



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA  
GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE  
ISIDRO AYORA.**

**Autora:** Martillo Caicedo Tatiana Roxana  
**Tutor:** Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que siempre me brindaron su apoyo incondicional, tanto moral como económico, mis pilares fundamentales en el proceso de lograr las metas y objetivos propuestos.

A mis queridos hermanos por ser parte de mi vida, por su paciencia y afecto sincero, a mi esposo por su comprensión y apoyo en cada decisión que he tomado.

Martillo Caicedo Tatiana Roxana

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios creador de todo el universo, por regalarme el don de la vida, demostrarme siempre que al terminar mis fuerzas las de él comienzan y que cada nuevo amanecer es un nuevo comienzo.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano, por haberme abierto las puertas a la enseñanza y continuar con mis estudios en la carrera que escogí para convertirme en una profesional.

A todos mis compañeros de clases, durante los distintos niveles de estudio, ya que con su compañerismo y amistad han aportado un gran nivel de apoyo a continuar con mi carrera.

Martillo Caicedo Tatiana Roxana



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Martillo Caicedo Tatiana Roxana

Tutor: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

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

Yo, Martillo Caicedo Tatiana Roxana en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, 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 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.

---

**Martillo Caicedo Tatiana Roxana**

**No. de cédula: 0927133579**

---

**Firma**

## **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  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE  
ISIDRO AYORA**

**Autora: Martillo Caicedo Tatiana Roxana**

**Tutor: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

**RESUMEN**

Identificar el proceso que conlleva cada trámite dentro de la Institución, es una tarea que nos permite contar con una herramienta para trabajar con eficacia y calidad. Ante la demanda de solicitudes es preciso que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, cuente con un manual de procedimientos para el área de Secretaría General, el cual es el encargado de receptor toda la documentación que ingresa, con la finalidad de ser atendidos a entera satisfacción del usuario, por cada una de las demás áreas de la Municipalidad de acuerdo a lo solicitado. De tal forma que cada problema tiene su origen y varias causas, también tiene su solución la misma que debemos incorporar a la Institución mediante la combinación de medidas y pasos a seguir obteniendo el resultado final que es la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Proceso

Trámite

Herramienta

Satisfacción



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE  
ISIDRO AYORA**

**Autora: Martillo Caicedo Tatiana Roxana**

**Tutor: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

**ABSTRACT**

**Identifying the process that entails each process within the Institution, is a task that allows us to have a tool to work with efficiency and quality. Given the demand for applications, it is necessary that the Autonomous Decentralized Municipal Government of Isidro Ayora, has a manual of procedures for the area of General Secretary, which is in charge of receiving all the documentation that comes in, in order to be attended to complete satisfaction of the user, for each of the other areas of the Municipality as requested. In such a way that each problem has its origin and several causes, also has its solution the same that we must incorporate to the Institution by means of the combination of measures and steps to continue obtaining the final result that is the satisfaction of our citizens.**

Process

Procedure

Tool

Satisfaction



## ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA: .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	1
Delimitación del problema .....	2
Formulación del problema .....	2
Variables de la investigación .....	3
OBJETIVOS .....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos .....	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	4

CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÒRICO .....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Antecedentes Históricos .....	6
Antecedentes Referenciales .....	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	24
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	27
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	28
CAPÍTULO.....	30
METODOLOGIA.....	30
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	30
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	35
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....	35
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	36
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
CAPÍTULO IV .....	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	37
PLAN DE MEJORAS .....	50
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1 Organigrama.....	33
Figura 2 Atención.....	38
Figura 3 Orientación .....	39
Figura 4 Nivel satisfacción .....	40
Figura 5 Desempeño laboral.....	41
Figura 6 Tiempo.....	42
Figura 7 Horario de atención .....	43
Figura 8 Trámite.....	44

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Población .....	36
Cuadro 2 Atención .....	38
Cuadro 3 Orientación.....	38
Cuadro 4 Nivel satisfacción.....	39
Cuadro 5 Desempeño personal .....	40
Cuadro 6 Tiempo .....	42
Cuadro 7 Horario de atención .....	42
Cuadro 8 Trámite .....	44
Cuadro 9 Total de Participantes de la capacitación .....	67

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, es una empresa pública a la que le corresponde ser partícipe del desarrollo cantonal y del bienestar social de sus comunidades a las que representa.

Sus oficinas están ubicadas en el centro del Cantón Isidro Ayora, calles: 22 de noviembre y 30 de Julio; cuenta con alrededor de 119 empleados, divididos en el área de: Concejo Municipal, Dirección Financiera, Dirección de Gestión Administrativa, Dirección de Obras Públicas, Dirección de Agua y Alcantarillado, Secretaria General, Registro de la Propiedad, Consejos de Protección de Derechos y sus Jefaturas.

En la actualidad existe malestar de parte de los usuarios por la calidad del servicio que brinda, unos de los problemas se relacionan con la poca información que les proveen cada uno de los departamentos sobre los requisitos que conlleva cada trámite, ocasionando desinformación, falta de empatía, lo cual afecta las relaciones interpersonales y se vuelve un ambiente tenso.

Otro factor que incomoda es el tiempo que se necesita para retirar el documento solicitado, ocasionando molestias, pérdida de tiempo, y muchas veces dinero. Por estos problemas presentados, se profundizará un estudio para conocer de manera ciertas las incidencias del resultado.

##### **Situación conflicto**

El cantón Isidro Ayora, fue creado mediante la ley # 134. Registro Oficial # 1002 del 2 de agosto de 1996, constituyéndose en cantón de la provincia del Guayas, eligiéndose a un alcalde y sus concejales, que mediante Ordenanza realizada en sesiones de los días 22 y 25 de marzo de 2002,

el Concejo Cantonal cambio de denominación de Ilustre Municipalidad del cantón Isidro Ayora por la denominación Gobierno Municipal del cantón Isidro Ayora, publicado en el Registro Oficial # 567, mayo 2 de 2002.

El cantón Isidro Ayora cuenta con una empresa pública, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, quien brinda sus servicios a la comunidad Ayoreña desde un horario establecido por su organización y ordenanzas municipales, sin embargo, es muy importante el trabajo que realizan los servidores públicos con los usuarios, tomando en cuenta que el deber primordial de ellos es brindar buen servicio, satisfacer y cumplir sus necesidades.

En la actualidad el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, no logran cumplir con las expectativas del usuario, provocando insatisfacción por parte de ellos, una de las causas son las falencias que se están presentando en el servicio de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora

### **Delimitación del problema**

**Campo:** secretaria general

**Área:** servicio al usuario

**Aspecto:** servicio, secretaria general, satisfacción usuaria

**Cantón:** Isidro Ayora

**Provincia:** Guayas

**Período:** 2016

### **Formulación del problema**

¿Cómo índice el servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** servicio secretaria general

**Variable Dependiente:** satisfacción del usuario

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.** - El problema se encuentra bien determinado, pues se centrará exclusivamente en el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.

**Claro.** - El problema está escrito en forma precisa y es de fácil comprensión.

**Evidente.** - El problema planteado es evidente, debido a las falencias que está presentando en el servicio de secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora afectando la satisfacción de los usuarios.

**Concreto.** - Este es otro aspecto que se encuentra en el problema, está redactado en forma corta, precisa y adecuada, al manifestar que se efectuará un estudio para determinar la situación actual del servicio de la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora

**Original.** - La presente investigación no tiene los suficientes estudios, por lo tanto, la presente tiene como referencias estudios o investigaciones de materiales similares.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Proponer un manual de procedimientos que mejore el servicio y disminuya los tiempos de la tramitación, garantizando la satisfacción del usuario.

## **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente el servicio del área de secretaria general y satisfacción del usuario
- Diagnosticar la situación actual del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario.
- Proponer mejoras mediante la implementación de un manual de procedimientos, a fin de agilizar el trámite deseado por el usuario en el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El trabajo investigativo está enfocado al servicio público que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, con el fin de analizarlos y buscar la satisfacción de los usuarios que buscan que sus necesidades básicas sean resueltas por el órgano competente, el cual busca mejorar el servicio brindado, mediante la agilidad de procesos administrativos, capacitación personal sobre gestión pública, para una mejor atención, esto beneficiará al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora que podría recuperar cartera vencida en cuanto al servicio por agua y pagos por impuesto predios ayudando a la acumulación de fondos e inversión de obras.

El sector público es el conjunto de organismos administrativos mediante los cuales el Estado cumple, o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes del país en beneficio del ciudadano ecuatoriano.

Presenta como utilidad práctica estará enfocada en el diagnóstico de la situación actual del servicio que brinda la secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.



La relevancia social de este trabajo de investigación beneficia a los usuarios como a la sociedad ya que les permite obtener información necesaria para de esta manera optimizar la satisfacción a los usuarios.

Tiene utilidad metodológica se devela en el servicio que brinda la secretaria General que conlleva a la satisfacción de los usuarios del cantón Isidro Ayora, teniendo como la parte metodológica el diseño de la investigación y los tipos de investigación considerándose tres de ellos: descriptivo, explicativo y correccional, la técnica de investigación que se manejará será encuesta y análisis documental.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes Históricos**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora comienza su origen desde la época prehispánica donde el actual territorio que ocupa la jurisdicción municipal del cantón Isidro Ayora, en la época prehispánica estuvo poblado como en la mayor parte de la provincia del Guayas, por tribus de Colonches, Chongones, Daulis y Mangachi, que junto a los Ñausas, Oxivas, Palenques, Pimochas, Quilcas y Yaguachis, formaron parte de la etnia de los Huancavilcas, cuyo regulo era el cacique Guayas.

Esto es a juicio de los historiadores y los escribas, y como lo hicieron constar en el archivo de Indias a la venida de Sebastián de Benalcázar a las costas del litoral ecuatoriano.

En la época republicana la población fue fundada por el Monseñor Xavier, Obispo segundo de Guayaquil, el 13 de enero de 1832, con su Iglesia Catedral denominada San Juan de Soledad, siendo sus linderos, por el norte Cerro de la Iguana, por el sur las cordilleras de Colonche y Chogón; por el este con Pascuales y Nobol; y por el oeste con la Cordillera Guanábano. A soledad le toco la suerte de ser Parroquia Eclesiástica muchos años antes de ser parroquia civil.

El 25 de diciembre de 1841, se nombró para la parroquia San Juan de Soledad un Teniente Corregidor con los atributos de Pedáneo Parroquial, que vino a ser la primera Autoridad Civil dentro de la parroquia, siendo Teniente Pedáneo el Sr. Don Antonia Marcos, para Teniente Pedáneo Suplente el Sr. Ignacio Torres. Esta elección la realizó la Municipalidad de Cantón Daule, en atención de una nota del Sr. Don Vicente Rocafuerte.

Gobernador de la provincia, en la que decía que “dispone que en las próximas elecciones municipales que se elija un Teniente Corregidor para la parroquia San Juan de Soledad, con las atribuciones de las Pedáneos Parroquiales”

Esta nota fue fechada con 22 de noviembre de 1841. Texto de acuerdo de cambio de nombre, que reposa en los libros de Actos del Concejo Cantonal de Daule 1928, dice así: “Después de acalorada discusión sobre el acuerdo dado por el Concejo para el cambio de nombre de la parroquia Soledad, supliéndole con el nombre Isidro Ayora, se acordó enviar dicho Acuerdo, conforme lo indica el señor Ministro de Municipalidades; texto que dice así: El Ilustre Concejo Municipal del Cantón Daule, en uso de las atribuciones concedidas el numeral 17 del Art. 13 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, Vista la suscrita por los vecinos de la parroquia Soledad”.

Ponce (2012) Por años, el popular adagio "El cliente siempre tiene la razón" ha dominado los mercados minoristas. Sin embargo, desde la década de 1990, una nueva tendencia ha aparecido que coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios.

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) se formó en Ginebra, Suiza, en 1946. La organización fijó estándares para el servicio al cliente. La primera reunión en Londres ese mismo año atrajo a un total de 65 asistentes de 25 países.

Riveras (2013) En la década de 1980 incluyó a los aparatos electrónicos en la discusión. Las agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, que ha proporcionado capacitación en el servicio al cliente desde 1971, desarrolló seminarios, libros y videos de capacitación adicionales. El seguimiento de los dispositivos y las encuestas en línea en sitios web también ganaron popularidad.

Durante la década de 1990, las compañías se enfocaron más en retribuir a sus clientes proporcionando regalos por la lealtad de los clientes. Puntos de bonificación en las tarjetas de crédito, ofertas de dinero en efectivo de los bancos por abrir cuentas y millas de viajero frecuente fueron sólo algunas de las ofertas que las empresas utilizaron para incrementar las ventas. Internet proporcionó incluso más opciones para dar seguimiento y mejores oportunidades para que las compañías mejoraran su servicio al cliente.

“El uso de los manuales administrativos (basados en los registros antiguos), data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante éstos que se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en combate...” (Terry, 1993)

Un manual es un documento que te dice paso a paso cómo realizar una actividad, pero entonces, ¿Qué es un manual administrativo? Un autor reconocido en la administración señala que “...son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”. (Terry, 1993).

