



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018.

**Autora:**

Andrea Moya Limaico

**Tutor:**

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2018

## **DEDICATORIA**

Por el deseo de superación y la fortaleza para cumplir con cada una de las metas que me he propuesto, dedico en primer lugar mi trabajo a Dios quien no me ha desamparado en ninguna circunstancia de la vida.

A quienes fueron mi soporte y ayuda incondicional para concluir y no desmayar durante estos años de estudios, Anita Ochoa y Victoria Coronel, a mi hermana Dagmar Giulianna por ser la representación del infinito amor hacia mi madre y hermanos, a mi Compañero de vida, Edward Correa gracias por ser la expresión máxima de lo que significa el amor verdadero y por sobre todas las cosas estar presente no solo en esta etapa importante, sino en todo momento buscando lo mejor para nuestra familia, y de manera especial por todo el amor que mueve mi vida, a mis hijas Valentina Soledad y Paula Danae quienes son mi motor e inspiración para salir adelante y cumplir con todos mis proyectos, gracias a Dios por sus vidas y por el milagro de verlas crecer.

Con todo el amor que les tengo, dedico este trabajo a ustedes.

**Andrea Moya Limaico**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído y han confiado en mí por sobre todas las cosas.

A mis compañeros, especialmente a mis amigos, quienes me apoyaron y estuvieron cuando más los necesité, gracias por su apoyo y consejos, a mi tutor, por compartir sus valiosos conocimientos y plasmarlos en el desarrollo de este proyecto, gracias por su tiempo y paciencia. Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada durante el cumplimiento de mi meta mediante cada uno de los docentes que enriquecieron mis conocimientos y los pude aplicar en el campo laboral.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera estuvieron a mi lado en las buenas y en las malas apoyándome.

**Andrea Moya Limaico**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018” y problema de investigación: ¿ Cuáles son las características de un plan de acción para mejorar la calidad en la atención y el servicio al usuario del Distrito de Educación 09D22 Playas, con base en la identificación de las debilidades en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción?, presentado por Moya Limaico Andrea Soledad como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Egresado:

Moya Limaico Andrea Soledad

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

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

Yo, Moya Limaico Andrea Soledad en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018”, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Andrea Soledad Moya Limaico

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: 1714802558

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

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



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

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

#### **Tema**

“Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018.”

**Autora:** Andrea Soledad Moya Limaico

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación aplicado en el Distrito de educación 09D22- Playas se refiere al análisis de la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios al acudir a esta institución a solicitar un servicio, considerando que los puntos débiles detectados mediante instrumentos de investigación adecuados y aplicados a la muestra, se encuentran principalmente en la falta de capacitación de los funcionarios especialmente en el área de atención ciudadana y la deficiente información de los servicios que se presta a la ciudadanía.

El problema de investigación se basó en el análisis de las estrategias que se aplicarán para lograr la completa satisfacción de los usuarios mediante un plan de acción de mejora a fin de dar solución a la problemática cumpliendo con la meta de ofrecer servicios de calidad con calidez.

Servicios

Satisfacción

Calidad

Mejora



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

“Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018.”

**Autora:** Andrea Soledad Moya Limaico

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**ABSTRACT**

The present work of investigation applied in the District of education 09D22-Beaches refers to the analysis of the quality of service that offers to the users when attending to this institution to request a service, considering that the weak points detected by means of instruments of investigation adapted and applied to the sample, they find mainly in the fault of qualification of the civil servants especially in the area of citizen attention and the deficient information of the services that loans to the citizenship.

The problem of investigation based in the analysis of the strategies that will apply to attain the complete satisfaction of the users by means of a plan of action of improvement to end to give solution to the problematic fulfilling with put it to offer services of quality with warmth.

Services

Satisfaction

Quality

Improvement



## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
CLÁUSULA.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA.....	4
Ubicación del problema en un contexto .....	4
Situación conflicto .....	5
Formulación del problema .....	6
Variables de investigación.....	7
Variable independiente:.....	7
Calidad en la atención y servicio al usuario.....	7
Objetivos de la investigación .....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
Antecedentes históricos .....	11
Antecedentes referenciales .....	12

Fundamentación legal .....	16
Definiciones conceptuales.....	21
Calidad .....	21
Servicio Público.....	22
Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano .....	22
Requerimiento .....	22
Satisfacción del usuario .....	23
Usuario interno .....	23
Usuario externo .....	24
CAPÍTULO III .....	25
CAPÍTULO IV.....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
Bibliografía.....	66

## **ANEXOS**

ANEXO 1 Preguntas de la encuesta.....	68
ANEXO 2 Aplicación de la encuesta.....	69

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Estructura organizativa .....	27
Ilustración 2 Detalle de funcionarios .....	28
Ilustración 3 Ejecución anual 2016 – 2017 .....	32
Ilustración 4 Percepción de los usuarios.....	46
Ilustración 5 Percepción de las instalaciones .....	47
Ilustración 6 Percepción del usuario .....	48

Ilustración 7 Disponibilidad de tiempo.....	49
Ilustración 8 Predisposición por parte de los funcionarios .....	50
Ilustración 9 Percepción de conocimiento.....	51
Ilustración 10 Percepción de confianza durante el desempeño.....	52
Ilustración 11 Percepción de amabilidad y cortesía .....	53
Ilustración 12 Percepción de satisfacción .....	54
Ilustración 13 Percepción de calidad con respecto al servicio .....	55
Ilustración 14 Indicadores de referencia .....	56
Ilustración 15 Indicadores obtenidos en la encuesta .....	56
Ilustración 16 Análisis de la situación de la dirección distrital frente al servicio al usuario .....	59

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Cuadro de causas y efectos.....	5
Tabla 2 Trabajadores por área ocupacional .....	28
Tabla 3 Cuadro población de la empresa .....	35
Tabla 4 Definición y cálculo del tamaño de la muestra.....	38
Tabla 5 Percepción de los usuarios .....	46
Tabla 6 Percepción de las instalaciones.....	47
Tabla 7 Percepción del usuario.....	48
Tabla 8 Disponibilidad de tiempo .....	49
Tabla 9 Predisposición por parte de los funcionarios.....	50
Tabla 10 Percepción de conocimiento .....	51
Tabla 11 Percepción de confianza durante el desempeño .....	52
Tabla 12 Percepción de amabilidad y cortesía .....	53
Tabla 13 Percepción de satisfacción .....	54
Tabla 14 Percepción de calidad con respecto al servicio .....	55
Tabla 15 Contenido de la organización para brindar el servicio al usuario ...	61
Tabla 16 Plan de mejoras método 5w2h.....	63

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El tema de servicio y satisfacción del usuario ha sido de gran importancia ya que a través de la historia nos hemos podido dar cuenta cómo ha evolucionado el tema de estrategias de calidad para brindar un mejor servicio.

La calidad es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, el hombre en su esencia siempre ha buscado mejorar su entorno. La calidad, perfección y la mejora son ideales que han existido en todas las culturas a lo largo de la historia. (Gutiérrez, 2000).

En los últimos años se ha podido observar que el exceso de regulaciones y demoras al realizar los procedimientos ha sido una limitante severa respecto a las oportunidades y la optimización de tiempo y recursos.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del usuario" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los usuarios y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada usuario» ha traspasado las fronteras en mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales

(producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.  
(García, 2015)

### **Situación conflicto**

Los procedimientos que se llevan en las instituciones públicas en general deben reformarse, entre otras razones, porque aún existe la concepción de ineficiencia, que se expresa no tanto en el número de trámites a realizar para obtener un buen servicio de la institución, sino en el tiempo que tarda la realización de cada trámite.

### **CUADRO DE CAUSAS Y EFECTOS**

**Tabla 1 Cuadro de causas y efectos**

<b>CAUSAS</b>	<b>EFECTOS</b>
Aumento en el número de quejas y reclamos en cuanto a la atención al usuario	Usuarios insatisfechos
Espera para la entrega de respuestas a trámites	Aumento de usuarios y esperas prolongadas
El personal para el área de atención ciudadana es contratado por un lapso de dos años	Constantes retrasos en los procesos mientras dura el entrenamiento del personal nuevo
Espacios reducidos en el área de Atención Ciudadana	Aglomeración de los usuarios
Falta de capacitación al personal que labora en Atención Ciudadana	Desconocimiento por parte de los usuarios de los servicios que ofrece el Distrito 09D22-Playas

**Fuente: Elaboración propia**

Actualmente el Ministerio de Educación cuenta con el Distrito 09D22 acantonado en Playas de Villamil, el mismo que cuenta con la tecnología y

personal capacitado para atender los requerimientos de los usuarios, mediante un departamento de Atención Ciudadana, donde se buscan estrategias que agilicen aún más los trámites optimizando tiempo y recursos.

### **Delimitación del problema**

**CAMPO** : Atención al usuario

**OBJETO** : Políticas inapropiadas de atención al usuario

**AREA** : Atención ciudadana

**SECTOR** : Playas

**AÑO** : 2018

Para la solución del problema detectado en el Distrito de Educación 09D22-Playas nos enfocaremos específicamente en los principales elementos que impiden la satisfacción de los usuarios al solicitar un servicio y definir un plan de acción de mejora a fin de lograr cumplir con los objetivos el año 2018.

Por lo cual se plantea la siguiente formulación del problema que propone establecer un plan de mejora en el área de Atención Ciudadana para lograr la satisfacción de los usuarios.

### **Formulación del problema**

¿Cuáles son las características de un plan de acción para mejorar la calidad en la atención y el servicio al usuario del Distrito de Educación 09D22 Playas, con base en la identificación de las debilidades en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción?

### **Evaluación del problema**

En base a la problemática detectada se pretende investigar cuales son los factores que impiden la completa satisfacción de los usuarios al solicitar un

servicio en el Distrito de Educación 09D22-Playas y que acciones se tomarían para dar solución a este inconveniente.

**Delimitado.-** ¿Cuáles son las características de un plan de acción para mejorar la calidad en la atención y el servicio al usuario del Distrito de Educación 09D22 Playas, con base en la identificación de las debilidades en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción? El problema en estudio se lo ha identificado con la insatisfacción de algunos usuarios al solicitar un servicio o producto en el Distrito de Educación 09D22-Playas.

**Claro.-** Está relacionado directamente con satisfacción del usuario.

**Evidente.-** Los reportes de quejas y sugerencias expresan ciertas falencias en los servicios prestados.

**Relevante.-** Está afectando claramente en la calidad con calidez que propone el Ministerio de Educación a través de sus direcciones distritales.

**Factible.-** Se dispone de la información y conocimientos necesarios para contribuir con un plan de acción de mejoras.

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:**

Calidad en la atención y servicio al usuario.

**Variable dependiente:**

Niveles de satisfacción

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Proponer un plan de acción para mejorar la calidad en la atención y el servicio al usuario del Distrito de Educación 09D22 en el cantón Playas para el año 2018.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Fundamentar los aspectos teóricos sobre las variables definidas.
- ✓ Diagnosticar y evaluar las estrategias que se están utilizando para ofrecer un mejor servicio al usuario.
- ✓ Proponer estrategias que permitan cumplir con los requerimientos solicitados por los usuarios en el menor tiempo posible.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El presente trabajo de investigación referente al cumplimiento de los requerimientos solicitados por los usuarios se justifica teniendo en cuenta que:

La solución propuesta permitirá mantener un óptimo flujo de la documentación, certificando su ingreso y gestión, garantizando la atención eficaz y eficiente; así como también la posterior administración de los documentos en el archivo distrital.

Es necesario establecer una comunicación en línea con los departamentos y los usuarios para el intercambio de información que permita la notificación electrónica del estado de los trámites, así como el control de los plazos de atención del expediente para las solicitudes ingresadas.



Este proyecto de investigación es muy acertado para el Distrito Educativo 09D22 puesto que ayudará a mejorar sus estrategias, en cuanto a servicio al usuario a fin de cumplir con los requerimientos de los usuarios.

Es necesario cumplir con las metas establecidas para este año con el objetivo de mejorar el rendimiento de acuerdo a los estándares de calidad propuesto por el Ministerio de Educación.

En consecuencia, beneficia a toda la comunidad educativa del Distrito 09D22 situado en el cantón Playas.

Al realizar este proyecto de investigación se podrá ayudar a fortalecer los conocimientos de lo que significa “Satisfacción del usuario” para el aumento de las mismas poderlos aplicar de la mejor forma.

Por lo cual este trabajo tiene utilidad metodológica ya que esta propuesta de mejora ayudará a crear una nueva estrategia que permita cumplir con los requerimientos solicitados por los diferentes usuarios debido a que esta acción mejorará el servicio que presta el Distrito Educativo con las diferentes variables presentadas en el mismo.

Los métodos empíricos que se aplicarán a la investigación con lleva una serie de procedimientos prácticos con el objeto de la investigación y los medios, figuran un nivel en el proceso de investigación cuyo contenido nace fundamentalmente de la experiencia.

Históricamente la observación se instituyó en el primer método científico de investigación empleado desde hace mucho tiempo, constituyéndose en el modo básico para la obtención de información científica puesto que es una manera inmediata de acceder a la información que se procura investigar.

Para efecto de la investigación, la observación se utilizará en conjunto con otros procedimientos y técnicas como la entrevista, el cuestionario, entre otros que permitan una comparación de los resultados obtenidos por

diferentes rutas, que se complementen y permitan alcanzar la exactitud necesaria en la información recopilada. De ahí que, en la práctica, junto con la observación se trabajará metódicamente con otros métodos teóricos o procedimientos como la medición para llegar a la esencia del objeto investigado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

A medida que pasa el tiempo, cada vez más existe la responsabilidad de cuidar a los usuarios manteniendo esto como una constante, pero cómo ha ido evolucionando es lo extraordinario, cuando se ha visto los adelantos al calor de la tecnología, lo cual sin duda alguna ha presentado ventajas e inconvenientes, ya que mientras la tecnología ha permitido atender un mayor número de clientes, también ha establecido barreras que hasta la actualidad no se han podido superar, básicamente en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios al obtener un producto o servicio.

