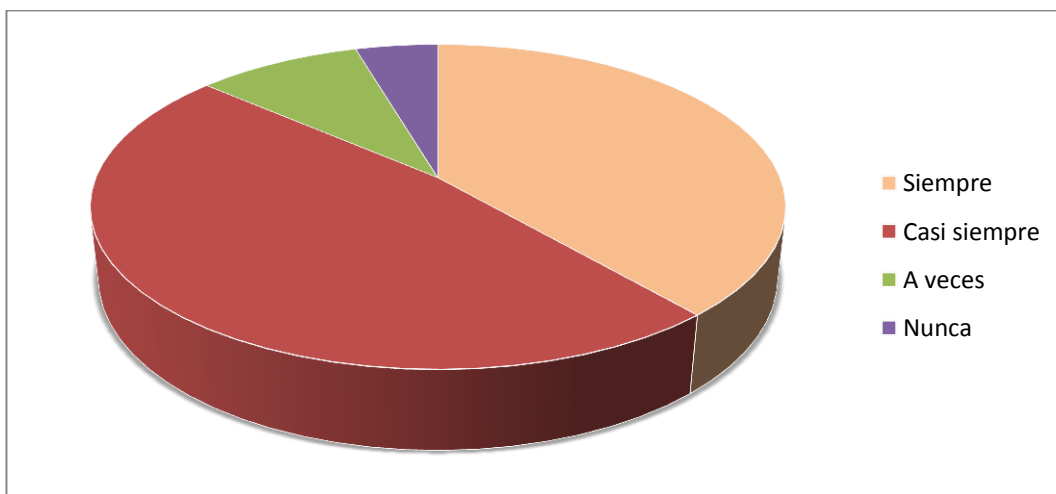


Figura 7: Tiempo de espera para ser atendido

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

### Interpretación 7

Los tiempos de espera para contestar una solicitud son extensos, por lo que los ciudadanos deben de esperar para poder tener contestación alguna, siendo un perjuicio al ciudadano, que espera con ansias su documentación.

## 8. ¿Piensa usted que debe existir cambios en el proceso administrativo?

Cuadro 17:

Cambios en proceso administrativo

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	23	52%
Casi siempre	9	20%
A veces	5	11%
Nunca	7	16%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

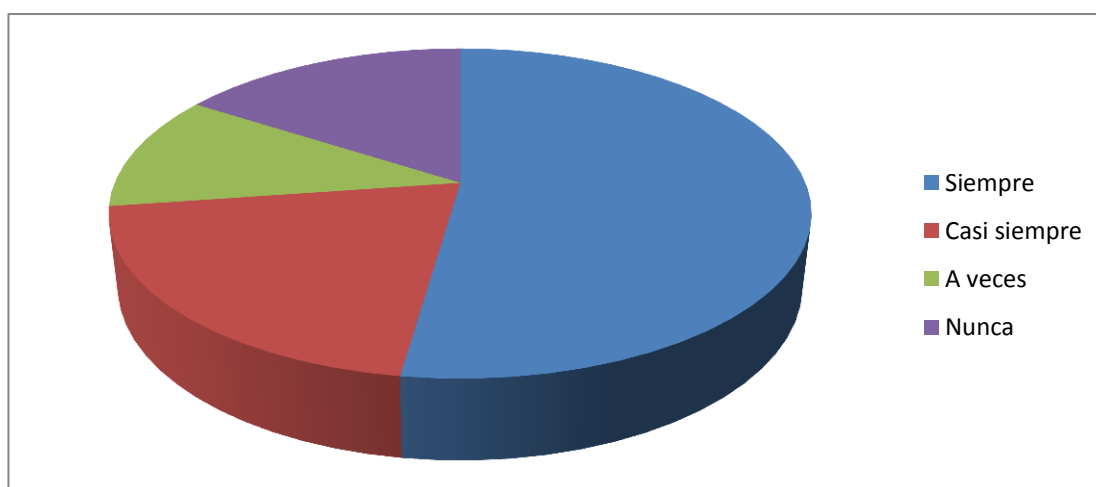


Figura 8: Cambios en proceso administrativo

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

### Interpretación 8

Deben de existir cambios positivos que conlleven a brindar un mejor servicio, como son la capacitación al personal, el uso de equipos modernos, ayudarán a que el servicio sea el adecuado, reduciendo las quejas ciudadanos en este aspecto.

**9. ¿El lenguaje que utiliza el personal de la institución es claro y comprensible para usted?**

Cuadro 18:

Lenguaje claro

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	4	9%
Casi siempre	7	16%
A veces	10	23%
Nunca	23	52%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

