

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE,
PARA EL G.A.D MUNICIPAL DEL CANTÓN PAJÁN.**

Autora: Solís Gómez María José

Tutor: Ing. Marlo Perero López Mba.

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a mi madre, por sus valiosas enseñanzas que me ha inculcado, por su amor, dedicación y perseverancia para que yo pudiera realizar cada meta en mi vida. Sin ella no tendría la fortaleza para vencer las adversidades que se me han presentado.

A mi esposo, por ser mi compañero, mi gran apoyo, por hacerme feliz desde el día en que lo conocí, por su amor y comprensión día tras día.

A mi hijo, por convertirse en mi mayor motivación para salir adelante, por alegrarme todos los días con su sonrisa, por ser ese ángel que llegó a nuestro hogar.

A mi querida hermana, por ser la voz de mi consciencia y siempre guiarme para tomar las mejores decisiones, por su apoyo, su cariño y su paciencia.

A mi padre, por su cariño y apoyo, por enseñarme grandes lecciones de vida.

Solís Gómez María José

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser la fe de mi vida y ser ese refugio con el que puedo contar en todo momento. A mis docentes, por sus enseñanzas impartidas a lo largo de todo mi desarrollo profesional. A mis abuelitos maternos, por ser siempre esa luz en mi vida y haberme enseñado los mejores valores.

Solís Gómez María José

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

Manual de procedimiento de atención al contribuyente para el G.A.D
Municipal del Cantón Paján

Autora: Solís Gómez María José

Tutor: Ing. Marlo Perero López Mba.

Resumen

El proyecto de investigación acerca de Manual de Procedimiento de Atención al Contribuyente, para el G.A.D Municipal del Cantón Paján, tiene como objetivo realizar una evaluación total de los problemas que dispongan para determinar las soluciones. La investigación es de tipo descriptiva, sin embargo, se utilizaron diversos métodos, técnicas e instrumentos que permiten la correcta recaudación de información y datos de suma importancia para la investigación. La población de la investigación está compuesta por 93 personas, correspondientes a colaboradores y contribuyentes. La indagación, observación y planificación fueron claves para determinar problemas y soluciones, entre ellos determinando que un manual de procedimiento de atención al contribuyente es el beneficio efectivo que necesita la entidad.

Palabras Claves:

Contribuyente	Atención	Manual	Procedimiento
---------------	----------	--------	---------------



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Manual de procedimiento de atención al contribuyente para el G.A.D
Municipal del Cantón Paján

Autora: Solís Gómez María José

Tutor: Ing. Marlo Perero López Mba

Abstract

The research project on the Taxpayer Assistance Procedure Manual, for the Municipal D.A.G of Canton Paján, aims to carry out a total evaluation of the problems available to determine the solutions. The research is descriptive; however, various methods, techniques and instruments were used that allow the correct collection of information and data of great importance for the research. The research population is made up of 93 people, corresponding to collaborators and contributors. The investigation, observation and planning were key to determine problems and solutions; among them determining that a manual of taxpayer assistance procedure is the effective benefit that the entity needs.

Keywords:

Taxpayer

Attention

Handbook

Process

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit	ix
Resumen	x
Índice general.....	xii
Índice de tablas	xiv
Índice de gráficos	xv
Índice de figuras.....	xvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.1.1 Situación conflicto	2
1.1.2 Formulación del problema.....	2
1.3.3 Delimitación del problema.....	2
1.4 Variables de la Investigación.....	3
Evaluación del problema.	3
Variable Independiente.....	4
Variable Dependiente	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos:.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	10

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	14
2.3 Variables de Investigación	21
2.4 Definiciones y conceptos	21

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.....	24
3.1. Presentación de la empresa.....	24
Objetivo Social.....	24
Misión	24
Visión.....	25
Plantilla total de trabajadores	27
Proveedores	28
Principales Servicios	30
Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo	32
3.2. Diseño de investigación	37
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
Población.....	39
Población Finita.....	39
Población Infinita	39
DELIMITACION DE LA POBLACION.....	39
MUESTRA	40
TIPOS DE MUESTRA.....	40
TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta 1	48
4.2 Encuesta 2	55
4.3 Entrevistas.....	65
4.4 PLAN DE MEJORAS	68
CONCLUSIONES	70
Bibliografía.....	72
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla N°1 Trabajadores.....	27
Tabla N°2 Universo.....	39
Tabla N°3 Muestra.....	40
Tabla N°4 Sexo.....	48
Tabla N°5 Inconvenientes Pagos de Contribuyentes.....	49
Tabla N°6 Buzón de sugerencias y quejas.....	50
Tabla N°7 Formas de Pago	51
Tabla N°8 Disponibilidad de Datafast.....	52
Tabla N°9 Turnero.....	53
Tabla N°10 Manual de Procedimientos.....	54
Tabla N°11 Sexo.....	55
Tabla N°12 Cumplir Procedimientos	56
Tabla N°13 Factura Contribuyente.....	57
Tabla N°14 Formas de Pago.....	58
Tabla N°15 Método de pago Datafast.....	59
Tabla N°16 Pagos y descuentos.....	60
Tabla N°17 Turnero.....	61
Tabla N°18 Buzón de sugerencias.....	62
Tabla N°19 Cordialidad.....	63
Tabla N°20 Manual de procedimientos.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico N°1 Trabajadores.....	27
Gráfico N°2 Sexo.....	48
Gráfico N°3 Inconvenientes Pagos de Contribuyentes.....	49
Gráfico N°4 Buzón de sugerencias y quejas.....	50
Gráfico N°5 Formas de Pago	51
Gráfico N°6 Disponibilidad de Datafast.....	52
Gráfico N°7 Turnero.....	53
Gráfico N°8 Manual de Procedimientos.....	54
Gráfico N°9 Sexo.....	55
Gráfico N°10 Cumplir Procedimientos	56
Gráfico N°11 Factura Contribuyente.....	57
Gráfico N°12 Formas de Pago.....	58
Gráfico N°13 Método de pago Datafast.....	59
Gráfico N°14 Pagos y descuentos.....	60
Gráfico N°15 Turnero.....	61
Gráfico N°16 Buzón de sugerencias.....	62
Gráfico N°17 Cordialidad.....	63
Gráfico N°18 Manual de procedimientos.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1	
Ubicación del G.A.D Municipal del Cantón Paján.....	3

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

El G.A.D Municipal del cantón Paján provincia de Manabí, mantiene ciertos problemas en la actualidad debido a que no dispone de un manual de atención al contribuyente, por lo que se ve afectada la parte de sus colaboradores y contribuyentes como tal, porque no cuenta con equipos requeridos y conocimiento pertinente para una correcta atención de sus servicios. Esto genera molestias por parte del contribuyente al momento de recibir los diferentes servicios de la entidad. Es fundamental preocuparse puesto que es de los principales problemas que presenta la municipalidad en uno de sus departamentos más importantes porque se ve afectado directamente sus procesos administrativos y operativos y por ende reducen ingresos de ciertos servicios. Las respectivas causas de este problema surgen debido a que los colaboradores no disponen de una capacitación adecuada lo que perjudica a la municipalidad porque no se está realizando un trabajo efectivamente.

Es de suma importancia que una entidad disponga de un manual de procedimientos con la explicación pertinente en cuanto a sus distintos procesos administrativos y operativos, de esta manera la organización puede brindar sus servicios de la forma adecuada. Al mismo tiempo intervienen la organización e implementación de diferentes estrategias administrativas con la finalidad de mejorar la municipalidad.

Propuesta de un manual de procedimiento de atención al contribuyente, para el G.A.D Municipal. Ubicado en el cantón Paján de la provincia de Manabí.

1.1.1 Situación conflicto

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal G.A.D del cantón Paján es el gobierno cantonal que se encarga de planificar el desarrollo del cantón y así mantener el bienestar urbano y rural al prestar diferentes servicios a su ciudadanía. Está ubicado en Rocafuerte entre Alejo Lascano y 5 de junio en el cantón Paján, provincia de Manabí.

La problemática de la institución se establece en las falencias al ejecutar los procesos administrativos y operativos que están afectando la calidad del servicio que se brinda en el departamento de tesorería del GAD de Paján a los contribuyentes lo que afecta en su satisfacción. Se evidencia en las continuas quejas que presentan los usuarios por situaciones como:

- El trato que reciben
- Falta de información
- Lentitud en la atención, que provoca largas colas
- Correcto Direccionamiento de los diferentes trámites
- Carencia de un sistema de turnos
- Falta de Datafast

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo incide la aplicación de un manual de atención al contribuyente, en la mejora de los procesos administrativos y operativos, del departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján, Provincia de Manabí, en el año 2020?

1.3.3 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Manual de procedimientos

Aspecto: Mejora de los procesos administrativos y operativos, atención al contribuyente

Contexto: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Manabí

Cantón: Paján

Sector: Urbano

Tiempo: Año 2020

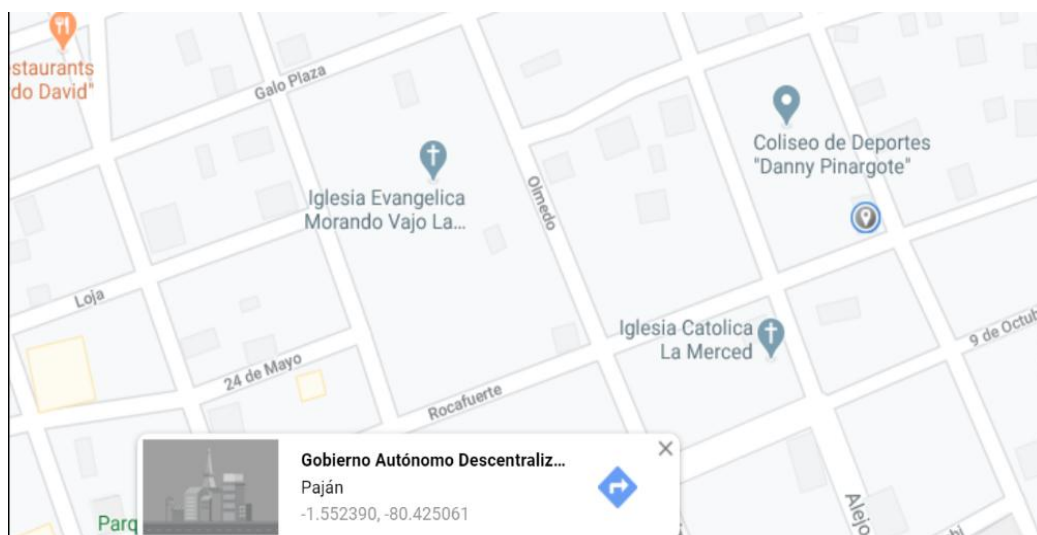


Figura 1: Ubicación del G.A.D Municipal del Cantón Paján

Fuente: Google Maps, 2020

1.4 Variables de la Investigación

Evaluación del problema.

Claro: La presente investigación está redactada de forma concisa con el fin de especificar la causa del problema y, a su vez, poder determinar el

mejor proceso de mejoras al estudio, con el fin de efectuar un manual de procedimientos completo y de fácil entendimiento.

Evidente: Se enfoca en demostrar diversos estudios comprobables referentes al presente tema de investigación, para de esta forma corroborar todo aquello que se dispone en el manual de procedimientos y este sea claro para todos los beneficiarios del mismo.

Relevante: La presente investigación está sustentada con los estudios pertinentes para la respectiva elaboración del manual de procedimientos, mismo que es importante para mejorar la atención al contribuyente del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Original: El presente estudio es original puesto que existen varias investigaciones indicando diferentes modelos, procesos y estrategias para mejorar la atención de empresas y organizaciones. Sin embargo, hay pocos estudios enfocados a mejorar la atención al contribuyente de los G.A.D Municipal.

Variables:

Variable Independiente

Manual de atención al contribuyente.

Variable Dependiente

Procesos administrativos y operativos.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Desarrollar el manual de procedimiento de atención al contribuyente en la mejora de los procesos administrativos y operativos, del departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Argumentar aspectos teóricos de atención al cliente relacionados con los procesos administrativos de las empresas públicas
- Analizar los procedimientos de atención al contribuyente en el departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján
- Desarrollar el manual de procedimientos de atención al contribuyente que aporte a los procesos administrativos y operativos del departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación radica sobre un manual de atención al contribuyente que propicie la mejora de los procesos administrativos y operativos del G.A.D Municipal del Cantón Paján. Se pretende enfatizar en el correcto trato al contribuyente, para poder responder acorde a sus necesidades en aspectos como: formas de pago; brindarles un espacio de atención adecuado; el tiempo justo de respuesta al servicio solicitado; buen trato; en otras cosas. Es decir la alternativa de solución que se plantea a la problemática identificada debe responder de manera efectiva las necesidades de los usuarios de la institución.

Este proyecto es de suma importancia puesto que a través de él se pretende priorizar las principales necesidades de una correcta atención al contribuyente, su importancia y cómo emplearlo de una forma adecuada. Pérez (2006) manifiesta que los clientes en la actualidad priorizan aquello que no se visualiza a simple vista de los productos o servicios que reciben. De allí la razón que las empresas u organizaciones se enfoquen en garantizar la satisfacción completa de su cliente y al mismo tiempo cumplir con sus expectativas, como una manera, también, de tener una ventaja en su entorno competitivo.

La utilidad práctica de la investigación se centra en el desarrollo de un manual de procedimiento de atención al contribuyente que contribuya a la mejora de los procesos administrativos y operativos y así garantizar que el servicio que se brinda a los contribuyentes en el departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján, sea de calidad.

La relevancia social se relaciona con el derecho de tener una vida digna Gob.ec (2017) en su Plan Nacional de desarrollo Toda una Vida indica que para los ecuatorianos se garantiza una vida digna dónde existe oportunidades para todos, siendo el Estado el encargado de llevar esto a cabo planteándose objetivos claros a lo largo de todo el proceso de vida, dicho de otro modo ofrece diferentes servicios a todos los ciudadanos, empresas y organizaciones para que no sólo se beneficien sino también ser considerados como sujetos que exigen y practican todos sus derechos.