El servicio al cliente ha ido evolucionando a medida que pasa el tiempo y ha presentado importantes cambios a lo largo de las últimas décadas gracias a los avances tecnológicos que cada vez cambian y mejoran la manera de comunicarnos.

Todo empieza con el uso de los teléfonos, siendo estos medios de comunicación los que han permitido una manera fácil y rápida de poder interactuar unos a otros acortando distancias y logrando la satisfacción de los usuarios, seguidamente llega el internet mediante correo electrónico herramienta que permite transmitir por escrito la información que queremos emitir ya sea inconveniente o pregunta con la certeza de que lograremos obtener una respuesta y de la cual se tendría un respaldo magnético disponible en cualquier lugar y momento.

Con la trascendencia que tuvo el internet a inicios del año 2000 los usuarios empezaban ya a contar con un espacio disponible en la web que les

permitiera dar a conocer sus productos y servicios mediante lo que en la actualidad conocemos como página web, sin duda alguna gracias a este método se logró reducir tiempo y recursos a los usuarios en la búsqueda de lo que consideraban necesario, se consigue que las preguntas frecuentes se vuelvan más específicas reduciendo el ciclo de contacto y relación con los usuarios obteniendo respuestas oportunas a lo que se le suma el chat en línea con el objetivo de despejar ciertas dudas de los usuarios aumentando su satisfacción con el servicio prestado.

Continúa la evolución con los móviles, aparatos electrónicos que se vuelven cada vez más innovadores como las novedades y actualizaciones que permiten la comunicación entre el usuario y la institución evidentemente más fácil y rápida.

Actualmente la última etapa en la evolución del servicio al usuario son los medios sociales donde se puede evidenciar una comunicación efectiva entre la organización y los usuarios que permite la exigencia de un mejor servicio. Lo cual ha llevado a las organizaciones a adoptar varios canales que a la vez permitan medir la calidad de servicios o productos que se ofrecen.

### **Antecedentes referenciales**

**TÍTULO:** “ENCUENTRO DE SERVICIO, VALOR PERCIBIDO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA RELACIÓN ENTRE EMPRESAS”

**AUTORES :** IRENE GIL SAURA  
MANUEL SANCHEZ PEREZ  
GLORIA BERENGUER CONTRÍ  
MARTINA GONZALEZ-GALLARDA

**FECHA :** JULIO DE 2005

## RESÚMEN

Durante la ejecución de esta investigación se ha tratado de expresar que el proceso de servicio puede ser el antecedente más sustancial de la evaluación del cliente sobre el resultado del servicio que presta y que en ese juicio evaluativo último, el valor del servicio adquiere un papel notable. Sin embargo los autores consideran que la naturaleza de este proceso de formación no ha sido ampliamente estudiada, especialmente aplicado a un argumento de relación inter organizativa. La presente investigación pretendió ayudar al conocimiento de cómo el encuentro de servicio y el valor del servicio favorecen a aumentar la completa satisfacción del cliente. El trabajo investiga la relación entre ambos, partiendo del análisis del caso de una organización que abastece servicios de intermediación financiera al sector bancario. Sobre la base de una revisión meticulosa se ha podido comprobar las hipótesis de los elementos examinados.

En conclusión Los autores consuman que el análisis de validez y fiabilidad de las escalas empleadas proyectaron resultados satisfactorios, y las conclusiones establecen que el encuentro del servicio afecta directa y elocuentemente al valor del servicio, siendo éste el antecedente indiscutible de la satisfacción.

**TÍTULO:** “CONSECUENCIAS POLÍTICAS DE LA ACCIÓN ADMINISTRATIVA: EL PARADIGMA DEL CIUDADANO - CLIENTE”

**AUTORES :** LAURA ROMAN MACEDO

**FECHA :** ABRIL DE 2012

## RESÚMEN

En este trabajo de investigación el autor realizó el análisis del concepto de ciudadano-usuario desde una doble representación. En primer lugar, ha respaldado que existen peligrosas dificultades teóricas para combinar los conceptos de “ciudadano” y “usuario” en el mismo término, puesto que las relaciones de los individuos-usuarios en el mercado son principalmente distintas a las relaciones de los individuos-ciudadanos con el Estado. En segundo lugar, examinó de manera exploratoria uno de los últimos documentos publicados por la Unión Europea sobre este contenido – el European Primer on Customer Satisfaction Management - al objeto de conocer en qué sentido se maneja el concepto de “ciudadano-usuario” por los reformadores. De esta investigación puede concluirse por el momento, que el concepto de “ciudadano-usuario” que en él se trata no se acomoda al contenido de los conceptos de ciudadanía propio de los modelos liberal-representativo y democrático-participativo de democracia. Se ha llegado a esta conclusión partiendo del análisis del contenido y del examen de los instrumentos que en él aparecen como potenciadoras de la participación ciudadana en todas las etapas del proceso de prestación de servicios públicos. En este sentido, y sin poner en duda la mejora en la gestión pública a la que dichas herramientas pueda conducir, opinamos que al término “ciudadano-usuario” le corresponde en realidad un significado próximo al de simple consumidor, de modo que el problema que trasciende la aplicación del conjunto de iniciativas recogidas es, si se quiere, que los tradicionales conceptos de ciudadanía finalicen despojados de su verdadero contenido, bajo la falsa figura de estar tratando como “ciudadanos” a quienes sólo se considera “consumidores”.

**TÍTULO:** “CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA”

**AUTORES :** ANDRÉS A. RODEÍGUEZ M.

MARÍA PAZ RETAMAL

JOSÉ N. LIZANA

FELIPE A. CORNEJO

**FECHA :** AGOSTO DE 2011

## RESÚMEN

Mediante esta investigación los autores intentan replicar que actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables primordiales dentro de la misión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos concretos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general ni tampoco sobre los aspectos determinados del desempeño, tales como la conducta normativa, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este estudio es comprobar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores específicos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se usaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un gremio público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo período. Esta diligencia fue elaborada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta valoración se aplicó un cuestionario elaborado por la institución cuyo objetivo era valorar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (comportamiento funcionario, condiciones personales,

rendimiento y productividad). Se puede notar que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es anunciado de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima pronostica significativamente el proceder del funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

### **Fundamentación legal**

#### **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO Decreto Ejecutivo 710**

Registro Oficial Suplemento 418 de 01-abr.-2011

Última modificación: 25-ene.-2016

Estado: Vigente

Considerando:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que 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;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

### **TITULO III**



## **DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO DE LAS Y LOS SERVIDORES PUBLICOS CAPITULO UNICO DE LOS ORGANISMOS DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACION**

Art. 120.- Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH.- Las UATH estructurarán su gestión mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por:

- a) Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias;
- b) Manejo técnico del talento humano;
- c) Administración del talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios; y,
- d) Salud ocupacional. Los procesos enunciados anteriormente pueden ser unificados o divididos de acuerdo a la complejidad, tamaño organizacional y necesidades prioritarias de la institución. Las atribuciones y acciones de cada uno de estos procesos serán determinadas en el correspondiente reglamento, estructura institucional y posicional y manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de cada institución.

### **CAPITULO II DEL SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR PUBLICO**

Sección 1a. Estructura, objeto y características

Art. 137.- Administración del desarrollo institucional.- Las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos.

Art. 138.- Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Art. 131.- Objetivo del sistema.- El objetivo del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano es garantizar en las instituciones del servicio público, un equipo humano competente, comprometido, capaz de adaptarse a nuevas políticas y realidades para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales, con eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, evaluación y responsabilidad.

Art. 132.- Características del sistema.- El sistema propende a una gestión técnica y flexible, sustentada en puestos orientados a generar productos y servicios de los procesos, con grupos ocupacionales que integran puestos similares, para aplicar principios de equidad interna y competitividad externa que garanticen un trato equitativo a sus participantes, que estimule la profesionalización y capacitación de la o el servidor, promueva su desarrollo en la carrera institucional en función de los resultados, que impulse en el servicio público una cultura gerencial basada en la medición de objetivos y metas de la institución, de los procesos internos y del personal.

## **CAPITULO VI**

### **DE LA FORMACION Y LA CAPACITACION**

Sección 1a. De la formación y capacitación de las y los servidores públicos.

Art. 195.- De la formación y capacitación.- El subsistema de capacitación y formación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 196.- De los objetivos de la capacitación y formación.- Los objetivos de la capacitación y formación serán los siguientes:

- a) Contar con servidoras y servidores con formación y capacitación técnica, profesional o con especializaciones de cuarto nivel vinculadas con las necesidades y objetivos institucionales y nacionales;
- b) Propender a la generación de conocimientos científicos a través de la investigación aplicada a campos de interés nacional; y,
- c) Generar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en los servidores públicos.

Art. 197.- C la política nacional de capacitación y formación del sector público. Las normas técnicas para la aplicación de sus disposiciones serán emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sin perjuicio de otras que se emitan para el efecto.

#### **CAPITULO IV**

### **NORMAS TECNICAS PARA LA CERTIFICACION DE CALIDAD DE SERVICIO**

Art. 280.- Del Sistema de Control y Certificación de Calidad de Servicio.- El sistema de control y certificación de calidad de servicio es el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y

operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la normativa técnica que emita para el efecto el Ministerio de Relaciones Laborales. Se exceptúan a los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, quienes emitirán su normativa en virtud de los principios que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales. Estos podrán acogerse al sistema de control y certificación de calidad de servicio mediante resolución u ordenanza.

Art. 281.- Del reconocimiento por la prestación de servicio público de calidad.- El Ministerio de Relaciones Laborales, sobre la base del cumplimiento de la certificación de calidad de servicio, realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que mantengan estándares de excelencia en la prestación de productos y servicios a la ciudadanía.

Art. 282.- Del organismo de control y certificación de la calidad de servicio.- El Ministerio de Relaciones Laborales, la SENPLADES y la Secretaría Nacional de la Administración Pública, integrarán el Comité Nacional de la Calidad de Servicio Público, sus facultades se establecerán en la norma técnica respectiva. El Comité será presidido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública. El Ministerio de Relaciones Laborales actuará en calidad de organismo competente para regular y evaluar el cumplimiento de los estándares de obtención del certificado de calidad. Nota: Inciso primero reformado por Disposición Reformatoria Primera de Decreto Ejecutivo No. 106, publicado en Registro Oficial Suplemento 91 de 30 de Septiembre del 2013 .

Art. 283.- De los efectos del informe de evaluación de calidad de servicio.- Los resultados del informe de evaluación de calidad de servicio permitirán:

- a) Establecimiento de la certificación de calidad de servicio;
- b) Establecer el ranking y premio a la calidad de servicio público;
- c) Establecimiento de la remuneración variable por eficiencia;

- d) Evaluación de servidoras, servidores e instituciones;
- e) Formular los programas de mejoramiento de la gestión institucional; y,
- f) Determinar las responsabilidades por el incumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 284.- Del premio y mecanismos de reconocimiento por la prestación de servicio público de calidad.- El Ministerio de Relaciones Laborales realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que se ajusten a las directrices del modelo de evaluación y certificación de la calidad, a través del establecimiento del ranking de acuerdo a sus resultados. Las instituciones con certificación serán promocionadas como modelos de gestión, que, además, permitirán generar mecanismos de aprendizaje y mejoramiento continuo.

### **Definiciones conceptuales**

Durante los últimos años, el interés en la implementación de mejoras perdurables a lo largo del tiempo dentro de los procesos o servicios que ofrecen las instituciones públicas a sus usuarios ha ido creciendo de forma acelerada. Se ha observado la intención de mejorar la calidad con la que se ofertan bienes y servicios influyendo de manera considerable en la confianza y credibilidad de las instituciones.

Se ha demostrado que para ofrecer una buena atención a los usuarios externos, se debe crear una cultura de calidad dentro de la organización y al mismo tiempo ofrecer una excelente calidad en el servicio interno, con esto se motiva al personal para que realice su trabajo de la mejor manera.

### **Calidad**

Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cuál todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a

ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (Alvarez, 2006)

De la definición podemos concluir que la calidad busca como meta final la satisfacción de los clientes, desarrollando estrategias y planes de acción orientados a la mejora continua de la organización, esto para ofrecer excelencia en el producto o servicio prestado.

### **Servicio Público**

La expresión “servicio público”, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. (Ríos, 2014)

### **Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano**

Se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada, y en el trato ofrecido para así prestar un servicio oportuno con, eficiencia, cordialidad y efectividad. (Pública, 2013)

### **Requerimiento**

En primera instancia, debemos entender que un *requerimiento eficiente* es aquel acto y consecuencia de solicitar, pedir o necesitar algo. Asimismo, debemos tener claro que toda entidad para el desarrollo y cumplimiento de sus fines se valdrán de requerimientos. Por lo tanto, el área usuaria de cada entidad debe describir el bien, servicio y obra a contratar, definiendo con exactitud su cantidad y calidad, asimismo, indicando la finalidad pública para la que debe ser contratado, con el objetivo de asegurar la oportuna satisfacción de sus necesidades.

Para contratar el bien o servicio más apropiado para la entidad, el área usuaria debe formular el *requerimiento eficiente* de forma clara, precisa y organizada. Estas características permitirán obtener una oferta idónea y un costo adecuado. Por ellos, es importante ser muy cuidadosos al momento de realizar un requerimiento, si se carece de claridad, precisión y organización terminará en un deficiente servicio y solo se generaría pérdida de tiempo y dinero para la entidad. (CONSULTING, 2018)

### **Satisfacción del usuario**

Podemos decir, que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información. (Martín, 2000)

### **Usuario interno**

El usuario interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y usuarios. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y usuario de quien me hace llegar el resultado del suyo.

Según (GESTIOPOLIS, 2014), toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un usuario. Si éste se encuentra en la misma organización (usuario interno), utilizará los productos resultantes del proceso anterior como entrada (recursos) para su propio proceso. A su vez, éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro usuario interno, o que llegarán hasta el destino, dirigidas a usuarios externos.