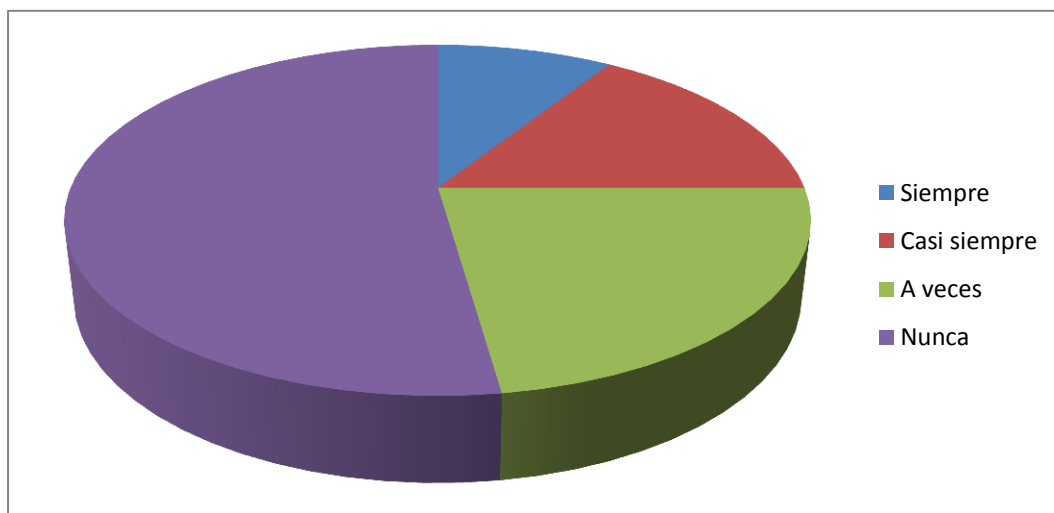


Figura 9: Lenguaje claro

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

**Interpretación 9**

El personal al no estar debidamente capacitado, no brinda una buena atención al usuario, lo cual se ve reflejado en la poca comunicación que tienen con los usuarios, siendo un servicio que deja mucho que desear.

**10. ¿Cree usted que la institución con su personal le motiva a cumplir con sus obligaciones?**

Cuadro 19:

Motivación institucional

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	7	16%
Casi siempre	4	9%
A veces	14	32%
Nunca	19	43%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

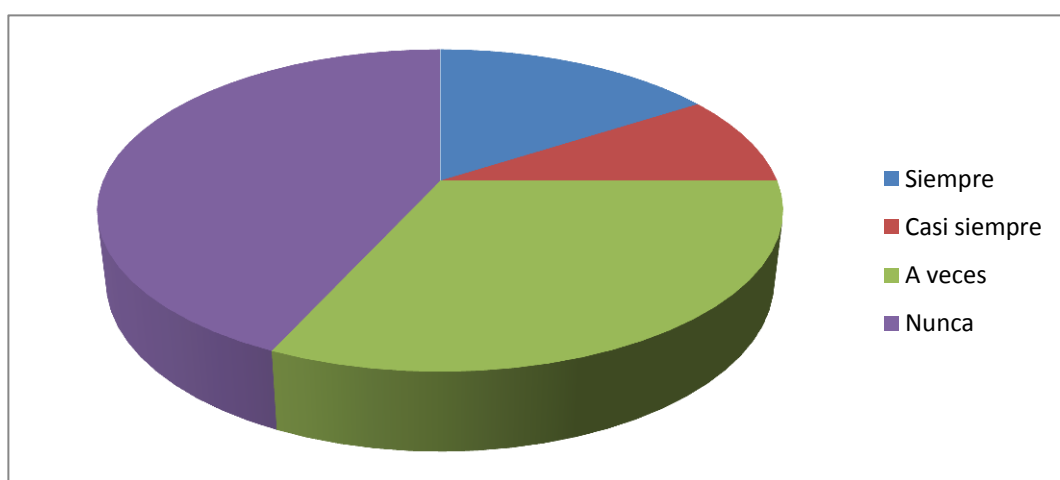


Figura 10: Motivación institucional

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

**Interpretación 10**

De acuerdo a las encuestas, se pudo apreciar que el personal que labora en el G.A.D. en vez de motivar, causa desgano y desmotivación a la ciudadanía a cumplir sus trámites, lo cual se ve reflejado en la imagen que proyecta la institución a la comunidad.

## **Entrevista**

Se realizó una entrevista a los jefes departamentales, así como la asistente del área involucrada, siendo los siguientes:

Jefe de Terrenos, Ing. Ingrid Suárez

Asistente administrativa, Ab. Natalia Troya

Director de Sistemas, Master Andrés Intriago

Estas entrevistas fueron esenciales para poder obtener las conclusiones debidas.

Cada entrevistado emitió sus criterios, con respecto a los cambios en los procesos que se deben de efectuar, por lo que su opinión fue de mucha importancia para aplicar las mejoras, debido a que lo ven desde la perspectiva de sus departamentos, lo que ellos consideran que están fallando y que deben de mejorar.

Es muy importante destacar que a la hora de la entrevista coincidieron que los empleados deben de recibir capacitaciones, de esta manera contar con los conocimientos adecuados para poder resolver los diferentes problemas que en sus áreas se suscitan, destacando que existen usuarios que no poseen un buen tacto hacia el personal, siendo poco pacientes y groseros, por lo que mantener la calma y no llevarles la contra es una manera de calmarlos y que en su debido momento empiecen a calmarse y bajar la guardia.

En la entrevista se destacó además el deseo de brindar un mejor servicio, de esta manera la comunidad en general podrá sentirse satisfecha con el servicio que reciben, mejorando la imagen que proyecta la institución a la ciudadanía.