De esta manera reforzando lo que menciona el autor, son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y estos reflejan a la empresa de manera general.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; estos intentos carecían de un perfil técnico, no contaban con un formato preestablecido, simplemente, indicaban las estrategias a realizarse en un combate, pero establecieron la base para los mismos.

Estos primeros modelos que se generaron contenían cantidad de defectos técnicos, pero sin duda alguna, fueron de gran utilidad para el adiestramiento del personal de nuevo ingreso.

Con el paso de los años, los manuales se adaptaron a las necesidades de cada empresa para ser más concisos, claros, prácticos y con mejores argumentos que pudieran orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias e ineficiencias en sus labores.

Un Manual de Procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización.

En este Manual se deben constatar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o relación de servicio, evaluando el servicio postventa).

En toda empresa debe haber un Manual de Procedimientos, general o corporativo que nos señala, de acuerdo con las políticas concretas establecidas por la compañía, directrices para llevar a cabo actividades rutinarias, que toso el personal debe seguir para realizar el trabajo eficientemente y mantener la imagen corporativa. Estas directrices dependerán del tipo de negocio. (209)

Por supuesto, cada área solamente incluirá en su Manual las políticas y procedimientos en los que esté directamente relacionado. Es decir, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones maneje cotidianamente, sean estos políticas y procedimientos que su propia área haya generado y políticas y procedimientos en que este

directamente relacionado con otras áreas. Cualquier persona de la organización que tenga deseos de colaborar con el desarrollo de los Manuales podrá elaborar políticas y procedimientos siempre y cuando se le dé un adecuado entrenamiento.

Los capítulos en que se puede estar dividiendo el Manual de políticas y procedimientos del área, está en función de las actividades y responsabilidades que realiza dicha área. Esto significa que a pesar de que en todas las áreas se tengan Manuales de políticas y procedimientos, los contenidos de cada uno de ellos sean distintos. Aunque por supuesto, habrá políticas y procedimientos que estén repetidas en más de un área debido al alcance de dicha política o procedimiento.

La elaboración de Manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.

Contenido común de los manuales de políticas y procedimientos

El siguiente contenido es solamente una referencia de lo que podría incluir un Manual de políticas y procedimientos:

Portada.

Índice.

- I. Hoja de Autorización del Área.
- II. Política de calidad (cuando sea aplicable).
- III. Objetivo(s) del Manual.
- IV. Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- V. Políticas.

- VI. Procedimientos.
- VII. Formatos.
- VIII. Anexos.

### **Antecedentes Referenciales**

**Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa “FERRITODO” ubicado en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, autores: Andrango Aizaga Nely Magali; Grijalva Andramunio Edwin Patricio, Universidad Técnica del Norte Facultad de ciencias administrativas y económicas.**

#### **Carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría**

El sector micro empresarial a nivel de la provincia de Pichincha, especialmente del cantón Pedro Moncayo, ha logrado un alto crecimiento, siendo la actividad ferretera la de mayor incremento. El proyecto se enfoca en el mismo, que hace referencia al manejo administrativo y financiero de la microempresa “FERRITODO”; está actualmente se constituye como la pionera no solo en la comercialización de materiales de ferretería, sino en matrices de llaves y cerraduras, copiadoras de llaves, siendo el único en este sector. Existe la ausencia de un manual de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. No cuenta con una organización estructural y funcional definida, su personal no ha logrado aún definir su rol y funciones de acuerdo con su perfil profesional dentro de la microempresa. No aplica ningún tipo de control interno en el manejo financiero, siendo su única verificación los ingresos (con facturas) con los dineros obtenidos (arqueos), realizando su verificación manual. No existe un manual de procedimientos administrativos y financieros en “Ferritodo”, que evalúe la gestión normativa, administrativa, operativa y financiera dentro de la misma, que permita detectar debilidades en torno a la comercialización de sus productos al cliente. El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo

económico, educativo, ético y social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del manual se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente.

**Diseño del manual de procesos y procedimientos del área recursos humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo con complejidad y tamaño (modelo seccional cundinamarca y d.c.) Melba Lucia Vergara; Universidad de la Salle Facultad de Administración de Empresas, Bogotá 2007**

El seguro social es objeto de investigación por cuanto una de sus áreas fundamentales tiene dificultades debido a que no se cuenta con un documento que enmarque todas las actividades diarias, propias de sus procesos, en los que se reúnan normas, directrices y formatos de los cuales todos los funcionarios deben tener conocimiento; dicha área es la relacionada con el Recurso humano. Actualmente se han presentado en el ISS grandes conflictos ocasionados por el mal manejo administrativo y esto ha afectado enormemente la Gestión Operativa del Instituto. Debido a la falta de un documento como soporte y guía para desarrollo de las funciones en el Área de Recursos Humanos seccional, el Departamento de Planeación Nacional vio la necesidad de implantar el manual de procesos y procedimientos con el fin de incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de las actividades y tareas; proyectando a la Institución una cultura de mejoramiento continuo, orientado en la calidad del servicio y el uso eficiente de los recursos. En los últimos años, el Seguro Social ha enfrentado grandes conflictos, debido al mal manejo administrativo, lo cual llevó al gobierno a tomar ciertas determinaciones como escindir al Instituto de los Seguros Sociales y crear unas Empresas Sociales del Estado lo cual es muestra de su gran debilidad en términos financieros y económicos de la entidad. Es de útil importancia llevar a cabo el Manual, debido a que se necesita implementar un manual de base



de acuerdo con complejidad y tamaño (Seccional Atlántico, Valle y Antioquia).

**Propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle, Hernán Darío Pardo Gómez, Bogotá, D.C 2006**

Con el estado actual de innovación e incorporación de nueva tecnología al proceso académico se hace mucho más importante la necesidad de contar con procedimientos establecidos acorde con los objetivos de la universidad para lograr obtener productividad y competitividad gerencial. Por tal motivo, La Facultad de Administración de Empresas como Programa Académico de La Universidad de La Salle ha elaborado el presente documento con el fin de optimizar y fortalecer las actividades de la Institución.

Los procedimientos descritos, documentados, estandarizados constituyen el patrimonio cognoscitivo de cualquier organización; razón por la cual, son el resultado de estudios técnicos, con metodologías agrupadas, relacionadas y sencillas que se elaboraron con la participación de quienes los utilizan en su trabajo cotidiano. El Manual de Procesos y Procedimientos, es la columna vertebral del sistema de calidad universitaria, además, es un instrumento muy valioso para el cumplimiento de las políticas, la misión, los objetivos, las estrategias y el Plan Institucional de Desarrollo de la Universidad.

La ejecución y estandarización de procedimientos hace más posible el autocontrol, puesto que en ellos quedan claramente impresas las verificaciones que se deben hacer para cada una de las actividades que la Facultad, y así asegurar que cada paso esté bien hecho antes de continuar con el siguiente por el cual este documento está presentado de manera básica y sencilla para que sea manejable por todo el personal, quien en adelante , deberá asumir

con liderazgo el mejoramiento de los procesos incluidos en este documento.

**Análisis de la incidencia del manual de procedimientos sobre el cumplimiento de las actividades en el área administrativa y de servicios del Instituto Tecnológico Bolívar, Autora: Verónica Alexandra Iza Aldás, Tulcan – Ecuador 2013.**

En las organizaciones se da gran importancia al talento humano, tomando en cuenta que este es el componente que ayuda a ejecutar las actividades que permiten el logro de objetivos organizacionales, este fin se logra mediante la utilización de herramientas administrativas que guían los diferentes procesos permitiendo así la utilización adecuada de los recursos.

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos que orientan al usuario el camino a seguir para la ejecución de los diferentes procesos, inherentes a cada puesto de trabajo, alcanzando de esta manera el cumplimiento de las actividades de manera eficaz y eficiente.

El propósito de este trabajo es contribuir con el Instituto Tecnológico “Bolívar” de la ciudad de Tulcán, diseñando los manuales de procedimientos que aporten al cumplimiento de las actividades de los trabajadores del área administrativa y de servicios, consecuentemente se alcanza la optimización de recursos y mayor productividad.

Al detallar la secuencia de la ejecución de las actividades se está evitando de alguna forma que se cometan errores y exista desperdicio de recursos, además se unifican criterios en cuanto a la manera correcta de realizar las actividades agilizando los procesos para que estos sean precisos y oportunos

Para conocer la situación actual de la institución se realizó un diagnóstico situacional en el manejo de esta herramienta administrativa con el fin de identificar falencias, en base a estos hallazgos proponer alternativas que

faciliten la ejecución de las actividades y con ello alcanzar los resultados deseados.

### **Manual de procedimiento**

Ponce (2012) Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Riveras (2014) Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

### **Clasificación de manuales**

Existen diversos tipos de manuales, primeramente se encuentran los que están de acorde a su contenido como los Manuales históricos, Manuales de organización, que se dividen en General y específico de Organización, también se derivan los Manuales de políticas y Manuales de contenido múltiple, pero de igual manera existen manuales por su función específica, tal es el caso de los que se elaboran según las necesidades de cada departamento, como compras, ventas, producción, finanzas, entre otros, de igual manera se mencionan los Manuales de

procedimientos, integrados por Generales y Específicos, están los Manuales de personal que como los anteriores, también se agrupan en General de personal y Específico de reclutamiento y por último se encuentran los Manuales específicos de auditoría interna.

Arias (2013) El Manual de Historia tiene como propósito proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

El Manual de Organización es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos:

- El Manual General de Organización (Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel), y
- El Manual Específico de la Organización (Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica).

El Manual de políticas contiene una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Rojas (2014) Un Manual de procedimientos es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía (de cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.

**Ventajas de contar con manuales administrativos dentro de una empresa**

“Muchos patrones sienten que es importante darle a los empleados información con respecto a la historia de la compañía comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actuales”. (Terry, 1993)

Como se analizó anteriormente, siempre existe un tipo de manual según las necesidades de la empresa, ya sea de manera general o específico, sin embargo, es muy importante contar con ellos, porque nos permiten instruir y proporcionar información referente a la organización a nuestros empleados de nuevo ingreso en la realización de sus actividades, así como el evitar la ineficiencia de los mismos.

A continuación, se presentan algunas ventajas:

- Logran y mantienen un plan de organización.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles en la empresa.
- Facilitan el estudio de los problemas de organización.
- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evitan conflictos jurisdiccionales y de funciones.
- Ponen en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada uno.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.

- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias.
- Auxilian en las labores de auditoría administrativa.

## **Servicio**

Para Betancourt, Y. y mayo, J. (2010) “el término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales” (p. 6). Por su parte Fontalvo, T. y Vergara m J. (2010) lo precisan como “la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes.” (p. 23)

## **Propiedades de los servicios**

En este apartado se presentan algunas de las características y propiedades de los servicios mencionados por Fontalvo, T. y Vergaram J. (2010), a saber:

Los servicios son intangibles.

- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.

- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.

Todas estas características conciben que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo.

### **Calidad de Servicio**

De acuerdo una cita realizada por Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009) “la calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman et al., 1985; en Capelleras, 2001)” (p. 7).

La calidad de servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio suministrado coincide con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del cliente sobre una base consistente (Lewis and Booms, 1983; Cfd Berry, Zeithami y Parasuraman, 1985, p 42).

Se puede decir que la calidad de servicio percibida por el cliente es concebida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio. Las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio.

En consecuencia, la calidad de servicio se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir (sus expectativas) y lo que realmente recibe o él percibe que recibe (desempeño o percepción del resultado del servicio).

Los consumidores o usuarios de los servicios son dolientes de los productos que otorga el gobierno. Esto debe motivar a las instituciones gubernamentales a ofrecer productos o servicios que satisfagan las características que los clientes requieran para cumplir con las expectativas y, en la medida de lo posible, superarlas.

### **El Cliente**

Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

### **Importancia del Cliente:**

El cliente es una pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que elaboran en la empresa.

Por esta razón hay que hacer conciencia a toda la empresa que gracias



al pago que hace el cliente por nuestro servicio o producto contamos con trabajo, salarios, educación, hogar, recreación, etc.

### **Principios:**

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- Un cliente nos hace un favor cuando llega.
- No le estamos haciendo un favor atendéndolo.
- Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- Un cliente no es solo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento con respeto.
- Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

### **Importancia de la calidad en el servicio al cliente**

Una de las formas principales para que se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicio han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Ya que la calidad de los servicios siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y, sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena. Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan, actúan y con factores externos que no está en nuestras posibilidades mejorarlas, por ejemplo: manifestaciones, accidentes, el proveedor no llega a tiempo con el material, etc. La mayoría de estos accidentes ocurren en presencia de los clientes, dado por resuelto que su servicio se demore más de la cuenta. (Peel M, 2003)

### **Concepto de Servicio**

Servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Evans & Lindsay, 2005).

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo con la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (Sánchez, 2019).