### **Usuario externo**

Esta categoría de usuarios comprende a los intermediarios que directamente tienen relación con la institución y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible y una calidad en el servicio que establezca una diferencia. El tratamiento es obligado porque tiene un efecto directo hacia otros intermediarios y hacia el usuario final. Los usuarios externos y los comentarios que hacen a otras personas sobre los servicios o productos que adquieren, está altamente determinada por su nivel de satisfacción con ellos. Por esta razón conocer con precisión sus niveles de satisfacción le ayuda a la institución a desarrollar políticas y prácticas que garantizan la permanencia y confianza del usuario.

Los clientes externos son la sociedad en general, cada individuo y grupo y fundamentalmente los niños y adolescentes quienes son los protagonistas de este sistema.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

En el presente capítulo expondrá en esencia cómo se va a analizar el problema de investigación planteado, es decir que metodología, procedimientos, etapas y pasos de análisis o cualquier otra forma que se ha seleccionado para describir y analizar el problema, específicamente cómo se va a realizar el diagnóstico para determinar las posibles causas y los efectos que están generando el problema planteado. Pero antes, es preciso que en este capítulo se realice una presentación de la empresa que se toma como referencia para el estudio. Para ello pueden tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

La Dirección Distrital 09D22-Playas Educación según registro oficial No 290 en la ciudad de Quito a los 28 días del mes de mayo del 2012 establece, la conformación de 140 distritos educativos a nivel nacional, entre ellos el 09D22 ubicado en el cantón Playas de Villamil provincia del Guayas con el objeto de cumplir con los requerimientos de toda la comunidad educativa.

#### **Misión**

“Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.”

#### **Visión**

“El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades del sistema de educación.”

### **Valores**

**Honestidad.-** Para tener comportamientos transparentes –honradez, sinceridad, autenticidad, integridad – con nuestros semejantes y permitir que la confianza colectiva se transforme en una fuerza de gran valor.

**Justicia.-** Para reconocer y fomentar las buenas acciones y causas, condenar aquellos comportamientos que hacen daño a los individuos y a la sociedad, y velar por la justicia a fin de que no se produzcan actos de corrupción.

**Respeto.-** Empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a nuestros semejantes, al ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza, sin olvidar las leyes, normas sociales y la memoria de nuestros antepasados.

**Paz.-** Para fomentar la confianza en nuestras relaciones con los demás, para reaccionar con calma, firmeza y serenidad frente a las agresiones, y para reconocer la dignidad y los derechos de las personas.

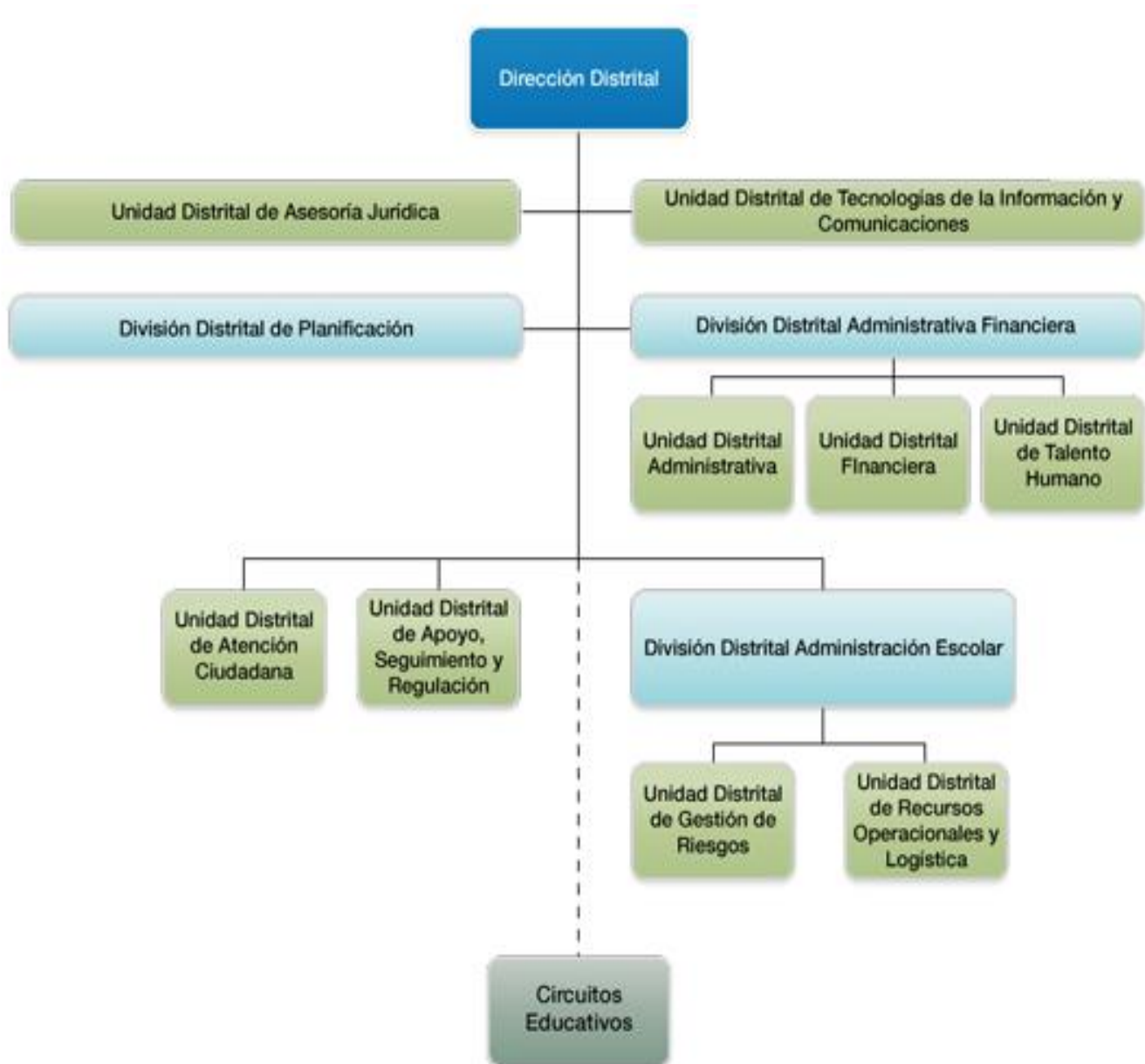
**Solidaridad.-** Para que los ciudadanos y ciudadanas colaboren mutuamente frente a problemas o necesidades y se consiga así un fin común, con entusiasmo, firmeza, lealtad, generosidad y fraternidad.

**Responsabilidad.-** Para darnos cuenta de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer, sobre nosotros mismos o sobre los demás, y como garantía de los compromisos adquiridos.

**Pluralismo.**- Para fomentar el respeto a la libertad de opinión y de expresión del pensamiento, y para desarrollar libremente personalidad, doctrina e ideología, con respeto al orden jurídico y a los derechos de los demás.

### Estructura organizativa

Ilustración 1 Estructura organizativa

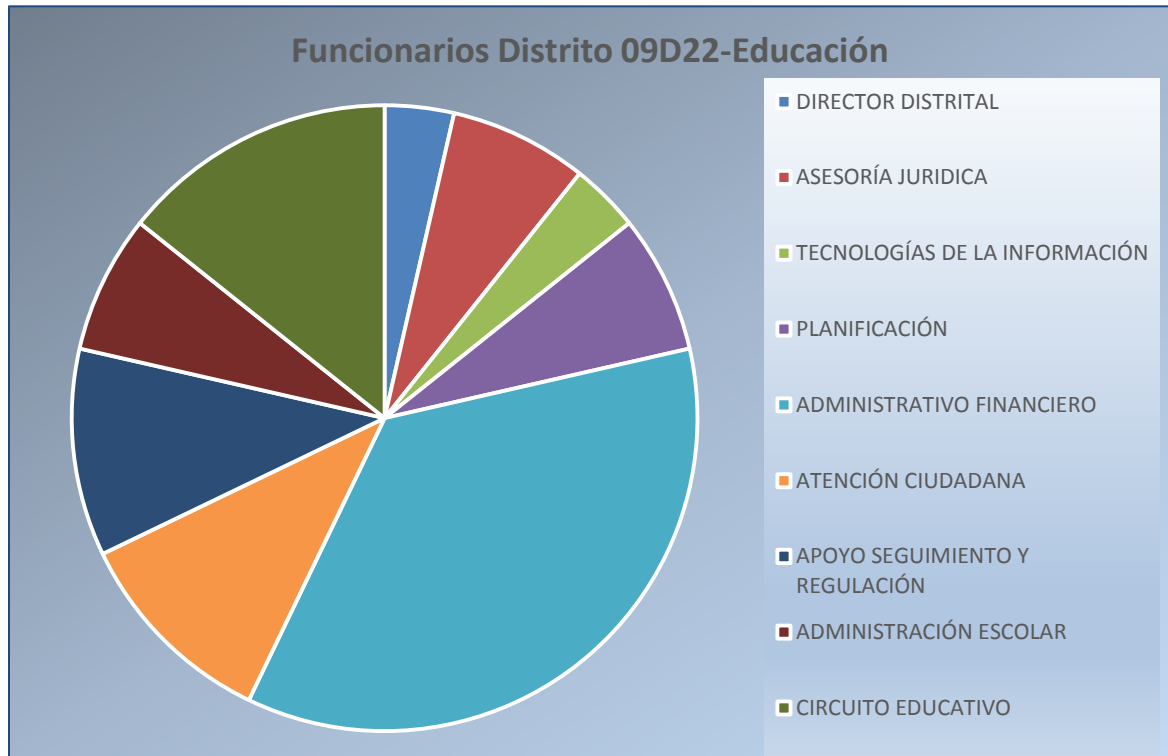


**Fuente:** (EDUCACIÓN, <https://educacion.gob.ec/el-distrito-educativo/>, 2017)

**Elaborado por:** Andrea Moya Limaico

## PLANTILLA TOTAL DE TRABAJADORES

Ilustración 2 Detalle de funcionarios



Elaborado por: **Andrea Moya Limaico**

**Tabla 2 Trabajadores por área ocupacional**

ÁREA	CANTIDAD
DIRECTOR DISTRITAL	1
ASESORÍA JURIDICA	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1
PLANIFICACIÓN	2
ADMINISTRATIVO FINANCIERO	10
ATENCIÓN CIUDADANA	3
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN	3
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	2
CIRCUITO EDUCATIVO	4

Elaborado por: **Andrea Moya Limaico**

**Cantidad de trabajadores:** 28 trabajadores

### **Usuarios**

Se cuenta con una variada cantidad de usuarios que solicitan los servicios que presta la Dirección Distrital 09D22 Playas Educación, partiendo de que contamos con una población de 41.395 habitantes aproximadamente, en una extensión territorial de 269.3 km<sup>2</sup>, con una población estudiantil de 10.032 estudiantes en Instituciones Educativas de sostenimiento Fiscal; 1.088 estudiantes en Instituciones Educativas de sostenimiento fisco misionales, 3.741 estudiantes en Instituciones Educativas de sostenimiento Particular; durante el período lectivo 2017 – 2018.

### **Proveedores**

Al ser esta una institución perteneciente al sector público se realizan los procedimientos establecidos correspondientes para cada necesidad que se presente en las instituciones educativas mediante el portal de compras públicas.

### **Competidores**

Por ser una institución pública que presta servicios a la comunidad educativa no tiene competidores.

### **Principales productos o servicios**

Concretamente, las Unidades Administrativas Distritales están más cerca de la ciudadanía, que accederá a través de ventanillas a varios servicios como:

#### Para la ciudadanía

- Refrendación y legalización de títulos para estudiantes que culminaron el bachillerato.
- Solicitud de cupo en las instituciones del sistema educativo.

- Recepción de denuncias y/o quejas sobre irregularidades en el sistema educativo, así como peticiones ciudadanas.
- Solicitud de certificados de pases de año o culminación de educación básica.
- Entrega de reporte de calificaciones.
- Solicitud de recalificación de exámenes, a través de la institución educativa.
- Respuestas a consultas jurídicas en el ámbito educativo.
- Validación y homologación de estudios realizados en el exterior.
- Solicitud de pase o transferencia del estudiante a otra escuela o colegio, del mismo régimen escolar, siempre y cuando esté entre los primeros seis meses del año lectivo.

#### Para docentes y personal administrativo

- Entrega de certificado de tiempo de servicio, de remuneración, de no haber sido sancionado, de no estar inmerso en sumario administrativo.
- Activación de clave para el IESS.
- Solicitud de factibilidad para realizar una comisión de servicios.
- Solicitud de vacaciones, previa autorización del jefe/a inmediato superior.
- Solicitud de permisos y licencias (calamidad doméstica, maternidad, paternidad, lactancia, estudios, etc.)
- Categorización de docentes (escalafón).

#### Para instituciones educativas

- Certificación y reimpresión de acuerdos de creación de establecimientos.
- Solicitud para la asignación de textos, alimentos y uniformes.
- Solicitud para contratación de personal (docentes, personal administrativo, etc.)
- Solicitud para soporte técnico para laboratorios de informática.
- Certificado de cumplimiento de estándares educativos.

- Registro de calificaciones de los estudiantes en todos los niveles.
- Certificación de registro de nombres de autoridades, representantes legales y secretarías.
- Registro de organismos escolares para garantizar la participación de la comunidad (Gobierno Escolar, Consejo Ejecutivo, Junta General, de Profesores, de Directores de Área).
- Autorización de costos de matrícula y pensiones en establecimientos particulares y fisco misionales.
- Presentación de demandas por incumplimiento a la normativa legal vigente.
- Solicitud de atención en infraestructura y equipamiento.
- Solicitud para creación de personería jurídica, reformas, etc.
- Certificado del estado de las organizaciones de personas jurídicas sin fines de lucro (fundaciones, centros de estudios, cooperativa, etc.)
- Aprobación del distributivo de trabajo de instituciones educativas.
- Creación, cierre, traslado y reorganización de la oferta educativa.
- Fiscalización y fisco misionalización de establecimientos educativos.