Cuadro 20

## Entrevista

<b>No de preguntas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Entrevistado 3</b>
1	Conoce usted los procesos administrativos que ofrece el G.A.D. Municipal del cantón La Libertad, puede indicar los de mayor frecuencia	Pago de predios urbanos, permisos de funcionamiento, entre otros	Descuentos por discapacidad, permisos de vía pública, permisos de construcción	Descuentos por tercera edad, descuentos por construcción con préstamo hipotecario
2	En su área existe un control o revisión de trabajo que indique el tiempo que conlleva un proceso	Depende del tipo de proceso el tiempo de ejecución	Existen procesos que toman horas, días, varía según el requerimiento	De acuerdo al tipo del proceso, es el tiempo que demora en ejecutarse
3	Conoce usted y su grupo de colaboradores los deberes y obligaciones en la ejecución de la recepción y entrega de un informe	Se conoce el funcionamiento de cada uno de los procesos existentes	Todo el personal, conoce a cabalidad la función que desempeñan	El personal posee los conocimientos de acuerdo al puesto que ocupan
4	Considera usted que el personal a su cargo ejecuta correctamente la planificación y control de las actividades administrativas	Totalmente de acuerdo	Necesitan pulir este aspecto	En ciertas ocasiones lo hacen de manera adecuada
5	En su área pueden sus colaboradores tomar una decisión en búsqueda de una solución ágil al usuario	Los trabajadores pueden brindarle soluciones acertadas a los usuarios	Todo el personal, posee los conocimientos necesarios para ayudar en este aspecto	Por supuesto que si



6	El personal que trabaja en el área está capacitado para su labor	El personal conoce su función, pero sería bueno capacitarlos	Se considera indispensable capacitarlos en diferentes puntos	Una buena alternativa es la capacitación al personal
7	Considera usted que se debe contratar personal capacitado para su área de trabajo	Es bueno reubicar al personal	Sería bueno capacitar al personal	La rotación de funciones es una opción
8	Usted cuenta con materiales y equipos tecnológicos necesarios	En la actualidad eso es una falencia	No se cuenta con los equipos necesarios	Es necesario dotarse de equipos modernos que ayuden al servicio que se brinda
9	Los procesos administrativos son adecuados o necesitan de algún cambio en su estructura para brindar un mejor servicio	Es necesario realizar cambios que ayuden a optimizar los procesos	Se considera viable realizar cambios en los procesos a fin de brindar un mejor servicio	Existe inconformidad por parte del tiempo que tarda cada proceso, por lo que es necesario realizar cambios para mejorar este aspecto
10	Cree usted que hay que innovar y porque	Es necesario innovar para mejorar como institución	La innovación va de la mano con cambios positivos	Toda organización en un punto de su vida debe innovar para estar siempre a la vanguardia

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

### **Interpretación de la entrevista**

De la entrevista realizada al Director de Sistemas, se pudo determinar que existe una preocupación latente para mejorar el servicio que brinda a la ciudadanía, por lo que se sugiere a cada jefe departamental, un plan de capacitaciones sobre temas específicos que son exclusivamente del área de trabajo al que pertenecen y donde ellos consideren que más fallas poseen.

De esta manera ir subsanando los problemas que tiene el personal de manera general.

Con respecto al área de Terreno la jefa sugiere realizar una evaluación al personal de cada uno de los departamentos con la finalidad de establecer si ofrecen un servicio adecuado, pudiendo así tomar los correctivos necesarios en cuanto a la función que realizan los empleados.

En relación a la entrevista a la asistente administrativa área jurídica, sugiere que el departamento de Talento humano sea más enfático con respecto a los cambios de ser necesario la reubicación del personal en puestos donde mejor se desempeñen de esta manera optimiza tiempo y recurso a la institución, ofreciendo un mejor servicio a la ciudadanía.

### **Plan de mejoras**

A continuación se detalla el plan de mejoras propuesto para mejorar las actividades y servicios que brinda el G.A.D. a la ciudadanía.

### **Explicación del plan de mejoras**

En este punto se detallan las mejoras que se van a implementar para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía.

### **¿Qué?**

Se necesita realizar un plan de mejora en los procesos administrativos para atención a usuarios con un sistema de control departamental.

### **¿Por qué?**

Las instituciones públicas necesitan establecer una buena organización, el flujo de procesos que actualmente utiliza el Cantón la Libertad está basado a un proceso de sistema del año 2002, por lo que genera cierta insatisfacción en cuanto al proceso y tiempo.

Por la ineficiencia de ciertas áreas o en algunos casos por el desconocimiento de los usuarios, se puede realizar correctivos en cuanto a la atención, pensando en aquella persona que se acerca a nuestras oficinas con la intención de solucionar sus inconvenientes para obtener los permisos, legalizar sus predios, pagar sus impuestos etc.

### **¿Cómo?**

Utilizando la tecnología, solicitando al departamento de sistema un enlace interdepartamental, para determinar un control en los diferentes departamentos en cuanto a los procesos que a diarios realizan los usuarios y que no se establecen en la fecha indicada.

Se puede crear un sistema interno de gestión de trámite, donde el contribuyente entrega su documento la misma que ingresa al sistema y lo deriva a las áreas respectivas según las necesidades del usuario, realizando la secuencia del proceso con cada actividad registrada en el sistema.

El departamento de Talento Humano debe seleccionar al personal de forma idónea para las áreas asignadas y comprometer al personal a que realice sus actividades en un tiempo específico.

La institución deberá proporcionar los equipos necesarios para un desenvolvimiento laboral positivo.

Con esto se crearía una estructura de ambiente amigable con el usuario.