Por otro lado es importante destacar que la presente investigación se enfoca de manera específica en mejorar la atención al contribuyente de un G.A.D Municipal, del cual se han encontrado muy pocos estudios de esta índole. Por ello se hace referencia a diferentes ideas, procesos y recomendaciones para servir de guía a otros estudios. Además, con la metodología utilizada se enfatiza en instrumentos adecuados para investigar efectivamente el problema y poder dar una solución debida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos

El manual de atención al contribuyente en su carácter global e internacional, se aplica en las organizaciones con el fin de tener un adecuado control interno, para servir de guía para todos los procesos que tenga la organización. Además, se direccionan en tener instrucciones administrativas y en minimizar algún error operativo.

Además, el tener un manual de procedimientos genera ventajas en las instituciones y sus colaboradores, puesto que permite la organización de tiempo y detallar los objetivos de sus actividades a efectuar con el fin de reforzar sus metas institucionales. Entre las ventajas se encuentran: Especificar funciones y responsabilidades de todos los colaboradores para así evitar confusiones, permite mejorar la toma de decisiones, se determinan controles administrativos, facilitan la ejecución de actividades para que sean efectivas y se indican los procedimientos pertinentes (Vivanco, 2017).

Por otro lado, es importante tener claro que el manual de procedimientos es imprescindible al momento de la evaluación y diagnóstico de una empresa u organización. Para ello, el manual debe ser realizado de manera que su utilización sea clara y sencilla. A su vez, aplicar una metodología de evaluación de resultados para conocer la condición actual de la organización y, por supuesto, brindar recomendaciones, soluciones rápidas y demás problemas detectados durante la evaluación (Tovar, Balbis y Balbis, 2005).

El manual de procedimientos es una gran herramienta de control interno, que, a su vez, beneficie de manera externa a una organización o empresa. Se realiza de fácil entendimiento, información ordenada, se detallan instrucciones a seguir, políticas o normativas en las que se rige la

empresa y los procedimientos a seguir para las diferentes operaciones que se realicen en la organización. De manera general es una herramienta de control que se implementa para mejorar efectivamente a una organización. El correcto manejo de sus actividades u operaciones a ejecuta, generando el debido cumplimiento de sus normativas y proyectarse mejor a su público externo (Blanco, 2018).

En definitiva, los manuales de procedimientos orientan a los colaboradores en los diferentes procesos de la empresa, guía en las operaciones de manera ordenada, coordinada y específica. De esta manera garantizan que la organización tenga el control correspondiente para sus operaciones (Soto, 2017).

En el ámbito regional, la implementación de un manual de procedimientos en una organización no solo mejora su operatividad sino también el clima laboral con el fin de mejorar su efectividad, objetivos y control de la entidad. Por otro lado, su ejecución se determina para implementarse a corto plazo especificando el área en la que se debe enfocar para mejorarse. Además, aportan a tener las actividades bien determinadas, permite tener una capacitación constante de las funciones de sus colaboradores, es la forma más factible de mantener informado a todos los colaboradores de la institución sobre decisiones, información y actividades a tomar en la organización (Núñez, 2012).

El manual de procedimientos se encarga de integrar todos los diferentes procesos. Además, sirve como un importante y eficaz método de comunicación en una organización, con el fin de transmitir efectivamente el mensaje. La implementación de un manual de procedimientos en una entidad aumenta las posibilidades de que el personal realice los procesos de la manera adecuada (Sánchez, 2016).

Es necesario remarcar que el ejecutar un manual de procedimientos es de gran ayuda para el control interno de una organización, en él se detalla toda información de la entidad, procesos y objetivos requeridos. También, se llegan a establecer responsabilidades a cumplir por parte de los colaboradores con el fin de mejorar cada área de trabajo y que todas sus

actividades se realicen de manera efectiva. Por otro lado, para implementar un manual de procedimientos se puede hacer uso de diferentes recursos tecnológicos y financieros de ser necesario (Pucachaqui, 2018).

El fin de implementar un manual es realizar cada proceso de manera lógica y con el orden debido. Con la ayuda del manual de procedimientos se evita el tener actividades innecesarias. Por otro lado, siempre se debe tener en cuenta las actividades anteriores con el fin de mejorar en cada proceso (Cabascango, 2018).

A nivel nacional, la gestión y ejecución de un manual de procedimientos es fundamental para una entidad, de esa manera se cuida a la empresa, se brinda eficiencia y eficacia en todos sus procesos administrativos y operativos. Además, la responsabilidad de todos sus colaboradores. Se trata de promover y enfatizar en la efectividad de sus procesos puesto que el control y orden de una entidad es la manera de mantener su seguridad y sobre todo cumplir con los objetivos respectivos del departamento financiero. Las consecuencias de no contar un manual para el control pertinente hacen que la imagen de las instituciones no sea la indicada, el manual direcciona a la organización hacia un mejor manejo administrativo y operativo (González y Martínez, 2013).

No obstante, es necesario indicar que el manual de procedimientos facilita detalles a seguir en las actividades de la organización, por lo cual es muy importante entender que los diferentes procesos de gestión sean efectuados de la mejor manera posible puesto que son muy importantes en el control eficaz de una entidad (Sani y Zamora, 2017).

Es necesario considerar que, para optimizar todos los procesos de la organización, toma de decisiones, información concreta y demás datos de la entidad se debe emplear un manual de procedimientos, siendo este la mejor herramienta para dichos procesos por su facilidad de distribución y en el cual a la comunicación se da de forma más rápida y eficaz, el mismo debe ser redactado para que sea de fácil entendimiento (Briones y Falcón, 2019).

En el ámbito local, se demuestra que el diseño de un manual de procedimiento para una organización es necesario para ejercer el control pertinente, es la mejor manera de llevar correctamente los diferentes procesos que tenga el departamento al cual va direccionado (Pico, 2018). Además, el manual de procedimiento es el instrumento idóneo para apoyar al mejor desarrollo de las actividades en la organización. Por otro lado, con el manual se logra tener un control y seguimiento adecuado para cada actividad, definir un orden y, de ser necesario, el tiempo específico realizar cada proceso (Cevallos, 2018).

Antecedentes referenciales

Revista: Revista Caribeña de Ciencias Sociales.

Autor: María Isabel Asanza Molina, Marisol Massiel Miranda Torres, Rafael Mario Ortiz Zambrano, Jorge Alfredo Espín Martínez

Título: Cómo elaborar y usar los manuales administrativos

Año: 2016

Manual

Un manual es aquel que contiene los detalles importantes de alguien o algo específico, puede servir a manera de instrucciones para explicar un nuevo reglamento, producto o servicio. Es decir, una guía que brinda información para un correcto manejo de alguna actividad. Debe ser escrito de manera ordenada y efectiva, siempre direccionado a los objetivos que se tienen o se pretenden alcanzar (Asanza, Ortiz y Espín, 2016).

En otras palabras, se puede considerar que el manual es un documento ordenado en el que se indica instrucciones sobre algún producto y servicio, además normas que puedan aportar a lograr la efectividad del mismo al momento de su ejecución.

Libro:

Autor: Joaquín Rodríguez Valencia.

Título: Cómo elaborar y usar los manuales administrativos

Año: 2012

Rodríguez (2012) indica que los manuales son un medio por el cual se pueden comunicar las diferentes actividades, procesos, objetivos, procedimientos, etc. De las empresas u organizaciones. También indica lo siguiente sobre la importancia y los tipos de manuales:

Importancia de los Manuales

Los manuales son muy importantes porque representan una ayuda para direccionar de manera óptima a todas las personas de la empresa u organizaciones, puesto que en el mismo se brindan instrucciones necesarias para el correcto manejo de la entidad.

Tipos de Manuales

Los tipos de Manuales son los siguientes:

- Manuales por su función específica
- Manuales por su contenido

Manuales por su función específica

- **Manual de producción**

Se especifica procedimientos de producción, toda la parte industrial y la organización de la misma.

- **Manual de Compras**

Esta manual está dirigido no solo a la empresa sino también a proveedores, debe ser bien especificado en los productos o servicios que se detallen.

- **Manual de ventas**

Este manual es para llevar un control sobre todas las ventas que efectúe la empresa, debe contener indicaciones, políticas e incluso estadísticas de ser necesario.

- **Manual de Crédito y Cobranza**

Se enfatiza a determinar los aspectos necesarios sobre esta actividad, es necesario que sea de fácil entendimiento.

Manuales por su contenido

- **Manual de historia**

Es aquel que proporciona la vida institucional de las organizaciones.

- **Manual de Organización**

Se enfoca en detallar funciones que deben acatar todas las personas de la entidad.

- **Manual de Políticas**

Se refiere a direccionarse de acuerdo a las normativas de la organización

- **Manual de Contenido Múltiple**

Básicamente es una combinación de diferentes manuales, esto se realiza cuando se desea involucrar diferentes contenidos necesarios para direccionar a la organización, por ejemplo: se desea indicar la vida institucional y, a su vez, las normativas de la entidad (Rodríguez, 2012).

- **Manuales de Procedimientos**

Se enfoca en especificar los diferentes procesos administrativos de una organización, debe contener las indicaciones necesarias para guiar de manera adecuada al personal correspondiente (Rodríguez, 2012).

Este trabajo aporta mucho a la investigación, puesto que se comprende mejor qué son los manuales, por qué son importantes para una empresa u organización y el poder identificar los diferentes tipos que existen, para así comprender mejor acerca del manual de procedimientos y cómo emplearlo en la municipalidad cómo la mejor manera para guiar al personal.

Revista: Universidad y Sociedad.

Autora: María Eugenia Vivanco Vergara.

Título: Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.

Año: 2017

Importancia de los Manuales de Procedimientos

Los manuales de procedimientos son importantes puesto que son la herramienta de apoyo del personal de la organización que contienen todas las instrucciones de los procesos a realizarse, mismos que deben cumplirse con responsabilidad (Vivanco, 2017).

Este trabajo permite a la presente investigación ratificar la importancia de emplear un manual de procedimiento en la municipalidad del cantón Paján para que esta sea la herramienta perfecta en la que su personal pueda apoyarse para realizar de mejor manera su trabajo.

Universidad: Universidad de Guayaquil

Autoras: Johanna Katiuska Carranza Chalota, Laura Mariana Paredes Díaz.

Título: Manual de procedimiento para el departamento técnico de la empresa Skynet

Año: 2017

Estructura del manual de procedimiento

Carranza y Paredes (2017) refieren que los puntos principales que debe contener un manual de procedimiento son los siguientes:

- Identificación de la Institución
- Tabla de contenido
- Introducción
- Objetivos de los procedimientos
- Instrucciones de los procesos a seguir
- Personal responsable

Esta investigación es de significativo aporte puesto que explica la estructura que debe llevar un manual de procedimiento, de esta manera al momento de elaborar el manual pertinente, para la municipalidad del cantón Paján, contendrá todos los aspectos requeridos.

Autor: Fernando Heredia

Título: Pasos para hacer un manual de procedimientos.

Año: 2013

Guía para realizar el manual de procedimiento

(Heredia, 2013) Indica que todo manual debe tener información principal cómo identificación y el nombre del procedimiento al cual está dirigido el manual y el logo de la empresa, acompañado del índice de contenido. Debe detallar efectivamente las tareas a cumplir con respeto al objetivo planteado del manual. Es imprescindible que el manual sea escrito con claridad y que especifique los colaboradores encargados de cada actividad. Lo primordial será asegurarse que cada colaborador reciba el manual de procedimiento y, para eso, se puede utilizar diversos medios cómo correo electrónico o documento en físico. De ser necesario se debe incluir un diagrama de flujo para explicar el proceso.

El trabajo de Fernando Heredia aporta a la presente investigación para tener una referencia más amplia sobre el contenido del manual de procedimiento, conocer cómo se debe redactarlo y de manera importante el medio por el cuál puede ser distribuido. De esta manera se consigue una mejor elaboración del manual para la municipalidad de cantón Paján.

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la Fundamentación legal del presente estudio se tomó en cuenta la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, Código de Trabajo y La Ley del Consumidor, con el fin de fundamentar con base legal la realización de esta investigación.

Constitución de la República del Ecuador

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de

manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. 2. Garantizar y defender la soberanía nacional. 3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico. 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir. 6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. 7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país. 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

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.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

Art. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos: a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley; d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley; e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles,

equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias; f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad; g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración; h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión; i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente; j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Ley Orgánica de Empresas públicas, LOEP

Art. 3.- Principios. - Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

Inciso 4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.

Art. 4.- Definiciones. - Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al

desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria. Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada. Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo - operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

**Código Orgánico Organización Territorial Autonomía
Descentralización**

Art. 53.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual

determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales; d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal; e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas; f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

Código de Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Ley del Consumidor

Art. 1.- **Ámbito y Objeto.** - Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 4.- **Derechos del Consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Art. 5.- **Obligaciones del Consumidor.-** Son obligaciones de los consumidores: 1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios ; 2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; 3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así

como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, 4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

2.3 Variables de Investigación

Variables Independiente: Manual de atención al contribuyente

Un manual de procedimientos se enfoca en especificar los diferentes procesos administrativos y operativos, debe especificar las instrucciones correctas a ejecutarse para poder orientar de manera efectiva a los colaboradores de la entidad (Vivanco, 2017).

Esto no demuestra que la carencia de un manual de atención al contribuyente en el G.A.D Municipal del cantón Paján ocasiona un problema en sus colaboradores, por lo que no disponen de una guía efectiva sobre los servicios que ofrecen y demás procesos que ejecutan.

Variable Dependiente: Procesos Administrativos y Operativos.

En la actualidad los procesos administrativos permiten una correcta ejecución de los procesos operativos para así poder lograr una mejor calidad, productividad y efectividad en todos los procesos que existen en la organización (Paredes, 2017).

El G.A.D Municipal del Cantón Paján, dispone de sus procesos administrativos y operativos en un bajo rendimiento por lo que afecta en ciertos casos en su productividad y, a su vez, en sus colaboradores. Es necesario mejorar la entidad con la ayuda de un manual de atención al contribuyente.

2.4 Definiciones y conceptos

Instituciones Públicas: Las instituciones públicas son aquellas que están direccionadas hacia entidades del estado que brindan servicios óptimos a ciudadanos, buscando una satisfacción completa. En este caso la Municipalidad.

Administración: Es un conjunto de procedimientos como la preparación, organización y una correcta estructura, dichos elementos son indispensables para poder cumplir efectivamente con las normativas de la municipalidad.