**Fuente: (EDUCACIÓN, <https://educacion.gob.ec/el-distrito-educativo/>, 2017)**

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

Existe un manual de procedimientos estandarizados para cumplir con los requerimientos solicitados por los usuarios, y aún con aquello se evidencian algunas falencias en cuanto a la atención que se brinda a los usuarios que asisten a la dirección distrital, ya sea por la demora en la entrega de los servicios o el trato que reciben por los funcionarios por los cuales son atendidos.

## Análisis Financiero

### Ilustración 3 Ejecución anual 2016 – 2017

#### EJECUCIÓN ANUAL 2016

GRUPO PRESUP.	DESCRIPCION	CODIFICADO ACTUAL	COMPROMETIDO	DEVENGADO	% EJECUCION
51	GASTOS EN PERSONAL	5.102.799,45	5.042.076,03	5.042.076,03	98,81
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	174.934,12	174.053,80	174.051,84	99,50
57	OTROS GASTOS CORRIENTES	7.167,53	7.081,81	7.081,81	98,80
58	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	4.085,26	3.978,28	3.978,28	97,38
71	GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION	96.137,19	89.500,93	89.500,93	93,10
99	OTROS PASIVOS	15.197,65	15.197,65	15.197,65	100,00
	<b>TOTAL</b>	<b>5.400.321,20</b>	<b>5.331.888,50</b>	<b>5.331.886,54</b>	<b>98,73</b>

#### EJECUCIÓN ANUAL 2017

GRUPO PRESUP.	DESCRIPCION	CODIFICADO ACTUAL	COMPROMETIDO	DEVENGADO	% EJECUCION
51	GASTOS EN PERSONAL	5.440.315,01	5.440.315,01	5.440.315,01	100,00
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	218.674,31	216.104,77	216.104,74	98,82
57	OTROS GASTOS CORRIENTES	484,68	484,68	484,68	100,00
58	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	3.978,28	3.729,26	3.729,26	93,74
71	GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION	257.978,74	257.978,74	257.978,74	100,00
73	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	75.050,00	75.049,31	75.049,31	100,00
99	OTROS PASIVOS	2.861,94	2.861,94	2.861,94	100,00
	<b>TOTAL</b>	<b>5.999.342,96</b>	<b>5.996.523,71</b>	<b>5.996.523,68</b>	<b>99,95</b>

Fuente: (EDUCACIÓN, 2016 - 2017)  
Elaborado por: Andrea Moya Limaico

Basándonos en la última ejecución anual (2017) tenemos que, del presupuesto asignado por un total de \$ 5.999.342,96 se ejecutó \$ 5.996.523,71 que equivale al 99,95%, los cuales fueron ejecutados de la siguiente forma:



En el grupo 51 se canceló las remuneraciones, décimos, fondos de reserva, beneficios sociales, y en ciertos casos liquidación del personal: Contratos ocasionales y Nombramiento (Docentes que se acogieron al proceso de Jubilación).

En el grupo 53 se realizó el pago de Servicios básicos de 21 Instituciones educativas, además de Gastos corrientes para el desenvolvimiento de las operaciones normales de 19 Instituciones educativas y de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Educación.

En el grupo 57 se canceló el pago de la Matriculación del vehículo de placa PEO-0106 asignado a la Dirección Distrital y la Póliza de caución de todo el personal.

En el grupo 58 se canceló la remuneración del Jubilado.

En el grupo 71 se canceló las remuneraciones y liquidaciones del personal contratado para el Proyecto de EDUCACIÓN BÁSICA PARA JÓVENES Y ADULTOS.

En el grupo 73 se canceló el Mantenimiento de Instalaciones e infraestructura del Distrito y de Instituciones educativas de la Dirección Distrital 09D22 Playas – Educación.

En el grupo 99 se canceló las liquidaciones del personal que cesó en funciones en el año 2016.

Cabe mencionar que en relación al año 2016 existe un incremento en la asignación de presupuesto para el grupo 73 correspondiente a bienes y servicios para inversión el mismo que fue ejecutado al 100%.

### **Diseño de investigación**

El diseño es considerado un concepto amplio que comprende varias etapas y procesos de la investigación científica como, aspectos metodológicos y estadísticos.

El diseño de la investigación es conocido como un conjunto de reglas que se realizan metodológicamente para obtener resultados sistemáticos del objeto de estudio como lo afirma (BALLUERKA, 2002).

### **Tipos de investigación**

De acuerdo con los objetivos planteados, el tipo de investigación que se propone realizar es:

**Exploratoria:** Porque permite al investigador familiarizarse con el fenómeno que investiga, en este caso conocer la percepción de los usuarios del distrito de educación 09D22 Playas, este tipo de investigaciones ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende conocer y estudiar, los resultados de la misma nos darán un panorama o conocimiento superficial del tema pero es el primer paso fundamental para cualquier tipo de investigación

**Descriptiva:** Los estudios descriptivos responden a técnicas específicas en la recolección de información como la observación, cuestionarios y entrevistas, la mayoría de veces se opta por el muestreo para la recolección de información, la misma que es sometida a un proceso de tabulación y análisis estadístico. (MENDEZ, 2003), consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación.

Esta investigación es descriptiva ya que busca identificar las características generales de la dirección distrital de educación 09D22 – Playas, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, además se delimitarán los hechos que conforman el problema, para recolectar y analizar las pautas y actividades de la atención brindada y de esta manera con los recursos necesarios establecer el plan de mejora de la calidad del servicio.

Para el presente proyecto, partiremos de un diagnóstico inicial que permita determinar la situación actual, información que sin duda alguna será

fundamental para el desarrollo de la propuesta de un plan de mejoras en la calidad del servicio que ofrece la dirección distrital a los usuario.

## **La población y muestra**

### **Concepto de población**

Para el desarrollo de la presente tesis se asignará mediante la totalidad de los usuarios que asisten a la Dirección Distrital en la que se realiza la investigación, involucrada y relacionada, directa o indirectamente con el proceso de atención y satisfacción del usuario.

La población se halla compuesta de 9 personas que conforman la nómina de la microempresa es así que para la muestra para análisis de nuestra investigación estará conformada por la totalidad de la población. Se detalla a continuación el tipo de población y sus características.

### **Tipo de población**

En el Distrito de Educación 09D22-Playas se determinó el siguiente tipo de población:

- Autoridades educativas
- Docentes
- Padres de familia
- Estudiantes

**Tabla 3 Cuadro población de la empresa**

<b>Tipo de población</b>			
<b>Autoridades educativas</b>	<b>Docentes</b>	<b>Padres de familia o representantes</b>	<b>Estudiantes</b>
35	800	5800	14860

**Elaborado por: Andrea Moya Limaico**

### **Características de la población.**

La población correspondiente a nuestra investigación está conformada por los usuarios externos que solicitan productos o servicios en la dirección distrital, conformado por padres de familia, autoridades, docentes y estudiantes.

### **Concepto de muestra**

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Según (TAMAYO, 1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (HERNANDEZ SAMPIERI, 2007).

### **Tipos de muestra**

**Muestreo aleatorio simple:** La forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

**Muestreo estratificado:** Una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población.

**Muestreo por cuotas:** Se divide a la población en estratos o categorías, y se asigna una cuota para las diferentes categorías y, a juicio del investigador, se selecciona las unidades de muestreo.

**Muestreo intencionado:** También recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población a investigar.

**Muestreo mixto:** Se combinan diversos tipos de muestreo. Por ejemplo: se puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y después aplicar el muestreo por cuotas.

**Muestreo tipo:** Es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra ya existentes. Consiste en seleccionar una muestra "para ser usada" al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos sofisticados; y una vez establecida, se constituirá en el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación.

#### **Fórmula para el cálculo del tamaño muestral**

Para realizar el cálculo de la muestra se determinó una fórmula que represente la población de estudio con un nivel de confianza del 95%. Para este caso y de acuerdo a las normas internacionales por motivo de que la población es finita y la conforman los directivos, docentes, padres de familia y estudiantes se tomará una muestra considerando que tenemos una población total de 21495, por lo que se utilizará la siguiente fórmula:

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

En donde:

**Tabla 4 Definición y cálculo del tamaño de la muestra.**

<b>N</b> = Tamaño de la población	21495
<b>Z</b> = Margen de confianza	Z = 0.95 (95%)
<b>p</b> = Probabilidad de éxito	p = 50 % = 0.50
<b>e</b> = Error muestral	e = 5 % = 0.05
<b>q</b> = Posibilidad que no se cumpla	q = 1- P = 0.50
<b>n</b> = Tamaño de la muestra	?

0,95	0,9025	Z <sup>2</sup>
	0,5	p
	0,5	q
	21495	N
	Resultado	4849,81
0,05	0,0025	e
	21494	N-1
0,95	0,9025	Z <sup>2</sup>
	0,5	p
	0,5	q
	Resultado	53,96
	<b>n=</b>	<b>90</b>

Elaborado por: Andrea Moya Limaico

Una vez aplicada la fórmula establecida para determinar el valor del tamaño de la muestra se ha podido observar que la presente investigación la realizaremos basados en una muestra de **n = 90** usuarios externos.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

La investigación no tiene sentido sin las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Las técnicas se conciben como un conjunto de procedimientos que conducirá en la presente investigación a un fin en el orden práctico, sin prescindir de un conocimiento previo necesario para desarrollar un juicio diagnóstico confiable.

Estas técnicas permitirán recoger datos a fin de complementar la investigación. Y posteriormente realizar una tabulación aplicando gráficos estadísticos que fundamenten la investigación, basadas en los objetivos preestablecidos de este estudio.

Se aplicaron las siguientes técnicas en el proceso investigativo.

**Encuesta:** Servirá para conocer la aceptación de la población antes y después de la aplicación de los instrumentos.

Se realizarán encuestas a usuarios que acuden a la dirección distrital 09D22-Playas para procesarlas y posteriormente tabularlas mediante gráficos estadísticos que permitan establecer conclusiones de la atención al usuario que ofrece la institución a la comunidad educativa.

### **Tipos de encuesta**

A continuación se detallan los tipos de encuestas que se pueden aplicar durante la presente investigación.

Según sus **objetivos:**

**Encuestas descriptivas:** Estas encuestas buscan reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes.

**Encuestas analíticas:** Estas encuestas en cambio buscan, además de describir, explicar los por qué de una determinada situación.

Según las **preguntas:**

**De respuesta abierta:** En estas encuestas se le pide al interrogado que responda con sus propias palabras a la pregunta formulada.

**De respuesta cerrada:** en estas los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores.

Según la **forma** en que se realiza la entrevista:

**Por correo:** En estas se requiere que una determinada muestra llene un cuestionario.

**Por teléfono:** Estas se realizan vía telefónica y las hacen un equipo de personas entrenadas que serán las encargadas de verbalizar las preguntas y apuntar las respuestas.

**Personal:** Estas entrevistas se realizan cara a cara. Pueden hacerse tanto en el lugar de trabajo u hogar del entrevistado, a personas que caminan por la calle o bien, que los entrevistados sean invitados a un lugar establecido para realizarla.

Las encuestas personales pueden ser **estructuradas**, es decir que las preguntas ya fueron fijadas previamente.



En las encuestas **inestructuradas**, en cambio, el encuestador tiene mayor libertad para intervenir en la conversación ya que las preguntas son más generales y existe la posibilidad de repreguntar.

### **Entrevista**

La Entrevista es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado que tiene como finalidad la obtención de información para poder tener una visión clara de los factores que inciden en el análisis de una organización.

Se realizará básicamente a los usuarios externos para conocer sobre la aplicación de políticas y procedimientos establecidos a fin de lograr la completa satisfacción de los usuarios.

### **Observación**

La técnica de investigación denominada observación es de las más comunes entre las técnicas como lo afirma (RODRIGUEZ, 2005), siendo esta un conductor de las necesidades del problema y de los datos.

En el contexto científico la palabra observación hace referencia explícitamente a la percepción visual y se aplica para a todas las formas que se utilizan para el registro de respuestas de la investigación.

Los instrumentos de investigación que se utilizan para el presente proyecto es la encuesta y entrevista con estos instrumentos se pretende conocer todo lo relacionado con las inconformidades que presentan los usuarios al recibir un servicio en la dirección distrital, a fin de que permita alcanzar el objetivo de propuesta de un plan de mejora en el servicio que presta el distrito de educación 09D22.

Esta técnica se utilizará durante la investigación de campo, y se podrá determinar, analizar y evaluar todos los aspectos relevantes motivo de esta investigación evidenciando desde diferentes ópticas y según la condición y

necesidad de cada usuario la calidad de servicio que ofrece la dirección distrital y sus niveles de satisfacción.

### **Organización**

“En esta etapa se diseña la estructura que permite una óptima coordinación de los recursos y las actividades para alcanzar las metas establecidas en la planeación. Mediante la organización se determinan las funciones y responsabilidades y se establecen los métodos tendientes a la simplificación del trabajo. **Al organizar es imprescindible aplicar los siguientes principios: del objetivo, de especialización, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, tramo de control, coordinación y continuidad.**” (GALINDO, 2006)

Organizar la información que nos proveen los instrumentos de la investigación para presentar el análisis en base a gráficos en Excel, las técnicas de organización son disponibles durante el proceso de investigación y aplicables de acuerdo a cada necesidad.

### **ASPECTOS O CONDUCTAS A OBSERVAR**

- En qué forma se atiende los requerimientos de los usuarios
- La demora en la entrega de requerimientos
- La calidad de atención que ofrecen los funcionarios a los usuarios

### **Instrumentos:**

**Cuestionario:** mediante un banco de preguntas objetivas se realizará el cuestionario que servirán para realizar la encuesta.