Considerando los cambios que se efectúan en cada administración municipal con los recursos materiales, técnicos y humano, el proyecto busca mejorar el sistema de forma ordenada, eficiente y moderna en el proceso más frecuente como es la legalización de un predio, que al no existir un control adecuado ha causado el desinterés de los usuarios que han esperado hasta un año para obtener el contrato de arrendamiento.

El departamento de sistema deberá Implementar un control interno, alimentando la base con datos relevantes identificando los nombres de cada proceso dentro de las áreas departamentales para proporcionar una información amplia y correcta, entregando formularios, receptando carpetas, realizando informes, ingresando resoluciones y elaborando contratos.

Esta herramienta logrará guiar, corregir, registrar y evaluar cada una de las actividades de las áreas involucradas cambiando la relación interdepartamental optimizando tiempo para el usuario.

El sistema operativo ORACLE es interno mediante módulos se desarrolla un prototipo diseñado para lo que se va a hacer acelerando el trámite y mejorando el proceso actual del sistema.

Con esta solución se comparte información permitiendo que el trámite sea ágil y eficiente indicando al usuario la ubicación exacta de su trámite recibiendo la atención que se merece.

La productividad de la misma dependerá del personal que se sienta comprometido y demuestre responsabilidad en sus tareas con la institución y la ciudadanía.

### **Procedimiento**

- Crear modulo
- Asignar un responsable con clave del sistema.
- Identificar las etapas del proceso de un trámite.
- Asignar la documentación en cada proceso

- Aplicar por departamento detallando el tipo de trámite para conocimiento de los empleados.
- Detectar donde se encuentra el proceso para información del usuario mediante un código en el programa.



Figura 11: Ingreso en el sistema

Fuente: [www.lalibertad.gob.ec](http://www.lalibertad.gob.ec)

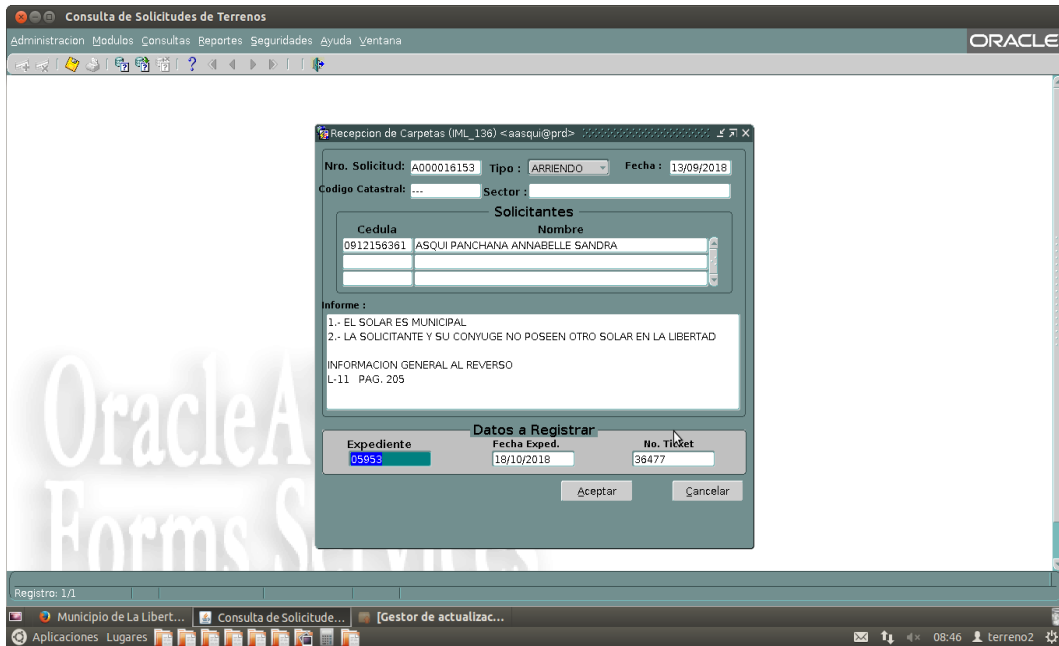


Figura 12: Proceso en el sistema  
Fuente: [www.lalibertad.gob.ec](http://www.lalibertad.gob.ec)