### **Calidad del Servicio**

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. Un buen sistema de calidad

del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como "commodities", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. (Juran, 2009).

Para mejorar la calidad de servicio habrá que ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente (Velasco, 1994).

El criterio antes mencionado lleva a definir la calidad de servicio para la empresa como la perfección con la que debe servirse a los clientes entregando la mayor eficiencia y eficacia en cada requerimiento, de aquello depende del buen funcionamiento de la empresa y la rentabilidad que esta pueda alcanzar.

### **Capacitación y atención al cliente**

Los requerimientos de capacitación al personal que cumple funciones administrativas, operativas y de servicio, permitirán optimizar resultados en la atención y servicio al cliente sean estos internos y externos.

Brindar un servicio de calidad, es el sello distintivo del éxito: si existe calidad, también existirán ganancias. (Albrecht, 1998, pág. 259).

### **Causas que insatisfacen a un cliente:**

Existen muchas causas que hacen que un cliente se sienta no conforme o insatisfecho entre ellas se menciona a las siguientes:

- ✓ El servicio que se ofrece poco profesional
- ✓ Mal trato al cliente
- ✓ Confundir al cliente con un objeto y no tratarla como una persona
- ✓ El servicio o producto no se realizó de buena manera
- ✓ No se resolvieron las inquietudes del cliente
- ✓ No hubo educación en el trato con los clientes

- ✓ El precio o costo que pago por el producto o servicio no fue el pactado inicialmente

Ante de la presencia de estas irregularidades, es necesaria la oportuna intervención de la administración o gerencia para tomar los correctivos del caso, antes de que la situación se escape de control y se muestre una mala imagen ante los demás que incurriría una pérdida indiscutible de clientes.

Si las empresas se concentran en las necesidades de los clientes, estas tienen la oportunidad de hurgar profundamente en los estados internos de los clientes a fin de obtener información respecto a cómo conseguir el deleite del cliente, así como, evitar el ultraje del mismo (Pamies, 2004, pág. 62).

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Sección novena

#### **Personas usuarias y consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las

personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Capítulo séptimo

## **Administración pública**

Sección primera

### **Sector público**

**Art. 225.-** El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa,

Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

## **Sección segunda**

### **Administración pública**

**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. 228.-** El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

### **La Ley de Régimen del Sector Eléctrico**

La Ley de Régimen del Sector Eléctrico (1996, reformas 2006) en su artículo 5 manifiesta: “Fíjense los siguientes objetivos fundamentales de la política nacional en materia de generación, transmisión y distribución de electricidad: a) Proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social”. Según la Ley de Defensa del Consumidor (2000) en su artículo 32 manifiesta: “Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes y a precios justos”. De lo manifestado en las dos leyes, se puede concluir que es una exigencia brindar un servicio eléctrico de calidad y a precios justos y al ser la atención al cliente uno de los principales elementos que determinan que el servicio sea de calidad o no, resulta de mucha importancia disponer de un área de atención al cliente bien estructurado y que su funcionamiento se base en un manual de procesos que esté enfocado a lograr este objetivo.

#### **Art. 52.**

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

#### **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Servicios:** Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son

funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

**Satisfacción del Usuario:** La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Control:** la última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación.

**Dirección:** esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización.

**Eficacia.** - cambio logrado en la situación de la comunidad como resultado del producto de un proceso, en relación con las metas y los objetivos de la entidad. Relación entre el valor agregado de un producto y

**Eficiencia.** - relación entre el costo de los recursos utilizados en un proceso y el valor del producto obtenido. Se presenta dentro del proceso.

**Estados financieros.** - los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

**Estrategias.** - principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos.



**Herramienta.** - objeto o aparato, normalmente artificial, que se emplea para facilitar o posibilitar un trabajo, ampliando las capacidades naturales del cuerpo humano.

**Manual.** - guía de uso de un sistema de clasificación u otro tipo de lenguaje documental, que proporciona instrucciones, procedimientos, criterios de aplicación, glosarios y ejemplos.

**Norma.** - regla establecida por una autoridad, que aspira a alcanzar aplicación y validez universal, con el objeto de establecer un criterio único para resolver una problemática determinada.

**Organización:** para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado.

**Plan.** - proyecto, programa de las cosas que se van a hacer y de cómo hacerlas.

**Planificación:** implica las tareas de definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades.

**Políticas.** - principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos.

**Procedimientos.** - un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

# **CAPÍTULO**

## **METODOLOGÍA**

### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora comienza su origen desde la época prehispánica donde el actual territorio que ocupa la jurisdicción municipal del cantón Isidro Ayora, en la época prehispánica estuvo poblado como en la mayor parte de la provincia del Guayas, por tribus de Colonches, Chongones, Daulis y Mangachi, que junto a los Ñausas, Oxivas, Palenques, Pimochas, Quilcas y Yaguachis, formaron parte de la etnia de los Huancavilcas, cuyo regulo era el cacique Guayas. Esto es a juicio de los historiadores y los escribas, y como lo hicieron constar en el archivo de Indias a la venida de Sebastián de Benalcázar a las costas del litoral ecuatoriano.

En la época republicana la población fue fundada por el Monseñor Xavier, Obispo segundo de Guayaquil, el 13 de enero de 1832, con su Iglesia Catedral denominada San Juan de Soledad, siendo sus linderos, por el norte Cerro de la Iguana, por el sur las cordilleras de Colonche y Chogón; por el este con Pascuales y Nobol; y por el oeste con la Cordillera Guanábano. A soledad le toco la suerte de ser Parroquia Eclesiástica muchos años antes de ser parroquia civil. El 25 de diciembre de 1841, se nombró para la parroquia San Juan de Soledad un Teniente Corregidor con los atributos de Pedáneo Parroquial, que vino a ser la primera Autoridad Civil dentro de la parroquia, siendo Teniente Pedáneo el Sr. Don Antonia Marcos, para Teniente Pedáneo Suplente el Sr. Ignacio Torres. Esta elección la realizó la Municipalidad de Cantón Daule, en atención de una nota del Sr. Don Vicente Rocafuerte. Gobernador de la provincia, en la que decía que “dispone que en las próximas elecciones municipales que se elija un Teniente Corregidor para la parroquia San Juan de Soledad, con las atribuciones de las Pedáneos Parroquiales” Esta nota fue fechada con 22 de noviembre de 1841. Texto de acuerdo de cambio de nombre, que reposa en los libros de Actos del Concejo

Cantonal de Daule 1928, dice así: “Después de acalorada discusión sobre el acuerdo dado por el Concejo para el cambio de nombre de la parroquia Soledad, supliéndole con el nombre Isidro Ayora, se acordó enviar dicho Acuerdo, conforme lo indica el señor Ministro de Municipalidades; texto que dice así: El Ilustre Concejo Municipal del Cantón Daule, en uso de las atribuciones concedidas el numeral 17 del Art. 13 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, Vista la suscrita por los vecinos de la parroquia Soledad”.

#### ACUERDA

1.- Conceder lo solicitado por los vecinos de la parroquia nombrada, en mérito de las justas causas que exponen:

2- Cambiar el nombre de Soledad que desde tiempos pretéritos ha llevado esta parroquia, con el nombre oficial de ISIDRO AYORA, en reconocimiento de la labor altamente progresista que el expresado Mandatario viene desarrollando en la Republica; y

3.-Someter al presente Acuerdo a la aprobación del señor Ministro de Municipalidades, con el fin de comunicar a los interesados. - Dado y firmado en la Sala de Sesiones de Ilustre Concejo Cantonal, por resolución de este en Sesión Extraordinaria del 10 del presente a los once días del mes de febrero de mil novecientos veintiocho. - el vicepresidente encargado de la Presidencia, el Dr. Arsenio Torres A. El secretario del Concejo Honorato Robalino R. El 23 de junio de 1928, se procede al cambio de nombre por el de ISIDRO AYORA, en honor al señor Presidente de aquel año Doctor Isidro Ayora Cueva, a dicho acto asistieron los principales del Municipio de Daule y estuvieron presentes las autoridades parroquiales y moradores en general, hecho ocurrido en el local de la antigua Tenencia Política que ya ha sido demolida y actualmente se está construyendo un moderno edificio por parte de la Iglesia Católica Parroquial Señor de la Buena Esperanza... Actualmente Isidro Ayora cuenta con los siguientes recintos: Agua Blanca, Las

Mercedes, Ciénega Redonda, Corozal, San Agustín, Pueblo Nuevo, La Chonta, Rosa de Oro, Las Jaguas, La Cabuya, El Bálsamo, La Piñuela, Paco, El Limón, Zamora Casa de Teja, Carrizal y Barranco Alto.

El 2 de febrero de 1991 se constituyó un Comité Pro-Cantonización de Isidro Ayora, presidido por el profesor Andrés Indacochea Serrano, Sra. Fabiola Jaramillo de Hinojosa Vicepresidenta con un grupo de Ayorences comenzaron las gestiones de Cantonización más tarde la señora Fabiola Jaramillo de Hinosoja asume la presidencia del Comité, y el 2 y 3 de Julio de 1996 el Congreso Nacional Precedido por el Dr. Fabián Alarcón Rivera aprueba el proyecto de Cantonización que fue elaborado y presentado por el Abogado Luis Almeida Moran; Diputado Provincial del Guayas. El 2 de agosto de 1996 se publicó en el Registro Oficial # 1002 de la Ley 134 sancionada por el Ministerio de la Ley del vigésimo octavo cantón del Guayas, en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén.

Cabe indicar que mediante Resolución adoptada el 14 y 16 de abril del 2009, el Concejo Cantonal cambió la fecha de aniversario, al 22 de noviembre de cada año, por ser una fecha histórica para Isidro Ayora.

### **Visión Institucional**

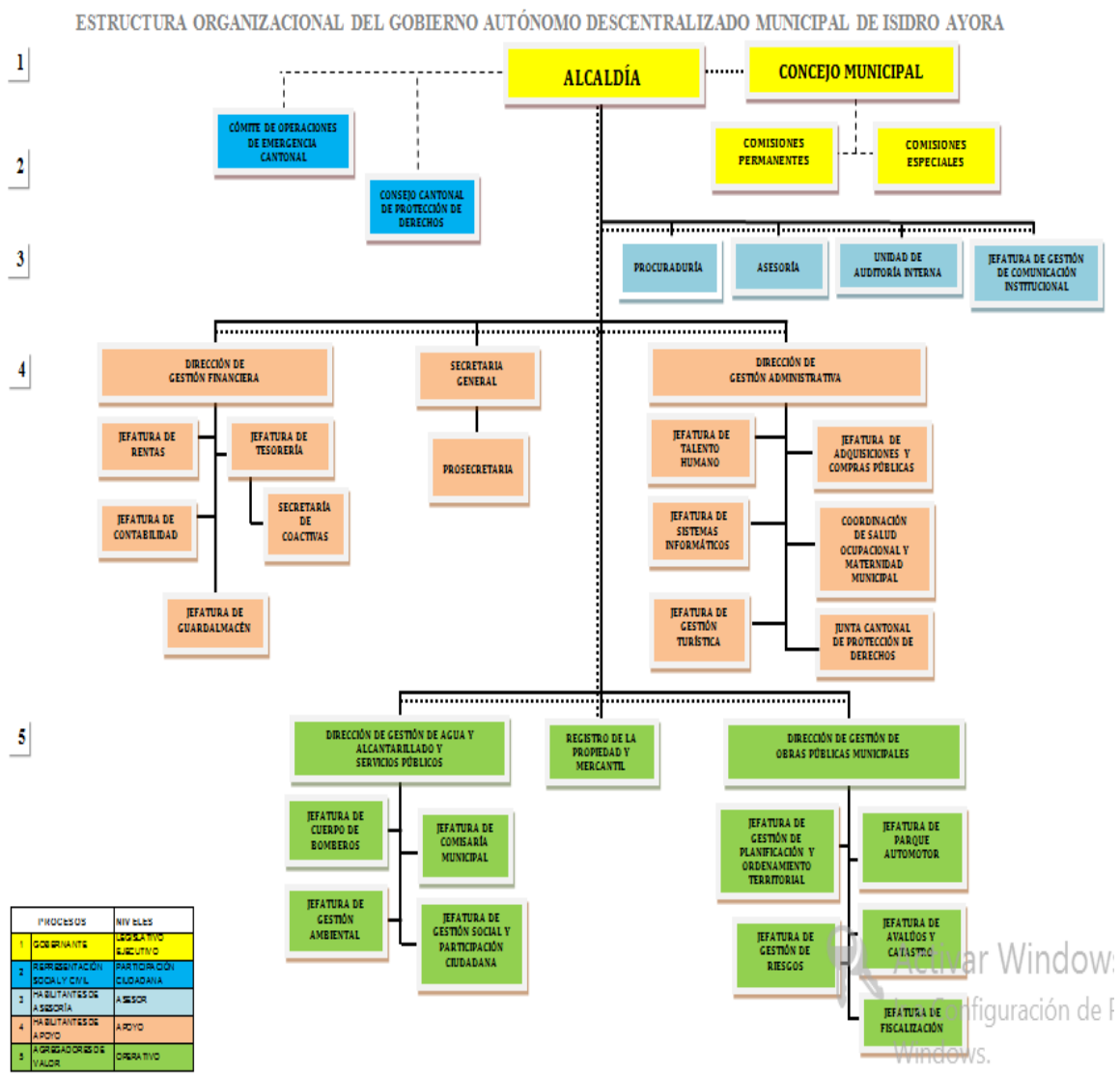
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, dentro de los próximos años se constituirá en una entidad municipal altamente eficiente, capaz de generar productos y servicios de óptima calidad y oportunidad, para propiciar el buen vivir de los Ayorenses, convirtiéndose así en un Cantón competitivo.