## **DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Información primaria:**

Para la presente investigación, se realizó:

- Una entrevista dirigida a los directivos de las instituciones educativas
- Encuestas dirigidas a los docentes
- Encuestas dirigidas a estudiantes
- Encuestas dirigidas a padres de familia
- Observación general de los procesos de atención ciudadana

### **Información secundaria:**

- Documentación interna de la institución
- Bibliografía, documentación, e información obtenida del internet a fin a la temática planteada

### **Tratamiento estadístico de la información**

La información que se analizará para sustentar lo establecido en la investigación debe seguir el siguiente procedimiento:

- Diseño del cuestionario de encuesta
- Aplicación del instrumento
- Recopilación y tabulación de la información
- Análisis de la información

### **Registro y tabulación de los datos**

Una vez realizado el trabajo de campo y la edición de los datos obtenidos, es necesario efectuar el procesamiento de los datos, es decir, que los mismos se preparan para ser analizados, para ello se apela a dos técnicas de elaboración de los datos: la codificación o registro y la tabulación. Lo que precede es válido, tanto para una perspectiva metodológica cuantitativa como cualitativa.

En el caso de la tabulación, cabe señalar que no necesariamente está reñida con los estudios cualitativos, el hecho de realizarla o no depende de la decisión adoptada por el investigador.

Registrar los datos obtenidos mediante encuestas que se van a realizar para presentar gráficos de manera que se pueda determinar las respuestas de las muestras tomadas a la población seleccionada.

### **Tablas en Excel**

Mediante este instrumento se presentarán los datos obtenidos en Excel para el desarrollo de gráficos estadísticos donde se reflejen los resultados de las herramientas aplicadas, las mismas que nos servirán para el siguiente procedimiento

### **Procedimiento y análisis**

Para el procedimiento y el desarrollo se emplearán las herramientas de investigación y análisis de las respuestas de las mismas que sean presentadas, para ello se procederá a aplicar todos los elementos ya descritos para obtener la mayor cantidad de información que permita alcanzar los objetivos planteados durante el desarrollo de esta investigación.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **Aplicación a las técnicas de instrumentos**

Para la consecución de la presente investigación se aplicaron técnicas de investigación social que han sido aplicadas para el análisis de la percepción de los ciudadanos que acuden al Distrito de Educación 09D22-Playas a solicitar un servicio, específicamente la encuesta, la misma que nos ha posibilitado conocer ciertas características de la población objeto de este estudio, la cual consistió en plantear una serie de preguntas iguales y en el mismo orden a los usuarios seleccionados en la muestra.

El diseño del cuestionario se fundamenta en el texto que expone (GOMEZ, 2003) , de ahí se determinaron las preguntas pertinentes para la encuesta, de igual manera los indicadores de medición se toman en base al mismo texto.

Mediante esta técnica hemos podido determinar la percepción de un conjunto amplio de personas (usuarios externos), sobre una gran variedad de aspectos de los servicios que presta la dirección distrital, permitiéndonos conocer que servicios o cuáles son las dimensiones más importantes para los usuarios al momento de determinar la satisfacción general.

De esta manera los servidores públicos podrán definir cuáles son sus falencias y debilidades hasta dirigir los esfuerzos de mejora, cambios en la política y asignación de recursos.

#### **Análisis documental**

Partiendo del estudio de satisfacción aplicado a los usuarios que asisten a la dirección distrital se ha obtenido la siguiente información que aporta totalmente al planteamiento de un plan de mejora en la calidad del servicio que se pretende ofrecer a la ciudadanía.

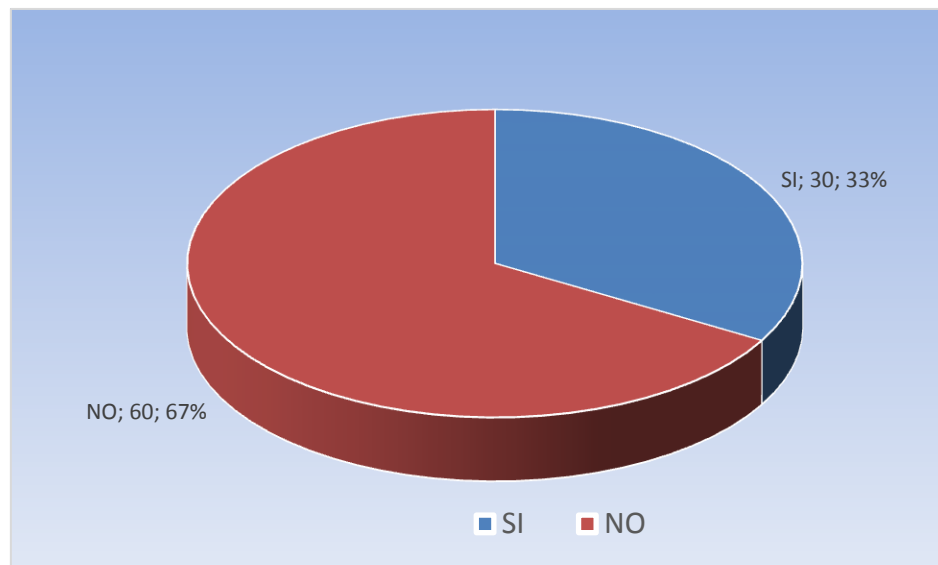
Como se expuso anteriormente la muestra tomada para el presente estudio es de 90 usuarios mayores de edad en diferentes niveles.

Una vez aplicado el instrumento de investigación se podrá observar en los gráficos que existe un alto porcentaje de insatisfacción e incomodidad por parte de los usuarios al acudir al distrito de educación a solicitar algún requerimiento de lo cual realizaremos el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado.

**Tabla 5 Percepción de los usuarios**

1.- ¿Antes de acudir a la Dirección Distrital, disponía usted información de los servicios que se ofrece a los usuarios?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	30	33,33%
NO	60	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 4 Percepción de los usuarios**

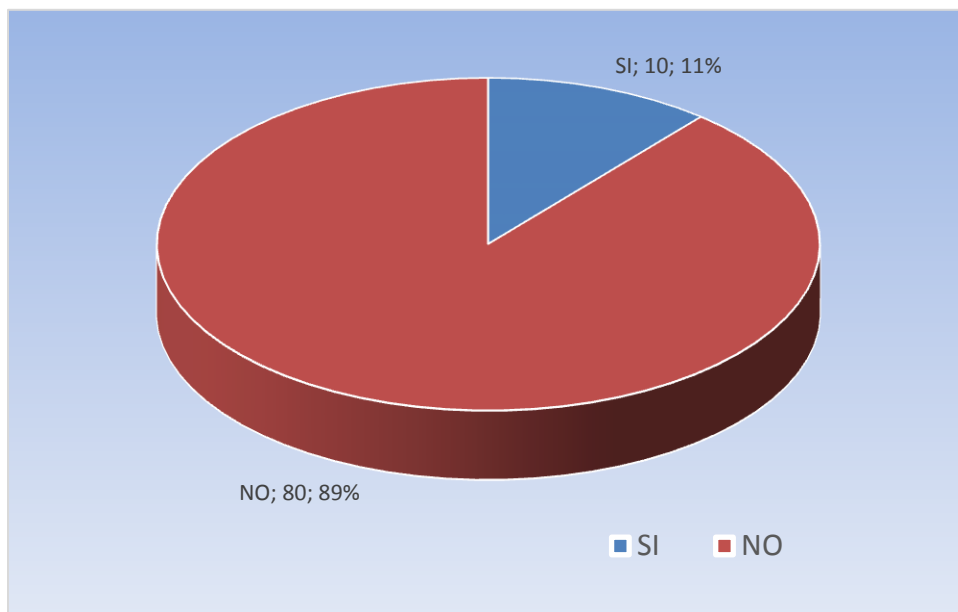


Durante la aplicación de esta pregunta a los usuarios seleccionados, se puede observar que en un 67% no disponían de la información de todos los servicios que ofrece la dirección distrital, motivo por el cual acudían primero a las instituciones educativas a realizar sus requerimientos los mismos que posteriormente fueron derivados a la dependencia correspondiente lo cual ocasiona inconformidad en la ciudadanía afectando su tiempo y economía, probablemente este inconveniente se produce por la falta de difusión y propaganda por diferentes medios de comunicación.

**Tabla 6 Percepción de las instalaciones**

2. ¿Las instalaciones donde funciona la Dirección Distrital son amplias, cómodas y funcionales?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	10	11,11%
NO	80	88,89%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 5 Percepción de las instalaciones**

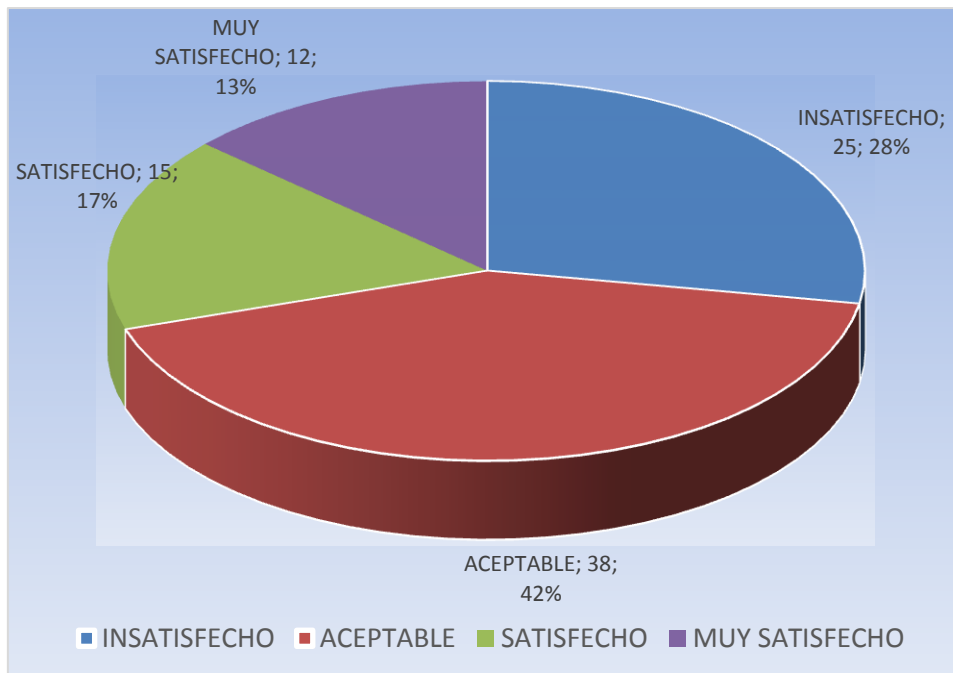


Al momento de realizar esta pregunta se puede notar que existe 89% de usuarios que consideran que las instalaciones donde funciona la dirección distrital no son amplias, cómodas ni funcionales, este inconveniente se puede aducir a la realidad del distrito, puesto que las instalaciones donde funciona no son propias ni adecuadas para ese fin, al funcionar dentro de las instalaciones de una Institución Educativa en un bloque de oficinas.

**Tabla 7 Percepción del usuario**

3.- ¿En el área de atención ciudadana resuelven siempre las preguntas planteadas?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
INSATISFECHO	25	27,78%
ACEPTABLE	38	42,22%
SATISFECHO	15	16,67%
MUY SATISFECHO	12	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 6 Percepción del usuario**



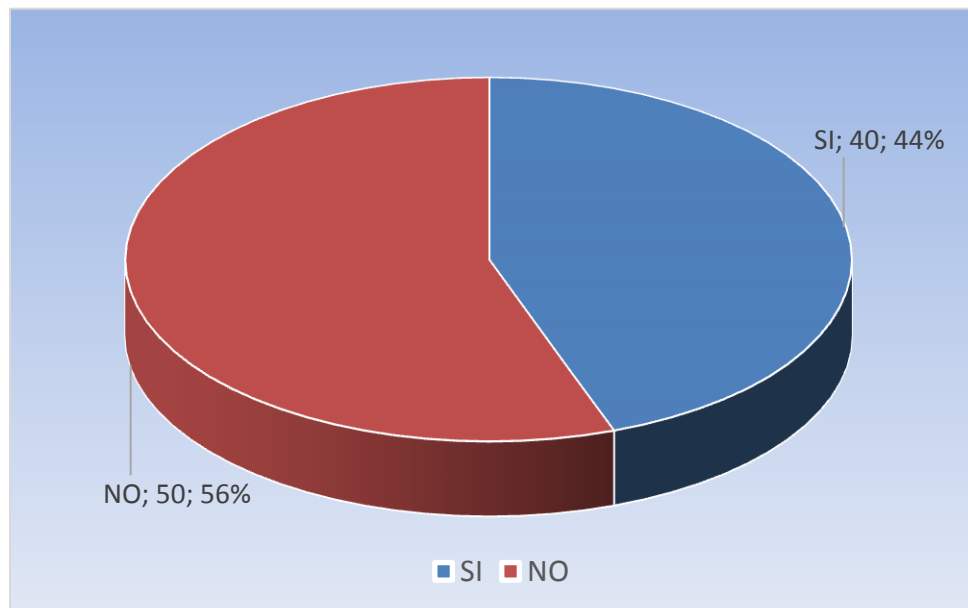


Al aplicar esta pregunta se puede evidenciar que los usuarios en un 28% se encuentran insatisfechos, ya que no encontraron información oportuna al momento de acudir a la dirección distrital, lo cual ocasiona inconvenientes y probablemente es producto de la inestabilidad de los funcionarios que laboran en esta dependencia acompañado de la poca capacitación que reciben al momento el ingreso, cabe destacar que aun así existe un 42% de usuarios que consideran aceptable el servicio lo cual significa que aplicando estrategias se podría subsanar este inconveniente.