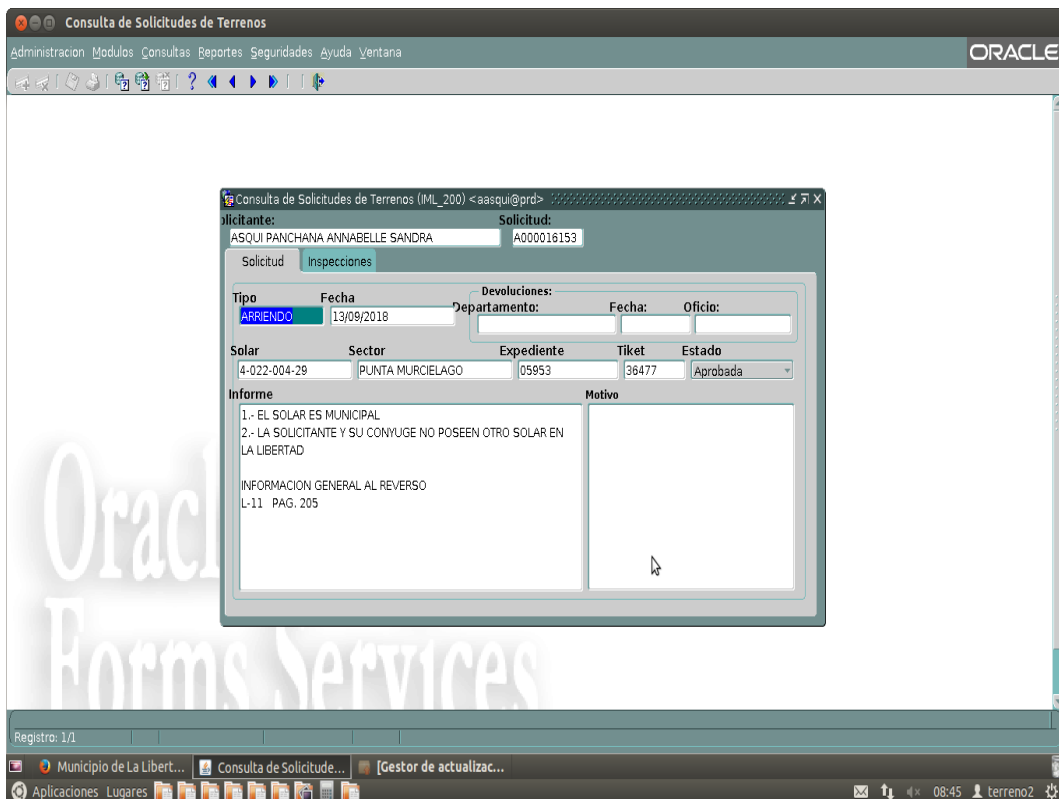


Figura 13: Solicitud en el sistema  
Fuente: [www.lalibertad.gob.ec](http://www.lalibertad.gob.ec)

### **¿Cuándo?**

Estos cambios se llevarán a cabo, para el periodo comprendido de Agosto a Octubre del 2018.

### **¿Dónde?**

En el GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena

### **¿Cuánto?**

Con respecto al tema del presupuesto la cantidad que se requerirá para realizar tales cambios es de \$5.000, se podrá efectuar algún tipo de reforma en el presupuesto.

### **¿Quién?**

El Sr. Alcalde, los Concejales y los Colaboradores del departamento de sistema, con este plan a corto tiempo podrán brindar un mejor servicio que va a beneficiar al pueblo libértense.

Este trabajo ayudará además a incrementar la popularidad del alcalde, al mejorar el servicio que como institución se brinda al ciudadano.

A continuación se presentan en cuadros el plan de mejoras, así como el cronograma con las actividades que se realizarán para mejorar la atención que brinda el personal a la ciudadanía.

Estos dos puntos servirán de manera sustancial como puntos favorables para el tema de investigación, estipulando con fechas cuando se establecen dichos cambios en la institución, así como lo que se debe de llevar a cabo para brindar un mejor servicio.

Si bien cierto esto implica que se realicen diferentes actividades, se cuenta con el tiempo necesario para poder realizarlas, por lo que dichos cambios pueden realizarse dentro del año en curso, siendo viable su implementación y aplicación.

Cuadro 21:  
PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cuánto?	¿Quién?
Mejorar procesos administrativos para atención a usuarios.	Utilizando la tecnología, con un sistema de enlace interdepartamental	Agosto a Octubre del 2018.	GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena	\$ 5.000,00	El Sr. Alcalde, Concejales y Colaboradores del departamento de sistema

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**



Cuadro 22:

Cronograma de actividades

Actividades	2018											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	Semana				Semana				Semana			
Sistema de enlace interdepartamental	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Directrices al personal												
Implementación de una base de datos en el sistema actual de la municipalidad (procesos)												
Reducción de tiempo en los procesos												

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

Cuadro 23:

Proceso

Procesos	Tiempo	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de terrenos: Inspección e Informe.</li> <li>• Área de Catastros: Inspección e Informe.</li> <li>• Departamento Jurídico: Informe</li> <li>• Gestión de Riesgo: Informe</li> <li>• Comisión de terrenos: Informe</li> <li>• Sesión de Concejo: Resolución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mes</li> <li>• 1 mes</li> <li>• 2 o 3 meses</li> <li>• 2 o 3 meses</li> <li>• 2 o 3 meses</li> <li>• 1 mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 días.</li> <li>• 15 días</li> <li>• 3 semanas</li> <li>• 3 semanas</li> <li>• 3 semanas</li> <li>• 3 semanas</li> </ul>

Nota Autora: Asqui, A. (2018)

## Presupuesto

En el siguiente punto se detalla el presupuesto estimativo para llevar a cabo la implementación de tales mejoras dentro de la organización.

Cuadro 24:

Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>V. Unitario</b>
Adquisición de materiales y equipos	\$ 1.800,00
Desarrollador de la implementación del software (Contratación de Personal)	\$ 3.200,00
<b>Total</b>	<b>\$ 5.000,00</b>

**Nota Autora: Asqui, A. (2018)**

Para el financiamiento del presupuesto, se hará un requerimiento a la máxima autoridad de la institución, el cual será incluido dentro del presupuesto de la entidad, en las partidas presupuestarias respectivas, por lo que el proyecto tendrá la viabilidad de parte de las autoridades del GAD Municipal de La Libertad.