Calidad de Servicio: La calidad de servicio es la manera en cómo los colaboradores brindan los servicios a los usuarios. Es la manera de cómo brindan los servicios la municipalidad.

Contribuyente: Los Contribuyentes son aquellas personas que declaran y cancelan todos sus pertinentes deberes tributarios en la municipalidad.

Manual de Procedimientos: Los manuales de procedimientos son aquellos dirigidos a los colaboradores de la organización donde se enfatiza de forma explícita y en orden las actividades, normativas de la entidad, funciones que se deba ejecutar en la municipalidad.

Municipalidad: Es una entidad de carácter público que se enfatiza en brindar servicio a una comunidad en específico.

Sistema Tributario: Es aquella entidad que se encarga de la recaudación de diferentes tributos como impuestos, contribución especial de mejora, entre otros.

Servicio: Referente a las diferentes actividades que brinda la municipalidad

Satisfacción: El estar complacido por el servicio recibido.

Colaboradores: Personal que labora en la municipalidad.

Entidad: Se refiere a un organismo o institución.

Procesos Administrativos: Hace referencias a procesos internos de la municipalidad para para desarrollar sus actividades correctamente. Se dirige a las mejoras de los colaboradores.

Procesos Operativos: Indican mejora en los procesos clave, se refiere directamente a como se brindan los servicios.

Atención: Indica la consideración que se le brinda a los contribuyentes.

Objetivos: Se trata de las metas de la municipalidad.

Efectividad: Es la capacidad de lograr correctamente algún procedimiento en cuestión.

Productividad: El resultado acorde que debe llevar a cabo la municipalidad.

Imagen Corporativa: Es la manera externa en cómo ven a la organización.

Seguridad: Se refiere al bienestar de los contribuyentes.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján Fue constituido el 5 de marzo de 1952, siendo esta una entidad administrativa a nivel local. Se encuentra ubicado en la calle Rocafuerte entre Alejo Lascano y 5 de junio. Se mantiene su lema “Al corazón del pueblo se llega con Obras, bajo el mandato del Sr. Alcalde Natael Erasmo Morán Cevallos.

Objetivo Social

OSC 1. Mejorar el acceso a la atención especializada de salud, preventiva y de control, de la población y grupos de atención prioritaria del cantón Paján, con énfasis a la población adulta mayor en estado de extrema pobreza e indigencia.

OSC 2. Mejorar el acceso a educación, participación, espacios de recreación, cultura, y deporte, con énfasis grupos de atención prioritarios, y fortalecer el sistema integral de protección de derechos; que permitan alcanzar el buen vivir de los ciudadanos del cantón Paján.

OSC 3. Fomentar el rescate y promoción Cultural y de la oferta patrimonial, tradiciones y conocimiento ancestral local; con énfasis a las vinculadas a la actividad turística y al desarrollo de capacidades del capital social del cantón Paján.

Misión

Para el año 2019 el cantón Paján, es un territorio donde su desarrollo se basa en el Manejo Integral sustentable y sostenible de los recursos naturales, turismo responsable y con una economía solidaria dinámica, integrada, con actividades económicas diversificadas y cadenas productivas especializadas y eficientes, que produce y comercializa

asociativamente productos con agregación de valor, rescata y fortalece sus raíces culturales y patrimoniales.

Mejora el acceso a servicios básicos y educación, con atención digna de salud; con un sistema vial, de tránsito y transporte que proporciona una movilidad y conectividad interna y externa que potencia el desarrollo económico del cantón, y servicio de energía eléctrica de buenas condiciones.

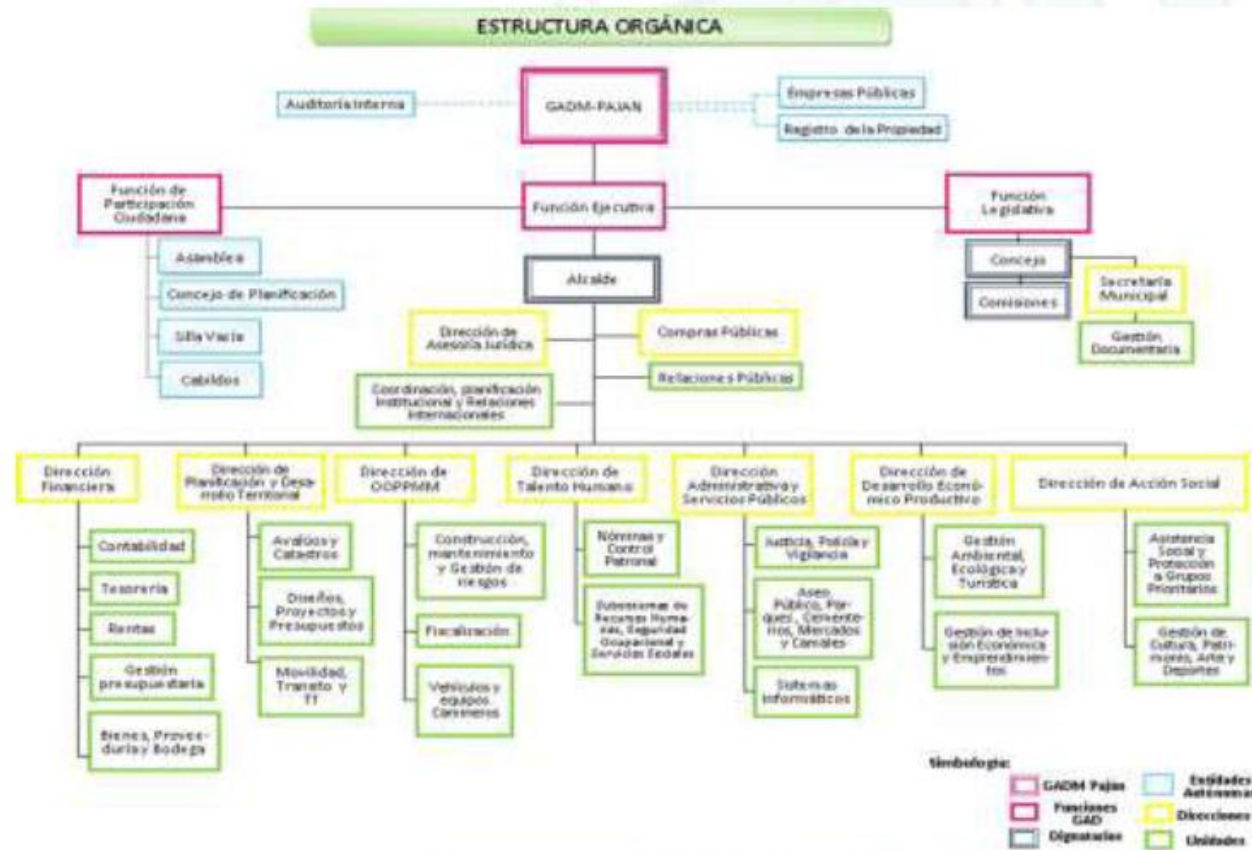
Organiza y regula el uso y ocupación de suelo, mejora la gestión ingresos y el acceso a servicios municipales de la ciudadanía, y fortalece la participación ciudadana bajo un modelo de co-gestión y co-responsabilidad hacia el buen vivir de sus habitantes.

Visión

El cantón Paján, como Gobierno Autónomo Descentralizado gobierna y promueve el desarrollo social, económico, cultural, y el ordenamiento territorial del cantón, desde un enfoque de equidad y dignificación social y económica de sus actores locales, el Desarrollo Continuo del talento humano, y con respeto y responsabilidad ambiental; mediante la planificación, articulación inter institucional y co-gestión desde la participación ciudadana, a fin de promover una inversión y administración pública eficiente, con sentido humanista, y orientadas a satisfacer las aspiraciones y necesidades ciudadanas; en armonía y complementarias al Plan Nacional del Buen Vivir, la Agenda de Desarrollo Zonal, Agendas Sectoriales, de los GADS Provincial, y Parroquia

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráfico: ORGANIGRAMA DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DEL CANTON PAJAN.

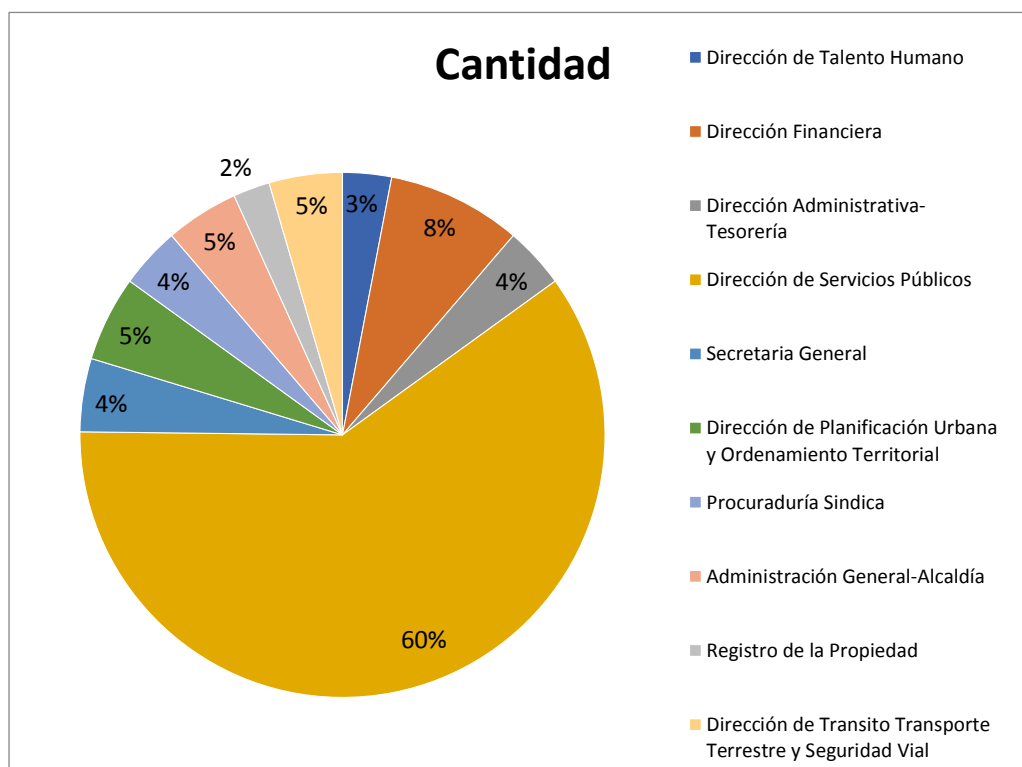


Plantilla total de trabajadores
Tabla #1 Trabajadores

Personal	Cantidad
Dirección de Talento Humano	4
Dirección Financiera	11
Dirección Administrativa-Tesorería	5
Dirección de Servicios Públicos	80
Secretaria General	6
Dirección de Planificación Urbana y Ordenamiento Territorial	7
Procuraduría Sindica	5
Administración General-Alcaldía	6
Registro de la Propiedad	3
Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial	6
TOTAL	133

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez

Gráfico #1 Trabajadores



Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez

Proveedores

- **Vernaza Barrezueta Mayra Natalia:** Adquisición de Materiales de Aseo Personal de Implementación de los Centros de Desarrollo Infantil Modalidad CDI, del Cantón Pajan, suscrito el 23 de Octubre de 2019, factura N° 852.
- **Asociación de Servicio de Alimentación Mujeres De Paján Unidas-Asoseralipa:** Contratación del servicio de alimentación brindado al Proyecto Adulto Mayor centro diurno vivir con dignidad durante los días del 5 al 29 de noviembre del 2019, convenio AM-04 13D01-08518D, factura N° 320.
- **Gobierno Provincial de Manabí:** La transferencia a la cuenta del banco del Pacifico 5310636, sublinea 190499 del Gobierno Provincial. Por el permiso ambiental para los proyectos: Construcción del Sistema de agua potable de la parroquia Guale, Cantón Paján. Y Construcción del sistema de alcantarillado sanitario de la parroquia Guale - de conformidad a lo que indica el Memorándum N° 130-DPOT-GADM-PAJAN-2020 de fecha 6 de febrero 2020.
- **Rol Administrativos Contratados:** La remuneración que percibe por el mes de Noviembre del año 2019 la servidora contratada Municipal que labora en la institución, de conformidad a la nómina que se detalla en el rol elaborado por el Director de Talento Humano.
- **AutoEspinoza Motores Aemotors S.A:** Adquisición de material de limpieza del proyecto implementación de servicio de desarrollo infantil modalidad CDI, ejecutado de conformidad a lo establecido en la resolución de adjudicación N° 117-GADMCP-NEMC-2019 suscrito el 30 de Septiembre de 2019 que se adjunta al presente comprobante, factura N° 18527.
- **Asociación de producción textil por el progreso-Asoprotexpro:** Adquisición de equipamiento y menaje para el proyecto implementación de servicio de desarrollo infantil modalidad CDI,

de conformidad a la Resolución N° 139-GADMCP-NEMC-2019 (Catálogo Electrónico de bienes de productos vinculados en el catálogo Dinámico Inclusivo) de fecha 25 de Octubre del 2019, factura N° S-001-001-000000111, Comprobante de Retención N° 001-020-000001621, comprobante diario N° 2307, Comprobante de ingreso a Bodega de Inversión N° 72.

- **Villa Cantos María Gabriela:** Adquisición de prendas de vestir del Proyecto Implementación de Adultos mayores atención domiciliaria sin discapacidad según convenio AM-04-13D01-09174-D, Ejecutado de conformidad a lo establecido en la resolución suscrito el 24 de Octubre de 2019 que se adjunta al presente comprobante, Factura N° 2745, orden de pago N° 191-NEMC-GADMCP-2019 de fecha 11 de diciembre de 2019.
- **Murillo Saltos Diana Alexandra:** Adquisición de insumos y materiales del centro diurno vivir con dignidad , Ejecutado de conformidad a lo establecido en el contrato de suscrito el 04 de Septiembre de 2019.
- **Toala Ortega José Domingo:** La reparación y adquisición de muebles de la alcaldía y sala de sesiones del GADM-PAJAN, suscrito de 17 de Diciembre del 2019, facturas N° S 011-011-000000545 y S-001-001-000000555.
- **Eagletaade S.A:** El anticipo del saldo del costo de una Barredora Mecánica Modelo 7500SKY, adquirida por la Municipalidad bajo la modalidad de licitación publica internacional signado con el código LPI-B-06-2018.
- **Asoseralipa:** El servicio de alimentación para los centros Desarrollo Infantil integral en la modalidad Centros de Desarrollo Infantil – CDI del cantón Pajan y las parroquias, Lascano, Guale y Cascol, durante el mes de Diciembre del 2019, por la cantidad de becas de: 3914, factura N° S 001-001-000000327.