### **Misión Institucional**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Cantón Isidro Ayora, mediante la prestación eficiente de servicios públicos municipales, actuando como institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo integral, mediante la intervención de los actores sociales en la gestión municipal.

Figura 1 Organigrama

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP  
 Literal a1) Estructura orgánica funcional



## Base legal

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal a2) Base legal que la rige			
Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)	Link para descargar la norma jurídica
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449	<a href="#">Constitución de la República</a>
		20 de octubre de 2008	
Código	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD	R. O. No. 303 19 de octubre del 2010	<a href="#">COOTAD</a>
	Código del Trabajo	R.O. Suplemento No. 167 16 de diciembre de 2005	<a href="#">Código del Trabajo</a>
Ley Orgánica	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 337 11 DE MAYO DEL 2004	<a href="#">LOTAIP</a>
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCNCP)	R. O. No. 395 04 DE AGOSTO DEL 2008	<a href="#">LOSNCNCP</a>
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)	R. O. No. 52 22 DE OCTUBRE DEL 2009	<a href="#">LOGJCC</a>
	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. No. 294 06 DE OCTUBRE DEL 2010	<a href="#">LOSEP</a>
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R. O. No. 595 12 DE JUNIO DEL 2002	<a href="#">Contraloría General</a>
	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (COPCCS)	R. O. No. 22 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2009	<a href="#">COPCCS</a>
	Reglamentos de Leyes	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 507 19 DE ENERO DEL 2005
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCNCP)	R. O. No. 588 12 DE MAYO DEL 2009	<a href="#">Reglamento General a la LOSNCNCP</a>
	Reglamento a la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)	R. O. No. 613 22 DE OCTUBRE DEL 2015	<a href="#">Reglamento a la LOGJCC</a>
	Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. No. 418 01 DE ABRIL DEL 2011	<a href="#">Reglamento a la LOSEP</a>
Decreto Ejecutivo	Los Decretos Ejecutivos relacionados con la institución se redireccionarán al sitio web donde se encuentran alojados.	R. O. No. Xxx (dd de mm de aaaa)	<a href="http://www.presidencia.gob.ec">www.presidencia.gob.ec</a>
	Estatuto de Régimen Jurídico de la Administración de la Función Ejecutiva	R. O. No. 536 18 DE MARZO DEL 2002	<a href="#">ERIAFE</a>

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se basará con un enfoque Cualitativa-Cuantitativa que permitirá conocer los hechos que originan las falencias del servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, y su incidencia en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación descriptiva.** - (Sánchez A., 2017) ese método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Se describirán las causas que originan las falencias del servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, y su incidencia en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites.

**Investigación exploratoria.** - (Ibarra C., 2011) son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

**Investigación correlacional.** - (Puente R., 2017) tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. Es decir, la relación que existe entre el servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, y su incidencia en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites.

## **LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

Según el diccionario de la RAE (2001): “Define la población, en su acepción sociológica, como “conjunto de los individuos o cosas sometidas a una evaluación estadística mediante el muestreo”. En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma.” (pág. 54)

### **Población finita**

Gestipolis, (2001) “Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar. Es aquella que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones”.

Cuadro 1

### **Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Usuarios	50
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

**Elaborado por:** Tatiana Martillo

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Encuesta**

LEIVA ZEA, Francisco, (2001) de la encuesta opina: **“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello utiliza un listado de preguntas escritas”.** (p. 59)

La encuesta es una técnica para conseguir información de varias personas de forma anónima, cuyo aporte es importancia para el investigador, mediante el uso de varias preguntas en un cuestionario cuidadosamente elaborado.

**Análisis documental:** Lourdes Castillo (2005) es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental. Se trata de una operación de tratamiento. Donde se recopilará información del servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, y su incidencia en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites.



## **CAPÍTULO IV**

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

En base en el diagnóstico de la situación actual del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario a continuación, se presenta los pasos de la recopilación de la información.

#### **1. Diagnosticar la situación actual del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario.**

Se evidencio luego de analizar los procesos actuales que tiene la secretaria general que existen problemas por la falta de información que les proveen cada uno de los departamentos a los usuarios sobre los requisitos que conlleva cada trámite, ocasionando desinformación, falta de empatía, lo cual afecta las relaciones interpersonales y se vuelve un ambiente tenso.

También otro componente que incomoda a los usuarios que van a realizar sus respectivos tramites en el del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora es el tiempo que se necesita para retirar el documento solicitado, ocasionando molestias, pérdida de tiempo, y muchas veces dinero.

Por lo cual esto está provocando que en la actualidad el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, no logre cumplir con las expectativas del usuario, teniendo como consecuencia que exista insatisfacción por parte de ellos.

#### **2.- Determinación de las causas actual del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario.**

Se determinará las causas actuales del servicio de secretaria general mediante la utilización de la encuesta que a continuación se presenta.

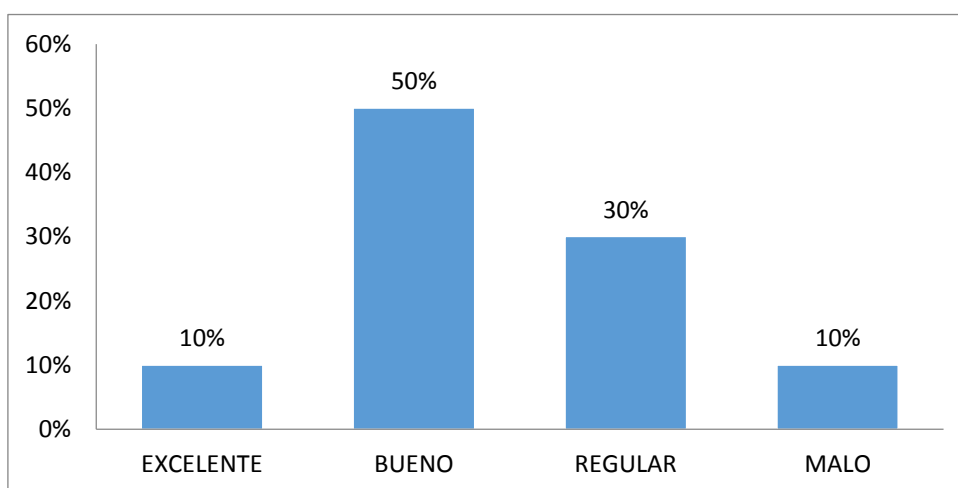
## 1. ¿Cómo le pareció la atención en el departamento de secretaria general?

Cuadro 2 **Atención**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Bueno	25	50%
Regular	15	30%
Malo	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 2 **Atención**



Elaborado por: Tatiana Martillo

### Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados respondieron que la atención del personal de la secretaria general es buena, un 30% de los encuestados respondieron que la atención es regular decir que se tiene que mejorar en la atención que se le brinda a la hora para reducir el porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios.

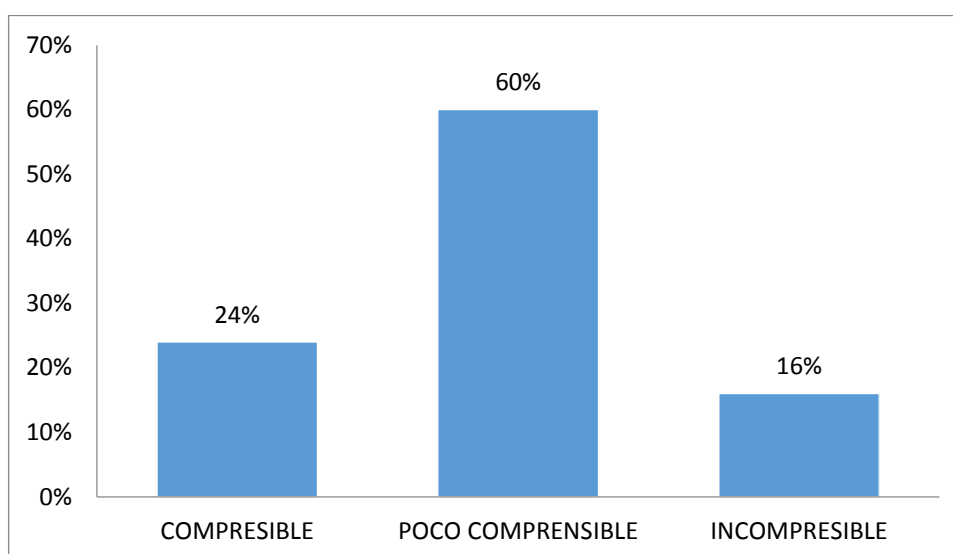
## 2. ¿Cómo fue la orientación por parte de la secretaria al solicitar un trámite?

Cuadro 3 **Orientación**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Compresible	12	24%
Poco comprensible	30	60%
Incompresible	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 3 **Orientación**



Elaborado por: Tatiana Martillo

### **Análisis e interpretación**

El 60% de los usuarios encuestados respondieron que la orientación que le brindan al realizar un trámite es poco comprensible, un 24% lo considera comprensible y el restante 16% es incomprensible, es decir que este aspecto es una falencia que tiene la secretaria general que se debe optimizar para mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios.

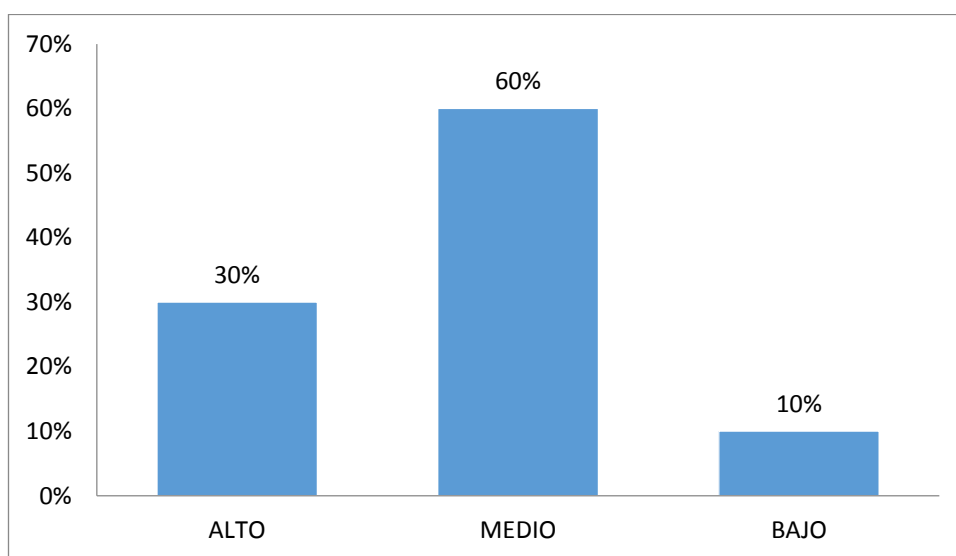
### **3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio que brinda la secretaria general?**

Cuadro 4 **Nivel satisfacción**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	15	30%
Medio	30	60%
Bajo	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 4 **Nivel satisfacción**



Elaborado por: Tatiana Martillo

#### **Análisis e interpretación**

El 60% de los usuarios calificaron como medio su satisfacción de los servicios la secretaria general, un 30% de los encuestados lo calificaron con un alto su satisfacción, el restante 10% lo calificaron como bajo su satisfacción a los servicios brindados, es decir que se tiene un buen porcentaje en satisfacción de los servicios que se brindan, pero se tiene que mejora la calidad de estos servicios.