## CONCLUSIONES

- Se realizó la fundamentación teórica del presente trabajo de investigación en el cual, se pudo determinar los conceptos y teorías que son aplicables al tema desarrollado.
- Con respecto a la tecnología los equipos que utilizan los empleados del G.A.D son antiguos por lo que se considera deben de actualizarse en cuanto a este punto, siendo una debilidad a nivel general de la institución.
- Se determinaron cuáles son las falencias principales que afectan a la institución como son: ausencia de capacitación al personal, equipos obsoletos, ausencia de evaluación al personal, rotación de puestos, factores que fueron claves para plantear las mejoras.
- Se llevaron a cabo encuestas que permitieron conocer el punto de vista de los usuarios para con la institución.
- Se planteó un cronograma con las actividades principales para contrarrestar las anomalías que se suscitan en la institución.
- Se desarrolló un plan de mejoras con los correctivos necesarios para el personal del G.A.D. La Libertad, teniendo como objetivo mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía.
- Se determinó el presupuesto para la implementación de los cambios a realizarse dentro de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo la fundamentación teórica a fin de conocer los diferentes conceptos acerca del tema a desarrollar, ampliando los conocimientos permitiendo tener un mayor entendimiento del trabajo.
- La institución necesita dotar de nuevos equipos a los diferentes departamentos, de esta manera contar con los equipos adecuados para desempeñar sus funciones de una manera más adecuada.
- Conocer las diferentes falencias que afectan a la institución en cuanto a procesos administrativos, de esta manera poder aplicar las mejoras del caso.
- Realizar las encuestas a la ciudadanía de esta manera poder determinar las diferentes opiniones e inquietudes que tienen acerca del servicio recibido.
- Efectuar el cronograma con las fechas estipuladas para los cambios planteados.
- Elaborar el plan de mejoras a fin de que la institución presente cambios en sus procesos administrativos, de esta manera la comunidad puede sentirse más a gusto con el servicio que reciben.
- Desarrollar el presupuesto para esta investigación a fin de que la institución pueda buscar la partida presupuestaria para su aplicación, de esta manera la municipalidad pueda solventar los gastos que le repercuten llevar a cabo las mejoras en los departamentos, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio.

## Bibliografía

- Arias, G. F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Edición. Caracas- Venezuela, Episteme.
- Basantes. (2014) *Como mejorar los procesos administrativos*, México, Mc. Graw-Hill.
- Cordova, R. (2012). *Procesos administrativos*. Primera edición. México: Red Tercer Milenio s.c.
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición. México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la investigación* 3ra. Edición. México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* 5ta. Edición. México: Mc. Graw Hill.
- Koontz. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc. Graw Hill.
- Reyes. (2007). *Administración moderna*. México.
- Tamayo, t., & Tamayo, N. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: limusa S.A.
- Taylor, A. (1911). *Principios de la administración científica*, Madrid España, las colimas.
- Tschohl. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Servicio al Cliente*. 5ta. Edición. U.S.A.

## Documentos web

- <http://admonitm.awardspace.com>. (s.f.).
- <http://appsni.gob.ec>. (s.f.).
- <https://concepto.de/población>. (s.f.).
- <http://www.definicionabc.com/politica/proceso-administrativo>. (s.f.).
- <http://www.economiasimple.net>. (2016).
- <http://economipedia.com/definiciones>. (s.f.).
- <http://www.educacion.navarra.es>. (s.f.).
- <http://www.eumed.net/libros>. (2009).
- (2012). Gaceta Oficial.
- <http://www.gestiopolis.com>. (05 de 08 de 2008).
- <http://importacionesan.blogspot.com>. (06 de 05 de 2011).
- <http://www.lexis.com.ec>. (2017).
- <http://www.oas.org/juridico/pdf>. (s.f.).
- <https://es.oxforddictionaries.com>. (s.f.).
- [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12213/1/Tesis\\_t1028mr t.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12213/1/Tesis_t1028mr t.pdf)
- <http://www.webyempresas.com/proceso-administrativo>
- Perezanta. (19 de 05 de 2014). [www.eluniversalqueretaro.mx](http://www.eluniversalqueretaro.mx).
- Ramirez, A. (17 de 11 de 2011). <https://es.slideshare.net>.
- Thompson. (01 de 2008). [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net).
- Valencia, O. &. (2017).

# ANEXOS



## Anexo 1

### Carta de aceptación de la empresa



*¡ Siempre juntos  
por La Libertad !*

#### CARTA AVAL

De mi consideración:

*En consideración a la solicitud presentada por la Sra. **Asqui Panchana Annabelle Sandra**, con C.I. 091215636-1 estudiante de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano, realice su proyecto de investigación "Propuesta Plan de Mejora Procesos Administrativos en la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad" Provincia de Santa Elena año 2018", ha sido aceptada, por cuanto cuenta con el aval del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad, para la ejecución del presente tema.*

*Particular que comunico a usted, para fines pertinentes.*

Atentamente,

Mgs. Andrea Nuñez Estrella  
Directora de Talento Humano  
Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad



Anexo 2



**ENTREVISTA**  
**DATOS INFORMATIVOS**



<b>Fecha:</b>	
<b>Lugar:</b>	
<b>Hora Inicio:</b>	
<b>Hora Finalización:</b>	
<b>Entrevistador:</b>	
<b>Entrevistado:</b>	
<b>Cargo:</b>	

**Objetivo:** Conocer la opinión de los Jefes y Asistentes departamentales en la problemática de los Procesos Administrativos en el GAD Municipal Cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

## FORMULARIO

1.- ¿Conoce usted los procesos administrativos que ofrece el GAD Municipal del Cantón La Libertad, puede indicar los de mayor frecuencia?