Principales Servicios

A continuación se detallan los tipos de impuestos que se recaudan y el trámite que comúnmente lleva cada contribuyente para continuar con su gestión:

- a) Certificado de no adeudar al GAD-M Paján.-** El contribuyente debe encontrarse sin ningún tipo de deuda por ejemplo con el pago de sus predios en absolutamente todas las propiedades que se encuentren a nombre de quien solicita dicho certificado, el valor a pagar en Tesorería Municipal de dicho certificado es de \$3,00 (tres 00/100 dólares).
- b) Certificado de solvencia para el registro de la propiedad.-** Deberá acercarse al departamento de catastro y avalúos para que revisen si consta en la base de datos para posteriormente dirigirse a la Tesorería Municipal y cancelar la especie valorada de \$10,00 (diez 00/100 dólares) para que a continuación el usuario proceda con su trámite en la Registraduría de la Propiedad y mercantil municipal del cantón Paján.
- c) Impuesto al rodaje.-** El trámite se realiza en el Departamento de Rentas, la cancelación es en la Tesorería Municipal y el valor depende del avalúo del vehículo de acuerdo al SRI y al comprobante de pago de la matrícula.
- d) Patentes y matrícula.-** El trámite se inicia en la Unidad de Policía, Justicia y Vigilancia para posteriormente el contribuyente se dirija al Departamento de Rentas, la cancelación es en la Tesorería Municipal y es dependiendo de la actividad comercial a la que se dedique el contribuyente. Este pago se lo renueva cada año.
- e) Fondos de garantía (arriendo mercado).-** El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, la cancelación es en la Tesorería Municipal y es dependiendo de la actividad comercial. Se lo cancela mensualmente.

- f) **Medición satelital.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, la cancelación es en la Tesorería Municipal y depende de la superficie a medir.
- g) **A la inscripción en el registro.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, la cancelación es en la Tesorería Municipal y una vez que se encuentra cancelado el contribuyente debe acercarse al Registro de la Propiedad y Mercantil para hacer legal una escritura.
- h) **Aferición pesas y medidas.**- Refiere a la comercialización de productos que deban ser medidos o pesados, se hará tomando como unidades de medida o peso, las que corresponden al Sistema Internacional de Pesas y Medidas, aprobadas por el I.N.E.N.
- i) **Alcabalas.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, el pago es en la Tesorería Municipal y se las cancela por traspaso de dominio de una propiedad ya sea esta de compra y venta o por donación.
- j) **Impuestos a las utilidades.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, el pago es en la Tesorería Municipal y se las cancela para poder conocer y obtener la plusvalía de un bien específico.
- k) **Permiso de construcción.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas, el pago es en la Tesorería Municipal depende de la ubicación, extensión y tipo de construcción.
- l) **Levantamiento planimétrico.**- El trámite se lo inicia en la Dirección de Planificación para que procedan a realizarle el título de impuestos varios en el Departamento de Rentas posterior a aquello el pago se lo realiza en la Tesorería Municipal depende de la ubicación, extensión y superficie del terreno.
- m) **1,5%.**- El trámite se inicia en el Departamento de Rentas, el valor se cancela en la Tesorería Municipal y lo realizan las personas que se encuentran obligadas a llevar contabilidad ya sea naturales o jurídicas.

- n) **Ocupación vía pública y uso de suelo.**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas y posterior el pago es en la Tesorería Municipal y depende de la extensión a ocupar.
- o) **Asiento contable - arriendo de mercado (facturación electrónica).**- El trámite se lo realiza en el Departamento de Rentas y se cancela en la Tesorería Municipal depende de la actividad comercial o tipo de negocio que el contribuyente tenga.
- p) **Tasa de transporte de especies de Camal:** Ganado Vivo, Transporte Terrestre de Camal, y guía de movilización a las diferentes parroquias del Cantón. **(cobro según ordenanza y distribución).**
- q) Entrega de Licencias de faenamiento a los usuarios de Bovino. Porcino (cobro según ordenanza)
- r) Recaudación de Stickers, Duplicado de Matricula, Certificado Único Vehicular, Multas por Candelarización y demás tarifas de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de acuerdo a la resolución No. 077-DIR-ANT-2017 de la Décima Sesión Ordinaria de Directorio, de 22 de noviembre de 2017, que contiene el CUADRO TARIFARIO 2018.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Gestión de subproceso de Tesorería

a) Misión: Administrar y custodiar los fondos, Garantizar la recaudación, efectuar el pago y transferencias de las obligaciones del GAD Municipal en forma ágil y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales vigentes; y ejercer la acción coactiva para la recuperación de obligaciones tributarias y no tributarias pendientes de pago.

Subordinado de: Director Financiero

Responsable: Unidad de Tesorería

b) Productos y servicios

- 1) Plan Operativo Anual (POA);
- 2) Plan Anual de Contratación (PAC);
- 3) Informes sobre ejecución y cumplimiento del POA y PAC;
- 4) Pagos del GAD Municipal (Sistema de pagos interbancarios);
- 5) Registro de Transferencias diarias para pagos a proveedores, nómina, fondos de terceros, obligaciones tributarias y sociales.
- 6) Registros de recepción y custodia, de los valores, papeles fiduciarios, documentos de
- 7) inversión, rentas y garantías.
- 8) Proyectos de resoluciones de tesorería y coactivas.
- 9) Reporte de Bajas de especies valoradas;
- 10) Actas de entrega – recepción de valores;
- 11) Depósitos de valores en la cuenta del GAD Municipal,
- 12) Depósito de valores en cuentas de terceros.
- 13) Registros actualizados del estado de situación de la cartera vencida.
- 14) Informe de ingresos diarios a contabilidad,
- 15) Informes de administración de especies valoradas;
- 16) Informe de Control Previo al pago;
- 17) Registros contables de los ingresos;
- 18) Informe de gestión de cobro y ejercicio de acción coactiva,
- 19) Informes de liquidaciones de cuentas por cobrar;
- 20) Informe Mensual de vigencia y renovación de garantías,
- 21) Registro de bajas de títulos;
- 22) Reporte de comprobantes de pagos a proveedores,
- 23) Las demás que le asignase el inmediato superior, y las que establezcan la Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones del GAD Municipal, o que le confiera el Alcalde o Alcaldesa.

Gestión de subproceso de Rentas y Tributación.

a) Misión: Generar ingresos a través de la correcta emisión de los títulos (impuestos, tasas y contribuciones de mejoras), basándose en la correcta aplicación de leyes, reglamentos, ordenanzas e instructivos, mediante

procedimientos transparentes de determinación control y reclamos, brindando una atención ágil y oportuna a los contribuyentes; y participar en la formulación, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos tributarios, jurídico-tributarios, y no tributarios.

Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el cantón Paján a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Subordinado de: Director Financiero

Responsable: Unidad de Rentas y Tributación

b) Productos y servicios

- 1) Plan Operativo Anual (POA);
- 2) Plan Anual de Contratación (PAC);
- 3) Informes sobre ejecución y cumplimiento del POA y PAC;
- 4) Plan de exoneración de impuestos;
- 5) Informe de análisis y aplicación de los valores declarados por los contribuyentes.
- 6) Títulos de predio urbano.
- 7) Títulos de predio rustico.
- 8) Factura de canon de arrendamiento de edificios, locales y residenciales.
- 9) Títulos de crédito por servicio de aseo público.
- 10) Títulos de Ingresos y créditos directos por otros conceptos.
- 11) Títulos de contribución especial de mejoras.
- 12) Liquidación de alcabalas.
- 13) Liquidación de rodajes.
- 14) Liquidación de plusvalía.
- 15) Informe para reclamos tributarios.
- 16) Informe de la recaudación y control de ingresos tributarios
- 17) Certificados de alcabalas;
- 18) Certificación de bienes raíces;

- 19) Liquidación de vía pública-cooperativas de transportes.
- 20) Liquidación de espectáculos públicos.
- 21) Proyectos de ordenanzas tributarias y otras de relación a su competencia.
- 22) Plan de información, socialización y capacitación en materia tributaria seccional.
- 23) Las demás que le asignase el inmediato superior, y las que establezcan la Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones del GAD Municipal, o que le confiera el Alcalde o Alcaldesa.

Asistente administrativa de rentas y tributación.

Subordinado de: Responsable de Unidad de Rentas y Tributación

Responsable: ASISTENTE ADMINISTRATIVA

a) Productos y servicios.

1. Informe de análisis y aplicación de los valores declarados por los contribuyentes.
2. Títulos de predio urbano.
3. Títulos de predio rustico.
4. Factura de canon de arrendamiento de edificios, locales y residenciales.
5. Títulos de crédito por servicio de aseo público.
6. Títulos de Ingresos y créditos directos por otros conceptos.
7. Títulos de contribución especial de mejoras.
8. Liquidación de alcabalas.
9. Liquidación de rodajes.
10. Liquidación de plusvalía.
11. Informe para reclamos tributarios.
12. Informe de la recaudación y control de ingresos tributarios
13. Certificados de alcabalas;
14. Liquidación de vía pública-cooperativas de transportes.
15. Liquidación de espectáculos públicos.

16. Plan de información, socialización y capacitación en materia tributaria seccional.

17. Las demás que le asignase el inmediato superior, y las que establezcan la Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones del GAD Municipal, o que le confiera el Alcalde o Alcaldesa.

Recaudor/ra.- asistente administrativa

a) Misión: Lograr el recaudo eficiente y oportuno de los ingresos tributarios, no tributarios, de crédito público, por parte de los contribuyentes, mediante mecanismos adecuados de recaudación.

Subordinado de: Responsable de Unidad de Tesorería

Responsable: Recaudador /ra- ASISTENTE ADMINISTRATIVA

b) Productos y servicios

1) Plan Operativo Anual (POA);

2) Plan Anual de Contratación (PAC);

3) Informes sobre ejecución y cumplimiento del POA y PAC;

4) Informe diario de recaudación;

5) Apertura y Cierres de caja diario;

6) Registros e inventarios de los títulos de crédito;

7) Proyectos de resoluciones de recaudaciones.

8) Plan de mejora del proceso de recaudación.

9) Informe mensual de movimientos de caja;

10) Informe de clientes en mora;

11) Recaudación externa en los centros de acopio, mercados, plazas y ferias;

12) Las demás que le asignase el inmediato superior, y las que establezcan la Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones del GAD Municipal, o que le confiera el Alcalde o Alcaldesa.

3.2. Diseño de investigación

En el presente trabajo se requirió de una metodología con diferentes tipos de investigación dónde se describe las características de investigación que se utilizará. Además, se presenta la población con la cual se efectuará el trabajo y los diferentes métodos e instrumentos para determinar las diferentes causas y efectos que generan el problema planteado.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Cualitativa

Herrera (2008) indica que la investigación cualitativa es aquella que se centra en poder obtener diferentes descripciones gracias a las observaciones que se obtengan de entrevistas, narraciones, notas de campo, entre otros. Permite una indagación profunda del tema a investigar.

Cuantitativa

Sarduy (2006) manifiesta que la investigación cuantitativa es la que se centra en recoger y analizar los diferentes datos cuantificables de la investigación, es decir numéricos. Además sostiene una interpretación de resultados para formular correctamente las explicaciones del estudio.

Método científico

El método científico es aquel que hace referencia a diferentes variables que permitan elaborar teorías, posteriormente se procede a generar un nuevo conocimiento para llegar a una conclusión final mismas que debe ser contrastada (Rodríguez y Pérez, 2017).

Método inductivo - deductivo

Es aquel que estudia el tema de lo general a particular. Realiza deducciones que se basan en la teoría formulada hasta poder llegar a

formular nuevas resoluciones (Ledesma, Rodríguez, Lazo y Calderón, 2016).

Método análisis – síntesis

Veloz y Parada (2017) definen que el método de análisis-síntesis es aquel que logra definir características necesarias referente al tema de estudio y a su vez poder explicar las conclusiones obtenidas.

Método estadístico inferencial

Badii y Guillen (2009) indican que el método estadístico referencial es aquel que permite resolver inquietudes e indicar todas las posibilidades que pueden darse en la investigación. Se aplica cuando se dispone de un grupo de estudio que tiene de gran magnitud, por el cual se necesita aplicar la técnica de muestreo para obtener precisión y validez en sus posibilidades.

Descriptiva (definición)

Días y Calzadilla (2016) definen a la investigación descriptiva como aquella que implica describir elementos específicos encontrados en la investigación, aquí es necesario especificar explícitamente las características encontradas.

Explicativa

Es aquella que se direcciona a especificar diferentes normativas claras y necesarias que pueden congeniar entre sí para aportar a la investigación. Es decir, se enfoca en definir las causas y características de determinado estudio y explicar por qué se relacionan (Días y Calzadilla, 2016).

Correlacional

Días y Calzadilla (2016) indican que esta investigación se aplica para poder definir porque dos teorías, causas o características se relacionan y

sobre todo indicar la medida o nivel en que se encuentra la investigación pertinente.

En el presente trabajo se utilizan las siguientes metodologías: Cualitativos y cuantitativo para la implementación de diversas técnicas de investigación para la recopilación de información y datos, Inductivo-Deductivo para poder llegar a nuevas conclusiones, Explicativa y Correlacional debido a que se detallan causas y características que se presentan en el estudio.

Población

Arias, Villacís y Miranda (2016) definen que la población representa a un conjunto que puede ser de personas, animales, familias, organizaciones, objetos, etc. Con el fin de ser un referente para algún caso de estudio.

Población Finita

La población finita es aquella que trata de grupos específicos dónde se relacionan por características definidas y se trata de indicar puntos claves que delimiten sobre a qué o quiénes se están refiriendo en concreto (Chirinos y Villalobos, 2017).