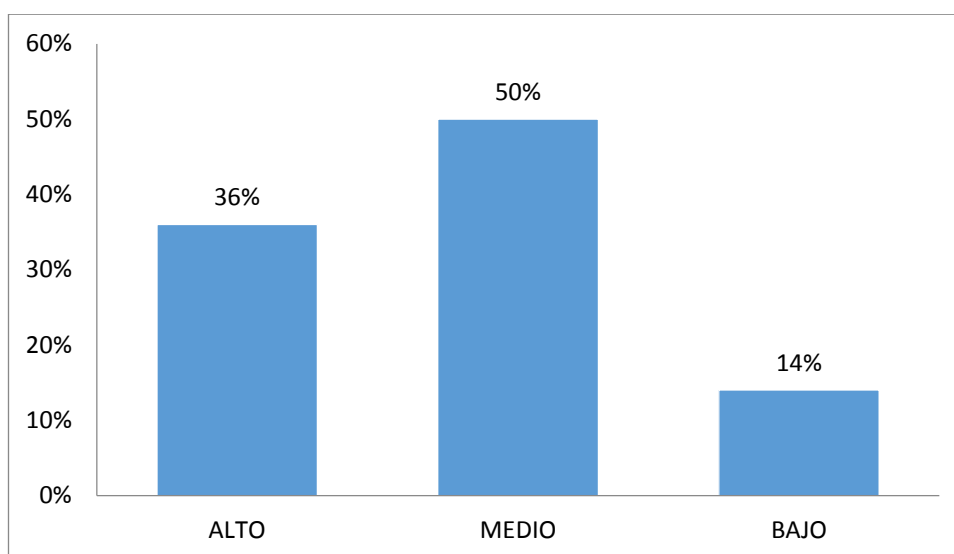
#### **4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño del personal?**

Cuadro 5 **Desempeño personal**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	18	36%
Medio	25	50%
Bajo	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 5 **Desempeño laboral**



Elaborado por: Tatiana Martillo

### **Análisis e interpretación**

El 50% de los encuestados calificaron de medio el desempeño del personal de la secretaria general, un 36% lo calificaron de alto el desempeño del personal, y el restante 14% lo calificaron con bajo su nivel de desempeño, es decir que la mayoría de los usuarios consideran que el personal de la secretaria general tiene un desempeño bueno pero se tiene que mejorar.

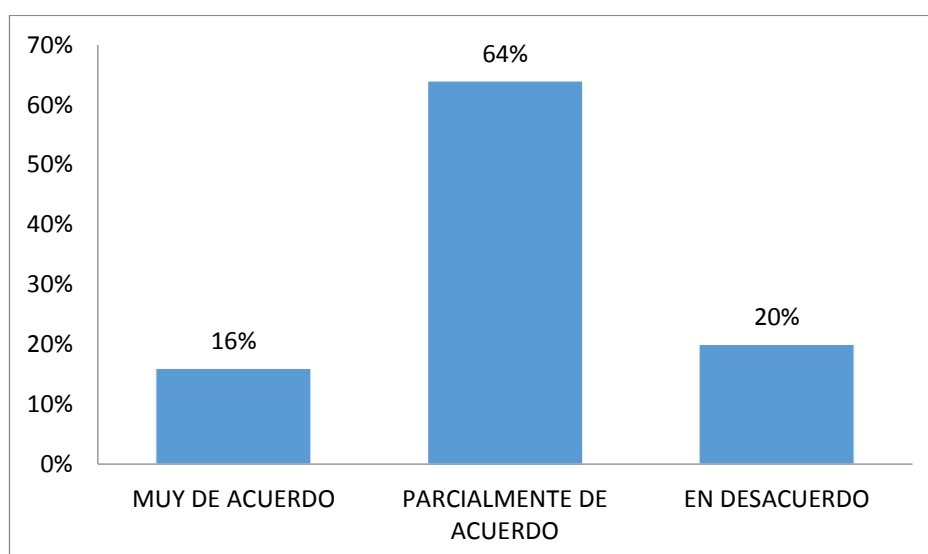
**5. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que se efectúa el proceso de convalidación?**

Cuadro 6 tiempo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy satisfecho	8	16%
Parcialmente satisfecho	32	64%
Insatisfecho	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 6 tiempo



Elaborado por: Tatiana Martillo

### Análisis e interpretación

El 64% de los usuarios encuestados respondieron que están parcialmente satisfechos con el tiempo, un 16 % si está satisfecho, pero un 20% está insatisfecho con el tiempo en que se demora, por lo que hay que optimizar el proceso.

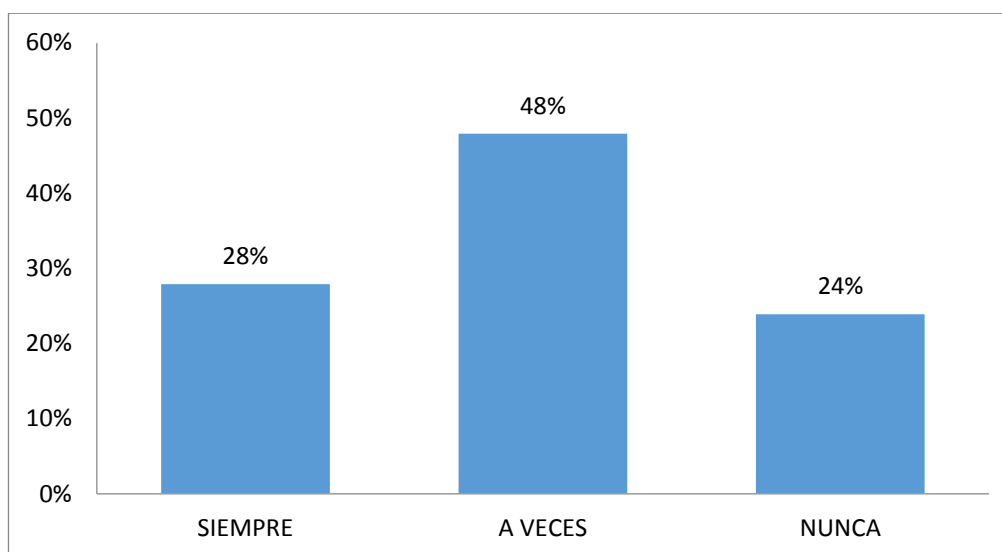
### 6. ¿Está de acuerdo con el horario de atención que tiene la secretaria general?

Cuadro 7 Horario de atención

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	28%
Parcialmente de acuerdo	24	48%
En desacuerdo	12	24%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 7 **Horario de atención**



Elaborado por: Tatiana Martillo

### **Análisis e interpretación**

El 48% de los encuestados respondieron que están parcialmente de acuerdo con el horario de atención que tiene la secretaria, un 28% si está totalmente de acuerdo con el horario, pero un 24% está en desacuerdo con el horario de atención de la secretaria porque esta no atiende los sábados y hay usuarios que tienen alguna inquietud y no lo pueden solucionar.

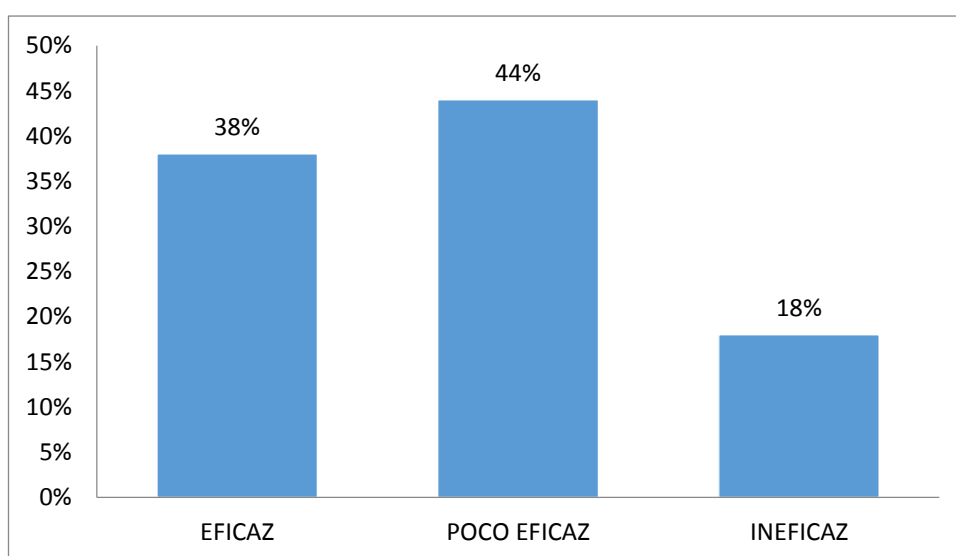
### **7. ¿Cómo considera usted el trámite al momento de solicitar información?**

Cuadro 8 trámite

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Eficaz	19	38%
Poco eficaz	22	44%
Ineficaz	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Tatiana Martillo

Figura 8 trámite



Elaborado por: Tatiana Martillo

### Análisis e interpretación

El 44% de los encuestados respondieron que es poco eficaz el trámite, existe demora y no se solucionan a tiempo por lo que trae como consecuencia una insatisfacción por parte de los usuarios.



## **PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro de los procedimientos, de la investigación, será Diagnosticar la situación actual del servicio de la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora y su incidencia en la satisfacción al usuario.

Para esto se utilizará el siguiente procedimiento:

- 1. Diagnosticar la situación actual del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario.**

### **Solicitud de los usuarios**

1. El ciudadano ingresa la solicitud con documentación completa al área de secretaria
2. El área de secretaria recibe la documentación
3. El área de secretaria entrega copia de la solicitud al usuario
4. Toda la documentación se organiza por solicitudes de ciudadanos, oficios internos, oficios externos, memos internos, invitaciones
5. El área de secretaria mediante memo entrega a alcaldía para su aprobación a diario
6. Una vez aprobada la solicitud mediante firma y sello de alcaldía
7. El área de secretaria deriva los documentos a las áreas pertinentes
8. El área pertinente se encarga de ejecutar lo solicitado por el ciudadano
9. El ciudadano recibe contestación a su solicitud

## Requisitos para cada trámite de la secretaria general

Certificados emitidos por la jefatura de planificación urbana y rural avalúos y catastro		
Requisitos		
Trámite 01	Certificado de avalúos comercial urbano	Especie valorada
	Certificado de avalúos comercial rústicos	copia del impuesto del año vigente
	Certificado de medidas y linderos	Copia de cédula y votación
	Certificado de posesión de terreno urbano y rustico	Copia del certificado de no adeudar
	Certificado de propietario de predios urbano y rústicos	Especie para certificado (urbano o rústico)
	Certificado de no afectación a la zona urbana	para certificado de predios rústicos se solicita planos georreferenciados
	Certificado de línea de fabrica	
Trámite 02	Catastro de escritura urbana y rustica	Especie valorada
		2 copias de escritura
		copia del impuesto del año vigente
		Copia de cédula y papel de votación
		Copia del certificado de no adeudar
		Tasa de catastro
		Urbano \$ 10.00 dólares Rustico \$ 20.00 dólares
Trámite 03	Legalización de predios urbanos (compraventa)	Carpeta de legalización \$ 15.00
		Declara ración juramentada de posesión de terreno por más de 5 años (notaria publica)
		Copia del impuesto del año vigente
		Copia de cédula y papel de votación
Trámite 04	Ingreso de predios urbano y rústico	Especie valorada
		Copia de cédula y papel de votación
		Certificado de no adeudar
		Para predios rústicos planos georreferenciados formato argis o cad sistema w.g.s 84
		Declaración juramentada de posesión
Trámite 05	Aprobación de planos	Especie valorada
		Copia de cédula y papel de votación
		Certificado de no adeudar

		planos georreferenciados formato argis o cad sistema w.g.s 84
--	--	---

**Jefatura de rentas**

<b>Trámite</b>	<b>Inscripción de patente municipal</b>	Copia de ruc (según actividad a realizarse - en sri)	
		Copia de cédula y papel de votación	
		Copia del permiso del cuerpo de bomberos vigente	
		Especie valorada	
		Copia del certificado de no adeudar al municipio - vigente	
		Copia del pago del impuesto predial vigente (del local)	
		Contrato de arriendo notariado (si el local es arrendado)	
		Declaración de impuesto a la renta del año fiscal anterior (empresas)	
		Pago de impuesto 1,5 por mil del año anterior (empresas)	

**Dirección de gestión de obras públicas**

<b>Trámite</b>	<b>Permiso de construcción y mejoramiento de vivienda</b>	Especie valorada	
		3 copias de escritura	
		3 copias del pago del impuesto predial	
		3 copias del certificado de no adeudar	
		3 copias de cédula de identidad	
		3 copias del certificado de votación	
		1 cd de los planos	
		Presupuesto referencial de la obra a construirse	
		Planos arquitectónicos	
		Formulario de inec	

## **2. Determinación las causas actuales del servicio de la secretaria general y su incidencia en la satisfacción al usuario.**

Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta permitirá tener respuestas flexibles y abiertas pero regidas a la investigación ya que el contenido y el orden dependerán de las situaciones y características de los individuos del estudio. Es necesaria por tener una población finita.

Para realizar la recopilación de la información encontramos los siguientes procesos:

- Preparar la encuesta
- Imprimir la encuesta
- Efectuar la encuesta
- Tabular los resultados de la encuesta

Una vez que se lleve a cabo la recolección de datos, se procederá a codificar la información para posteriormente categorizarlas y tabularlas., elaborando cuadros estadísticos que ayuden a una mejor visualización de los resultados.

## **3. Propuesta de mejora en la elaboración de un manual de procedimientos, a fin de agilizar el trámite deseado por el usuario en el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.**

En este paso se analizan y presentan las propuestas de mejoras posibles para las causas raíces de más significación. Esta propuesta se hace utilizando como punto de partida las preguntas de la técnica conocida como 5 W y 2 H.

Se trata de una herramienta utilizada para la resolución de problemas. Gracias a su desarrollo permite definir cuál es el problema y no la solución, con lo que se facilita la focalización sobre las causas de un problema.

La metodología 5W+2H, proviene de las siete palabras en inglés que se describen a continuación:

1. What / QUE? Se trata de escribir una breve descripción del problema que se está presentando, máximo 2 líneas.
2. When / CUANDO? ¿Cuándo estamos viendo el problema? ¿En qué momento del día y/o del proceso en cuestión?
3. Where / DONDE? ¿Dónde estamos viendo los problemas? (Línea / Máquina / Lugar); ¿En qué parte/lugar del producto/proceso estamos viendo el problema?.
4. Who / QUIEN? ¿A quién le sucede? ¿El problema está relacionado con las habilidades de las personas?
5. Why / POR QUE? ¿Por qué sucede el problema?
6. How / COMO? ¿Cómo se diferencia el problema del estado normal (óptimo)? ¿La tendencia en la que aparece el problema es aleatoria o sigue un patrón?
7. How Much / CUANTO? ¿Cuántos problemas se dan en un día? ¿En una semana? ¿En un mes? ¿Cuánto dinero están implicando?

## PLAN DE MEJORAS

<b>Oportunidad de mejora: Optimizar los procesos actuales de la secretaria general</b>					
<b>Meta:</b> Satisfacer las necesidades de los usuarios					
<b>Responsable:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿Dónde?	¿CUÁNDO?
<b>Mejorar los procesos actuales de la secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora</b>	Personal que labora en el área de secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora	Cumplimiento del manual de procedimientos.  Evaluar los servicios que brinda la secretaria general a los usuarios	Necesidad de optimizar los procesos  Necesidad de brindar un servicio de buena calidad a los usuarios	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora	Continuamente  Continuamente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS ACTUALES DE  
LA SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**



### **Introducción**

El presente instrumento “Manual de procedimiento de los procesos actuales de la secretaria general” tiene como finalidad proporcionar procedimientos de los procesos actuales de la secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora que permita optimizar la satisfacción al usuario.

### **Objetivo general**

Determinar un instrumento administrativo que permita optimizar los procesos de las solicitudes de los usuarios, así como también las sesiones de concejo ordinarias, sesiones de concejo extraordinarias, realización del acta de sesión, realización de sesión de concejo, manteniendo una documentación oportuna y eficaz de cada proceso que se realicen.

## **Alcance del manual de procedimiento**

El personal que tiene a su cargo la ejecución del proceso en el área de secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora son la secretaria General y las asistentes de secretaria.

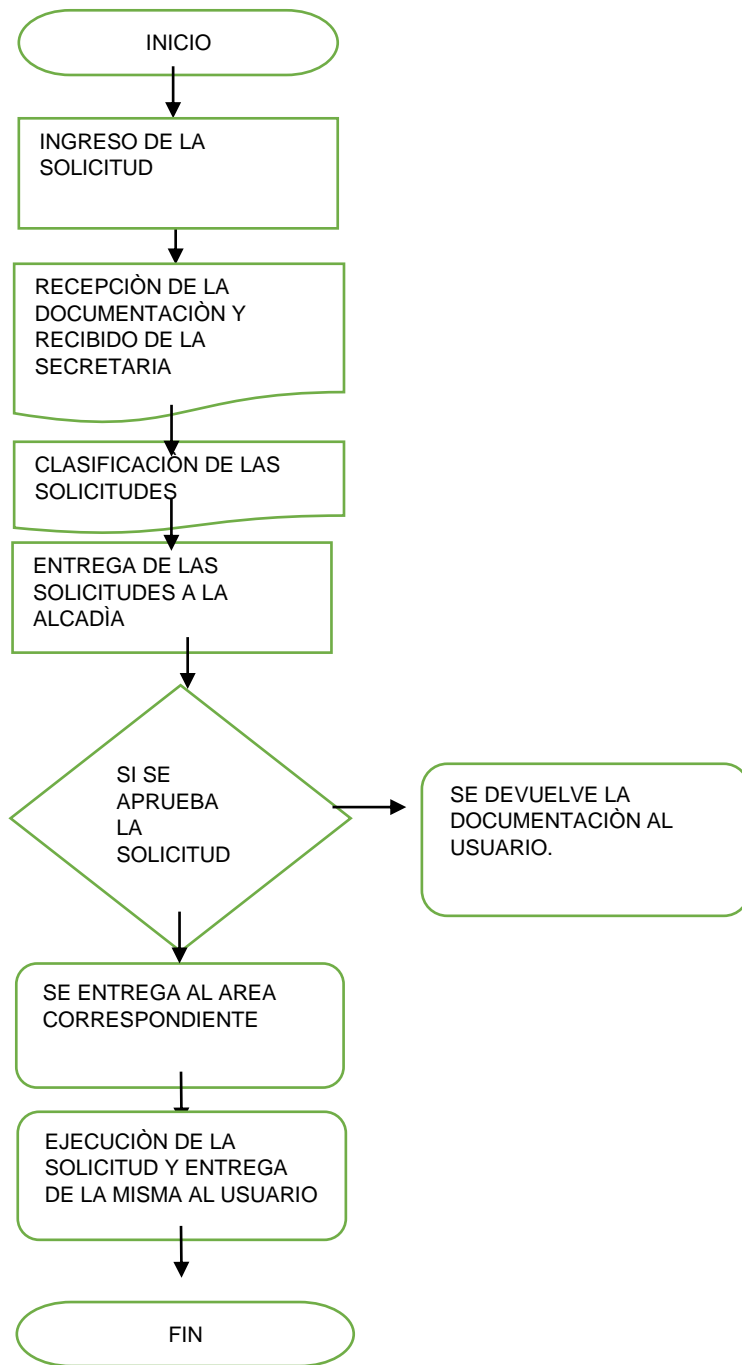
Este Manual permite al área de secretaria conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, así como los procesos adecuados de la secretaria general para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## **PROCEDIMIENTOS**

### **Solicitud de los usuarios**

1. El ciudadano ingresa la solicitud con documentación completa al área de secretaria
2. El área de secretaria recibe la documentación
3. El área de secretaria entrega copia de la solicitud al usuario
4. Toda la documentación se organiza por solicitudes de ciudadanos, oficios internos, oficios externos, memos internos, invitaciones
5. El área de secretaria mediante memo entrega a alcaldía para su aprobación a diario
6. Una vez aprobada la solicitud mediante firma y sello de alcaldía
7. El área de secretaria deriva los documentos a las áreas pertinentes
8. El área pertinente se encarga de ejecutar lo solicitado por el ciudadano
9. El ciudadano recibe contestación a su solicitud.





**Sesiones de concejo ordinarias** (De acuerdo al Art. 318 del Código Orgánico Organización Territorial y Autonomía Descentralización - COOTAD)

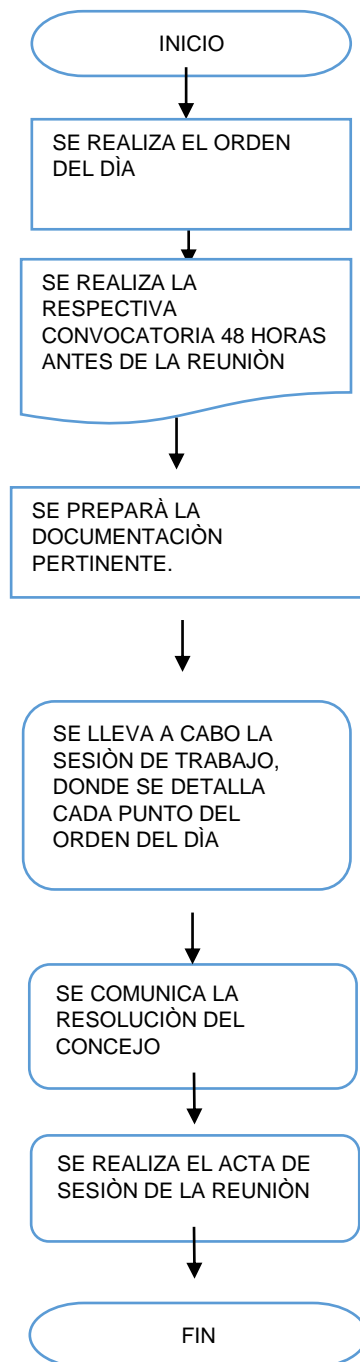
1. En conjunto con alcaldía el área de secretaria realiza el orden del día a tratar por el pleno del concejo
2. La convocatoria y orden del día se envía con 48 horas de anticipación a la señora alcaldesa, concejales
3. Se prepara la documentación de los temas a tratar y se invita a los departamentos involucrados
4. Se lleva a cabo la sesión de concejo el día y fecha programada
5. Donde se debate el orden del día a tratar pueden ser: obras, ordenanzas, solicitudes de usuarios
6. El área de secretaria comunica a las partes interesadas de las resoluciones de concejo mediante parte pertinente para su posterior ejecución
7. Da seguimiento al mismo
8. Realización del acta de sesión

**Art. 318.- Sesión ordinaria.-** Los consejos regionales y los concejos metropolitanos y municipales sesionarán ordinariamente cada ocho días. Los consejos provinciales y el Consejo de Gobierno de la provincia de Galápagos lo harán al menos una vez al mes. Las juntas parroquiales rurales se reunirán dos veces al mes como mínimo. En todos los casos, la convocatoria del ejecutivo del respectivo gobierno autónomo descentralizado se realizará con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha prevista y se acompañará el orden del día y los documentos que se traten.

Una vez instalada la sesión se procederá a aprobar el orden del día, que podrá ser modificado solamente en el orden de su tratamiento o incorporando puntos adicionales, por uno de los miembros con voto conforme de la mayoría absoluta de los integrantes; una vez aprobado

con este requisito, no podrá modificarse por ningún motivo caso contrario la sesión será invalidada. Aquellos asuntos que requieran informes de comisiones, informes técnicos o jurídicos, no podrán ser incorporados mediante cambios del orden del día.

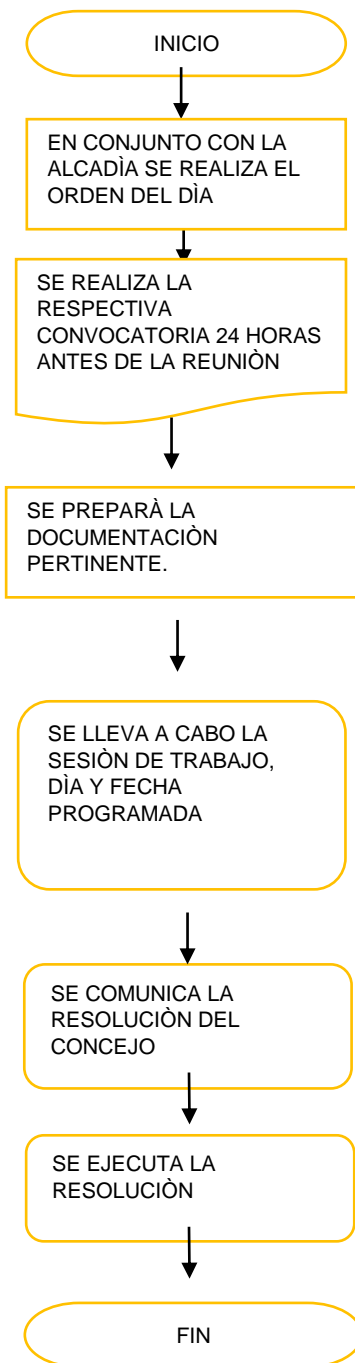
Los gobiernos autónomos descentralizados, en su primera sesión ordinaria, obligatoriamente fijarán el día y hora para la realización de sus sesiones ordinarias, procurando su difusión pública.



## **Sesiones de concejo extraordinarias** (De acuerdo al Art. 319 del COOTAD)

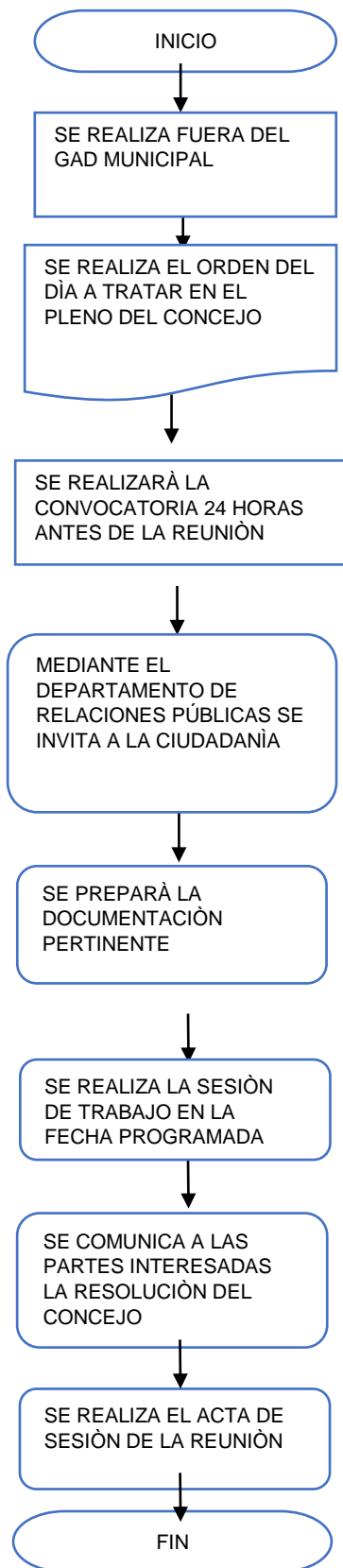
1. En conjunto con alcaldía el área de secretaria realiza el orden del día a tratar por el pleno del concejo
2. La convocatoria y orden del día se envía con 24 horas de anticipación a la señora alcaldesa, concejales
3. Se prepara la documentación de los temas a tratar y se invita a los departamentos involucrados
4. Se lleva a cabo la sesión de concejo el día y fecha programada
5. Donde se debate el orden del día a tratar pueden ser: obras, ordenanzas, solicitudes de usuarios
6. El área de secretaria comunica a las partes interesadas de las resoluciones de concejo mediante parte pertinente para su posterior ejecución

**Art. 319.- Sesión extraordinaria.-** Los consejos regionales y provinciales, los concejos metropolitanos, municipales y las juntas parroquiales rurales se podrán reunir de manera extraordinaria por convocatoria del ejecutivo del respectivo gobierno autónomo descentralizado o a petición de al menos una tercera parte de sus miembros. La sesión extraordinaria será convocada con al menos veinte y cuatro horas de anticipación y en ella se tratarán únicamente los puntos que consten de manera expresa en la convocatoria.



## **Realización de sesión ampliada de concejo (De acuerdo al Art. 318 del COOTAD y Ordenanza de Participación Ciudadana)**

1. Sesiones de concejo ordinarias ampliadas (se realizan fuera del GAD municipal)
2. En conjunto con alcaldía el área de secretaria realiza el orden del día a tratar por el pleno del concejo
3. La convocatoria y orden del día se envía con 24 horas de anticipación a la señora alcaldesa, concejales
4. Mediante el departamento de relaciones públicas se invita a la ciudadanía
5. Se coordina con los departamentos de talento humano, comisaria y guardalmacén los equipos necesarios
6. Se prepara la documentación de los temas a tratar y se invita a los departamentos involucrados
7. Se lleva a cabo la sesión de concejo el día y fecha programada
8. Donde se debate el orden del día a tratar pueden ser: obras, ordenanzas, solicitudes de usuarios
9. El área de secretaria comunica a las partes interesadas de las resoluciones de concejo mediante parte pertinente para su posterior ejecución
10. Realización del acta de sesión



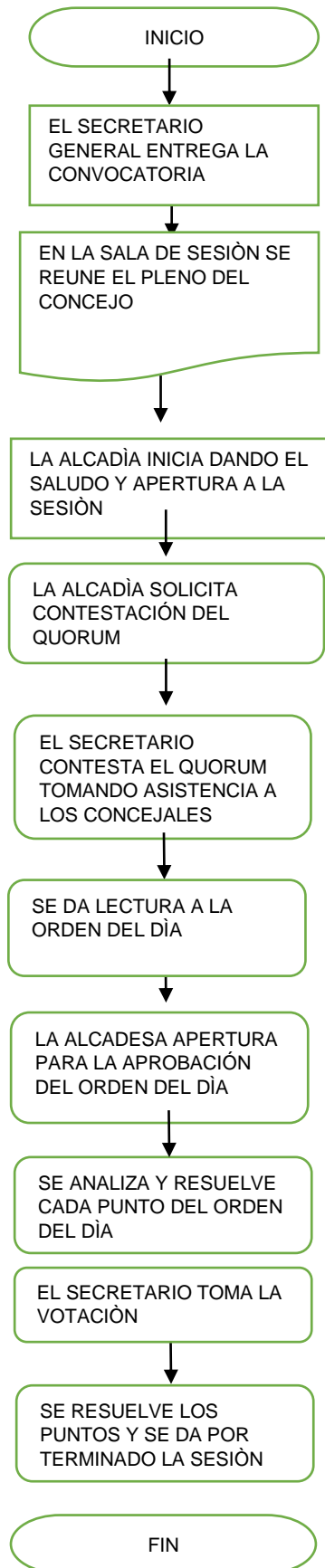


## Realización de sesión de concejo

1. El secretario general entrega a la alcaldía y concejo municipal la siguiente documentación: convocatoria, orden del día, acta de sesión anterior y documentos a tratar.
2. En sala de sesiones se reúne el pleno del concejo para dar inicio a la sesión
3. La alcaldía inicia dando el saludo y apertura a la sesión (toda sesión de concejo es grabada)
4. La alcaldía solicita constatación de quórum
5. El secretario constata el quórum tomando asistencia a los señores concejales
6. La alcaldía solicita se de lectura al orden del día
7. El secretario da lectura al orden del día
8. La alcaldesa da apertura a los señores concejales para aprobación del orden del día
9. El pleno del concejo analiza y resuelve cada punto a tratar del orden del día
10. El secretario toma votación de cada punto a tratar
11. Una vez analizado y resuelto todos los puntos la alcaldía da por terminado la sesión

**Art. 320.- Quórum.-** Los consejos regionales y provinciales, los concejos metropolitanos y municipales o las juntas parroquiales rurales podrán reunirse para adoptar decisiones válidamente uno de los miembros del órgano legislativo, salvo lo dispuesto en este Código.

**Art. 321.- Votaciones.-** En los gobiernos autónomos descentralizados la votación en los órganos legislativos podrá ser de manera ordinaria, nominativa o nominal razonada. El voto nominal razonado se realizará en orden alfabético y no podrán abstenerse de votar ni retirarse del salón de sesiones una vez dispuesta la votación por el ejecutivo. Todo voto en blanco se acumulará a la mayoría.

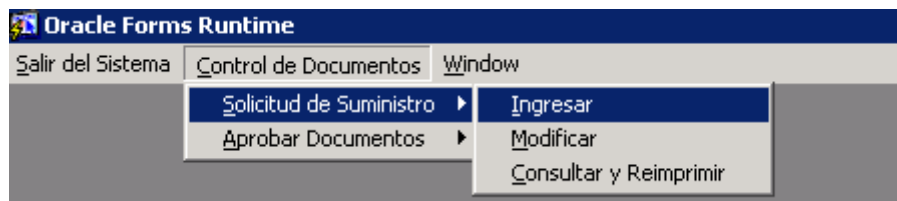


## Solicitud de materiales de Oficina mediante Sistema Corporativo de Gestión Pública – SCGP

1. Ingresar al menú principal y escoger la opción INVENTARIO



2. Escoger la pestaña Control de documentos, en la opción de solicitud de suministros en la opción ingresar



3. Aparece la ventana para llenar la solicitud, solo la parte de observación y materiales llenamos nosotros, el resto de datos serán cargados por el sistema.

**SOLICITUD DE SUMINISTRO - INGRESO**

16-OCT-2017  
MGUTIERREZ  
AINIF3110

**SCGP**

Sistema de Inventario

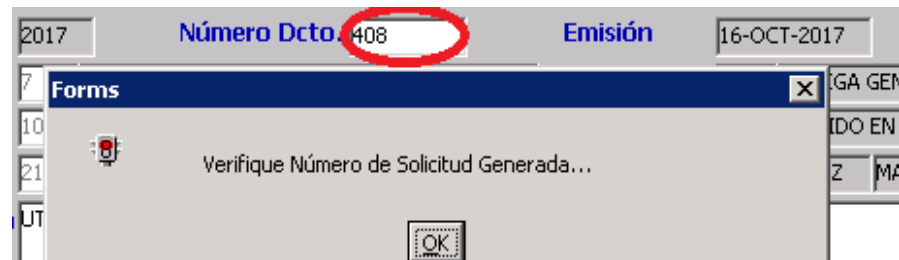
**CABECERA**

Año Dcto.	2017	Número Dcto.		Emisión	16-OCT-2017
Motivo	7	SUMINISTRO		Bodega	1 BODEGA GENERAL
Dirección	1000	DIR. DE ADMINISTRACION GENERAL		Estado	EA EMITIDO EN EL AREA
Dpto.	211	DPTO. DE SISTEMAS		Originador	MGUTIERREZ MANUEL GUTIERREZ
Observación	UTILES DE OFICINA				

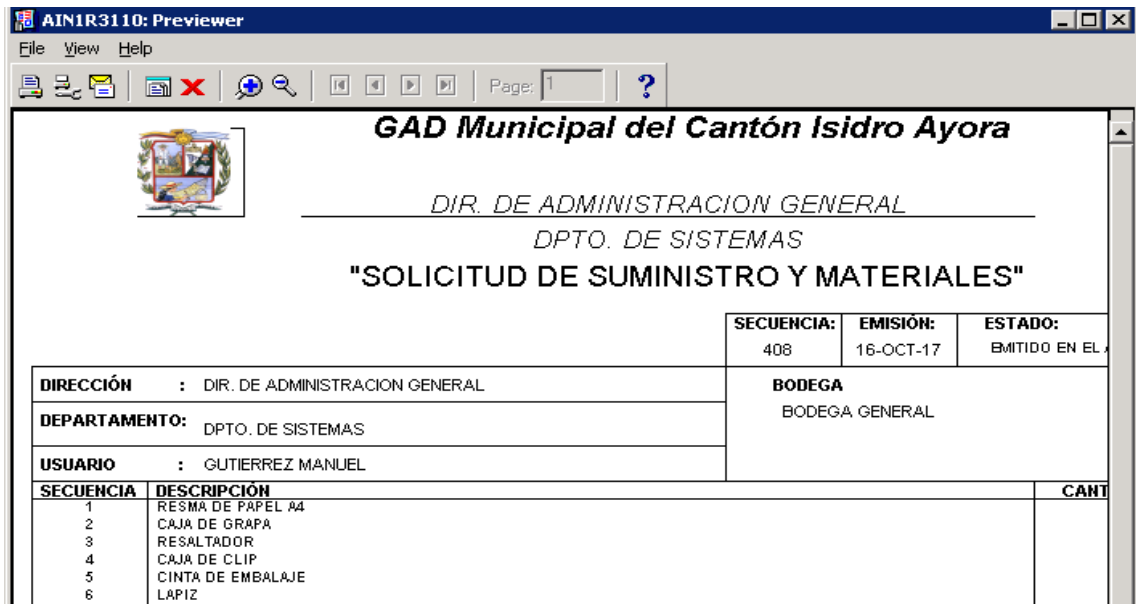
**MATERIALES**

Sec.	Descripción	Cantidad
1	RESMA DE PAPEL A4	2
2	CAJA DE GRAPA	1
3	RESALTADOR	2
4	CAJA DE CLIP	1
5	CINTA DE EMBALAJE	1
6	LAPIZ	2

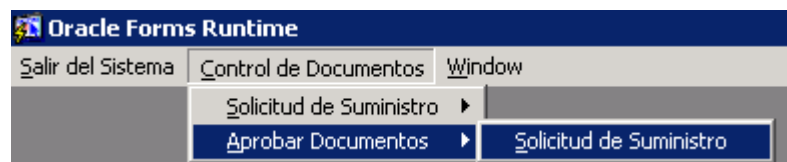
- Se genera el número de solicitud, el cual anotaremos para un posterior procedimiento.



- A continuación se genera el reporte, el cual se lo debe imprimir 2 veces para entregarlo al departamento de guardalmacén.