---

---

---

---

2.- ¿En su área existe un control o revisión de trabajo que indique el tiempo que conlleva un proceso?

---

---

---

---

3.- ¿Conoce usted y su grupo de colaboradores los deberes y obligaciones en la ejecución de la recepción y entrega de un informe?

---

---

---

---

4.- ¿Considera usted que el personal a su cargo ejecuta correctamente la planificación y control de las actividades administrativas?

---

---

---

---

5.- ¿En su área pueden sus colaboradores tomar una decisión en búsqueda de una solución ágil al usuario?

-----  
-----  
-----  
-----

6.- ¿El personal que trabaja en el área está capacitado para su labor?

-----  
-----  
-----  
-----

7.- ¿Considera usted que se debe contratar personal capacitado para su área de trabajo?

-----  
-----  
-----  
-----

8.- ¿Usted cuenta con materiales y equipos tecnológicos necesarios?

-----  
-----  
-----  
-----

9.- ¿Los procesos administrativos son adecuados o necesitan de algún cambio en su estructura para brindar un mejor servicio?

-----  
-----  
-----  
-----

10.- ¿Cree usted que hay que innovar y por qué?

-----  
-----  
-----  
-----

MUCHAS GRACIAS  
POR SU COLABORACIÓN!

Annabelle Sandra Asqui Panchana

C.C. 0912156361

Celular 0997482030

Correo: annabelle\_asqui@hotmail.com



## ENCUESTA

Permítame tomar unos minutos de su tiempo, soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano de la carrera Administración de empresas, con la finalidad de obtener información para el proyecto de investigación sobre la atención a los usuarios en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, requiero que en forma honesta y anónima conteste las siguientes preguntas, la información servirá para elaborar un plan de mejoras.

El objetivo de esta encuesta es: Analizar la situación de los procesos administrativos, unificando los criterios para un servicio eficiente.

## INSTRUCCIONES

Para la elaboración de ésta encuesta se deberá considerar las siguientes instrucciones:

- 1.- Utilice esfero azul
- 2.- Marque X en el recuadro
- 3.- No hacer enmendaduras
- 4.- Escoja una alternativa
- 5.- Sea sincero en su respuesta
- 6.- El tiempo es de 8 minutos.

## CUESTIONARIO

N0.	INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Considera usted que el servicio que brinda el GAD Municipal del Cantón La Libertad cumple con las expectativas del usuario?				
2	¿Ha realizado trámite en el GAD Municipal del Cantón La Libertad?				
3	¿Ha tenido inconvenientes al realizarlo?				
4	¿Usted cree que el personal debe estar capacitado?				

5	¿Ha recibido ayuda u orientación por parte del personal al momento de realizar un trámite?				
6	¿Cree usted que falta más tecnología para brindar un mejor servicio al usuario?				
7	¿Ha esperado mucho tiempo para que sea atendido su requerimiento?				
8	¿Piensa usted que debe existir cambios en el proceso administrativo?				



9	¿El lenguaje que utiliza el personal de la institución es clara y comprensible para usted?				
10	¿Cree usted que la institución con su personal le motiva a cumplir con sus obligaciones?				

¡MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN!

Annabelle Sandra Asqui Panchana

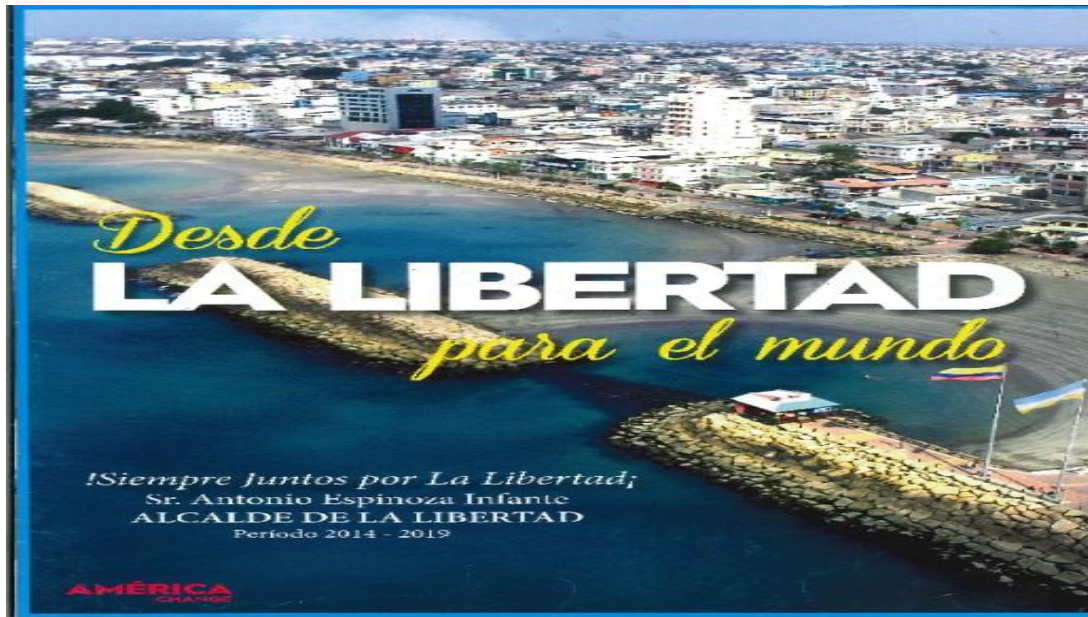
C.C. 0912156361

Celular 0997482030

Correo: annabelle\_asqui@hotmail.com

Anexo 3

Fotos



Cantón La Libertad provincia de Santa Elena



Parte externa de la institución



Dirección: Av. Eleodoro Solórzano Diagonal a Paseo shopping.