Población Infinita

Población Infinita se refiere cuando la población es relativamente grande, dónde se indica a que se refieren pero no definen las características específicas (Chirinos y Villalobos, 2017).

DELIMITACION DE LA POBLACION

Tabla #2 Universo

Elemento	Cantidad
Dirección de Talento Humano	4
Dirección Financiera	11
Dirección Administrativa-Tesorería	5
Dirección de Servicios Públicos	80
Secretaria General	6
Dirección de Planificación Urbana y Ordenamiento Territorial	7
Procuraduría Sindica	5
Administración General-Alcaldía	6

Registro de la Propiedad	3
Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial	6
TOTAL	133

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez

MUESTRA

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Definen que la muestra es una parte de la población, con la cual se aplicará para reunir los datos necesarios para la investigación. Su finalidad es definir con precisión el estudio.

TIPOS DE MUESTRA

Muestra probabilística:

La muestra probabilística es aquella que determina que cualquier integrante de la población puede ser escogido para ser parte de la muestra, aquí se especifican diversas variables que ayudan a encontrar la muestra pertinente. Por lo general se hace uso de fórmulas que determinan las variables de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la muestra probabilística se aplica el muestreo estratificado siendo llevado a cabo cuando la población se divide en subpoblaciones que se denominan estratos, el criterio es poder formar grupos para mejorar su estudio, se puede aplicar para ello la fórmula $n = (P_i)$ (Pimienta, 2000).

Muestra no probabilística:

No se basa en fórmulas, esta muestra depende del investigador. La selección se realiza escogiendo de acuerdo a las características precisas que necesite en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla #3 Muestra

Elemento	Cantidad
Departamento de Tesorería	5
Contribuyentes	97
Total:	102

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N : tamaño de la población: 130 contribuyentes

Z_{α}^2 : margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que produciría el nivel deseado de confianza (para una confianza de 98% o un $\alpha = 0,05$; $Z=1,96$; para una confianza de 99% a un $\alpha = 0,01$; $Z=2,58$).

p : probabilidad de éxito o proporción esperada: 0.5

q : probabilidad de fracaso: 0.5

ε : Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido: 0.05

$$n = \frac{130 * (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (130 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{130 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 (129) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{124.852}{0.4475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{124.852}{1.4079}$$

$$n = 97$$

Se aplicó el tipo de muestra probabilística con el fin de aplicar la respectiva fórmula a la investigación dando como resultado del cálculo muestral a 97 personas como muestra para ser encuestadas, mismas que tienen gran aporte al presente estudio.

TECNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas de investigación

Técnica	Instrumento
Entrevista	• Cuestionario
Encuesta	• Libreta de notas • Cuestionario

Entrevista

Consiste en realizar preguntas mediante preparación de cuestionarios previos. Está dirigida a personas con conocimientos referente al tema de estudio o que aporte a la investigación (Torres, Paz y Salazar, 2019).

Dos entrevista que consta de 5 preguntas para la primera entrevista emita a la Tesorera Municipal (E) del cantón Paján, y de 4 preguntas a la Asistente de Tesorería con el fin de obtener respuestas acertadas acerca del problema existente sobre un manual de procedimientos de atención a los contribuyentes.

Entrevista a: Lcda. Clotilde Márquez Gómez-Tesorera Municipal (E) del cantón Paján:

- ✚ ¿Cuál es el procedimiento que usted sigue frente a un requerimiento de un contribuyente?
- ✚ ¿Usted cree que hay falencias en la atención que se le brinda al usuario y cuáles cree que son estas falencias?
- ✚ ¿La recaudación es netamente en efectivo o tienen otras formas de pago?
- ✚ ¿Qué facilidades de pago le brindan al usuario que no cuenta con el tiempo suficiente para acercarse a tesorería a cancelar?
- ✚ ¿Tienen algún manual de procedimientos físico o digital para poder brindar una atención adecuada al usuario?

Entrevista a: Eco. Rosa Gómez Holguín-Asistente de Tesorería

- ✚ ¿Ha tenido algún inconveniente al momento de recibir pagos de los contribuyentes?
- ✚ ¿Cuál es la gestión de turnos de atención al cliente que ustedes manejan en el área de tesorería?
- ✚ ¿Por qué medios los usuarios realizan sus sugerencias y quejas?
- ✚ ¿Cuál es el protocolo general que ustedes usan para el manejo de problemas con los contribuyentes?

Encuesta

Torres, Paz y Salazar (2019) definen que la encuesta ayuda para investigar ideas, preferencias, o diversas preguntas que se deben responder entorno al objeto de estudio. Se necesita analizar correctamente la investigación para poder determinar exactamente lo que se desea conocer de la misma.

Se realizará una encuesta direccionada a los colaboradores que pertenecen al departamento de tesorería para conocer de manera más profunda el problema y otra encuesta dirigida a los contribuyentes para conocer su percepción sobre el problema.

ENCUESTA DIRIGIDA A SUS CONTRIBUYENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL G.A.D MUNICIPAL DEL CANTÓN PAJÁN

Esta encuesta tiene como objetivo realizar un estudio para determinar la implementación de un manual de procedimiento de atención al contribuyente para el G.A.D Municipal del cantón Paján, así como la percepción que tienen sus contribuyentes sobre el mismo. Se agradece su colaboración.

1 Sexo:

- Masculino
- Femenino


Edad:

- 18-26
- 26-33
- 33-40
- 40-47
- 47 en adelante

En la escala del 1 al 5, donde 1 es nada importante y 5 es muy importante:

2 ¿Cree usted que una entidad deba cumplir con procedimientos de calidad a sus usuarios?

1 2 3 4 5



3 ¿Cree usted importante que una entidad donde se cobra por diferentes servicios deba entregar obligatoriamente factura con todos los datos del cliente, mismos que servirán para futuros trámites?

- Nada Importante
- Poco Importante
- Importante
- Muy Importante

4 ¿Cuáles cree que sean las mejores formas de pago que aplique una entidad?

- Efectivo
- Cheques
- Tarjetas de crédito o débito
- Transferencias

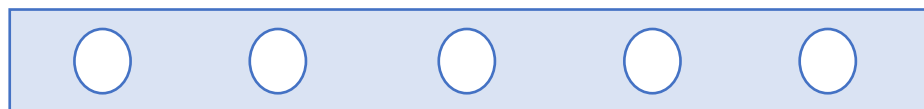
5 ¿Considera que en la actualidad las empresas u organizaciones deben contar con el método de pago Datafast?

- Si
- No

En la escala del 1 al 5 donde 1 es sin importancia y 5 es muy importante

6 ¿Cree usted que las organizaciones debe informar a sus usuarios sobre futuros pagos que deba realizar y descuentos en ciertos trámites?

1 2 3 4 5



7 ¿Qué tan necesario es para usted que una empresa cuente con un Turnero para organizar mejor a sus usuarios?

- Nada necesario
- Poco Necesario
- Necesario
- Muy necesario

8 ¿Considera importante que en toda entidad debe existir un buzón de sugerencias, quejas o peticiones de fácil acceso al usuario?

- Nada Importante
- Poco Importante
- Importante
- Muy Importante

9 ¿Está de acuerdo que todo servidor público que brinda atención al usuario debe expresarse cordialmente y prestar atención de las especificaciones que le soliciten?

- Totalmente desacuerdo
- Poco de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10 ¿Considera importante que una entidad cuente con un manual de procedimientos con el fin de brindar un servicio de forma adecuada?

- Si
- No

**ENCUESTA DIRIGIDA A SUS COLABORADORES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
ATENCIÓN AL CONTIBUYENTE PARA EL G.A.D MUNICIPAL DEL
CANTÓN**

Esta encuesta tiene como objetivo realizar un estudio para determinar la implementación de un manual de procedimiento de atención al contribuyente para el G.A.D Municipal del cantón Paján.

1 Sexo:

- Masculino
- Femenino

Edad:

- 18-26
- 26-33
- 33-40
- 40-47
- 47 en adelante

Tiempo de Trabajo:

2 ¿Con qué frecuencia tienen inconvenientes en los pagos con sus contribuyentes?

- Nada Frecuente
- Poco Frecuente
- Frecuente
- Muy Frecuente

3 ¿Considera importante que el departamento de tesorería disponga de un buzón de sugerencias y quejas?

- Nada Importante
- Poco Importante
- Importante
- Muy Importante

4 ¿Cuáles de las siguientes formas de pago aplican en el departamento de tesorería?

- Efectivo
- Cheques
- Tarjetas de crédito o débito
- Transferencias

5 ¿Disponen del método de pago Datafast?

Sí

No

6 ¿Considera necesario que en el departamento de tesorería se implemente un Turnero?

Nada Necesario

Poco Necesario

Necesario

Muy Necesario

7 Disponen de un manual de procedimientos con el fin de brindar un servicio de forma adecuada

Sí

No

Cuestionario

Serie de preguntas ordenadas, bien definidas y están orientados a permitir participación constante. Se utiliza para ayudar a organizar una entrevista y encuesta Torres, Paz y Salazar (2019).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta 1

A continuación se describe el análisis e interpretación de la primera encuesta efectuada a los 5 colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

1.- Sexo

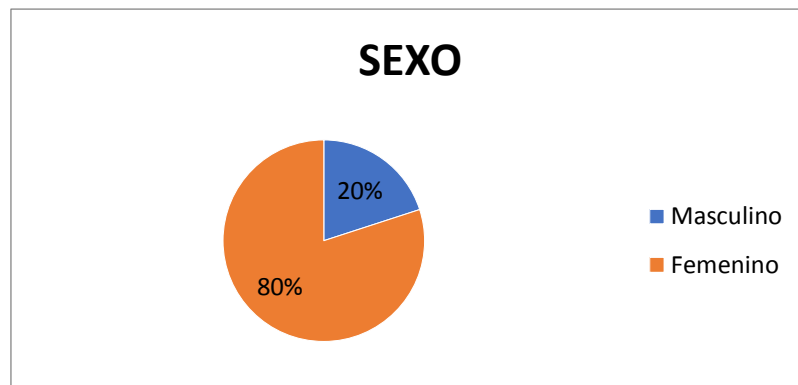
Tabla N°4 Sexo

Respuesta	Cantidad	%
Femenino	4	80%
Masculino	1	20%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 2 Sexo



Análisis:

Como observamos en el gráfico N°1 de todos los colaboradores del Departamento de Tesorería del G.A.D Municipal del cantón Paján que han sido encuestados el 80%, el mayor porcentaje, representa al sexo femenino y el 20% al sexo masculino, denotando así que la mayoría de colaboradores que emiten y recaudan los diferentes servicios que el municipio ofrece a la ciudadanía son de género femenino.

2.- ¿Con qué frecuencia tienen inconvenientes en los pagos con sus contribuyentes?

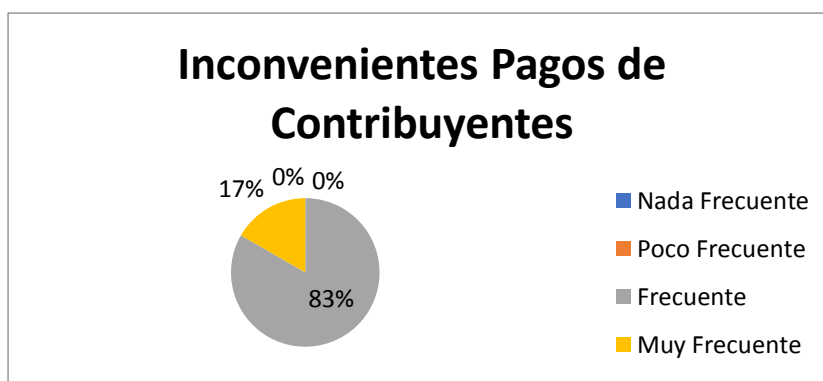
Tabla N°5 Inconvenientes Pagos de Contribuyentes

Respuesta	Cantidad	%
Nada Frecuente	0	0%
Poco Frecuente	0	0%
Frecuente	4	83%
Muy Frecuente	1	17%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 3 Inconvenientes Pagos de Contribuyentes



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°2 el 83% el mayor porcentaje representa 4 colaboradores que frecuentemente tienen inconvenientes con los pagos que realizan los contribuyentes y el 17% representa a un colaborador que tiene muy frecuentemente inconvenientes con los pagos de los contribuyentes. Esto nos indica que se debe preparar a los colaboradores para disminuir esos inconvenientes que tienen los contribuyentes, dado que puede ser un factor que afecta a que los mismos cumplan con sus obligaciones.

3.- ¿Considera importante que el departamento de tesorería disponga de un buzón de sugerencias y quejas?

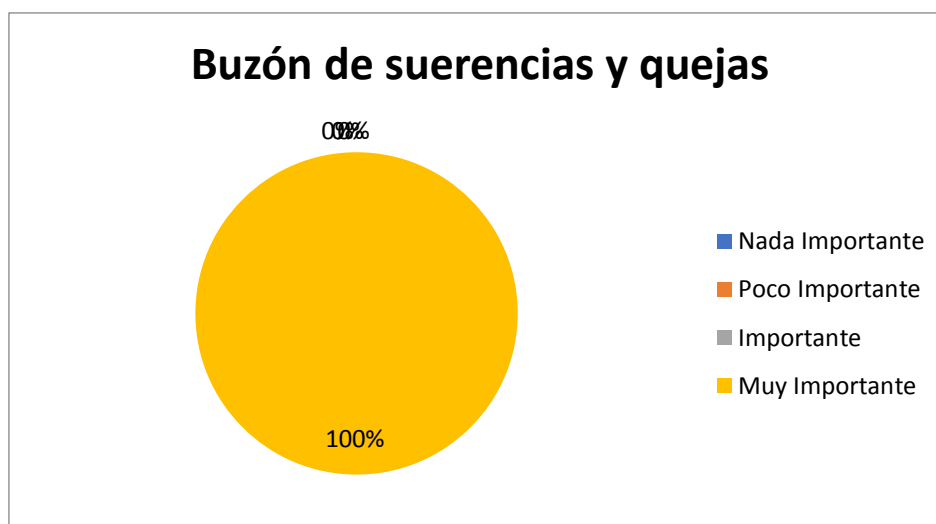
Tabla N°6 Buzón de sugerencias y quejas

Respuesta	Cantidad	%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Importante	0	0%
Muy Importante	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 4 Buzón de Sugerencias y Quejas.