**Tabla 8 Disponibilidad de tiempo**

4.- ¿La dirección distrital dispone de horarios amplios y flexibles?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	40	44,44%
NO	50	55,56%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 7 Disponibilidad de tiempo**

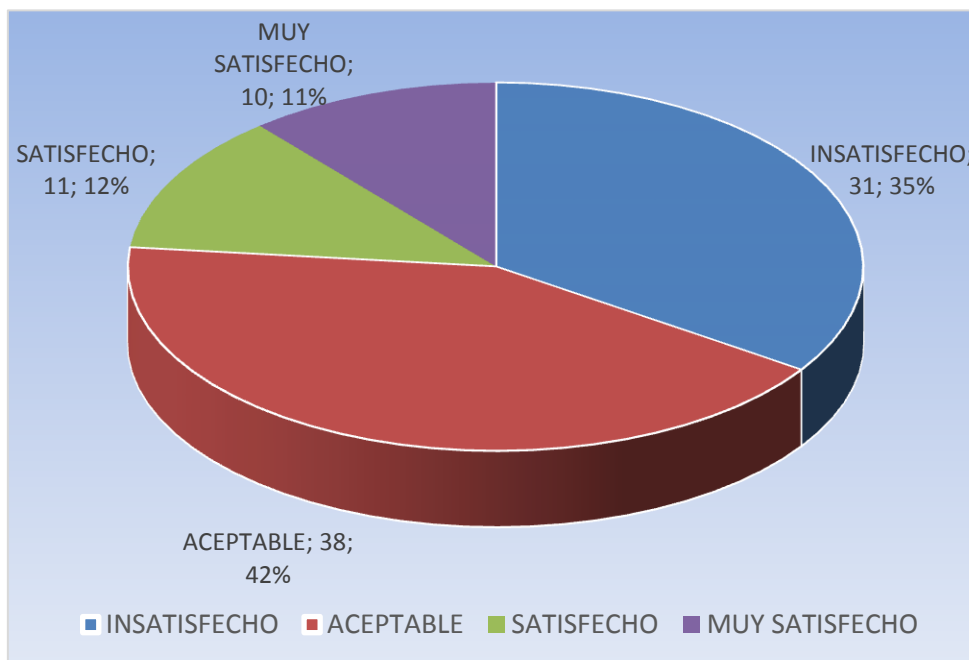


Al aplicar esta pregunta es evidente que existe una falencia en la dirección distrital ya que al obtener un 56% de usuarios que han asistido en su mayoría en horario de 12h00 a 14h00 no han podido obtener los resultados ni la información esperada, puesto que aducen que los funcionarios al momento de salir no dejan reemplazo durante su ausencia, lo cual ocasiona insatisfacción por parte de la ciudadanía.

**Tabla 9 Predisposición por parte de los funcionarios**

5.- ¿Los funcionarios están dispuestos a dar la información oportunamente?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
INSATISFECHO	31	34,44%
ACEPTABLE	38	42,22%
SATISFECHO	11	12,22%
MUY SATISFECHO	10	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 8 Predisposición por parte de los funcionarios**

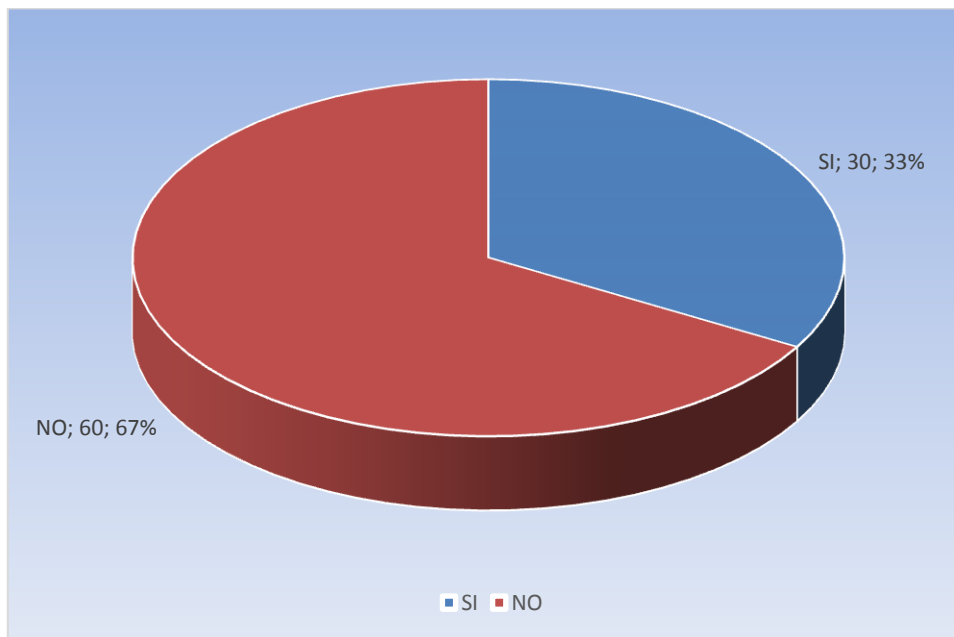


En cuanto a la predisposición que tiene los funcionarios pertenecientes a la dirección distrital al momento de atender a los usuarios se puede observar que un 42% consideran aceptable el servicio recibido, lo cual incrementa los niveles de satisfacción de los usuarios, debiendo mejorar la atención ya que un 34% presentan insatisfacción.

**Tabla 10 Percepción de conocimiento**

6.- ¿Los funcionarios demuestran conocer a fondo los procedimientos para cada trámite?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	30	33,33%
NO	60	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 9 Percepción de conocimiento**



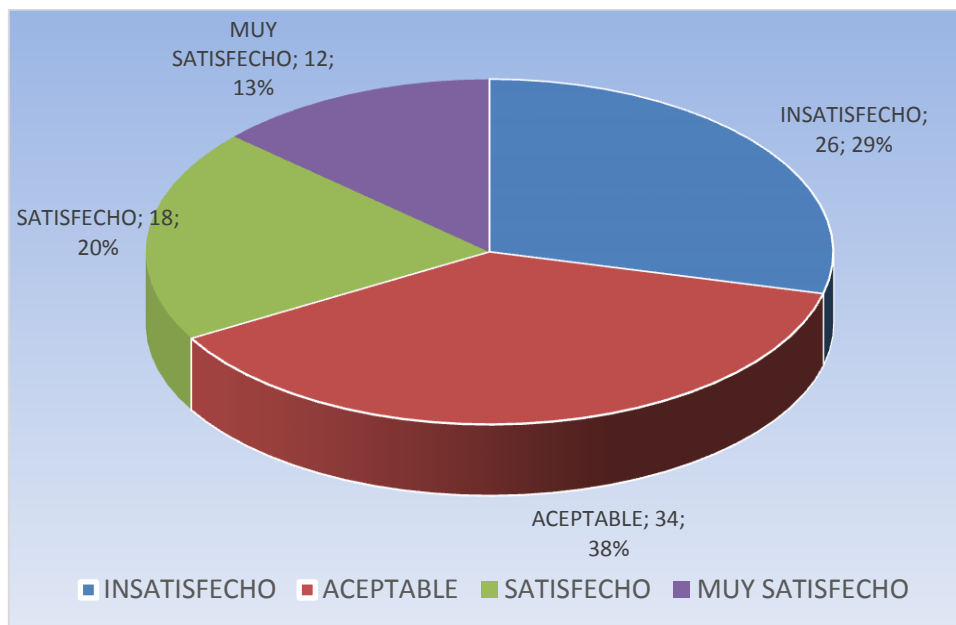
El desconocimiento a fondo de los procedimientos que se siguen para realizar un trámite ha generado inconformidad en los usuarios externos, se puede notar que un 67% dijeron que los funcionarios no supieron guiarles

durante la realización del trámite, probablemente esto ocurre por la falta de capacitación al personal.

**Tabla 11 Percepción de confianza durante el desempeño**

7.- ¿Los funcionarios transmiten confianza durante su desempeño?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
INSATISFECHO	26	28,89%
ACEPTABLE	34	37,78%
SATISFECHO	18	20,00%
MUY SATISFECHO	12	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 10 Percepción de confianza durante el desempeño**

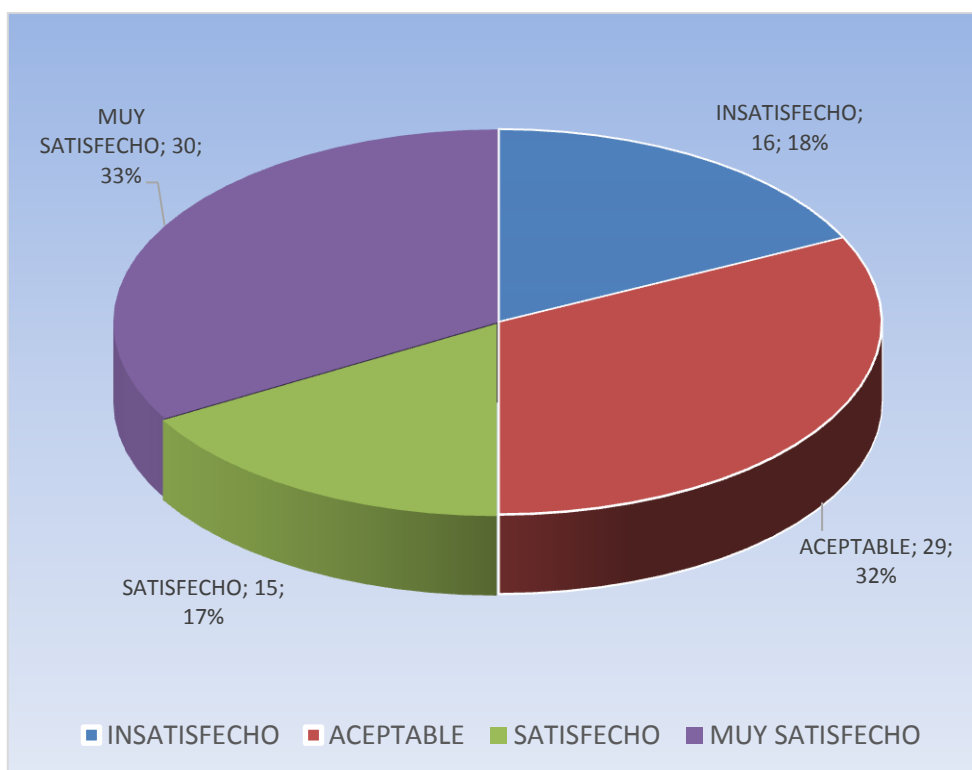


Durante la encuesta un 38% de usuarios expresan que los funcionarios transmiten confianza durante su desempeño, no así un 29% de usuarios que expresaron su inconformidad, cabe destacar que un 13% se mostraron muy satisfechos con la atención y la predisposición de los funcionarios.

**Tabla 12 Percepción de amabilidad y cortesía**

8.- ¿Los funcionarios tratan a los usuarios de una forma amable y cortés?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
INSATISFECHO	16	17,78%
ACEPTABLE	29	32,22%
SATISFECHO	15	16,67%
MUY SATISFECHO	30	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 11 Percepción de amabilidad y cortesía**

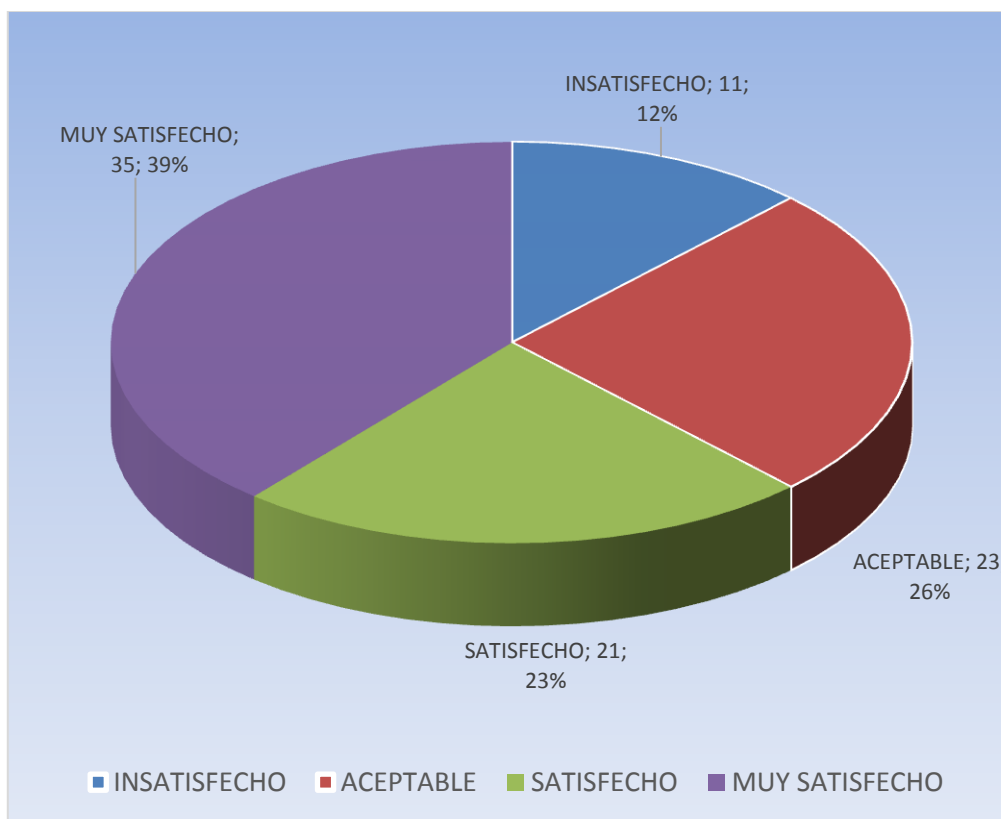


Un 33% de los usuarios que asisten a solicitar servicios en la dirección distrital mencionan que el trato por parte de los funcionarios es amable y cortés, es decir se sienten muy satisfechos, no así un 18% de los usuarios se encuentran insatisfechos por algún inconveniente o falta de atención.