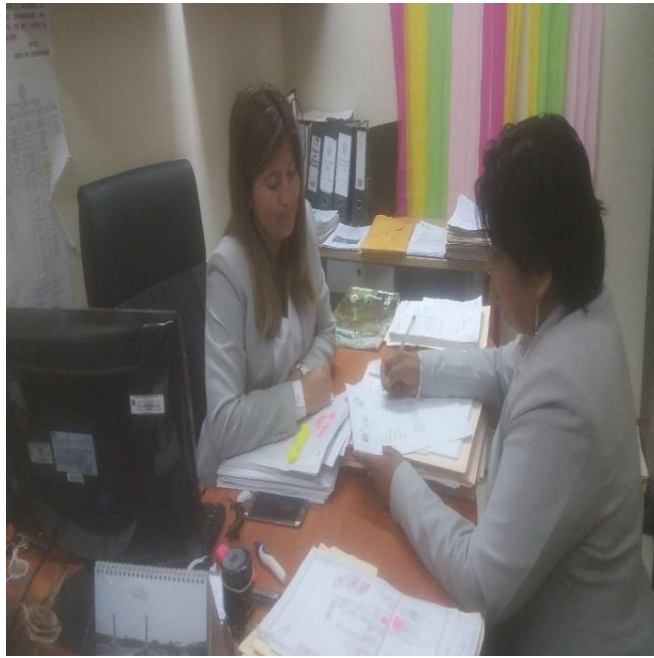
Puerta principal: Ingreso del Personal y Usuarios.



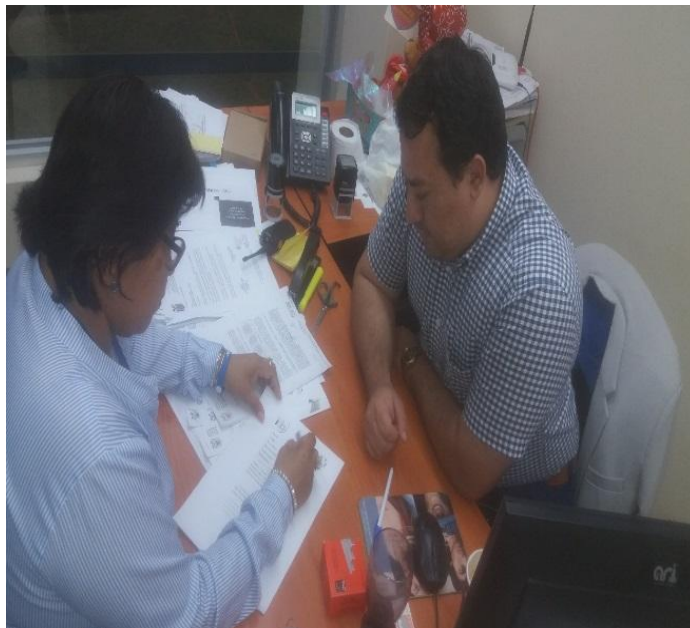
Ventanillas de atención a usuarios

Lunes a Viernes

8.30 a 13.00 – 14:00 a 17:30



Entrevista a la Jefa de Terrenos  
Ing. Ingrid Suárez



Entrevista al Director del área de Sistemas  
Msc. Andrés Intriago





Entrevista a la asistente del área Jurídica  
Ab. Natalia Troya



Organizando la información



**ENCUESTA**  
**De forma externa**



**De forma interna**



En el departamento de terrenos  
Inicia el proceso para trámite



Atención por ventanillas

MEMO 453-AS-18  
22/08/2018  
AGENCIA DE RIESGO

2199-Dop-18  
14/08/2018  
RENTAS  
16/08/2018

- Judicial  
Of. 2277-Rm-2018  
21/08/2018

Oficio 2685-AS  
2018  
Secretaría General

Oficio 8.54  
Resolución judicial  
3 Semana.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD

SOLICITUD 0036370

Presentada por: Rosmery Rosmery  
Santay Julia

El: 22-AUG-2018

Arrendo:  Compra:  Otros:

Solar: 19/ Mz. 003 Sector: 083

JEFEDTO. DE TERRENOS

08/08/2018  
Planificación

Fecha proceso de trámite



Entrega masiva de contratos de arrendamientos





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "PROPUESTA PLAN DE MEJORA PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS, EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD" y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos para incrementar la atención a usuarios, en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena para el año 2018?, presentado por Asqui Panchana Annabelle Sandra como requisito previo para optar por el título de:

### TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

*Annabelle Asqui de Selpado.*  
Asqui Panchana Annabelle Sandra

Tutor:

*[Firma]*  
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.*

Luis Alberto Alhambra  Luis Alberto Alhambra  
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma  
CEGESCIT