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°3 el 100% de sus colaboradores están de acuerdo que es muy importante que el departamento de tesorería cuente con un buzón de sugerencias y quejas. Esto nos indica que los contribuyentes están deseando que exista una recopilación de diferentes quejas de tal manera que se les brinde una solución inmediata.

4.- ¿Cuáles de las siguientes formas de pago aplican en el departamento de tesorería?

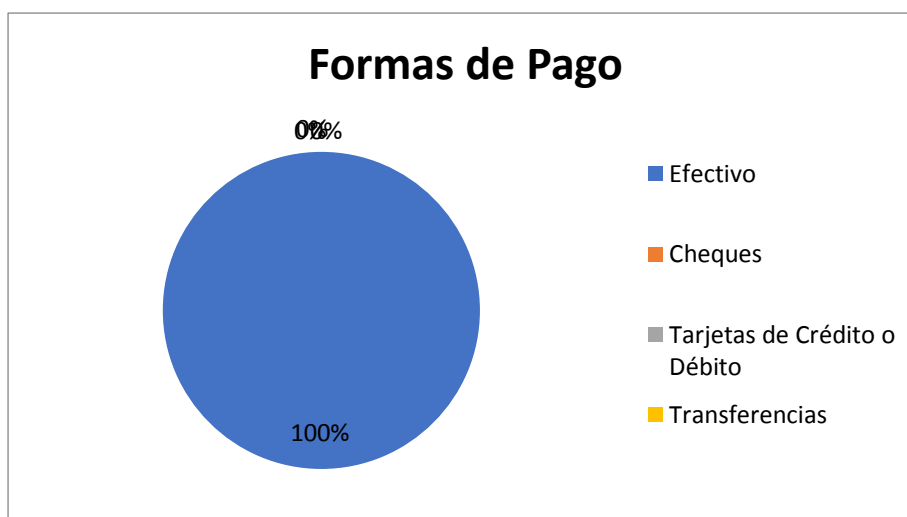
Tabla N°7 Formas de Pago

Respuesta	Cantidad	%
Efectivo	5	100%
Cheques	0	0%
Tarjetas de crédito o débito	0	0%
Transferencias	0	0%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 5 Formas de Pago



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°4 el 100% de sus colaboradores afirma que la única forma de pago que dispone el departamento de tesorería es la forma de pago en efectivo. Esto nos indica que los contribuyentes cancelan el total de sus obligaciones únicamente en efectivo.

5.- ¿Disponen del método de pago Datafast?

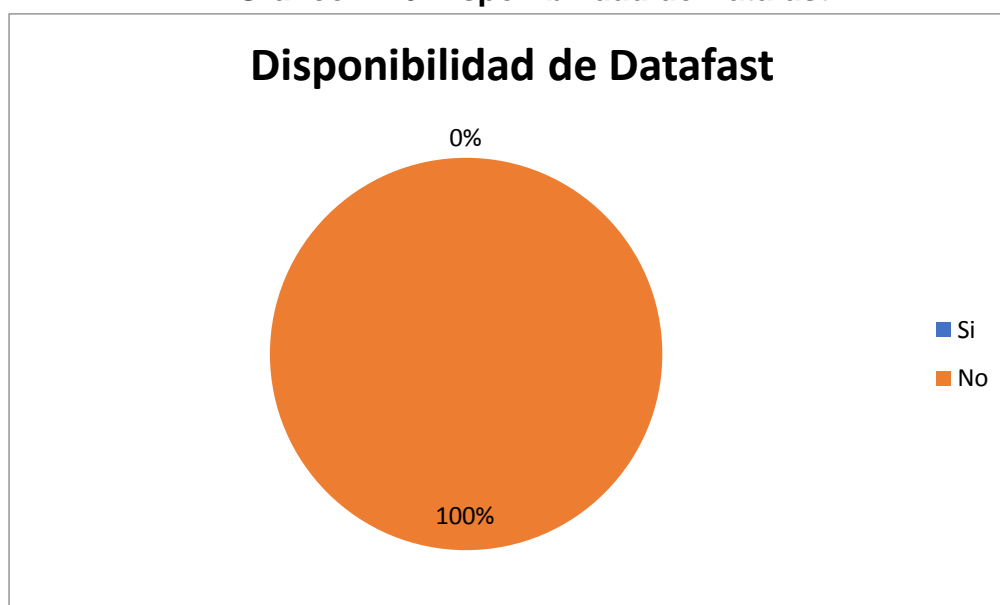
Tabla N°8 Disponibilidad de Datafast

Respuesta	Cantidad	%
Sí	0	0%
No	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 6 Disponibilidad de Datafast



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°5 el 100% de sus colaboradores afirma que no disponen del método de pago Datafast. Esto nos indica que los contribuyentes están deseando que dispongan de Datafast para cancelar de otra manera sus obligaciones y no únicamente en efectivo.

6.- ¿Considera necesario que en el departamento de tesorería se implemente un Turnero?

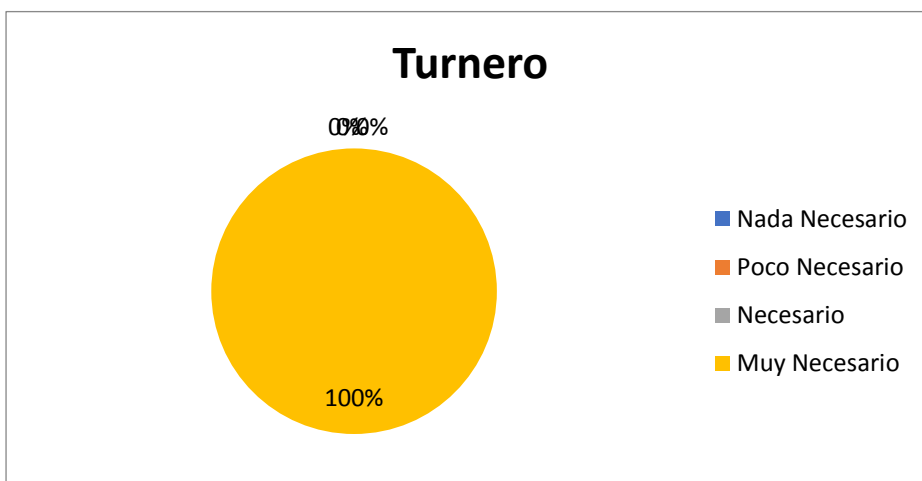
Tabla N°9 Turnero

Respuesta	Cantidad	%
Nada Necesario	0	0%
Poco Necesario	0	0%
Necesario	0	0%
Muy Necesario	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez

Gráfico N°7 Turnero



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°6 el 100% de sus colaboradores coinciden en que el departamento de tesorería necesita un Turnero. Esto nos indica que los contribuyentes quieren que les brinden un Turnero con el fin que se tenga un orden de llegada para garantizar que se atenderán sus requerimientos solicitados.

7.- Disponen de un manual de procedimientos con el fin de brindar un servicio de forma adecuada.

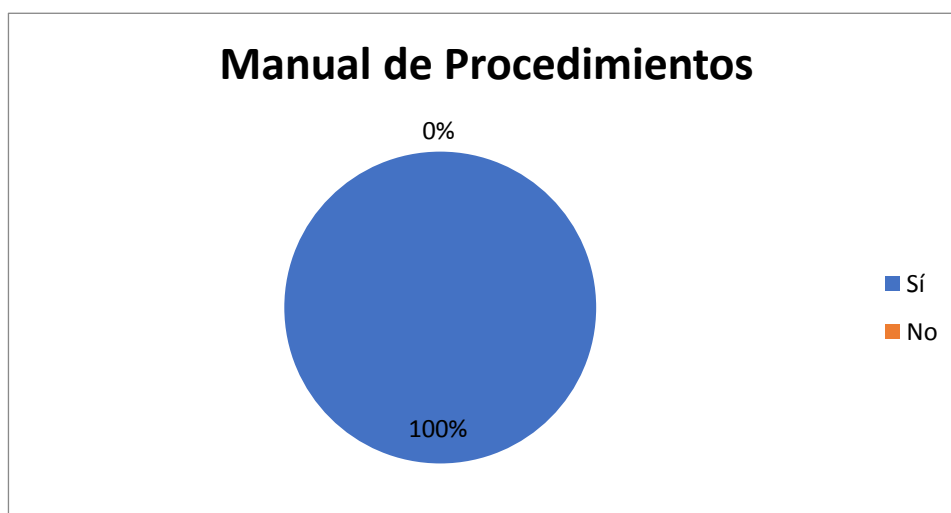
Tabla N°10 Manual de Procedimientos

Respuesta	Cantidad	%
Sí	0	0%
No	0	0%
Total:	5	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 8 Manual de Procedimientos



Fuente: Encuesta a los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°7 el 100% de sus colaboradores coinciden en que el departamento de tesorería necesita un manual de procedimientos. Esto nos indica que los contribuyentes desean que los colaboradores tengan una guía constante para ellos recibir un servicio de la mejor manera posible.

4.2 Encuesta 2

A continuación se describe el análisis e interpretación de la segunda encuesta efectuada a 97 contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

1.- Sexo

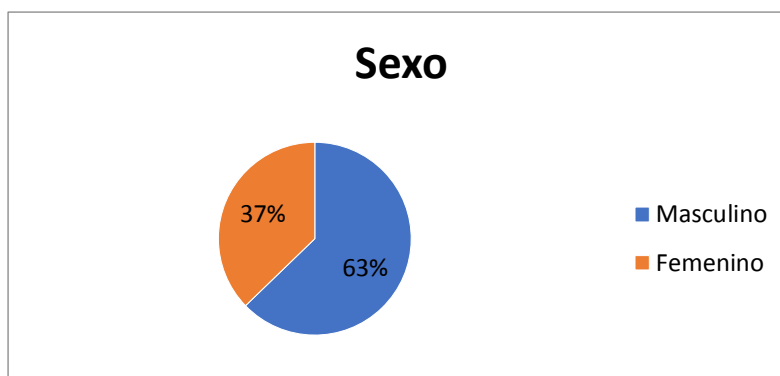
Tabla N°11 Sexo

Respuesta	Cantidad	%
Femenino	38	37%
Masculino	59	63%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 9 Sexo



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°1 de todas los contribuyentes del G.A.D Municipal del cantón Paján que han sido encuestados el 63%, el mayor porcentaje, representa al sexo masculino y el 37% al sexo femenino, denotando así que la mayoría de contribuyentes que realizan los diferentes trámites que el municipio brinda a la ciudadanía son de género masculino.

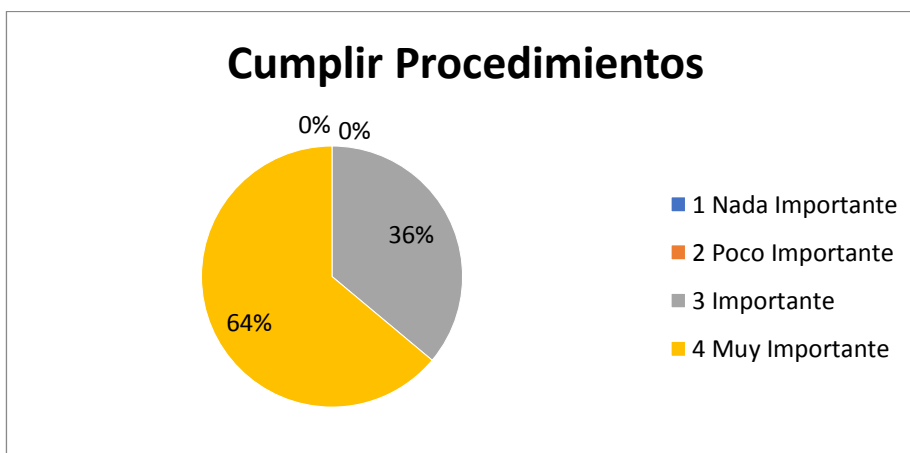
2.- En la escala del 1 al 5, donde 1 es nada importante y 5 es muy importante: ¿Cree usted que una entidad deba cumplir con procedimientos de calidad a sus usuarios?

Tabla N°12 Cumplir Procedimientos

Respuesta	Cantidad	%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Importante	35	36%
Muy Importante	62	64%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.
Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 10 Cumplir Procedimientos



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.
Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°9 el 64% de los contribuyentes concuerdan que es muy importante que una entidad deba cumplir con procedimientos de calidad, el 36% opina que es importante. Esto nos indica que los colaboradores del departamento de tesorería deben capacitarse en todos los servicios que ofrecen para poder brindar a sus contribuyentes servicios de calidad.

3.- ¿Cree usted importante que una entidad donde se cobra por diferentes servicios deba entregar obligatoriamente factura con todos los datos del cliente, mismos que servirán para futuros trámites?

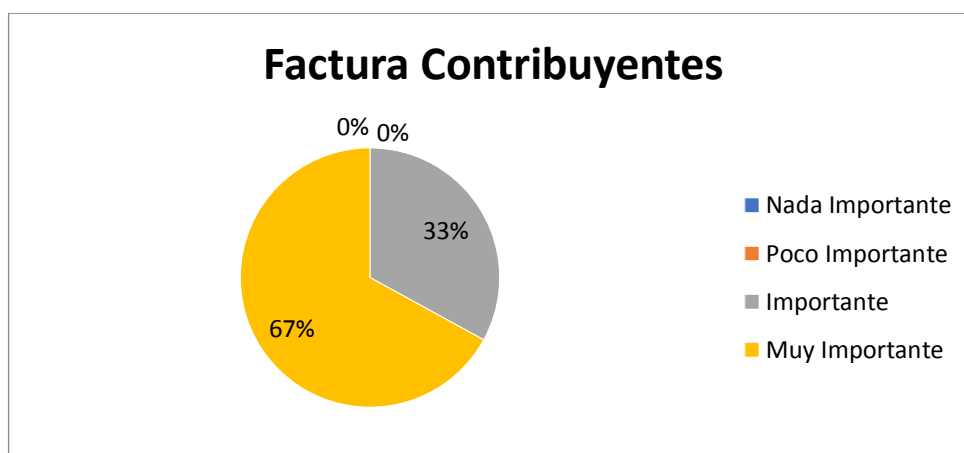
Tabla N°13 Factura Contribuyentes

Respuesta	Cantidad	%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Importante	34	33%
Muy Importante	63	67%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 11 Factura Contribuyentes



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°10 el 67% de los contribuyentes concuerdan que es muy importante que una entidad entregue obligatoriamente factura con todos los datos del cliente, el 33% opina que es importante. Esto nos indica que el departamento de tesorería debe entregar obligatoriamente factura a sus contribuyentes y así evitar inconvenientes de documentación con los mismos.

4.- ¿Cuáles cree que sean las mejores formas de pago que aplique una entidad?

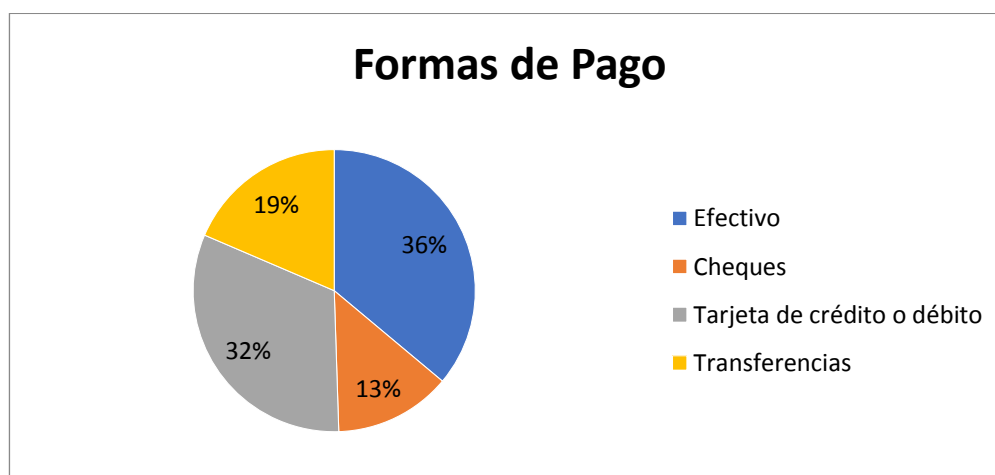
Tabla N°14 Formas de Pago

Respuesta	Cantidad	%
Efectivo	35	36%
Cheques	13	13%
Tarjeta de crédito o débito	31	32%
Transferencias	18	19%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 12 Formas de Pago



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°11 el 36% de los contribuyentes concuerdan que la mejor forma de pago es en efectivo, mientras que 32% de personas opinan que mejor por tarjetas de crédito o débito, el 19% concuerda que es por medio de transferencias, finalmente el 13% indican que es mejor realizarlo por cheques. Esto nos indica que el departamento de tesorería debe ofrecer diferentes formas de pago puesto que los contribuyentes disponen de diferentes medios para cancelar sus obligaciones y de esa manera dar cumplimiento inmediato en sus pagos.

5.- Considera que en la actualidad las empresas u organizaciones deben contar con el método de pago Datafast?

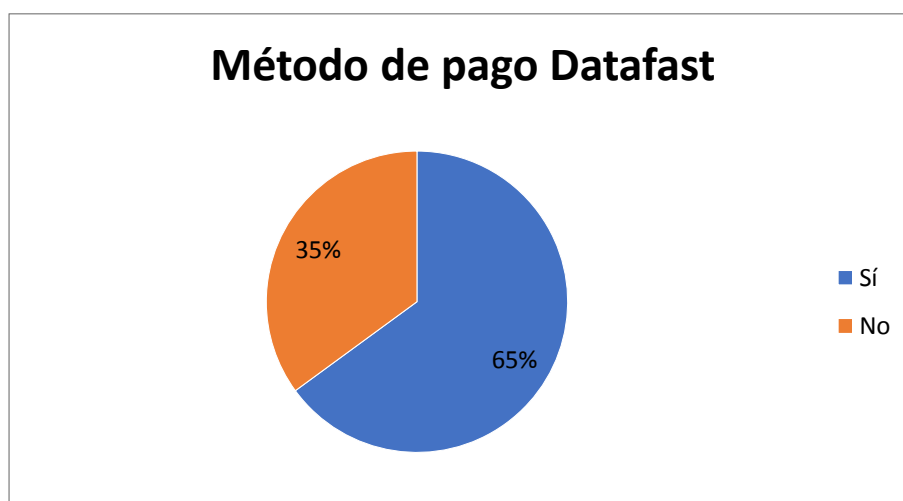
Tabla N°15 Método de pago Datafast

Respuesta	Cantidad	%
Sí	63	65%
No	34	35%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 13 Método de pago Datafast



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°12 el 65% de los contribuyentes concuerdan que las empresas u organizaciones deben contar con el método de pago Datafast, mientras que el 35% opina que no. Esto nos indica que el departamento de tesorería debe implementar el Datafast puesto que sus contribuyentes tienen diferentes formas en las que pueden cancelar sus obligaciones.

6.- En la escala del 1 al 5 donde 1 es sin importancia y 5 es muy importante ¿Cree usted que las organizaciones debe informar a sus usuarios sobre futuros pagos que deba realizar y descuentos en ciertos trámites?

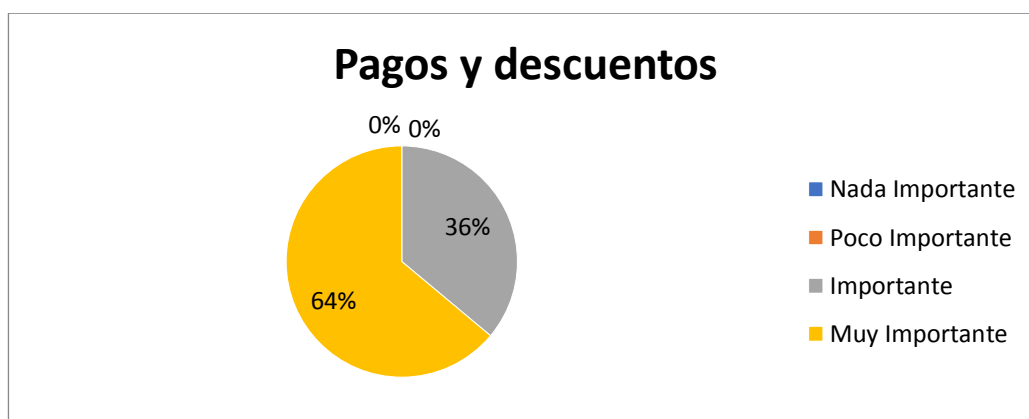
Tabla N°16 Pagos y descuentos

Respuesta	Cantidad	%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Importante	35	36%
Muy Importante	62	64%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 14 Pagos y descuentos



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°13 el 64% de los contribuyentes concuerdan que es muy importante que las organizaciones informen sobre futuros pagos que deba realizar o descuentos en ciertos trámites y el 36% indican que es importante. Esto nos indica que el departamento de tesorería debe informar siempre a sus contribuyentes sobre diferentes beneficios a los que puedan acceder, de esta manera los contribuyentes podrían mantener sus servicios al día.

7.- ¿Qué tan necesario es para usted que una empresa cuente con un Turnero para organizar mejor a sus usuarios?

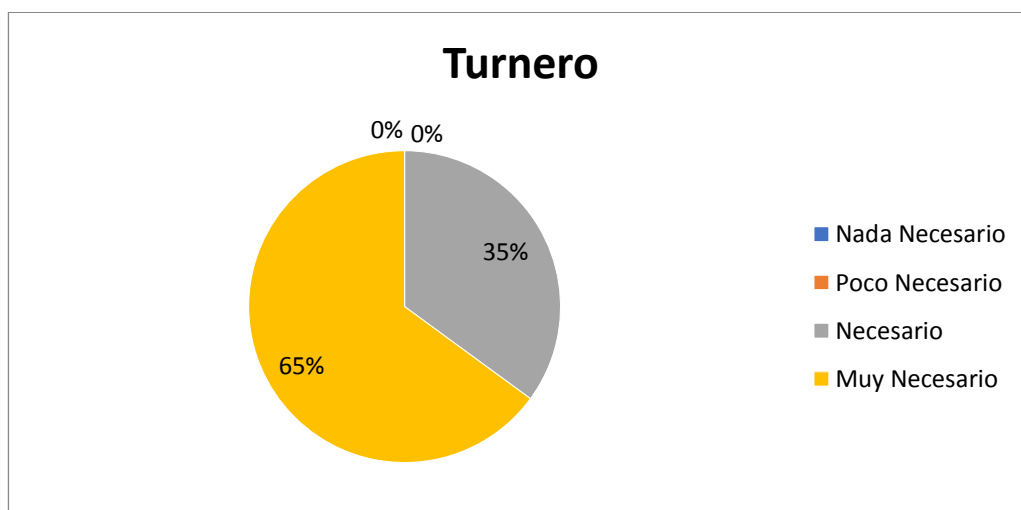
Tabla N°17 Turnero

Respuesta	Cantidad	%
Nada Necesario	0	0%
Poco Necesario	0	0%
Necesario	34	35%
Muy Necesario	63	65%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 15 Turnero



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°14 el 65% de los contribuyentes indican que es muy necesario que una empresa cuente con un Turnero, mientras que el 35% opina que es necesario. Esto significa que el departamento de tesorería debe disponer de un Turnero para organizar mejor a sus contribuyentes y garantizar así que todos realicen sus pagos de una manera más eficiente.

8.- ¿Considera importante que en toda entidad debe existir un buzón de sugerencias, quejas o peticiones de fácil acceso al usuario?

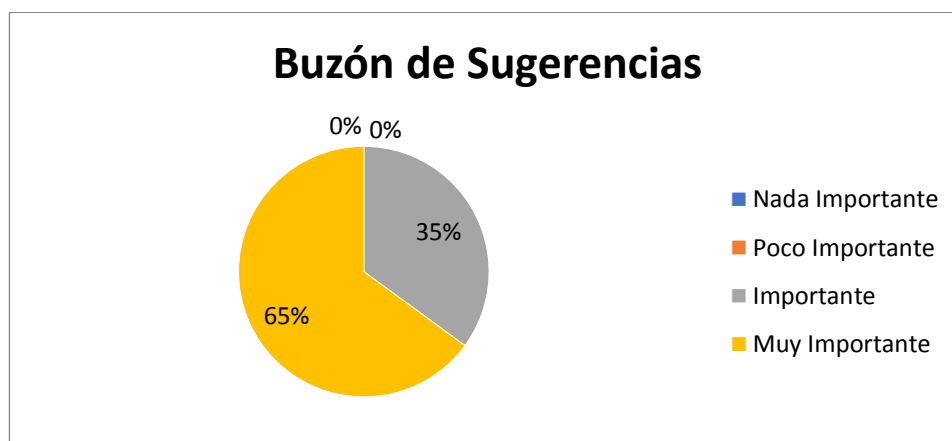
Tabla N°18 Buzón de sugerencias

Respuesta	Cantidad	%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Importante	34	35%
Muy Importante	63	65%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 16 Buzón de sugerencias



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°15 el 65% de los contribuyentes concuerdan que es muy importante que una entidad deba existir un buzón de sugerencias, quejas o peticiones, mientras que el 35% opina que es importante. Esto significa que del departamento de tesorería debe disponer de un buzón de sugerencias para receptar cualquier queja de sus contribuyentes y poder brindarles una solución inmediata.

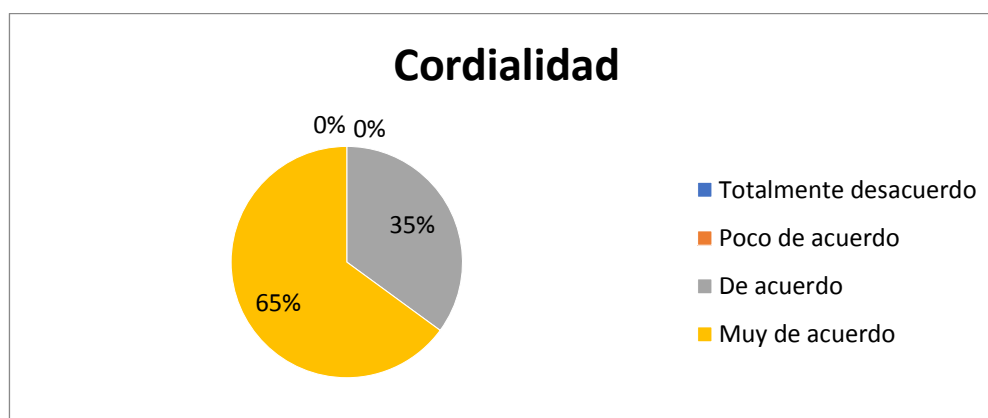
9.- ¿Está de acuerdo que todo servidor público que brinda atención al usuario debe expresarse cordialmente y prestar atención de las especificaciones que le soliciten?

Tabla N°19 Cordialidad

Respuesta	Cantidad	%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	34	35%
Muy de acuerdo	63	65%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.
Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 17 Cordialidad



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.
Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°16 el 65% de los contribuyentes están muy de acuerdo que todo servidor público que brinda atención al usuario debe expresarse cordialmente y prestar atención de las especificaciones que le soliciten, mientras que el 35% opina que es De acuerdo. Esto significa que el departamento de tesorería debe brindarles a sus contribuyentes un buen trato y la atención debida para cumplir a cabalidad con lo que el contribuyente solicite.

10.- ¿Considera importante que una entidad cuente con un manual de procedimientos con el fin de brindar un servicio de forma adecuada?

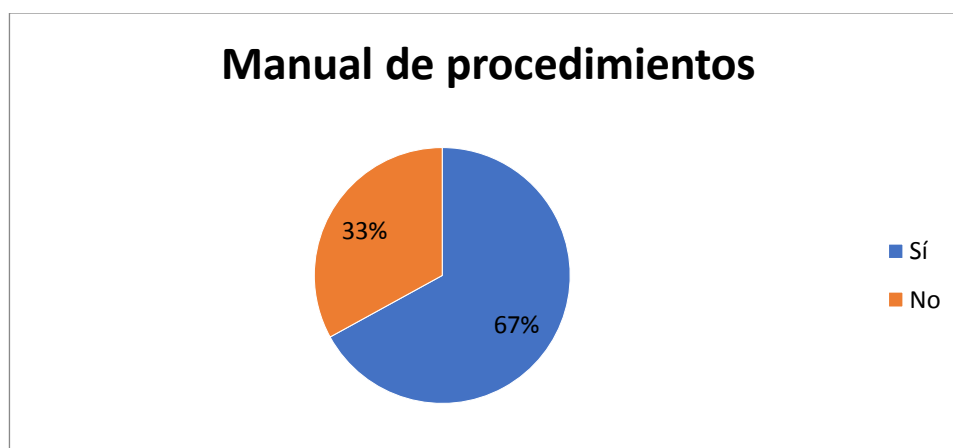
Tabla N°20 Manual de procedimientos

Respuesta	Cantidad	%
Sí	65	33%
No	32	67%
Total:	97	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Gráfico N° 18 Manual de procedimientos



Fuente: Encuesta a los contribuyentes del G.A.D Municipal del Cantón Paján.