**Tabla 13 Percepción de satisfacción**

9.- ¿Se siente usted satisfecho con los requerimientos que ha solicitado en la dirección distrital?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
INSATISFECHO	11	12,22%
ACEPTABLE	23	25,56%
SATISFECHO	21	23,33%
MUY SATISFECHO	35	38,89%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 12 Percepción de satisfacción**

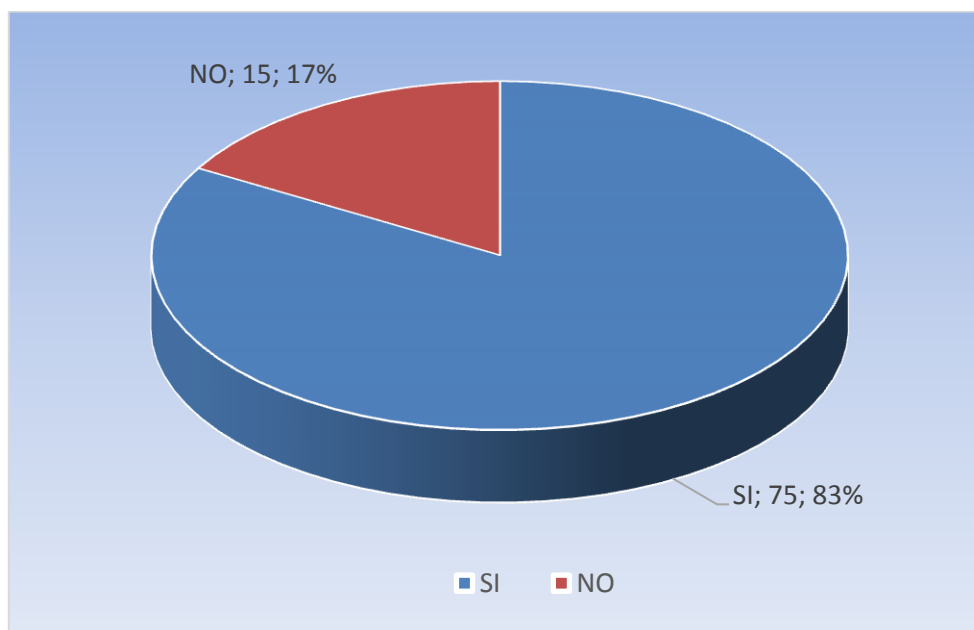


De manera general podemos demostrar mediante esta pregunta que los usuarios sienten satisfacción con el resultado de sus requerimientos en un 39% y existe un porcentaje de insatisfacción del 12% que probablemente pueda ser a causa de la demora en la entrega de los requerimientos.

**Tabla 14 Percepción de calidad con respecto al servicio**

10.- ¿Recomendaría a otros usuarios acudir a la dirección distrital a solicitar un servicio?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	75	83,33%
NO	15	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 13 Percepción de calidad con respecto al servicio**

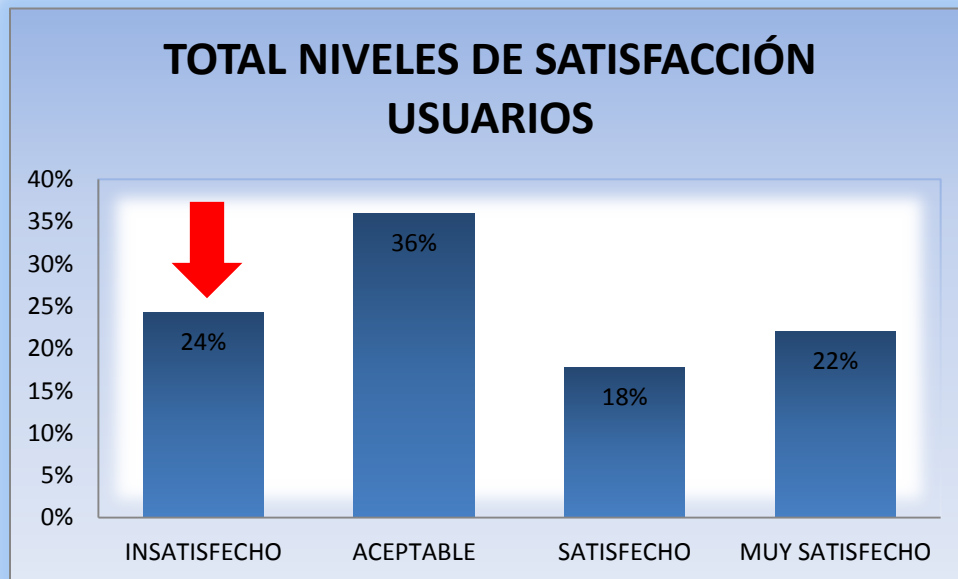


Al finalizar la encuesta se cuestiona a los usuarios si recomendarían a la ciudadanía acudir a la dirección distrital a solicitar un servicio para lo cual un 17% no recomendarían por varias razones expuestas y de otra manera un 83% recomendarían a los usuarios acudir a la institución.

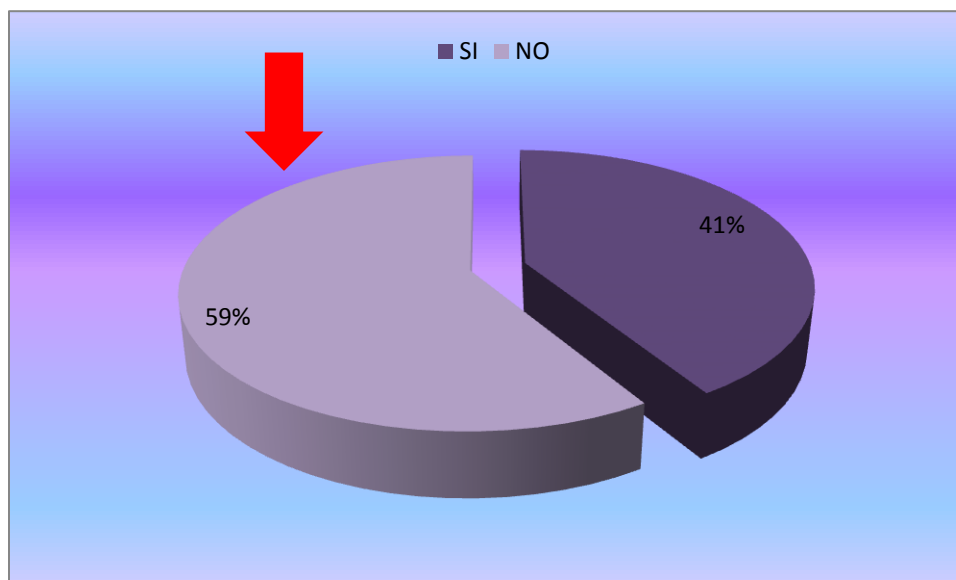
Una vez realizada la narrativa de los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se expone un análisis comparativo, a fin de establecer los puntos susceptibles de mejoramiento enfocados en la satisfacción del cliente.

En los siguientes gráficos se presentan los resultados más relevantes de la encuesta frente a indicadores predeterminados como los niveles de satisfacción adecuados dentro de la institución.

**Ilustración 14 Indicadores de referencia**



**Ilustración 15 Indicadores obtenidos en la encuesta**





Al comparar de manera general los resultados con los indicadores predeterminados se observa que las necesidades de mejoramiento se concentran en la falta de capacitación a funcionarios nuevos, temas relacionados con la cordialidad y buena atención, desconocimiento de ciertos procedimientos, infraestructura inadecuada, entre otros, disponibilidad del funcionario por resolver las inquietudes del usuario.

A continuación se presentan ciertos aspectos evaluados que fueron calificados como inaceptables por los usuarios que asisten a la dirección distrital.

- Disponibilidad del funcionario
- Calidad de la información
- Solución de inquietudes
- Agilidad en la atención
- Solución de dudas
- Incomodidad al momento de la espera

De acuerdo al trabajo de campo realizado y en base a la tabulación de las encuestas aplicadas a la empresa, a continuación se presentará una propuesta de mejoramiento para el servicio al usuario que ofrece el Distrito de Educación 09D22-Playas.

### **Plan de mejoras**

#### **Meta**

Como primera medida se plantean algunos beneficios que resulten de implementar actividades relacionadas con el servicio al usuario y posteriormente las estrategias que se aplicarán para lograr establecer una cultura o modelo de servicio al usuario.

## **Objetivo de la propuesta**

Diseñar un plan para desarrollar las estrategias encaminadas al mejoramiento del servicio al usuario en el Distrito de educación 09D22-Playas.

## **Objetivos específicos**

- Revisar teóricamente los aspectos de las estrategias a elaborar enfocadas en atención ciudadana.
- Elaborar un diagnóstico de las causas a mejorar en la atención que se ofrece al usuario.
- Desarrollar las estrategias de atención al usuario para lograr la satisfacción de los mismos.

## **Misión**

Mejorar la calidad de los procesos internos de la dirección distrital para poder cumplir con los requerimientos del cliente

## **Visión**

Que las estrategias a desarrollar en la propuesta de la investigación sirvan de ayuda en el mejoramiento del servicio que ofrece la institución.

## **Descripción de la propuesta**

Inicialmente se plantea un análisis de problemas y causas a fin de determinar la solución mas conveniente.

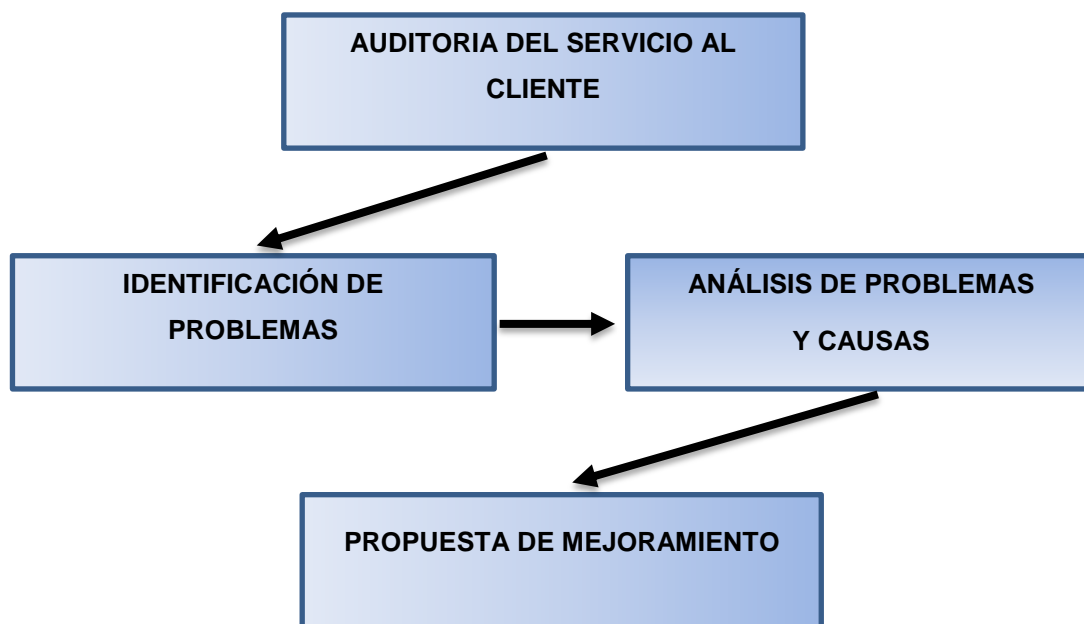
Seguidamente se detectan cuatro problemas principales, siendo estos, la falta de conocimiento por parte de los usuarios de los servicios que ofrece la institución, el segundo problema es la percepción de los usuarios de la deficiente atención en cuanto a sus inquietudes, el tercer factor mas

relevante es la demora en la resolución de los requerimientos y por último la no solución de quejas y reclamos.

De los anteriores problemas se detectan tres causas fundamentales: La deficiente gestión en atención ciudadana, falta de personal y políticas de servicio al usuario y falta de capacitación en temas de servicio y atención al cliente. En base a estas tres causas se realiza la propuesta de mejora mas adecuada para implementar.

De esta manera a propuesta de mejora implica ante todo el diseño de un modelo de servicio al usuario adaptado a la dirección distrital.

**Ilustración 16 Análisis de la situación de la dirección distrital frente al servicio al usuario**



Adicional a las ventajas anteriores el diseño de un modelo de servicio al usuario debe cumplir con una serie de actividades que lo encaminen a su diseño e implementación como por ejemplo:

**Crear una base de datos de los usuarios que acuden a la dirección distrital**, determinando sus características, necesidades y requerimientos, de

esta manera se reconoce la participación de cada usuario y la calidad del servicio que se ofrece, enfocando políticas y procedimientos para cada trámite a fin de que los esfuerzos sean equiparados de acuerdo a cada necesidad.

**Caracterizar a los usuarios**, para definir de forma objetiva el nivel de servicio a ofrecer a los usuarios, de acuerdo con sus características deseos y posibilidades a fin de garantizar la calidad de servicio que se pretende ofrecer.

**Identificar y clasificar las necesidades de cada usuario**, de esta manera se pretende establecer las dificultades o debilidades que actualmente se pueden observar con relación al servicio.

**Establecer indicadores de medición** del servicio en los siguientes aspectos:

Duración del ciclo solicitud – respuesta

Disponibilidad de información oportuna

Información sobre el recorrido del trámite

Flexibilidad ante casos especiales

Actuación sin errores en el servicio que llega al cliente

Tiempo de entrega

Trato y relaciones con el cliente

Tiempo de atención a reclamos y sugerencias

Espacio adecuado para la atención y espera

**Identificar necesidades y capacidades de los funcionarios** con respecto a la atención que se ofrece a los usuarios externos, es decir, evaluar su grado de capacitación, actitud, disponibilidad y conocimiento de las políticas de la institución para poder atender a los usuarios con calidad, esto quiere decir que deben ser sometidos a evaluación de procesos y procedimientos

especialmente en las áreas que generan inconvenientes en la prestación del servicio.

**Diseñar la organización para brindar el servicio al usuario**, para esto deben plantearse los siguientes cuestionamientos:

**Tabla 15 Contenido de la organización para brindar el servicio al usuario**

INTERROGANTE	DEFINICIONES A LOGRAR
¿Estamos preparados?	Características de la cultura de la dirección distrital para enfrentar un servicio al usuario superior Necesidades de capacitación
¿Para quién?	Caracterización de los grupos de usuarios Características de la atención a dar a cada grupo Sistema de información y orientación al usuario
¿Qué?	Contenido del servicio que se brinda Características
¿Cómo?	Procedimientos para que el usuario solicite el servicio Procedimientos (tecnología) para brindar el servicio
¿Quién?	Personal que se encarga de brindar el servicio: cantidad, funciones, características, estética, ética y calificación.
¿Cuánto?	Estructura organizativa Magnitud de los parámetros relevantes del servicio
¿Cuándo?	Duración de los ciclos de respuesta y de ejecución del servicio
¿Con qué?	Relación de medios a utilizar (equipos, utensilios, mobiliario, dispositivos, instalaciones, medios técnicos y otros).
¿Dónde?	Lugar para brindar el servicio. Su localización y disposición en planta.
¿Por qué?	Definir sólo tareas y acciones que agreguen valor al servicio al cliente. Objetivos y metas del servicio al cliente.

**Fuente: (GONZALES GOMEZ ACEVEDO). Diseño del servicio al cliente. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos17/serviciocliente/servicio-cliente.shtml>**

Una vez proyectado el contenido de la organización es conveniente elaborar el manual de servicio al usuario el mismo que resultará de gran utilidad como guía para los directivos, pues se constituye en una herramienta para evaluación y capacitación del personal.

**Capacitación en servicio al usuario**, esta estrategia de capacitación es uno de los aspectos clave para el éxito de la gestión esperada, al respecto se considera conveniente que cumpla con aspectos como:

Brindar a los empleados las herramientas necesarias para poder implementar en la dirección distrital una cultura de servicio al usuario.

Se pueden considerar entre los temas mas acertados: Cultura de servicio al usuario, cómo lograr la completa satisfacción de los usuarios, estrategias para mejorar la calidad en los servicios públicos. Desarrollo del trabajo en equipo, obstáculos del servicio, motivación para un desempeño excepcional , estrategias de servicio, pasos para el proceso de motivación.

**Fortalecer las actividades de promoción y publicidad**, pasando a otro aspecto de la propuesta de mejoramiento, se sugiere incrementar las actividades de promoción y difusión de los servicios que ofrece la dirección distrital a la ciudadanía, a fin de comunicar a los usuarios la importancia de esta institución que presta sus servicios en el cantón Playas.

**Costos de implementación de la propuesta**, al ser esta una institución pública depende de la asignación correspondiente que se recibe anualmente para concepto de capacitación de los funcionarios, en este caso 8000.00 dólares semestralmente establecido en plan de capacitación para servidores públicos dispuesto por el ministerio de relaciones laborales, y de la implementación del plan de mejoras se encargará el departameto de Gestión de calidad de la dirección distrital conjuntamente con la unidad distrital de talento humano, por lo que se considera factible ya que no incurriría en mayores gastos.

**Tabla 16 Plan de mejoras método 5w2h**

Qué?	Cómo?	Porqué?	Dónde?	Quién?	Cuándo?	Cuánto?
Promover la difusión de los servicios que ofrece la dirección distrital	Mediante los medios de comunicación locales	Para que la ciudadanía tenga conocimiento y acuda a solicitar sus requerimientos	En el Cantón Gral. Villamil Playas	La dirección distrital 09D22-Playas	Mayo 2018 (Se realizará 2 veces al mes)	100.00
Mejorar la percepción de los usuarios en cuanto a la atención	Garantizando una atención eficiente y oportuna mediante el control interno	Porque la misión de la institución es brindar servicios de calidad con calidez	Dirección distrital de Educación 09D22-Playas	Los funcionarios especialmente del área de atención ciudadana	Desde el mes de mayo 2018 hasta diciembre 2018 (diariamente)	No requiere inversión
Realizar la entrega de los requerimientos en el menor tiempo posible	Mediante charlas para mejorar la comunicación entre las diferentes áreas	Para cumplir con los plazos establecidos de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por el MINEDUC	Dirección distrital de Educación 09D22-Playas	El área de atención ciudadana y calidad conjuntamente con las áreas involucradas	(Trimestralmente) Junio 2018 Septiembre 2018 Diciembre 2018	No requiere inversión
Ofrecer un espacio adecuado para la espera de los usuarios	Instalando un televisor informativo, y un sistema de turnos	Para que los usuarios no sientan incomodidad al momento de la espera	En el área de atención ciudadana	El área administrativa y de calidad de la dirección distrital	Inmediato	150.00
Mejorar la calidad e imagen institucional	Realizando capacitaciones a los funcionarios sobre atención al usuario	Para mejorar sus capacidades, actitudes, disponibilidad y conocimientos.	Dirección distrital de Educación 09D22-Playas	Todos los funcionarios de la dirección distrital	(Semestralmente) Junio 2018 Diciembre 2018	8000.00

## CONCLUSIONES

La dirección distrital de educación, creada para prestar servicios a toda la comunidad educativa presenta ciertas falencias en su gestión en cuanto al servicio y atención al usuario, por lo que se diseña un plan de mejora con la finalidad de evaluar la percepción del usuario en cuanto a atención, calidad en el trato, comunicación, información, imagen de la institución y trato de los funcionarios. Se establecen indicadores de insatisfacción elevados.

Los niveles de satisfacción general con la atención se ubican por debajo del nivel excelente aunque un 36% es aceptable, es óptimo para la institución llegar a un nivel excelente para garantizar la permanente calidad en el servicio y lograr los objetivos planteados.

Se destaca la necesidad de mejorar la percepción que tienen los usuarios con respecto a la imagen de la empresa, no porque los resultados sean del todo inaceptables sino porque se ubican en un nivel aceptable lejos del nivel excelente que debería una institución pública mas aún si sus servicios van destinados a educación.

Los problemas detectados se relacionan con la falta de capacitación, deficiencias en la difusión de la información y falta de políticas claras en atención al usuario.



## **RECOMENDACIONES**

Ante las falencias detectadas en el desarrollo de esta investigación, se sugiere poner en ejecución y monitorear la implementación del plan de mejoramiento establecido.

Los planes de capacitación deben involucrar a todos los funcionarios de la dirección distrital, pero es necesario enfocarse en los funcionarios de atención ciudadana puesto que son quienes tienen el contacto directo con los usuarios externo.

También es necesario evaluar las necesidades de capacitación del personal ya que no solo el servicio al cliente se refiere a calidad y calidez en la atención sino también el conocimiento de los servicios que se ofrece.

La implementación del plan de mejora se realizará durante el año con la finalidad de ir mejorando detalles, recolectando datos, involucrando al personal y actualizando la información.

## Bibliografía

Alvarez, J. M. (2006).

BALLUERKA. (2002). Diseños de investigación experimental en psicología. Madrid, España: Pearson education.

CONSULTING, R. (2018). <https://rc-consulting.org/blog/2016/06/requerimiento-eficiente/>.

EDUCACIÓN, M. D. (2016 - 2017). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DISTRITO 09D22*. PLAYAS.

EDUCACIÓN, M. D. (2017). <https://educacion.gob.ec/el-distrito-educativo/>.

GALINDO, L. M. (2006). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, CASOS Y PRÁCTICAS*. MEXICO: TRILLAS.

García. (2015).

GESTIOPOLIS. (2014). <https://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>.

GOMEZ, H. S. (2003). *AUDITORÍA DEL SERVICIO AL CLIENTE*. BOGOTÁ: 3R.

GONZALES GOMEZ ACEVEDO. (s.f.). *DISEÑO DE SERVICIO A CLIENTE*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos17/serviciocliente/>

Gutiérrez. (2000).

HERNANDEZ SAMPIERI, F. C. (2007). *FUNDAMENTOS DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MADRID ESPAÑA: MC GRAW HILL.

Martín, C. R. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. BARCELONA.

MENDEZ, C. E. (2003). *METODOLOGÍA, DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. BOGOTÁ: MC GRAW HILL.

Pública, S. d. (2013). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú.

Ríos, C. A. (2014).  
[http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el\\_concepto\\_servicio\\_publico.php#.WnjOCbziaM8](http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.WnjOCbziaM8).

RODRIGUEZ. (2005). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. VILLAHERMOSA, MEXICO: UNIVERSIDAD J. AUTÓNOMA DE TABASCO.

TAMAYO, M. T. (1997). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. MEXICO: LIMUSA S.A.

## ANEXOS

### ANEXO 1 Preguntas de la encuesta

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS.

**“Queremos mejorar nuestro servicio de atención al usuario que ofrece el Distrito de Educación 09D22-Playas: Necesitamos conocer su opinión sobre el servicio, este es el punto de partida para mejorarlo.**

#### DATOS GENERALES

**Género:**

**Edad:**

**Nivel de estudios:**

**Fecha:**

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia, para posteriormente realizar el análisis y tomar los correctivos necesarios.”

“Indíquenos por favor el grupo al que pertenece:”

- Autoridades educativas
- Docentes
- Padres de familia
- Estudiantes

**1. ¿Antes de acudir a la Dirección Distrital, disponía usted información de los servicios que se ofrece a los usuarios?**

SI  NO

**2. ¿Las instalaciones donde funciona la Dirección Distrital son amplias, cómodas y funcionales?**

**7. ¿Los funcionarios transmiten confianza durante su desempeño?**

Insatisfecho/a  Aceptable  Satisfecho/a  Muy satisfecho/a

**8. ¿Los funcionarios tratan a los usuarios de una forma amable y cortés?**

Insatisfecho/a  Aceptable  Satisfecho/a  Muy satisfecho/a

9. ¿Se siente usted satisfecho con los requerimientos que ha solicitado en la dirección distrital?

Insatisfecho/a

Aceptable

Satisfecho/a

Muy satisfecho/a

10. ¿Recomendaría a otros usuarios acudir a la dirección distrital a solicitar un servicio?

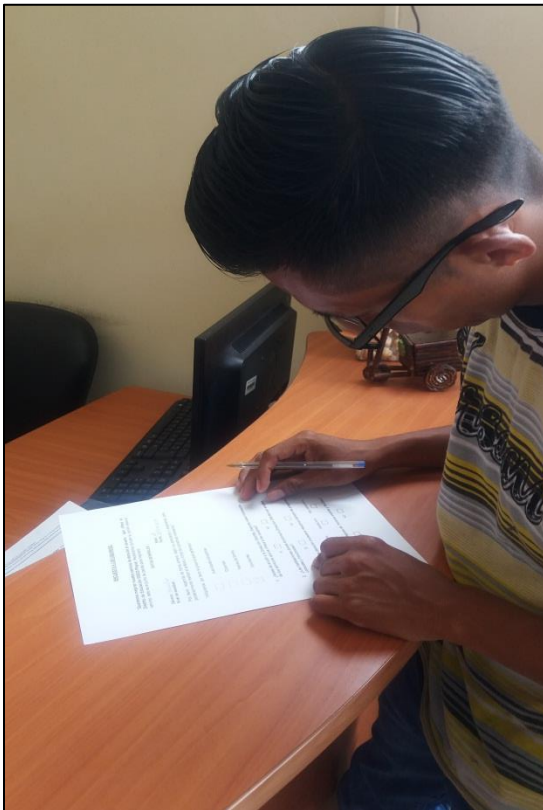
SI

NO

**“Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración”**

**NOMBRE DEL ENCUESTADOR: Andrea Moya Limaico**

#### ANEXO 2 Aplicación de la encuesta









## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22- Playas para el año 2018" y problema de investigación: ¿ Cuáles son las características de un plan de acción para mejorar la calidad en la atención y el servicio al usuario del Distrito de Educación 09D22 Playas, con base en la identificación de las debilidades en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción?, presentado por Moya Limaico Andrea Soledad como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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



Egresado:

Moya Limaico Andrea Soledad



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.





Factura: 002-002-000006631



20180921000D00322

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180921000D00322**

Ante mí, NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) ANDREA SOLEDAD MOYA LIMAICO portador(a) de CÉDULA 1714802558 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en QUITO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PLAYAS, a 5 DE ABRIL DEL 2018, (11:34).

ANDREA SOLEDAD MOYA LIMAICO  
CÉDULA: 1714802558



NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE

NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PLAYAS



Ab. Patricio Sánchez Andrade  
Notario Primera de Playas (Única)

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



Yo, Andrea Soledad Moya Limaico en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un Plan de Acción de Mejora en el Servicio de Atención al usuario del Distrito de Educación 09D22-Playas para el año 2018. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Andrea Soledad Moya Limaico

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1714802558

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

CEDULA DE CIUDADANIA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**MOYA LIMAICO ANDREA SOLEDAD**  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
**PICHINCHA QUITO SAN BLAS**  
 FECHA DE NACIMIENTO **1984-10-05**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **F**  
 ESTADO CIVIL **SOLTERA**

No **171480255-8**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MOYA CESAR ARTURO**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **LIMAICO ROSA DEL CARMEN**  
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**QUITO 2013-11-29**  
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2023-11-29**

E43432222

000776316

NOTARIO JUDICIAL PLAYAS  
 AS PÉREZ Sánchez

*Andrea Moya*  
 FIRMA DEL CEDULADO




**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 4 DE FEBRERO 2018

027 JUNTA No  
 027 - 158 NUMERO  
 1714802558 CEDULA

**MOYA LIMAICO ANDREA SOLEDAD**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
 PLAYAS CANTÓN ZONA: 1  
 GRAL.VILLAMIL / PLAYAS PARROQUIA




**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**CIUDADANA (O)**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Andrés Chorro*  
 PRESIDENTE DE LA JRV

IMP 1GM.MJ





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 1714802558

**Nombres del ciudadano:** MOYA LIMAICO ANDREA SOLEDAD

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/SAN BLAS

**Fecha de nacimiento:** 5 DE OCTUBRE DE 1984

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SECUNDARIA

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ARTURO MOYA CESAR

**Nombres de la madre:** CARMEN LIMAICO ROSA DEL

**Fecha de expedición:** 29 DE NOVIEMBRE DE 2013

Información certificada a la fecha: 5 DE ABRIL DE 2018

Emisor: BRYAN RICARDO VALENCIA GUERRERO - GUAYAS-PLAYAS-NT 1 - GUAYAS - PLAYAS

Nº de certificado: 187-110-22813



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

W3 Alberto Akatep

W3 Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma