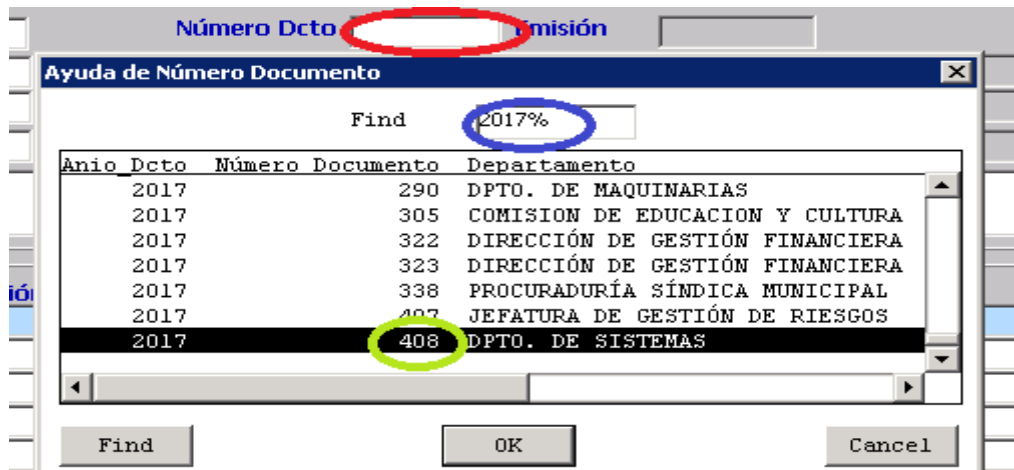


- Para completar el procedimiento se aprueba la solicitud, en control de documentos , en la opción aprobar documentos opción solicitud de suministros

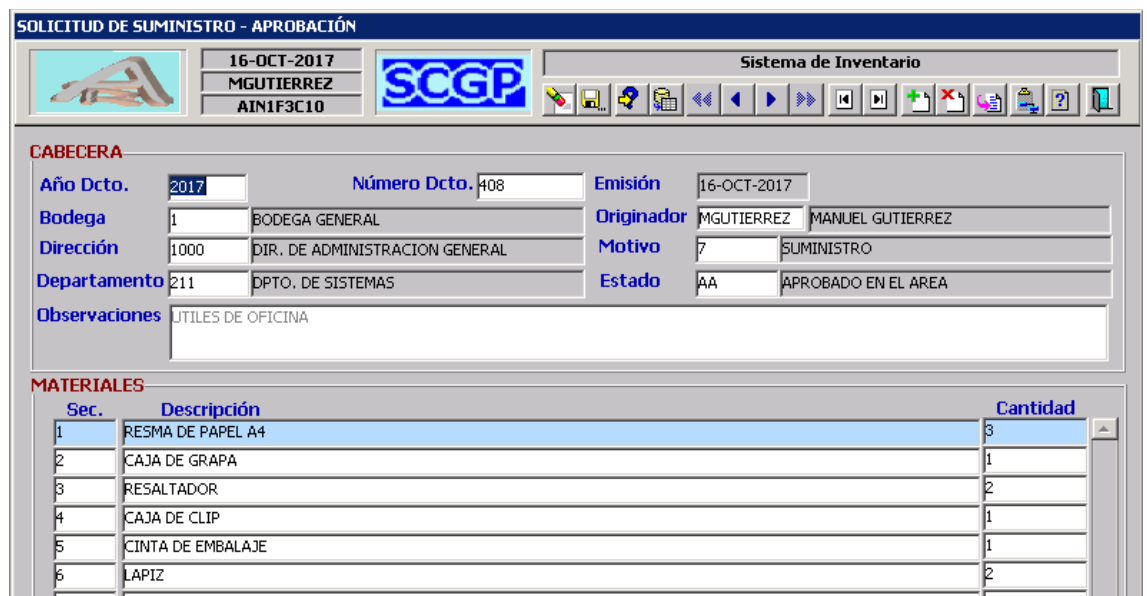


- Para realizar la aprobación se debe encontrar el documento a aprobar, por lo que nos ubicamos en el cuadro de texto número

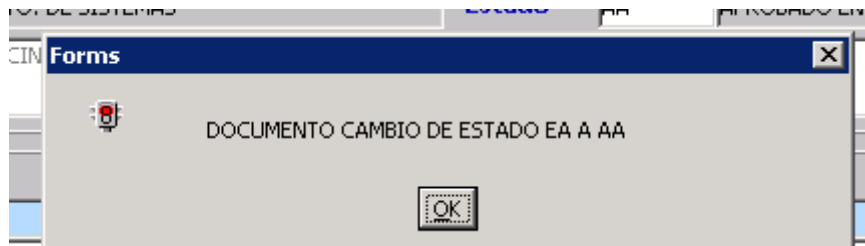
Documento (rojo) presionamos F9, después buscamos por año (azul) en este caso es el 2017 y presionamos el botón Find o Buscar, lo que nos permitirá filtrar los documentos del año 2017, por último se busca el número de documento de nuestra solicitud que por lo general está al final de la búsqueda y presionamos el botón aceptar.



8. Al tener el número de documento presionamos la tecla F8 para consultar los datos de esa solicitud



9. Luego se presiona la tecla F10 para cambiar el estado de aprobación



10. Se repite desde el paso 7, 2 veces, con esto el documento estará debidamente aprobado, y el físico podrá ser entregado al departamento guardalmacén.

## Recursos

**Recursos Humanos:** Personal del área de secretaria

Cuadro 9 Total de Participantes de la capacitación

Cargo	Número de Empleados
Secretaria General	1
Asistente de secretaria	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: La autora

## Recursos Materiales:

**Infraestructura:** Se ejecutará el manual en un ambiente apropiado proporcionado las salas de conferencias y proyecciones por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.

**Mobiliario y Equipos:** Se utilizará los materiales proporcionado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora que está conformado por carpetas, mesas de trabajo, pizarra, marcadores, plumas, Infocus, equipo de sonido y video con instalación de ventilación adecuada para el desarrollo del manual.

## Financiamiento

El valor de la inversión en el desarrollo del manual de procedimientos será financiado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora.

## **CONCLUSIONES**

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora está presentando problemas en el área de secretaria general por la falta de información que les proveen cada uno de los departamentos a los usuarios sobre los requisitos que conlleva cada trámite.
- Existe incomodidad por parte de los usuarios que van a realizar sus respectivos tramites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora por la demora en retirar el documento que están solicitando.
- Se evidencio que una de las causas para que exista insatisfacción en los usuarios es porque la orientación que le brindan al realizar un trámite es poco comprensible.
- No existe un buen desempeño por parte del personal de la secretaria general, por lo que se tendría que optimizar.



## **RECOMENDACIONES**

- Implementar el manual de procedimientos de los procesos de la secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora
- Capacitar al personal para que cumpla con el manual de procedimientos propuesto para el área de la secretaria general
- Evaluar los servicios que brinda la secretaria general a los usuarios
- Dar seguimiento a la implementación del manual de procedimientos de los procesos de la secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora

## BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, K. (1998). Servicio al cliente interno. Paidós.
- Fathalla, M. (2012). A practical guide for health researchers. World Health Organization. Regional Officer for the Eastern Mediterranean Series 30. 234 p. .
- Flores B. J. (2003): “La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior”. Revista de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor de San Marcos.2003. Año 7 N° 11. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.  
[https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculum/d34\\_jose\\_florez\\_barboza.html](https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculum/d34_jose_florez_barboza.html) - 8k -
- Gómez, F., Irigoyen, A., & E., P. (2013). Guía para el Seminario de Investigación del PUEM. Editorial Medicina Familiar Mexicana. México DF. .
- González López, I. (2003): “Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial”. Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9, n. 1. <http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1GUIX> G. X. (s/f): “Sentido escénico en la atención al cliente”. Ed. Al servicio de la localidad. Publicación electrónica gratuita de Consultora Informática de SRL.[www.isosystem.com.ar](http://www.isosystem.com.ar)
- Hernández Laboy, J. R. (2002): “Informe Preliminar Estudio de Satisfacción Estudiantil”. Boletín informativo de la Vicepresidencia. Sistema Universitario Ana G. Méndez. Puerto

Rico.[www.doceos.com/  
mendezATVvfVAabb.html](http://www.doceos.com/mendezATVvfVAabb.html)

sistema-universitario-anag-

Ibarra C. (26 de 09 de 2011). Metodología de la investigación . Obtenido de  
de  
[http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-  
de-investigacion-exploratoria.html](http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html)

Morales Sánchez, V. Y Hernández Mendo, A. (2004): “Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización”.  
[http://www.efdeportes.com/Revista Digital-Buenos Aires-Año 10-No 73-Junio de 2004](http://www.efdeportes.com/Revista%20Digital-Buenos%20Aires-A%C3%B1o%2010-No%2073-Junio%20de%202004)

Ortiz O. L. A. (s/f): “La mercadotecnia educacional. Formas de aplicación”.Cuba.[http://www.monografias.com/trabajos13/armerca/a  
rmerca.shtml](http://www.monografias.com/trabajos13/armerca/armerca.shtml)

Palacios Blanco, J. L. (2002): “Calidad en la gestión institucional: La Universidad Tecnológica de León”. Secretaría de Educación Pública. México.  
[www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep\\_4\\_Calidad\\_en\\_la\\_Gestion\\_Instituci  
onal\\_la\\_Unive- 78k-](http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_4_Calidad_en_la_Gestion_Institucional_la_Unive-78k-)

Periáñez Cristóbal, R. (1999): “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla”. Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación. Sevilla, España. 211pp.

Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Cambolor Pablo (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. Unidad académico multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades enero junio vol. XVII, número 001, UAT, Ciudad victoria, México.

- Santos Guerra M. A. (2001): Sentido y finalidad de la evaluación de la universidad. Rev. Perspectiva Educacional, Instituto de Educación UCV, N° 37-38, I y II Sem. Págs. 9 – 33  
[www.euv.cl/archivos\\_pdf/rev\\_perspectiva\\_educ/perspectiva\\_articulo\\_37-38.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/rev_perspectiva_educ/perspectiva_articulo_37-38.pdf)
- Pamies, D. S. (2004). De la Calidad de Servicio a la Infidelidad del Cliente. Madrid: ESIC.
- Peel M. (2003). El Servicio al cliente. España: Ediciones Deusto.
- Puente R. (12 de 08 de 2017). Ecuared. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional)
- Sabino, C. (2011). Metodología de la investigación. El Cid Editor. Caracas.
- Sampieri. (2010). Investigación Cualitativa. Guayaquil.
- Sánchez A. (12 de 08 de 2017). Explorable. Obtenido de <https://explorable.com/es/diseño-de-investigación-descriptiva>
- Villafuerte, D. B. (2010). Las técnicas de investigación. Manual Metodológico para el investigador Científico.
- Zas, Bárbara (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002  
<http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010  
Consultado en febrero de 2010 en: <http://redie.uabc.mx/vol9no1>



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código MENESCF 2197

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el servicio que ofrece el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, en la satisfacción del usuario al realizar sus trámites?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

  
Martillo Caicedo Tatiana Roxana

Tutor:

  
Ph. D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado



Factura: 001-001-000013651



20170901020D01443

CLÁUSULA

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901020D01443**

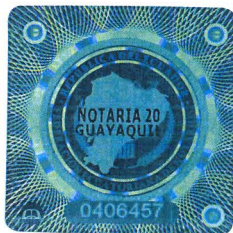
Ante mí, NOTARIO(A) MARIA LUCIA FREIRE GUTIERREZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA , comparece(n) TATIANA ROXANA MARTILLO CAICEDO portador(a) de CÉDULA 0927133579 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en ISIDRO AYORA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , 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. GUAYAQUIL, a 11 DE DICIEMBRE DEL 2017, (15:15).

*Tatiana Roxana Martillo Caicedo*  
TATIANA ROXANA MARTILLO CAICEDO  
CÉDULA: 0927133579



*Maria Lucia Freire Gutierrez*

NOTARIO(A) MARIA LUCIA FREIRE GUTIERREZ  
NOTARÍA VIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL






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

Yo, Martillo Caicedo Tatiana Roxana en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, 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 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.

  
Martillo Caicedo Tatiana Roxana

  
Firma

No. de cédula: 0927133579



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927133579

Nombres del ciudadano: MARTILLO CAICEDO TATIANA ROXANA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 5 DE MARZO DE 1989

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MARTILLO ALVARADO COLON

Nombres de la madre: CAICEDO MURILLO BETTY

Fecha de expedición: 11 DE MAYO DE 2015

Información certificada a la fecha: 11 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: ROSA MARIA GUEVARA MONTENEGRO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 20 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



Identificado certificado: 176-076-86948



176-076-86948

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





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

CÉDULA DE  
CIUDADANÍA  
APellidos y Nombres  
**MARTILLO CAICEDO  
TATIANA ROXANA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS  
GUAYAQUIL**  
**PEDRO CARBO /CONCEPCION**  
FECHA DE NACIMIENTO **1989-03-05**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **092713357-9**





INSTRUCCIÓN SUPERIOR  
PROFESION / OCUPACIÓN ESTUDIANTE  
V3333V2222

APellidos y Nombres del Padre  
**MARTILLO ALVARADO COLON**  
APellidos y Nombres de la Madre  
**CAICEDO MURILLO BETTY**  
LUGAR y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**PEDRO CARBO  
2015-05-11**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2025-05-11**

000749250






DIRECTOR GENERAL  
EMBAJADA ECUATORIANA

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

007 JUNTA No.  
007 - 237 NÚMERO  
0927133579 CÉDULA

**MARTILLO CAICEDO TATIANA ROXANA**  
APellidos y Nombres

GUAYAS PROVINCIA  
ISIDRO AYORA CANTÓN  
ISIDRO AYORA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 4  
ZONA:





**ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA**

**ELECCIONES 2017**  
GARANTIZAMOS TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Erico Morillo B.*  
FJ PRESIDENTE/E DE LA JRV

IMP. JGM. MJ

**Notaría Vigésima**  
Cantón Guayaquil  
AB. MARÍA LUCÍA FREIRE GUTIÉRREZ  
NOTARIA



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIT) 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.

W. Alberto Akatep W. Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESIT

Firma