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

Análisis:

Como observamos en el gráfico N°17 el 67% de los contribuyentes concuerdan que una entidad cuente con un manual de procedimientos con el fin de brindar un servicio de forma adecuada, mientras que el 33% opina que no. Esto significa que el departamento de tesorería debe disponer y ejecutar un manual de procedimientos que la utilicen como una guía constante que servirá de ayuda para brindar un servicio de calidad a sus contribuyentes.

4.3 Entrevistas

A continuación se describe las entrevistas realizadas a la Tesorera Municipal y a la Asistente de Tesorería, mismas que fueron claves para el correcto direccionamiento del presente trabajo.

Entrevista a: Lcda. Clotilde Márquez Gómez-Tesorera Municipal (E) del cantón Paján:

Entrevistador: ¿Cuál es el procedimiento que usted sigue frente a un requerimiento de un contribuyente?

Entrevistada: No tenemos un procedimiento como tal, si el contribuyente se acerca con algún inconveniente en ese momento se ve cómo resolverlo. Por lo general siempre se resuelve enseguida, sin embargo hay casos en que el usuario debe ir a otro departamento por desconocimiento de los trámites que se realizan en dónde nosotros.

Entrevistador: ¿Usted cree que hay falencias en la atención que se le brinda al usuario y cuáles cree que son estas falencias?

Entrevistada: Sí creo que hay algunas, muchos se han quejado o despejado dudas en otros departamentos porque desconocen que hacer. Otra falencia es el desorden que muchas veces ha ocurrido y esto ha provocado muchos conflictos con los contribuyentes por ejemplo la atención la brindamos en el orden de llegada y eso muchas veces no lo respetan los contribuyentes y se generan conflictos.

Entrevistador: ¿La recaudación es netamente en efectivo o tienen otras formas de pago?

Entrevistada: Sólo contamos con la forma de pago en efectivo.

Entrevistador: ¿Qué facilidades de pago le brindan al usuario que no cuenta con el tiempo suficiente para acercarse a tesorería a cancelar?

Entrevistada: No tenemos otra facilidad que no sea en efectivo, sin embargo si hay muchos contribuyentes que preguntan por otra forma de pago por ejemplo el cancelar con tarjetas de débito o crédito, transferencias y cuando son cantidades muy altas de dinero desean cancelar en cheque pero no disponemos de otro método que no sea efectivo.

Entrevistador: ¿Tienen algún manual de procedimientos físico o digital para poder brindar una atención adecuada al usuario?

Entrevistada: No, no contamos con algún manual de procedimientos.

Entrevista a: Eco. Rosa Gómez Holguín-Asistente de Tesorería

Entrevistador: ¿Ha tenido algún inconveniente al momento de recibir pagos de los contribuyentes?

Entrevistada: Sí, muchos preguntan por otra forma de pago ya que no disponen en efectivo en ese momento. De hecho una vez tuve un inconveniente con un usuario que llamo al teléfono para cancelar por transferencias puesto que era su último día de cancelar y estaba lejos, pero no podía realizar respectivo proceso ya que sólo cobramos por efectivo.

Entrevistador: ¿Cuál es la gestión de turnos de atención al cliente que ustedes manejan en el área de tesorería?

Entrevistada: No, contamos con alguna gestión de turnos. Los atendemos en orden de llegada, pero si hemos tenido algunos inconvenientes por usuarios que se acercan antes.

Entrevistador: ¿Por qué medios los usuarios realizan sus sugerencias y quejas?

Entrevistada: No contamos con ningún medio para receptar sus sugerencias y quejas. Considero que es muy necesario porque podemos resolver directamente las dudas en nuestro departamento,

Entrevistador: ¿Cuál es el protocolo general que ustedes usan para el manejo de problemas con los contribuyentes?

Entrevistada: La verdad no tenemos algún protocolo a seguir. También considero que sería bueno tenerlo y poder capacitarnos.

Al concluir las entrevistas se evidencio las siguientes falencias que presenta el departamento de tesorería del G.A.D Municipal del cantón Paján: No disponer de un protocolo en caso de tener algún inconveniente con los contribuyentes, gestionar y saber utilizar diferentes herramientas de pago, no disponen de ningún medio de comunicación bilateral para el contribuyente y no tienen ningún manual de procedimiento para poder brindar una atención adecuada al contribuyente. Mismas falencias no han sido optimizadas por el personal correspondiente. Las entrevistas permitieron direccionar acordemente las encuestas respectivas para la recolección de datos.

Por ello, se considera que es factible mejorar la atención a los diferentes requerimientos que solicite el contribuyente debido a esto se debe contar con procedimientos establecidos, brindar diferentes formas de pago para, incluso, facilitar la recaudación. Además, implementar un buzón de sugerencias para receptar peticiones y quejas para mejorar en lo que se requiera. Algo importante es tener un sistema de asignación de turnos para mantener el orden en que sean atendidos los contribuyentes. Un punto a destacar es que también se requiere una guía en la que sus colaboradores se puedan basar para mejorar la atención al contribuyente en todos sus aspectos.

4.4 PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda aplicar un plan de mejora para la atención al contribuyente del G.A.D Municipal del cantón Paján.	No existe ningún plan donde guíen a los colaboradores para que realicen sus actividades de una manera efectiva.	Mediante la colaboración de todo el equipo de trabajo del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del cantón Paján es bajo para mejorar su atención al contribuyente.	Se ejecuta el 20 de Diciembre de 2020	Los colaboradores y jefes superiores	G.A.D Municipal del Cantón Paján	N/A
Capacitar a todos los colaboradores para una mejor atención al contribuyente	El nivel de capacitación de los colaboradores del departamento de tesorería del G.A.D	Contratar asesoramiento profesional en el ámbito de procesos administrativos para la implementación	Se ejecuta el 20 de Diciembre de 2020	Jefes superiores contratan nuevos servicios	G.A.D Municipal del Cantón Paján	\$2000

	Municipal del cantón Paján es bajo para mejorar su atención al contribuyente.	de un manual guía de atención al contribuyente.				
Desarrollar diferentes alternativas para mejorar la atención al contribuyente	Dar prioridad a los colaboradores para que logren mejorar su atención al contribuyente.	Planificar la capacitación a todos los colaboradores del equipo de trabajo del departamento de tesorería del G.A.D Municipal del cantón Paján es bajo para mejorar su atención al contribuyente. Brindándoles seguridad y motivación.	Se ejecuta el 20 de Diciembre de 2020	Los colaboradores y jefes superiores	G.A.D Municipal del Cantón Paján	\$500

Elaborado por: Autora, María José Solís Gómez.

CONCLUSIONES

- Se argumentó diferentes aspectos teóricos de atención al cliente que deben aplicarse en los procesos administrativos de las empresas públicas.
- Se analizó los diferentes procedimientos de atención al contribuyente que necesita el departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján
- Se desarrolló ideas y un prototipo de un manual de procedimientos de atención al contribuyente que sean aportes significativos a los procesos administrativos y operativos del departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los jefes superiores ejecuten estrategias a través de un plan previo para la correcta mejora de atención al contribuyente.
- Implementación de un plan de mejora en el departamento de Tesorería del G.A.D Municipal del Cantón Paján.
- Capacitar constantemente a todos los colaboradores para que cumplan con el objetivo de atender al contribuyente de forma óptima.
- Se recomienda el trabajo en equipo por parte de los colaboradores para poder efectuar todas las estrategias adecuadamente.

Bibliografía

- Acuña , R., & Camacho , M. (2015). *MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN 2 ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE*. Perú: Neva Studio SAC.
- Araníbar Calderón, V. T. (2014). *REPOSITORIO DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN*. Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN: <http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2990>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Asanza Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. M., & Espín Martínez, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Badii, M., & Guillen, A. (2009). Comprender las bases de la estadística . *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 287-298.
- Baltodano Zuñiga, V., & Badilla Alvarado , A. R. (2009). Aportes de la administración moderna. *Revista Electrónica Educare*, 147-158.
- Blanco Valenzuela, C. J. (2018). *Repositorio Institucional Nuestro Conocimiento a tu alcance-Universidad Cooperativa de Colombia*. Recuperado el 2020, de Repositorio Institucional Nuestro Conocimiento a tu alcance-Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/8311>
- Briones Alvarado, J. J., & Falcón Baque, S. D. (2019). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 2020, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46535>
- Cabascango Guachala, M. C. (2018). *DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera*. Recuperado el 2020, de DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera: <https://dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/4238>
- Carranza Cholota, J. K., & Paredes Diaz, L. M. (2017). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20678>
- Centro Interamericano de Administraciones. (2003). *Manual de fiscalización*. Manual de fiscalización: IBFD Publications BV.
- Cevallos Zambrano, K. A. (2018). *Repositorio Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí*. Recuperado el 2020, de Repositorio Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí: <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1133>
- Chirinos , R., & Villalobos , M. (2017). Big data para la segmentación de mercados en redes sociales en accesorios de moda emergente. *Marketing Visionario*, 116-145.

- Cuadros Gamarra, K. A. (2018). *Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional Federico Villareal*. Obtenido de Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional Federico Villareal: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2513>
- Días Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 115-121.
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- García Rodríguez , D. (2016). *Repositorio Unam*. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gob.ec. (2017). *Plan Único de Trámites Ciudadanos*. Obtenido de Plan Único de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/regulaciones/plan-nacional-desarrollo-2017-2021-toda-vida>
- González Reyes, M., & Martínez Hidalgo , M. J. (2013). *Repositorio Digital Universidad de Milagro*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/323>
- Google Maps. (2020). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Paj%C3%A1n/@-1.5512951,-80.4262557,17.96z/data=!4m5!3m4!1s0x902c40e87bd23303:0x6394f64d71f3ac9a18m2!3d-1.552242!4d-80.4270885>
- Heredia, F. (2013). *Pymempresario*. Obtenido de Pymempresario: <http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *e-UAEM*. Obtenido de e-UAEM: http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1
- Larragaña Rondona, K. O. (2017). *Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6422>
- Ledesma Santos, G., Rodríguez Corvea, L., Lazo Rodríguez , M., & Calderón Mora, M. (2016). Sistema de tareas docentes interdisciplinarias para contribuir al aprendizaje de los métodos estadísticos. *Gac Méd Espirit* .
- López Vásquez , L. J., Olivera Hospinal , S. J., & Tinoco Reyes, D. A. (5 de Septiembre de 2018). *Repositorio Institucional Universidad Esan*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 130-151.
- Núñez Gómez, P. W. (2012). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana-Sede Quito*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana-Sede Quito: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1802>
- Paredes Mendoza, E. A. (17 de 03 de 2017). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://192.188.52.94/handle/3317/7972>
- Pérez Torres, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Ideaspropias Editorial.
- Pico Meza, E. K. (2018). *Repositorio Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí*. Obtenido de Repositorio Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí: <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1087>
- Pimienta Lastra, R. (23 de 09 de 2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 263-276.
- Pucachaqui Llumiquinga, J. A. (2018). *DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera*. Recuperado el 2020, de DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera: <https://dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/4245>
- Ramió Matas, C. (Junio de 2009). Gestión pública tecnocrática, transparencia y rendición de cuentas: la percepción de los españoles acerca de la administración pública. Reflexiones extrapolables las instituciones públicas de América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 11-140.
- Restrepo, L. S., Estrada Mejía, S., & López Duque, M. E. (2009). ADMINISTRACIÓN MODERNA PARA ORGANIZACIONES ORIENTADAS A RESULTADOS. *Scientia Et Technica*, 141-146.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200.
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. CENGAGE Learning.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 33-49.
- Sánchez Castillo, A. L. (2016). *DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera*. Recuperado el 2020, de DSpace JSPUI-Tecnológico Superior Cordillera: <https://dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/4533>

- Sani Rosado, G., & Zamora Ramos, B. (2017). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 2020, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28536>
- Soto Valencia, M. A. (2017). *Repositorio Institucional Nuestro Conocimiento a tu alcance-Universidad Cooperativa de Colombia*. Recuperado el 2020, de Repositorio Institucional Nuestro Conocimiento a tu alcance-Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7619>
- Todesca, J., Larghi, H., & Besmedrisnik, P. (2006). *Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. (F. p. CREAM, Ed.) Obtenido de Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/28475>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2019). *Repositorio Virtual UDGVIRTUAL*. Obtenido de Repositorio Virtual UDGVIRTUAL: <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2817>
- Tovar Ospino, I. R., Balbis Morejón, M., & Balbis Coll, E. (2005). Manual de Procedimiento para la Evaluación y Diagnóstico Energético de las Torres de enfriamiento de las Industrias de Producción y Servicio. *PROSPECTIVA*, 70-75.
- Trujillo, E. (2019). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Ulloa Manzur, J. F., Alarcón Valencia, M. B., & Zambrano Silva, D. H. (2018). Administración y los nuevos emprendimientos. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 451-463.
- Veloz Navarrete, C., & Parada Gutierrez, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Revista Ciencia UNEMI*, 29-38.
- Vera Huayna, J. L. (2017). *Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7418/Vera_HJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 247-252.

ANEXOS

Tópicos para el manual de procedimientos de atención al contribuyente

- Indicadores clave para un óptimo proceso de atención al contribuyente
- Manejo de conflictos con el contribuyente
- Manejo de herramientas de pago
- Manejo de sistemas de organización para el contribuyente
- Uso adecuado de procesos de comunicación bilateral

El manual será distribuido de manera físico (Impreso) y digital (Escaneo de código QR)

Fotos durante el proyecto de investigación:





