



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL
MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL**

**Informe Final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación**

Mención Secretariado en Español

TEMA:

**“RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS
MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO
HISTÓRICO PROVINCIA DE PICHINCHA”**

AUTORA: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

TUTORA: Psic Educ. Paulina Margarita Ruiz López

Ambato – Ecuador

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Psic. Educ. Paulina Margarita Ruiz López, con C.C. 1802953479, en calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO PROVINCIA DE PICHINCHA”** desarrollado por la egresada Rosa Mercedes Cárdenas Granda , considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 21 de junio de 2013

.....
Psic. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Rosa Mercedes Cárdenas Granda

C.C: 1703970614

AUTORA

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

*Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “**RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO PROVINCIA DE PICHINCHA**”, , autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.*

.....
Rosa Mercedes Cárdenas Granda

C.C: 1703970614

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO PROVINCIA DE PICHINCHA**”, presentada por la Srta. Rosa Mercedes Cárdenas Granda egresada de la Carrera de Secretariado en Español promoción: Marzo – Agosto 2011, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Dr. Mg. Segundo Raúl Esparza Córdova

MIEMBRO

.....
Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

MIEMBRO

DEDICATORIA

A mi familia, hermanos hermanas ausentes y presentes, que de una u otra manera me animaron en esta dura lucha que fue retomar los estudios después de muchísimos años.

A mis padres que en cada momento difícil, su santa memoria me dió la fortaleza que necesitaba.

Un agradecimiento muy especial al amor de mi vida, mi hija única Gabrielita quien siempre estuvo apoyándome en mis noches de desvelo, así como también su padre.

A todos ellos, por quienes ahora soy lo que soy y por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A mis queridas compañeras y amigas que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional.

Rosa Mercedes Cárdenas Granda

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis en primer lugar quiero agradecer a ti Papito Dios, porque siempre estás conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome la fortaleza necesaria para continuar a pesar de las adversidades, y permitirme hacer realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO y Autoridades por abrirme sus puertas brindándome la oportunidad de crecer siendo una profesional, a mis Maestros quienes depositaron en mí durante los cuatro años de estudio sus mejores semillas que han sido su gran aporte para mi crecimiento como profesional y como persona.

A mi Tutora Psc. Educ. Paulina Margarita Ruiz López, quien supo guiarnos durante estos últimos 6 meses decisivos.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de toda mi familia, amigos y compañeras de aula.

Al Municipio Metropolitano de Quito por el apoyo brindado durante el desarrollo de mi tesis.

GRACIAS A TODOS

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESION DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiv

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	10
1.2.3. Prognosis	12
1.2.4. Formulación del Problema.....	12
1.2.5. Interrogantes (Subproblemas).....	12
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación	13
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4. OBJETIVOS	14
1.4.1. Objetivo General	14
1.4.2. Objetivos Específicos	14

CAPITULO 2.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	20
2.4.1. Variable Independiente (Resolución de Trámites)	21
2.4.2. Variable Dependiente (Atención al Usuario)	41
2.5. HIPÓTESIS	56
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	56
 CAPÍTULO 3.....	 57
METODOLOGÍA	57
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	59
3.5.1. Variable Independiente (Resolución de Trámites)	59
3.5.2. Variable Dependiente (Atención al Usuario)	60
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	61
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	62
 CAPÍTULO 4.....	 63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	63
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTA USUARIOS).....	63
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN ENTREVISTA (DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS)	73
4.3. VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS	83
 CAPÍTULO 5.....	 88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1. CONCLUSIONES	88
5.2. RECOMENDACIONES.....	88

CAPÍTULO 6.....	91
LA PROPUESTA	91
TEMA	91
6.1. DATOS INFORMATIVOS	91
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	91
6.3. JUSTIFICACION.....	93
6.4. OBJETIVOS.....	95
6.4.1. Objetivo General	95
6.4.2. Objetivos Específicos	95
6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD.....	95
6.5.1. Factibilidad Operacional	95
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	96
6.5.3. Factibilidad Financiera.....	97
6.6. FUNDAMENTACIÓN	98
6.7. MODELO OPERATIVO	101
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	102
6.9. REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	122
 BIBLIOGRAFÍA.....	 123
 ANEXOS	 127
ANEXO A: (GLOSARIO DE TÉRMINOS)	127
ANEXO B: (ENCUESTA A FUNCIONARIOS).....	132
ANEXO C: (ENCUESTA A CONTRIBUYENTES)	134
ANEXO D: (FOTOGRAFÍAS).....	136

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla No.1: Antecedentes Investigativos.....	16
Tabla No. 2: Población muestra.....	58
Tabla No.3: Operacionalización de Variable Independiente (Resolución de Trámites).....	59
Tabla No. 4: Operacionalización de variable dependiente: (Atención al usuario).....	60
Tabla No. 5: Recolección de información	61
Tabla No. 6: Mejora de la atención en ventanillas	63
Tabla No. 7: Sistemas informáticos y atención al usuario.....	64
Tabla No. 8: Adecuada comunicación entre dependencias	65
Tabla No. 9: Plan de acción en la resolución de trámites	66
Tabla No. 10: Acceso a la información catastral por internet.....	67
Tabla No. 11: Capacitación del personal y atención al usuario	68
Tabla No. 12: Normas de respeto y convivencia en el Balcón de Servicios	69
Tabla No. 13: Demora en la resolución de trámites	70
Tabla No. 14: Normas de respeto y convivencia.....	71
Tabla No. 15: Disposición de ayuda al usuario	72
Tabla No. 16: Plan de modernización y competitividad	73
Tabla No. 17: Cumplimiento de objetivos en el Balcón de Servicios	74
Tabla No. 18: Jornadas de capacitación al personal	75
Tabla No. 19: Capacitación permanente para el personal	76
Tabla No. 20: Realización de reuniones de trabajo y libertad de expresión	77
Tabla No. 21: Facilidad de acceso al catastro	78

Tabla No. 22: Sistemas informáticos y atención a los clientes.....	79
Tabla No. 23: Concentración de funciones en administraciones zonales	80
Tabla No. 24: Objetivos del servicio de atención al usuario.....	81
Tabla No.25: Aporte de la institución y satisfacción de la comunidad.....	82
Tabla N° 26: Frecuencias observadas	86
Tabla No. 27: Frecuencias esperadas	86
Tabla No. 28: Cálculo del Chi-Cuadrado	87
Tabla No. 29: Criterio para evaluar la Factibilidad Técnica.....	96
Tabla No. 30: Criterio de Factibilidad Talento Humano	97
Tabla No. 31: Factibilidad Financiera.....	97
Tabla No.32: Modelo Operativo	101
Tabla No. 33: Previsión de la evaluación.....	122

Gráfico No. 1: Árbol de problemas	10
Gráfico No. 2: Categorías fundamentales	20
Gráfico No. 3: Mejora de la atención en ventanillas	63
Gráfico No. 4: Sistemas informáticos y atención al usuario.....	64
Gráfico No. 5: Adecuada comunicación ente dependencias	65
Gráfico No. 6: Plan de acción en resolución de trámites	66
Gráfico No. 7: Acceso a la información catastral por internet.....	67
Gráfico No. 8: Capacitación del personal y atención al usuario.....	68
Gráfico No. 9: Normas de respeto y convivencia en el Balcón de Servicios.....	69
Gráfico No. 10: Demora en la resolución de trámites	70
Gráfico No. 11: Normas de respeto y convivencia	71
Gráfico No. 12: Disposición de ayuda al usuario.....	72
Gráfico No. 13: Plan de modernización y competitividad	73
Gráfico No. 14: Cumplimiento de objetivos en el Balcón de Servicios.....	74
Gráfico No. 15: Jornadas de capacitación al personal	75
Gráfico No. 16: Capacitación permanente para el personal	76
Gráfico No. 17: Realización de reuniones de trabajo y libertad de expresión.....	77
Gráfico No. 18: Facilidad de acceso al catastro	78
Gráfico No. 19: Sistemas informáticos y atención a los clientes.....	79
Gráfico No. 20: Concentración de funciones en administraciones zonales	80
Gráfico No. 21: Objetivos del servicio de atención al usuario.....	81
Gráfico No. 22: Aporte de la institución y satisfacción a la comunidad.....	82

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL
MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TÉMA: "RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO PROVINCIA DE PICHINCHA"

AUTORA: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

TUTORA: Psíc. Educ. Paulina Margarita Ruíz López

El objetivo de este trabajo fue identificar la problemática existente en la resolución de los trámites que solicitan los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio Metropolitano de Quito, Parroquia Centro Histórico, provincia de Pichincha, mediante encuestas a los usuarios y a los funcionarios que laboran en esta dependencia nos permitió comprobar la realidad social y laboral de los involucrados como son usuarios, funcionarios y la Misma Institución.

Mediante los resultados de la presente investigación se evidenció que la falta de seguimiento en la capacitación y adaptación de nuevos programas informáticos catastrales, la actitud del personal que en

ocasiones por la falta de una preparación adecuada son causas que dificultan el proceso de resolución de trámites, claro está que tampoco dispone de toda la logística necesaria, misma que no está en sus manos, pero que de cierta forma el único perjudicado en este caso es el usuario.

Esto demuestra que el personal que labora en el Balcón de Servicios Centro necesita capacitarse en temas como Relaciones Humanas, Atención al Cliente, asistir a talleres de convivencias comunitarias, etc. disponer de una base de datos catastrales cuyo acceso y proceso sean más amigables y rápidos sin tener que seguir tantos pasos que en cierto modo son innecesarios y repetitivos que generan una pérdida de tiempo en la resolución de los trámites solicitados por los usuarios, quienes y con razón esperan una respuesta inmediata a sus requerimientos.

Todo lo anteriormente señalado y acompañado de una Guía Interna de Resolución de Trámites, permitirá cambiar positivamente la labor del personal del Balcón de Servicios logrando obtener un buen crecimiento del funcionario en el ámbito personal, para la institución que necesita mantener su buena imagen y en especial para el usuario que es quien más espera un buen trato y atención como ellos se merecen.

PALABRAS CLAVES:

Usuario, satisfacción, capacitación, resolución, compromiso, respeto, sensibilización, servicio, calidad, cordialidad.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación ha sido elaborado con el firme propósito de mejorar la calidad de servicio que el Balcón de Servicios de la Administración Central brinda al usuario de tal manera que el beneficio sea tanto para la institución como para la comunidad, basados en los derechos que tenemos todos los ciudadanos, esta atención no debe tener retrasos, actitudes negativas en el trato, información errónea, respuestas poco claras o inclusive falta completa de atención injustificada.

La atención que se debe brindar a los usuarios de entidades públicas en la actualidad está normado y controlado por el Ministerio de Relaciones Laborales y por entidades de control interno institucionales, como en el caso del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por la Dirección de Servicios Ciudadanos, con el fin de brindar una atención ágil, cálida y oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y así demostrar la capacidad de proporcionar servicios que satisfagan sus necesidades y aumentar su bienestar.

La tesis está conformada por seis capítulos los mismos que se detallan a continuación:

Primer Capítulo.- Contiene: Tema de Investigación, su contenido global a investigar; Planteamiento del Problema, es decir la realidad a investigar, su Contextualización macro, meso y micro; el Análisis Crítico del mismo a partir de un paradigma, la Prognosis, la Formulación del Problema; Interrogantes o Preguntas directrices, Delimitación, Justificación – para qué investiga y el enunciado de los Objetivos que permitirán una buena orientación en el proceso investigativo mediante preguntas directrices.

Segundo Capítulo.- Conformado por el marco teórico, investigaciones previas de apoyo; fundamentación filosófica, enfoque que orienta toda la

investigación; Fundamentación Legal, normativas de referencia; Categorías Fundamentales que sustentan la investigación; Hipótesis, respuesta tentativa al problema y Señalamiento de variables de la Hipótesis, variables ejes de la investigación.

Tercer Capítulo.- La Metodología.- Enfoque a investigar, cualitativo cuantitativo; Modalidad básica de la investigación, de campo; Nivel o tipo de investigación, exploratorio, descriptivo; Población y muestra- usuarios y funcionarios; Operacionalización de Variables, Recolección de Información y Procesamiento y Análisis de la información.

Cuarto Capítulo.- Análisis e Interpretación de resultados, tabulación, análisis de resultados, interpretación de los resultados, comprobación de la hipótesis.

Quinto Capítulo.- Conclusiones y Recomendaciones a las que se ha llegado concluido el proceso investigativo.

Sexto Capítulo.- En este capítulo consta la Propuesta mediante un enfoque operativo, mismo que se deberá aplicar en el Balcón de Servicios Centro, buscando superar el problema investigado.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

Resolución de Trámites y su Influencia en la Atención a los Usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico, provincia de Pichincha.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

Respecto de la atención al usuario en el Ecuador. Entre sus principales objetivos están, por un lado, descubrir la capacidad de respuesta del Municipio para afrontar las necesidades y problemas de los usuarios de más bajos recursos y, por otro, aportar en las discusiones que se desarrollan en la actualidad respecto de la crisis municipal, la descentralización y autonomía de los gobiernos locales y, en general la democracia local. Para enfrentar tales objetivos se ha tomado en cuenta las particularidades que se evidencian en las sociedades locales ecuatorianas, ya que obviamente la problemática urbano municipal es diferente según el tipo de ciudad de que se trate. La alta complejidad regional y la diferencia territorial que presenta el desarrollo capitalista en Ecuador, hacen difícil entender el municipio como si fuera una entidad uniforme. Los municipios de las ciudades primadas (Quito y Guayaquil) son no solo cuantitativa, sino también cualitativamente diferentes a los de las ciudades intermedias (Riobamba, Ambato, Machala, Santo Domingo

de los Colorados, entre otras), o de centros poblados pequeños (como El Puyo y Tena en el oriente ecuatoriano, por ejemplo). Fundamentalmente, en las ciudades primadas el aparato municipal presenta un nivel de separación mayor de la sociedad y un grado de complejidad más alto, expresado en el tipo de estructura administrativa, en la mayor especialización funcional del trabajo en su interior, en la existencia de empresas municipales o mixtas, en la mayor distinción entre lo técnico y lo político y por ende con un servicio catalogado como público, existen aspectos legales que hay que cumplir y que tienen relación directa con la atención al cliente.

CARRIÓN, Fernando. Gobiernos municipales en ciudades intermedias de Ecuador. 2007
Recopilado de: http://works.bepress.com/fernando_carrion/127/

De los gobiernos locales, que permitan comprender las relaciones entre el municipio, como instancia de gobierno, los problemas de la ciudad y la intervención de los distintos actores de la vida local. Ese es justamente el enfoque con el cual se llevó a cabo el estudio que aquí se presenta. En efecto, examinar la capacidad de los municipios para atender las necesidades de su población obliga a estudiar las administraciones locales como fuente de acciones encaminadas a responder las demandas ciudadanas, lo que a su vez remite al análisis de quiénes proponen las políticas, quiénes toman las decisiones, quiénes las ejecutan y a través de qué medios institucionales, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo individual y colectivo. Los recursos que manejan las municipalidades pueden provenir de los diferentes niveles de la administración del Estado, de los estados, de las provincias, de las regiones, variando si se trata de Estados unitarios o federales. Por tal razón, más que de gestión municipal se habla de gestión local que comprende componentes técnicos y políticos. Los primeros se refieren al conjunto de instrumentos y procesos

que permiten la aplicación de una serie de recursos a la satisfacción de determinadas necesidades. Tal aplicación supone la existencia de opciones tecnológicas con efectos técnicos y sociales diferenciados. Los componentes políticos, por su parte, se refieren a los procesos de negociación y decisión entre actores sociales, políticos e institucionales sobre el uso y destinación de tales recursos.

El cruce de los aspectos técnicos y sociopolíticos de la gestión permite entender su sentido y orientación y comprender su racionalidad. Ese es precisamente uno de los centros de atención del estudio sobre los gobiernos locales.

Se pretende indagar las lógicas de acción dominantes en los casos estudiados y los actores involucrados en su ejercicio, entendiendo que los contenidos de la gestión son el producto de procesos decisorios que involucran tensiones, conflictos y concertación entre diversos actores.

Recopilado de: RODRÍGUEZ Y VELÁSQUEZ. Municipio y Servicios Públicos Gobiernos Locales en Ciudades Intermedias de América Latina. 1994. pág. 21

Al contrario, lo que se evidencia es la carencia de pautas que canalicen la participación de la ciudadanía o de la comunidad dentro de la gestión local. Los municipios estudiados, como muchos otros del país, presentan problemas de organización interna. Mientras el reglamento orgánico estructural señala una organización administrativa, el organigrama funcional que determina la estructura administrativa desde el punto de vista de la división del trabajo ve la respecto a aquel, reflejando que en la realidad se dan modificaciones y superposiciones en el desempeño de las funciones o actividades adjudicadas a determinadas dependencias municipales. En otros casos no existe una instancia que defina y reglamente roles, tareas, responsabilidades y coordinación entre los distintos departamentos y su respectivo personal. De esta forma, la

estructura funcional municipal se ve afectada en los aspectos de coordinación y vinculación entre las diferentes unidades de dirección, asesoramiento y operatividad; las funciones, actividades y responsabilidades no están delimitadas, lo que redundará en claros síntomas de ineffectividad, de ineficacia y, en algunos casos, de una total ausencia de visión administrativa Gobierno local y gestión municipal.

No existen en América Latina antecedentes teóricos ni empíricos en el estudio de los gobiernos locales, que permitan comprender las relaciones entre el municipio, como instancia de gobierno, los problemas de la ciudad y la intervención de los distintos actores de la vida local. Ese es justamente el enfoque con el cual se llevó a cabo el estudio que aquí se presenta.

Adicionalmente, se puede establecer como debilidad en la organización interna de estos municipios "la inexistencia de la Unidad de Organización y Métodos cuyo funcionamiento está establecido por la Ley de Régimen Municipal, para los municipios intermedios y grandes".

Los servicios desde el punto de vista de la relación entre los agentes. Más concretamente, en esta fase se buscó caracterizar la gestión local de públicos, los empresarios y los actores sociales y políticos, así como la capacidad técnica, financiera y administrativa de las municipalidades para dar respuesta adecuada a las demandas ciudadanas.

Igual importancia se otorgó al análisis de la eficiencia de la gestión en términos de cobertura, calidad y costos de la prestación de los servicios. De esa forma fue posible identificar los "cuellos de botella" de la gestión, particularmente con respecto a la cantidad y calidad de las demandas de la población pobre, e identificar algunas propuestas para resolverlos.

Recopilado de: RODRÍGUEZ Y VELÁSQUEZ. Municipio y Servicios Públicos Gobiernos Locales en Ciudades Intermedias de América Latina. 1994. pág. 20.

La atención que se debe brindar a los usuarios de entidades públicas en la actualidad está normado y controlado por el Ministerio de Relaciones Laborales y por entidades de control interno institucionales, como en el caso del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por la Dirección de Servicios Ciudadanos, con el fin de brindar una atención ágil, cálida y oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

Pero en las instituciones se observa retrasos, actitudes negativas en el trato, información errónea, respuestas poco claras o inclusive falta completa de atención injustificada.

Dentro de las nuevas actividades que realizan las instituciones para el control de la atención de usuarios en el servicio público, está la inspección de los lugares destinados a la atención directa de usuarios, control de indicadores de tiempo en la atención y resolución de trámites, colocación de ánforas para la recepción de quejas por el tipo de atención, centros de telefonía (call center) para la recepción de denuncias sobre el trato o solicitud de dádivas para la “atención rápida” de trámites, entre otros.

El deterioro actual de la imagen de las instituciones públicas, se ha debido a muchos años de falta de medidas correctivas, capacitación técnica adecuada al personal que se encuentran en ventanillas y programas computacionales diseñados para la satisfacción de los requerimientos de los usuarios. Esta insatisfacción de los usuarios se puede en gran medida disminuir con la incorporación de medidas que solucionen o mitiguen la incomodidad, ya que las quejas respecto al servicio se ve magnificada por medios de comunicación y redes sociales, causando que el estado tenga que realizar gastos más fuertes en la corrección, sanción e inclusive intervención de entidades públicas que solucionen problemas gubernamentales.

Recopilado de: RODRÍGUEZ Y VELÁSQUEZ. Municipio y Servicios Públicos Gobiernos Locales en Ciudades Intermedias de América Latina.1994. pág. 20.
Adaptaciones por: CÁRDENAS, Rosa. 2012.

En el Balcón de Servicios de la Administración Centro del Municipio de Quito, se reciben reclamos en relación al tiempo de respuesta en la atención y resolución de trámites, los mismos que son transmitidos e interpretados por las autoridades como falta de eficiencia de los servidores, sin considerar que la causa de ese retraso enmarca otras causales como: equipos computacionales (hardware) no adecuados, programas (software) nuevos que requieren mayor tiempo, control y capacitación, y finalmente la falta manuales de procedimientos que permitan a los nuevos empleados conocer la manera de operar estos componentes en una forma eficiente.

La falta de atención y solución oportuna de los reclamos que realizan los usuarios de servicios públicos, ha ocasionado que otras entidades públicas como el Registro Civil, Banco Nacional de Fomento, Registro de la Propiedad, Correos del Ecuador, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, SENESCYT, Ministerios, Hospitales, entre otros, sean intervenidos con el afán de sanear problemas del maltrato a los contribuyentes, que en el caso del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, utiliza los impuestos recaudados para pagar el salario de los empleados que brindan el servicio a los contribuyentes, por lo que los usuarios de los servicios tiene totalmente sustentados sus reclamos en la mejora de la atención brindada.

Las tipologías de las solicitudes que se receptan en el Balcón de Servicios Municipales, se los puede agrupar principalmente en liquidaciones de Transferencia de Dominio, Patentes Municipales, emisión de Fichas Catastrales, Apertura de Fichas de Copropiedad, Certificados de deudas al Municipio, Exoneraciones por adulto mayor y discapacidad. Estos requerimientos cuentan aproximadamente más de 600 turnos diarios que representan cerca de 144 000 solicitudes al año, tomando en consideración que la población del Distrito es de cerca de 1'700 000

personas, lo que quiere decir que una de cada diez personas ocupan en algún momento los servicios brindados por esta dependencia.

Las consecuencias inmediatas de una inadecuada atención a los reclamos y recomendaciones realizadas por los usuarios a los representantes de las empresas públicas, desencadena en despidos del personal, contratación de empresas privadas que reemplacen la actividades de los servicios públicos, y eliminación de dependencias, disminuyendo el campo laboral para los profesionales que en el campo privado son escasos.

Las consecuencias a mediano y largo plazo de la falta de atención por parte de las entidades públicas, es el encarecimiento de servicios, hogares descompuestos porque uno o más de sus miembros han perdido el empleo, frustración por falta de fuentes de trabajo de profesionales que han estudiado carreras relacionadas en este campo.

La falta de talleres de sociabilización de los sistemas, manuales y procedimientos por parte de los directivos a los empleados de las tecnología creadas, ocasiona que no se pueda ocupar estas ayudas que costaron muchos recursos en su desarrollo, súmese a esta falta de comunicación la ausencia de incorporación de sugerencias por parte de los analistas en el desarrollo de estas tecnologías y más aún sugerencias del personal que está involucrado directamente con el usuario y que es el que conoce más a fondo la problemática, lo que ocasiona la falta de eficiencia en el uso de las herramientas. Todo este bloqueo de una comunicación interna, genera los retrasos en la atención que los contribuyentes y ciudadanos desconocen, pero son afectados directamente.

Recopilado de: RODRÍGUEZ Y VELÁSQUEZ. Municipio y Servicios Públicos Gobiernos Locales en Ciudades Intermedias de América Latina.1994. pág. 20.
Adaptaciones por: CÁRDENAS, Rosa. 2012.

1.2.2. Análisis Crítico

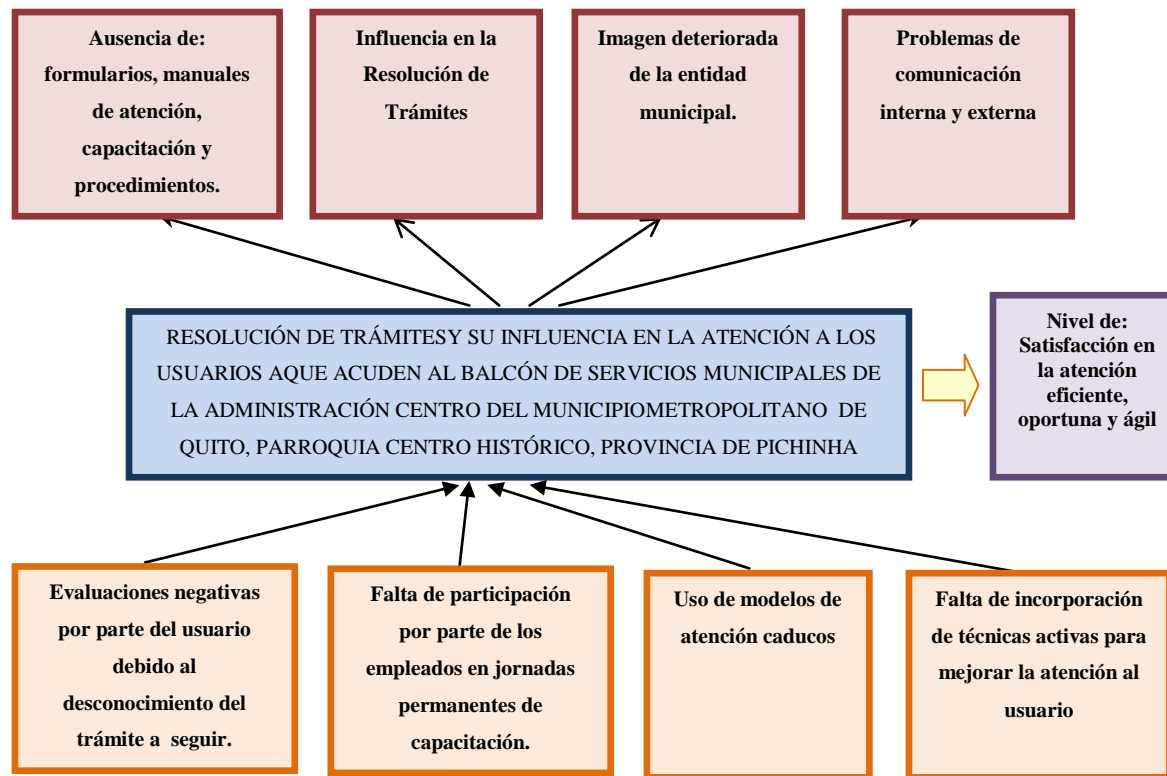


Gráfico No. 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

De las causas que influyen en la calidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos que solicitan los usuarios que se acuden al Balcón de Servicios Municipales, tienen su fuente en la falta de personal capacitado, los poco entendidos de cómo realizar un mejor proceso, o finalmente que conociendo la causa de los problemas no han tenido la oportunidad de participar y aportar con sus conocimientos o experiencia en talleres que permitan mejorar los procesos de atención de calidad al usuario, desencadena en evaluaciones negativas por parte del usuario debido al desconocimiento del trámite a seguir.

La falta de seguimiento en las jornadas de capacitación y adaptación de los nuevos programas informáticos por parte de las Unidades de Recursos Humanos, ha desencadenado que se enfoque como la causa del problema la actitud del personal que en ocasiones por la falta de educación adecuada generalmente entorpece el proceso provocando la ineficiencia en la resolución de los trámites.

El uso de modelos o guías de trámites caducos obligan a dar una imagen negativa de la institución la misma que siempre ha sido difundida a través de mucho tiempo por medios de comunicación, generando una preocupación por los usuarios en la atención de sus requerimientos, mismos que desconocen que la demora en la atención es debido a la integración de nuevos sistemas y programas informáticos que requieren mayor número de pasos en su ejecución.

La falta de incorporación de técnicas activas para mejorar la atención al usuario, también implica problemas de comunicación interna y externa, lo que suma y aporta para una atención inadecuada generando el malestar no solo para el usuario que acude al Balcón de Servicios en busca de atención a sus requerimientos, sino también el deterioro de la imagen de la Institución.

1.2.3. Prognosis

No se podría hablar de una atención de calidad al usuario, si no se da solución a la problemática planteada, lo único que provocaríamos son más retrasos en la resolución de trámites, actitudes negativas por parte del servidor público, falta de comunicación interna y externa.

Respecto al usuario, se difundirá informaciones erróneas , respuestas confusas ante la falta de acciones correctivas en la gestión de resolución de trámites, ocasionará el malestar de la comunidad y por ende el deterioro de la imagen institucional y en el caso del Balcón de Servicios Central puede ocasionar que esta dependencia sea eliminada, esta acción podría ocasionar que los requerimientos sean reasignados a las Administraciones Zonales, que por la causa de la deficiencia numérica del personal, podrían colapsar y empeorar más aún la atención oportuna.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo influye la Resolución de Trámites, en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la Administración Centro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha?

1.2.5. Interrogantes (Subproblemas)

- ¿Cómo influye la falta de manuales o Guías Internas en la resolución de trámites?
- ¿Cuáles son las causas por las que el personal desconoce la Resolución de Trámites?
- ¿Qué estrategias permitirían mejorar la atención al usuario del Balcón de Servicios Municipales Centro?
- ¿Existe algún plan de acción para mejorar la atención al usuario?
- ¿Existe una alternativa de solución a la problemática planteada?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación del contenido:

Campo: Laboral – administrativo

Área: Secretariado

Aspecto: Resolución de trámites – Atención a los usuarios

Delimitación Espacial:

Esta investigación se realizará con los directivos y funcionarios del Balcón de Servicios Municipales de la Administración Centro y a los usuarios que acuden al mismo.

Delimitación Temporal:

Esta investigación se realizará de septiembre de 2012 a enero de 2013.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Al entender por factibilidad, a todo aquello que se plantea es realizable, puedo asegurar que este proyecto de investigación será factible en su realización ya que contará con la colaboración de los usuarios, funcionarios y directivos del Balcón de Servicios donde se realizará esta investigación.

En el aspecto técnico se utilizarán recursos bibliográficos especializados como, libros, revistas, folletos, Internet y demás materiales requeridos para la investigación de los temas escogidos, mismos que serán financiados por los integrantes de este proyecto de investigación.

Es importante esta investigación porque será un aporte para la institución y en especial para toda la comunidad que requiere de los servicios

municipales, con datos objetivos y valiosos para poder entender esta problemática, orientados a buscar y encontrar alternativas para mejorar el servicio al usuario.

Las quejas que se realizan a la institución de manera directa o indirecta, afectan a todos quienes trabajan en dicha dependencia.

Al aportar con propuestas de incrementos de eficiencia y manejo adecuado de recursos, facilita la oportuna atención y disminuye el nivel de quejas relacionado con las empresas en la cual se labora.

Esta investigación es de impacto porque permitirá generar documentación que sirva de apoyo para los analistas que atienden al usuario basados en determinados procedimientos incluidas capacitaciones completas y suficientes lo que dará como resultado una atención eficiente y de calidad, cuyos beneficiarios serán la institución como entidad y la comunidad en general.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Resolución de Trámites en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las causas por las que el personal administrativo no maneja procedimientos de Resolución de Trámites en el Balcón de Servicios De la Administración Central del Municipio Metropolitano de Quito.

- Identificar qué estrategias se pueden incorporar para mejorar la atención al Usuario en el Balcón de Servicios de la Administración Central del municipio Metropolitano de Quito.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática en la Resolución de Trámites y su influencia en la Atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del municipio Metropolitano de Quito.

CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisada la bibliografía de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, se encontró los siguientes trabajos de investigación similares, y que se detallan a continuación:

Tabla No.1: Antecedentes Investigativos

Tema	Autor	Datos de referencia
La Capacitación al Personal y su Incidencia en el volumen de ventas en la empresa "ACEROSCENTER" de la ciudad Ambato.	Narváez Sánchez, Priscila Magdalena	Director: Ing. MBA. Henry Saritama Fecha: 2010
Conclusiones: (resumen)		
<ul style="list-style-type: none"> - La mayoría del personal que trabaja en la empresa tiene estudios secundarios, debido a los escasos recursos que no les permitió confirmar con sus estudios. - La mayoría de los empleados no tienen formación académica relacionada con el puesto que desempeñan dentro de la empresa. - Existe insatisfacción por parte de los empleados por sus remuneraciones, que muchas veces no les alcanza para solventar los gastos del hogar. - Los empleados desconocen que la empresa tiene un presupuesto designado para la Capacitación de todo el Personal que trabaja en la misma. - El personal que trabaja en la empresa considera que la Capacitación es importante, ya que les ayuda a crecer en la vida profesional. - 		
Tema	Autor	Datos de referencia
La capacitación permanente de los trabajadores y el mejoramiento en el desempeño laboral en la empresa ENCHANTED ROSES ENROSES S.A.	Vilcaguano Chariguamán, María José	Director: Ing. MBA. Henry Saritama Fecha: 2012

Conclusiones:
<ul style="list-style-type: none"> - El personal médico asistencial cumple una labor bastante aceptable aunque en casos aislados los pacientes manifiestan que son poco tolerantes, escasa explicación. - Al realizar este estudio investigativo nos permitió comprender que para planificar los recursos humanos se debe formular los planes estratégicos en la organización como primer paso.

Tema	Autor	Datos de referencia
El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato.	Vargas Pico, Andrea Lisset	Director: Mauricio Tamayo Fecha: 2011

Conclusiones:
<ul style="list-style-type: none"> - El desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa "SAFE DRIVE" se ve afectado por el estrés laboral, determinado por la tensión del aprendizaje de conducción de los clientes y a su vez la desmotivación por la insatisfacción de clientes exigentes. - También se puede decir que la empresa necesita mejorar la calidad del servicio que oferta, ya que según las encuestas, la empresa necesita un personal mejor capacitado y de materiales para su mejor aprendizaje. - La manera que percibe el servicio el cliente por parte de la empresa se encuentra en un porcentaje a favor, por lo cual la misma no debería descuidar ya que la calidad del servicio dentro de la organización influye para lograr los objetivos planteados. - Además se puede decir que los clientes de la empresa "SAFE DRIVE" están insatisfechos con el desempeño de los trabajadores, haciendo esto como resultado que la empresa pierda posicionamiento y prestigio.

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Con una alternativa para la investigación social enfocado al paradigma crítico – propositivo, debido a que se privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales, se busca entender y dilucidar de mejor manera el porqué de la capacitación en la resolución de los trámites, influye en la atención al usuario.

Al hacer una auto-critica, la institución busca descubrir cuáles son sus puntos débiles y donde se debe reforzar, tomando como antecedente las investigaciones realizadas en temas parecidos de atención al público, puede enfocarse de mejor manera al trato, disminuir tiempos en la atención y capacitación profesional.

Esta investigación busca tener cambios propositivos que mejoren el ambiente laboral y solucionar de manera creativa e inmediata en un clima de sinergia y proactividad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley Orgánica del Servicio Público

Art. 2. **Excelencia.**- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social.

La presente Ley se sustenta en los principios de equidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad:

Normar las relaciones de trabajo en el empleo público y la gestión del desempeño laboral para brindar servicios de calidad a los usuarios, sobre la base de las políticas de gestión por resultados.

Determinar los principios que rigen al empleo público.

Crear las condiciones para que las entidades públicas sean organizaciones eficientes, eficaces, participativas, transparentes, honestas y competitivas en el cumplimiento de sus responsabilidades de gobierno y en los servicios que prestan a la sociedad.

Normar las relaciones de trabajo en el empleo público y la gestión del desempeño laboral para brindar servicios de calidad a los usuarios, sobre la base de las políticas de gestión por resultados.

Recopilado de: Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad 2010.

Artículo III.- Ámbito de aplicación

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor aprobada en Pleno del Congreso Nacional del Ecuador el cuatro de julio del año 2012, recoge en más de 95 artículos los delineamientos, sanciones, capacitaciones, requisitos, derechos y obligaciones que deben cumplir las instituciones públicas y privadas que ofertan servicios de atención al público, así como consumo de productos.

La Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, consta en el Registro Oficial N° 337, de dieciocho de mayo del dos mil cuatro, regula en 23 artículos la manera en que la información debe ser solicitada por usuarios o contribuyentes, las sanciones que puede llegarse a aplicar en el caso de negarse a estos pedidos y los derechos que los protege. Esta Ley tiene principal aplicación en instituciones públicas en las que la información debe ser publicada con el fin de transparentar la acción de sus empleados.

Siendo por tanto la Ley de Defensa del Consumidor, las Ordenanzas, Reglamentos y Regulaciones emitidos por el cada una de las entidades municipales los instrumentos legales principales que rigen y obliga al país proporcionar servicio de alta calidad y confiabilidad que garantice están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes.

De lo manifestado en las dos Leyes, se puede concluir que es una exigencia brindar un servicio de calidad y al ser la atención al usuario uno de los principales elementos que determinan que el servicio sea de calidad o no, resulta de mucha importancia disponer de una área de atención al usuario bien estructurada y que su personal también sea muy bien capacitado.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

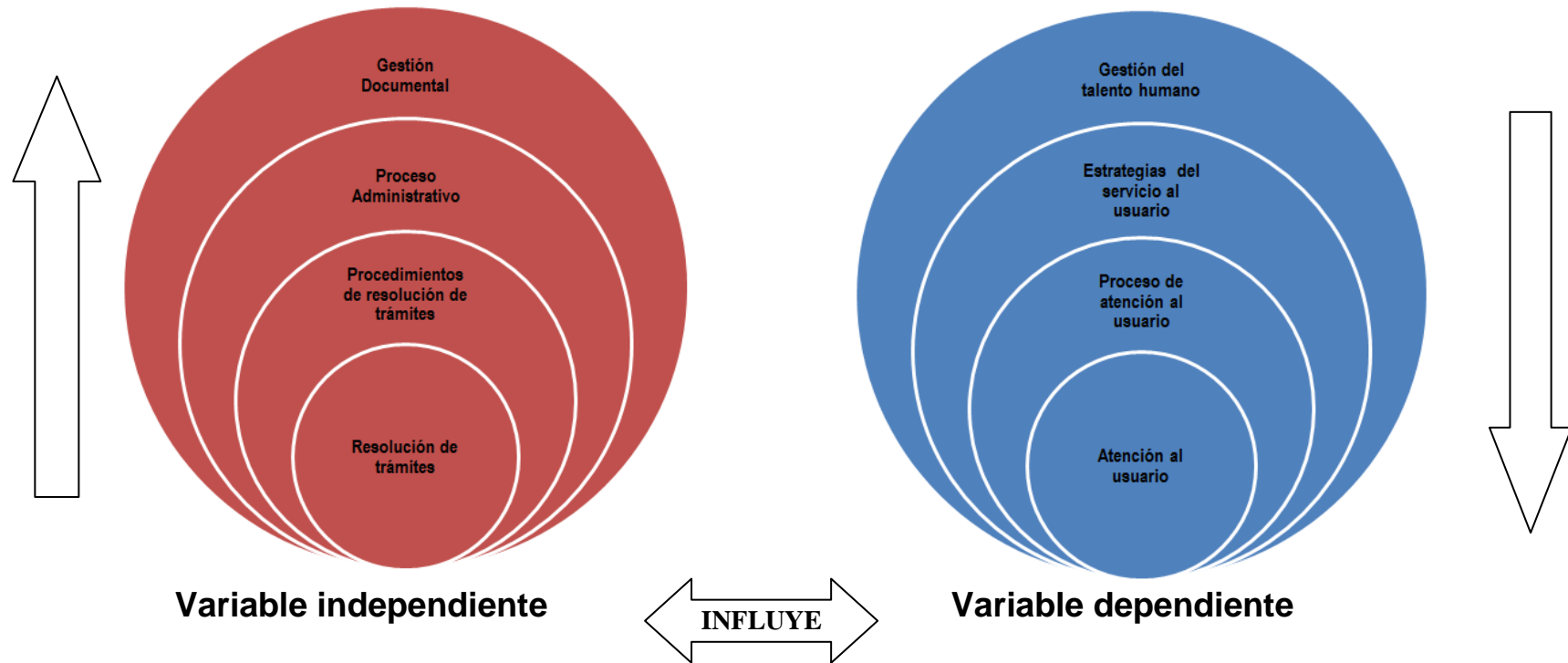


Gráfico No. 2: Categorías fundamentales
Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

2.4.1. Variable Independiente (Resolución de Trámites)

2.4.1.1. Gestión Documental

Se entiende por **gestión documental** el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía

Recopilado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental

La Gestión Documental comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Para efectos de la conceptualización de la Gestión Documental, se determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de archivo durante todas las etapas del ciclo vital del documento. (Archivo de Gestión, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico).

Recopilado de: Instructivo Básico de Gestión Documental y Archivo en el MDMQ.2008.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Desarrollo de la Gestión Documental

Durante siglos, la Gestión Documental en las organizaciones dominaron los administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas básicas eran los libros de registro, carpetas, archivadores, cajas y estanterías donde se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex y largas lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Luego se sumaron los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del computador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por computador. El uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y archiveros, en la actualidad, existen en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental.

Unidades de archivo en función de la edad del documento Archivo de Oficina o de Gestión

Se entiende como tal, el que se forma en la unidad productora de los documentos, este corresponde a la primera etapa de la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dura la formación de los expedientes e incluso al terminar ésta si las necesidades de consulta son continuas.

Archivo Central de Dependencia

Es la agrupación de documentación activa, transferida desde los archivos de gestión de las unidades administrativas ubicadas en el mismo edificio, su consulta no es tan frecuente pero sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

El período de permanencia de la documentación en ésta fase del archivo es de hasta 5 años.

Archivo Intermedio

Comprende la documentación inactiva procedente de los diferentes Archivos Centrales de Dependencia,

Archivo Histórico

Comprende documentación semi activa con antigüedad superior a 30 años, previamente sometida a los estudios de valoración que determine por sus valores históricos la conservación permanente.

Instructivo básico de gestión documental y archivo en el MDMQ2008.

Base de Datos

Desde un punto de vista de Gestión Documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la Base de Datos, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar.

Hardware

Escáneres y dispositivos de Digitalización: Luego de preparados los documentos originales, se los transforma en documentos digitales, mismos que serán guardados o almacenados.

Servidores: Contienen la información previamente digitalizada.

Software

Gestores documentales: Programas de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa.

.

Sistema de Gestión de Contenidos

Es utilizado a nivel web como administrador de la información.

Gestión del Conocimiento

La Gestión del Conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta. Es la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización como la captación, estructuración y transmisión de conocimiento.

Oportunidades

Una de las principales oportunidades de la gestión documental para las empresas es la oportunidad de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes.

Ventajas de la Gestión Documental

Gestión y control efectivo: sencillez, rapidez y ahorro, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.

Uso racional de los recursos La Gestión Documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente.

Productividad y valor añadido Una Gestión Documental, además de ahorro de costos, genera buena producción y valores adicionales, por el rápido acceso.

Desventajas

Si bien es cierto de las desventajas más comunes que tiene la aplicación de una nueva tecnología es el factor económico y más estas denominadas Tecnologías de Información.

Recopilado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental

2.4.1.2. Proceso Administrativo

Conjunto de actos y diligencias relacionados entre sí y tramitados ante la entidad, etapas secuenciales y transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización.

Recopilado de: <http://www.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>.

Concepto de Proceso Administrativo

Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

Desde finales del siglo XIX se ha definido la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Recopilado de:

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default.asp

Planeación en el Proceso Administrativo

Significa qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre los vacíos que van desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La planeación significa minimizar los riesgos y el aprovechar las oportunidades.

Recopilado de: <http://www.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>.

Fases de Proceso Administrativo

El proceso administrativo está compuesto por dos fases: mecánica y la dinámica:

Mecánica.- Se refiere a la planeación y la organización

Dinámica.- Comprende la dirección, la integración y por ultimo al control.

Importancia

Es la organización, la planificación, es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas.

Beneficios

Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es elemental, por las siguientes razones:

- Reconoce que la empresa esté orientada al futuro.
- Facilita la coordinación de decisiones.
- Resalta los objetivos organizacionales.

Ventajas del Proceso Administrativo

Facilita materiales para el estudio de la administración facilitando el sentido de lo que es la administración.

Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica.

Sirve de ayuda a los practicantes de la administración. El modelo del proceso permite que el gerente analice y entienda el problema y le facilita demostrar los objetivos y los medios para alcanzarlos.

El Proceso Administrativo sirve como modelo necesario para una útil investigación administrativa.

Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de su aplicación necesita llenarse de valores, opiniones del gerente y el entendimiento de los objetivos y recursos en torno del cual maneja.

Principales funciones del Proceso Administrativo:

Planificación

Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos. Esta etapa es muy importante porque aquí es donde se toman las decisiones.

Organización

Proceso en el cual se crea una estructura intencionada de los roles y papeles que deberán desempeñar los diferentes individuos. La organización obtiene compromiso por parte de los trabajadores de una empresa, compromiso y propósito para alcanzar una meta o una serie de metas específicas. **Integración de Personal:** Etapa en la cual se obtiene el personal adecuado para los puestos que han sido estructurados durante la etapa de la organización, procurando mantener a ese personal o a esos puestos ocupados y laborando para el objetivo final, alcanzar las metas.

Dirección

Función que consiste en influir en las personas que realizan dichas tareas, para que de forma eficaz contribuyan a la organización y a las metas de grupo.

Control

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y de toda la organización para asegurar que las actividades se acoplen a los planes.

Coordinación

Mediante la organización que en cierto modo es más la característica de la administración, por medio de ella se consigue armonizar los esfuerzos individuales cuya finalidad es el cumplimiento de metas grupales y organizacionales.

Recopilado de: <http://es.scribd.com/doc/3236439/El-Proceso-Administrativo-Direccion-y-Control/>

2.4.1.3. Procedimientos de Resolución de Trámites

Se refiere a aquellos criterios bajo los cuales la dependencia u organismo descentralizado emitirá la resolución procedente, basados en disposiciones jurídicas, independientemente de la presentación y cumplimiento de todos los requisitos que señala el ordenamiento jurídico respectivo.

Recopilado de: Registro Federal de Resolución de Trámites y Servicios.2008.

La Resolución como modo normal de terminación de un Procedimiento Tributario.

El artículo 103 de la Ley General Tributaria (LGT) establece la obligatoriedad que tiene la Administración tributaria de resolver expresamente “todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como de notificar dicha resolución expresa”.

Esto es que todos los ciudadanos así como tienen el derecho de hacer sus reclamos ante la Administración, ella está en la obligación de atender sus requerimientos dentro de las normativas vigentes de la institución.

Fases del procedimiento de Resolución de Trámites

- Inicio
- Desarrollo

Inicio del procedimiento

Los procedimientos tributarios pueden iniciarse:

A instancia del obligado tributario, cuando éste presente autoliquidación, declaración, comunicación, solicitud o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria.

De oficio, por acuerdo de los órganos competentes de la Administración tributaria.

Podemos señalar como ejemplos de procedimientos tributarios que en todo caso se inician de oficio los siguientes:

- Procedimiento de verificación de datos.
- Procedimiento de comprobación de valores.
- Procedimiento de comprobación limitada.
- Procedimiento de inspección [en los términos de los artículos 147 y 149 de la Ley General Tributaria (en adelante, LGT)]. Entre otros.

Los siguientes son ejemplos de procedimientos que pueden iniciarse tanto de oficio como a instancia del obligado:

- Procedimiento de gestión tributaria iniciado mediante declaración.
- Procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho.
- Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.
- Procedimiento para la devolución de ingresos indebidos.

Y es un procedimiento que se inicia exclusivamente a instancia de los interesados el de las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo.

Iniciación de oficio

Según el artículo 87.3 del RGGI (Reglamento General de Gestión e Inspección), la comunicación de inicio contendrá:

- Procedimiento que se inicia.
- Objeto del procedimiento, con indicación expresa de las obligaciones tributarias o elementos de las mismas y, en su caso, periodos impositivos o de liquidación o ámbito temporal.
- Requerimiento, que se formula al contribuyente y el plazo que se concede para su contestación o cumplimiento.
- Efecto interruptivo del plazo legal de prescripción (artículos 68 y 69 de la LGT).
- En su caso, la propuesta de resolución o de liquidación se dará cuando la Administración cuente con la información necesaria para ello.
- En su caso, la indicación de la finalización de otro procedimiento de aplicación de los tributos, cuando dicha finalización provenga de la comunicación de inicio del procedimiento que se notifica.

Serían ejemplos de procedimientos que pueden iniciarse tanto de oficio como a instancia del obligado:

- Procedimiento de gestión tributaria iniciado mediante declaración.
- Procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho.
- Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.
- Procedimiento para la devolución de ingresos indebidos.

Desarrollo del procedimiento **Iniciación de oficio**

Según el artículo 87.3 del RGGI (Reglamento General de Gestión e Inspección), la comunicación de inicio contendrá:

- Objeto del procedimiento, con indicación expresa de las obligaciones tributarias o elementos de las mismas y, en su caso, periodos impositivos o de liquidación o ámbito temporal.
- Requerimiento que, en su caso, se formula al obligado tributario y plazo que se concede para su contestación o cumplimiento.
- Efecto interruptivo del plazo legal de prescripción (artículos 68 y 69 de la LGT).
- En su caso, la propuesta de resolución o de liquidación cuando la Administración cuente con la información necesaria para ello.

A lo anterior podemos añadir que, con la notificación del inicio de la actuación o procedimiento, quedará interrumpido el plazo de prescripción de los derechos de la Administración (en los términos de los artículos 68 y 189 de la LGT) y comenzará el cómputo de los plazos máximos de resolución del procedimiento de que se trate (artículo 104 de la misma ley).

Derechos y garantías de los obligados tributarios

Dichos derechos se encuentran regulados en los artículos 34 y 99 de la LGT, desarrollados en el RGGI en los artículos 92 a 96. Y son los siguientes:

Derecho a rehusar la presentación de determinados documentos.

Son dos los supuestos de hecho que habilitan al obligado tributario para ejercer su derecho a rehusar la presentación de ciertos documentos cuya aportación le ha sido requerida por la Administración:

Cuando se trate de documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria aplicable a la actuación o procedimiento tributario de que se trate.

Finalización del procedimiento. (Artículos 87 a 92). El procedimiento finalizará normalmente mediante resolución, en la cual la Administración habrá de decidir todas las cuestiones planteadas por los interesados así como las que se deriven del expediente. Otras formas de dar por finalizado un procedimiento son:

Mediante Silencio Administrativo su nombre lo indica silencio.

Desistimiento cuando el particular se aparta del procedimiento, art. 90); renuncia del derecho (art. 90 y 91);

Imposibilidad material de continuarlos por causas sobrevenidas (art. 87.2);

La caducidad por inactividad de los administrados (art. 92), o de la administración (art. 44.2), o la llamada

Terminación convencional (art. 88), para los supuestos en que las Administraciones públicas y los ciudadanos pongan fin al procedimiento mediante pactos, acuerdos, convenios o contratos, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción.

Ejecución. Los actos de la Administración son inmediatamente ejecutivos salvo que se acuerde su suspensión. La ejecución se regula en los artículos 93 a 101 de la reiterada L.R.J.P.A.C. (Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones decreto 2012)

2.4.1.4. Resolución de Trámites

Es dar solución a lo solicitado por los usuarios que buscan obtener un beneficio o servicio, en general, aplicando habilidades, destrezas o maneras de hacerlo en el menor tiempo posible, aplicando herramientas que describan en forma ordenada, sistemática e integral los trámites y servicios que se otorga en cualquier dependencia pública, facilitando la consulta y orientación respecto de los requisitos, base legal, pasos, lugares, horarios de atención y costos a cumplir para su realización.

Recopilado de: CALEÑO 2012. Catálogo de Trámites y Servicios que Brinda el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Pág. 6

Resolución.- Es la entrega de un resultado específico, bien o servicio a un destinatario interno o externo, optimizando los recursos de la administración, basados en disposiciones jurídicas, independientemente de la presentación y cumplimiento de todos los requisitos que señala el ordenamiento jurídico respectivo.

Trámite.- Desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública, en tal sentido abarcan tanto a los procedimientos administrativos como a los servicios prestados.

Recopilado de: CALEÑO 2012. Catálogo de Trámites y Servicios que Brinda el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Pág. 8

La resolución de trámites es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, esperando la respuesta favorable, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

La gestión de la atención al usuario debe estar relacionada con la estrategia organizacional. Es importante investigar cuánto conocen los colaboradores de la estrategia organizacional acerca de cuál es el enfoque organizacional hacia éste, pues esto debe tenerse claro para que todos, desde la alta dirección incluyendo todas las áreas que no se consideren en contacto con el cliente externo deben estar involucrados porque de cierta manera, su labor, repercutirá en la calidad de los productos y los servicios que se ofrezcan al cliente antes, durante y después de consolidar la venta del producto o servicio. ¿Se podría considerar que la filosofía de atención al cliente debería ser parte de la vida cotidiana de un individuo? Pienso que sí cuando un individuo se interesa auténticamente en el otro, es posible que su dedicación sea más fina y más efectiva. ¿Podría considerarse las relaciones más íntimas con ese interés auténtico? Considero que sí, si revisamos cómo tratamos a nuestros seres más cercanos, cuanto nos interesamos hacia ellos, nuestros mismos compañeros de trabajo y la atención que les brindamos, podemos compararlo con el trato y la atención que estamos dispuestos a dar a nuestros usuarios.

Esto implica proporcionar la información actual y verídica de las direcciones y horarios de atención al público, así como los procedimientos, trámites, requisitos, formatos y plazos que el usuario debe seguir para agilizar la resolución de su solicitud o conflicto.

Si requiere información acerca de expedir, prorrogar o revocar cualquier tipo de petición.

- Competencias emocionales
- Competencias de eficacia personal.
- Autocontrol
- Autoconfianza

Recopilado de: BROWN, Andrew. Gestión de la Atención al Cliente. Ediciones Díaz de Santos. Madrid-España. 2009.

Los gestores son personajes muy comunes en los ámbitos administrativos cuando las personas deben realizar trámites de diverso tipo. El gestor es en este caso quien se ocupa de llevar adelante esos trámites que normalmente incluyen procedimientos o transacciones que las personas comunes no conocen y a las que a veces tampoco pueden acceder. Estos gestores son las personas típicas de las entidades públicas aunque muchas veces también pueden ser personas contratadas por el interesado para desentenderse de las complicaciones de tales acciones.

Otro tipo de gestores comunes son los que se encuentran en las empresas o entidades privadas, encargados normalmente de desarrollar diferentes tipos de gestiones y procedimientos que tienen que ver por lo general con cuestiones fiscales, económicas o también administrativas. Además, también es común encontrar gestores dentro de un equipo político que pertenece a un gobierno o a un determinado funcionario, en cuyo caso también se encargarán de gestionar cuestiones tales como entrevistas, eventos, plazos de entregas de documentos, proyectos, etc. Los gestores pueden ser así públicos o privados dependiendo del caso y de quién los contrate.

En definitiva gestor y como conclusión podríamos decir que es la persona pendiente de que se encarga de la resolución de trámites por es quien estaría al pendiente para que la gestión que está a su cargo o en sus manos llegue a feliz término y en el menor tiempo posible.

Recopilado de: <http://www.definicionabc.com/general/gestor.php#ixzz2LPwPriQr>

La Resolución de Trámites abarca un campo muy amplio tales como ejercer la rectoría en el diseño y ejecución de políticas de desarrollo organizacional y relaciones laborales para generar servicios de calidad, contribuyendo a incrementar los niveles de competitividad, productividad, empleo y satisfacción laboral del País.

El Ministerio de Relaciones Laborales será una Institución moderna de reconocido prestigio y credibilidad, líder y rectora del desarrollo organizacional y las relaciones laborales, constituyéndose en referente válido de la Gestión Pública, técnica y transparente por los servicios de calidad que presta a sus usuarios.

Recopilado de: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec>

Para ser un referente de la Gestión Pública se necesita tener liderazgo, y si la calidad de este no es efectiva y real no llega a los niveles que lo alejen de la mediocridad, la misma organización no podrá consolidar un equipo de trabajo con posibilidades reales.

Nadie puede dar lo que no tiene, y es el liderazgo quien delinea las dimensiones exactas en las que medirá la calidad del equipo de trabajo.

Líder.- Es quien ayuda notablemente a que su discípulo se examine él mismo, para ver si se reconoce en alguna de estas actitudes y aptitudes muy peligrosas, porque su influencia sobre sus colaboradores será inevitable y fatal, si no se corrigen a tiempo, cosechará lo que sembró en sus discípulos.

El líder debe manifestar abiertamente que ama lo que hace y a quienes lo ayudan en esa tarea magistral.

Su personalidad debe transmitir paz en los momentos de crisis, mostrándose gozoso por la responsabilidad que se le ha encomendado en esa gran tarea.

Su compromiso para hacer las cosas bien, debe ser profundo, y a la vez comprometido eficazmente, sin que esto afecte su benignidad, y su paciencia.

No siempre las cosas salen bien a la primera vez, y todos merecemos otra oportunidad para hacerlo mejor.

Un verdadero y auténtico líder es fiel a la causa en la que está profundamente comprometido, respetando totalmente a la autoridad, para mantener ecuánimemente firme su propia autoridad, dominándose a sí mismo, sin salirse de control, aunque sabe perfectamente que será tentado de todas formas, a descontrolarse permanentemente.

A continuación voy a enumerar 12 cualidades con "C" mayúsculas, para lograr un liderazgo excelente y efectivo, y son las siguientes:

Capacidad

Es la diferencia entre declarar una visión efectiva y lograr que se concrete el mismo. Las responsabilidades del liderazgo deben demostrar con capacidad total, para cosas menores, antes de encarar desafíos más grandes y más peligrosos.

Conocimiento

Un ciego no puede guiar a otro ciego, necesita en este caso específico, por ejemplo de un perro amaestrado. La capacidad de improvisar es siempre apreciada, pero tiene que ser el último recurso.

Carácter

Convicciones de una mentalidad firme, profunda y bien fundamentada. Las personas fluctuantes son inconstantes, y no llegan a ningún lado en especial. Es preferible asumir el liderazgo efectivo a riesgo de equivocarse, que dejar que las cosas caigan por su peso en la seguridad y comodidad, que conducen a la mediocridad.

Carisma

Para alcanzar el consenso apropiado desde el corazón. El líder debe tener la capacidad para conseguir apoyo por afecto.

- "Un equipo de trabajo sin mística, no tiene liderazgo".
- "La calidad es una pasión, y el servicio es un sentimiento".

Compromiso

Dar lo mejor de sí mismo, proponerse honestamente como modelo en la administración de prioridades. El líder debe demostrar de forma eficaz que arriesga mucho más que el resto del equipo de trabajo, y que realmente vale la pena ejecutarlo.

Constancia

Perseverancia dejando de lado las circunstancias pasajeras en función del logro definitivo. Es muy importante que no aparezcan tropiezos y altibajos, pero que por ningún motivo nos vamos a detener fácilmente en el camino.

Comunicación

"Escuchar bien y explicar mejor". Podría ser que un cangrejo resuelva para sí mismo ecuaciones matemáticas de tercer grado, pero si no lo puede comunicar, seguirá su destino de crustáceo, sin un fin determinado.

Creatividad

Entender que los problemas de hoy no se resuelven con las soluciones de ayer. Se debe tener la mente abierta y entender que no hay mejoras sin cambios muchas veces drásticos.

Coraje

Enfrentar los riesgos con soltura. Un buen líder no puede amedrentarse ante las dificultades mucho menos ahogarse en un vaso de agua. Toda tarea tiene riesgos que hay que enfrentar valientemente para tomar decisiones.

Comprensión

Si nadie entiende eficazmente al líder lo dejaran sólo, y aunque sea sumamente genial, deberá abandonar el liderazgo. Por otra parte si el que está a cargo no entiende a su gente, jamás podrá "liderarla". Las creencias y valores de las personas están escondidos debajo del comportamiento, y comprender es mucho más que observar superficialmente una acción cualquiera en un determinado momento.

Concentración

Hay que elaborar un enfoque claro y específico, y sobre todo tener agudeza para saber exactamente donde aplicar eficazmente cada esfuerzo. Un rumbo definido y claro, y por ende un camino concreto. Las facilidades para saber exactamente si lo estamos logrando, y encontrando el camino apropiado y lógico. El líder disperso, que no piensa en su equipo de trabajo divide al grupo en dos partes, y cada uno seguirá el rumbo que le convenga, y a la vez competirá eficazmente en la asignación de prioridades para su propio grupo.

Recopilado de: LUSIER Y ACHUA. Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades. Editorial Cengage Learning. México. 2da. Edición. 2008.

2.4.2. Variable Dependiente (Atención al Usuario)

2.4.2.1. Gestión del Talento Humano

Es uno de los aspectos de mayor importancia que la empresa debe considerar, ya que gracias a ello se tendría el conocimiento requerido para implementar políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos concernientes al Recurso Humano, puesto que es el que se encargan de capacitar y desarrollar al personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital.

Recurso humano

Es el elemento más importante dentro de la organización es decir si no existiera no habría empresa, para que un empleado se sienta satisfecho en su trabajo debería tener un ambiente laboral adecuado, buenas relaciones laborales, incentivos y sobre todo capacitaciones para que puedan actualizarse en conocimientos sobre la elaboración del producto al cual la empresa o institución se dedica y por ende rendir mejor en el cargo que desempeñan.

Plan de capacitación

Es una de las tareas fundamentales que se deben realizar dentro de la empresa o institución, con el fin de obtener mejores resultados es decir que permita que todo el personal logre cubrir en el corto y mediano plazo las necesidades de capacitación detectadas, en la ejecución de las acciones y en la evaluación de los resultados vinculados con el problema de la empresa o institución.

Recopilado de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1353/309%20Ing.pdf?sequence=1>

Capacitación

La capacitación es la mejor oportunidad de desarrollar las potencialidades para desempeñar mejor el trabajo las cuales deben cubrir con las necesidades de aprendizaje a través de la práctica, sin práctica la capacitación se convierte en simple información, puede apoyarse desde la sensibilización y toma de conciencia de sus trabajadores, hasta la formación técnica para lograr un beneficio nada despreciable.

Capacitación didáctica

Es una herramienta la cual permite identificar los vacíos de conocimientos y manejo de metodologías, técnicas y medios de comprensión rápida.

Capacitación Preventiva

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Capacitación Correctiva

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar problemas de desempeño. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Recopilado de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1353/309%20Ing.pdf?sequence=1>

Capacitación magistral

Consiste en la participación de personas legalmente habilitadas, y que tengan un realce académico, experiencia en el tema de capacitación, generalmente tiene costos elevados.

Capacitación exterior

Es un método de gran aporte para las organizaciones, los jefes departamentales son los beneficiados al salir del país a otras regiones para estar en un constante mejoramiento de conocimientos y técnicas que le permitan generar resultados positivos en beneficio de la institución.

Capacitación interactiva de enseñanza

Tipo de herramienta apropiada para impulsar el mejoramiento continuo en la empresa o institución ya que consiste en capacitarles en el momento oportuno antes, durante y luego que el funcionario realice su actividad.

Capacitación específica

Consiste en capacitar área por área en función de sus planes de desarrollo, de las habilidades o conocimientos que requieren para cumplir mejor su función.

Entrenamiento

Mucho se habla en la actualidad sobre el concepto de empresa sostenible o sustentable a una organización. En lo que se refiere al recurso humano respetando su esencia y valores, lo más importante será trabajar arduamente sobre el tema de los jefes. Jefe es un término o concepto que

representa a todos los niveles de supervisión desde el más alto hasta el colaborador de menor nivel, siendo estos los que mantienen una relación diaria y directa con sus colaboradores, son los que nos guían y nos orientan y quienes conocen más de cerca todo tipo de problemas especialmente personales. Siendo los jefes los actores principales en el desarrollo de sus colaboradores, deben ser los actores principales para construir talentos humanos. Cómo? En calidad de jefe entrenador, si esto se logra la organización en conjunto se transformará en una comunidad de aprendizaje, tanto jefes como colaboradores aprenderán de los aciertos y errores de manera conjunta y productiva.

Recopilado de: ALLES, Martha. Construyendo Talento. Ediciones Garnica S.A. Buenos Aires-Argentina. 2009.

2.4.2.2. Estrategias de Servicio al Usuario

La estrategia responde a cómo vamos a lograr alcanzar nuestros objetivos y de paso distinguirnos de nuestros competidores. Una estrategia bien desarrollada es un punto de diferenciación que debe lograr posicionarnos claramente en la mente de nuestros clientes.

Recopilado de: <http://www.slideshare.net/guest9450b0c/estrategias-para-servicio-al-cliente>

Entre las estrategias de Atención al Público Según Christopher H. (1999 p. 122) quien rescata: "El servicio al usuario implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo.

Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente o usuario y la eficiencia operacional".

Según Peel, M. el método o estrategia utilizado en el servicio al cliente es "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente o usuario, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

Según Lovelock, C. (1998, p. 432) "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes o usuarios en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente usuario y la eficiencia operacional"

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o el servicio básico, como consecuencia de precio la imagen y la reputación del mismo. "Ser el número uno obliga", se compromete ofrecer un gran servicio.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Claro que una sonrisa nunca está de más. Hace además que esa sonrisa proporcione una buena información que oriente hacia el interlocutor idóneo o que no permita impacientarse. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía.

Servicio no significa servilismo. Sin cliente o usuario no hay empresas ni instituciones y sin servicios no hay clientes ni usuarios.

Al revés que los productos los servicios son pocos o nada materiales. Sólo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. El servicio de los servicios comprende dos dimensiones propias: La prestación que buscaba el cliente o usuario y la experiencia que viven en el momento en que buscaba el servicio.

Estrategia Del Servicio al Cliente

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

El término "Estrategia" es muy antiguo. La palabra viene del griego estrategia que significa el arte o la ciencia del ser general. Los buenos generales en los ejércitos griegos, tenían que luchar, conquistar y retener territorios. Y para cada uno de sus objetivos se requería una aplicación diferente de sus fuerzas y recursos, con lo cual por supuesto, era preciso planificar. Todos los ejércitos desde entonces.

Recopilado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>

Elementos Del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el Cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

El servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor su grado de satisfacción. La experiencia será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción.
- La disponibilidad
- El ambiente
- La comunicación y el ambiente laboral
- El lenguaje corporal.
- Tono emocional
- Mirada asertiva
- Aprender a escuchar activamente.
- La actitud del personal de servicio (Amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa) durante la prestación de servicio.

El riesgo percibido al recoger el servicio, que va unido a la imagen y a la reputación de la empresa o institución:

- El entorno.
- Los otros clientes o usuarios
- La rapidez y precisión de la respuesta a sus preguntas.
- La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones.
- La personalización de los servicios.
- Ponernos en el lugar de los otros para tratar de entender sus problemas y su manera de actuar.
- Escuchemos sin interrumpir y démosle al cliente la oportunidad de expresarse.

Recopilado de:

http://www.softexpert.es/gestion-estrategica-empresarial.php?gclid=COy92_bRvrUCFQm0nQodhgEAxw

2.4.2.3. Procesos de Atención al Usuario

Importancia del Servicio al Cliente

Un buen servicio al cliente o usuario puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente o usuario obtendrá al final, menores costos de inventario así como mayor atención en menor tiempo en sus requerimientos.

Malcom Peel, por ejemplo, destaca entre los principales puntos del servicio al cliente o usuario que “La Dirección ejecutiva debe ser responsable funcional de todos los aspectos del servicio al cliente “; “La formación debe ser especial en todo el personal que esté en contacto con el cliente o usuario“, “El vestuario tiene que ser impecable de quienes entren en contacto con él” y “La autoridad expresa, debe en el personal de las sucursales para solucionar problemas de servicio”; puntos en los cuales descansan las principales situaciones que caracterizan al servicio al cliente o usuario.

Desempeño laboral

Todo empleado debe estar convencido que es capaz de realizar un buen trabajo, ver el lado constructivo de las críticas, construir relaciones de afinidad con los compañeros promulgar y afrontar nuevos desafíos son algunas de las estrategias para combatir el odio al trabajo y lograr mejorar en desempeño laboral dentro de la empresa o institución.

Es el proceso personal o impersonal por el que el funcionario comprueba, activa y satisface las necesidades del usuario para el mutuo y continuo beneficio de ambas partes.

Producción

Es la creación y procesamiento de bienes y servicios que sirven para mejorar e incrementar las utilidades de la empresa o el prestigio de las instituciones, razón por la cual se considera uno de los principales procesos económicos del trabajo humano.

Posicionamiento

El posicionamiento es lo primero que viene a la mente cuando se trata de resolver el problema, es decir es el nombre de la empresa o institución que se quede gravado en nuestro cerebro.

Recopilado de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1353/309%20Ing.pdf?sequence=1>

ELEMENTOS FUNDAMENTALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Pida disculpas

No discuta, permita a los clientes ventilar sus quejas. Corrija los errores de inmediato. Tenga en consideración que una queja acerca de su empresa es una oportunidad para transformar la situación y crear un cliente leal. Ponga el mayor esmero en ofrecer una alternativa atractiva y moderada.

2. Pida retroalimentación, para no perder el rumbo

Pida a sus clientes calificar su servicio periódicamente.

Utilice herramientas como cuestionarios breves o correos.

Dígales siempre a los clientes que el objetivo de la encuesta es atenderlos mejor. Si completan la encuesta y no tienen problemas, les servirá de recordatorio acerca del buen servicio que ofrece. Si surgen problemas, se pueden tratar.

3. Sea flexible

Esto significa hacer un proyecto para un cliente en un abrir y cerrar de ojos.

La flexibilidad también puede significar obtener información para su cliente, aunque no sea en el área de su especialidad.

Ese esfuerzo adicional lo compensará con un cliente muy satisfecho.

4. Diga siempre que "Sí"

Esto no significa renunciar a su voluntad personal a nombre del cliente, sino que implica buscar la forma de ayudar a satisfacer las solicitudes de los clientes.

Decir siempre que sí significa que utilizar las palabras "eso no es posible" está prohibido en su empresa.

Si esto suena caro e inconveniente, claro que lo es, pero es menos caro que perder un cliente y tener que gastar dinero y tiempo para atraer a uno nuevo.

5. Prometa poco, entregue mucho

Haga creer a sus clientes que son importantes para usted dando siempre la impresión de hacer un esfuerzo adicional.

Incluya un pequeño margen de tiempo adicional en sus plazos y entregue anticipadamente.

Calcule que un trabajo costará más de lo que piensa, y rebájelo.

Si un tiempo de despacho de 24 horas se considera como un excelente servicio en su rubro, no lo prometa en 12 horas sólo porque el cliente lo solicite.

Recopilado de: www.slideshare.net/.../5-pasos-fundamentales-proceso-atencion-al-clie

2.4.2.4. Atención al Usuario

El objetivo general de la atención al usuario es la interiorización personal que permitirá identificar el tipo de atención al usuario, **aprenderá a aprehender** una serie de técnicas y herramientas que le permita conocerse a sí mismo como servidor público, concientizando sus áreas de oportunidad y sus fortalezas de manera tal que, se posibilite que se encuentre lo más adecuadamente **ubicado en el aquí y el ahora**, con respecto a sí mismo y adaptado al tiempo, modo lugar y circunstancia del servicio que deberá prestar. Esto en todo momento, orientado a resultados verificables

Recopilado de: THE BOTTOM LINE. Seminario de Calidad en el Servicio en Atención al Ciudadano. Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional. 2012.

Mucho es lo que se ha escrito sobre atención al cliente; sobre el tema abundan en Internet, librerías y bibliotecas cientos de libros y de artículos. ¿Por qué seguir escribiendo sobre algo que pareciera tan estudiado y, de hecho, tan obvio? En el día a día, como clientes, somos los primeros en percibir que en la práctica, en muchas situaciones, el asunto desborda los tratamientos teóricos que se han considerado sobre el mismo.

No faltan en las oficinas las quejas sobre el mal servicio al cliente, aún después de hechas las capacitaciones y entrenamientos del caso. A mi modo de ver, con el argumento de que 'el cliente siempre tiene la razón', el énfasis en el tratamiento del asunto se ha fundado a veces de manera particular en torno al cliente, dejando de lado, en ocasiones, a los otros actores.

No podemos olvidar que el 'servicio al cliente' resulta ser una conversación entre tres: quien ofrece el producto o servicio, quien lo recibe -el cliente-, y el producto o servicio como tal.

Las empresas e instituciones públicas consideran que si el personal de atención al público recibe una capacitación especializada para lograr la empatía con los usuarios, los de satisfacción se incrementan considerablemente. Este curso da algunas pautas para mejorar el servicio de calidad en atención al cliente.

La empatía permite que el cliente se sienta identificado con la empresa o institución por lo que el producto obtenido será la fidelización del mismo. Cabe aclarar que el servicio debe contar con estándares de calidad que permitan medir el nivel de aceptación o rechazo por parte de los usuarios. A continuación se detallan algunos consejos que serán de gran utilidad para que el usuario aprenda a ofrecer un servicio de calidad y obtener las ventajas del mismo:

El servicio

El servicio está en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta que las mismas son variables de acuerdo a la innovación y en el tiempo.

El objetivo

El principal objetivo como empresa o institución al momento de ofrecer un servicio de calidad debe ser captar el mayor número de usuarios y fidelizarlos tanto con la empresa o institución como con el servicio,

Capacitar

La capacitación permanente al recurso humano para desarrollar capacidades de mejora continua en el servicio de atención al cliente. El lenguaje de expresión tanto corporal como verbal debe transmitir vibras positivas para cerrar de manera pronta el negocio con el cliente.

La comunicación

Una adecuada comunicación entre emisor y el receptor de la información debe ser interactiva de tal forma que permita establecer las necesidades del cliente y la mejor manera en las que el servicio ofrecido puede llegar a satisfacerlas.

El conocimiento

El conocimiento de la realidad interna de la empresa o institución, las necesidades del usuario y la destreza que tenga el personal para lograr captar la atención del cliente es fundamental en la negociación para lograr conseguir una atención de calidad. .

El nivel de compromiso

El compromiso adquirido con la institución y las funciones a desempeñar y la involucración que adquiere el personal con la misma son elementos

que marcan la diferencia al momento de transmitir la información brindando un servicio de calidad.

Tener presente

Es muy importante tener presente que la calidad empieza en casa, para lograr obtener un servicio de calidad se debe proporcionar al personal calidad de vida, un ambiente laboral estable, remuneraciones acorde a las funciones y responsabilidades, crecimiento jerárquico.

Otras recomendaciones para una buena atención al usuario.

Deje su vida personal en casa

Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en lo que querríamos escondernos bajo la alfombra. Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente.

Salude a cada cliente

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con algunas palabras de bienvenida. Un simple saludo como “buenos días” bastará y aunque parece una cosa sin importancia en realidad estará logrando dos cosas: la primera y la más importante... le está permitiendo saber que hay alguien ahí que puede asistirlo y que usted está contento de que haya entrado a su negocio. Y en segundo lugar, se crea un efecto colateral: saludar al cliente es también un resguardo contra el robo de mercancía. La gente está menos inclinada a robar mercaderías si saben que hay alguien que está atento a su presencia.

Nunca califique a sus clientes por su apariencia

Dicen por ahí que “como te ven te tratan” y si usted actúa de esta forma con sus clientes, seguramente está perdiendo negocio. Es decir, simplemente por el hecho de que una persona no luzca como un posible comprador no implica que no pueda hacerlo. Sí lo vemos de manera objetiva, es prácticamente imposible predecir si la persona va a comprar o no basándose en su apariencia física. Atienda a toda persona como si fuera el mejor de sus clientes, porque posiblemente este o algún recomendado de este podría serlo. Cambie esta forma de actuar y le aseguro que se llevará gratas sorpresas.

Deje que el cliente tenga su espacio

Todos tenemos una cierta medida de “espacio personal” que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

Recopilado de:

<http://www.emagister.com/curso-servicio-atencion-cliente-empresa/departamento-atencion-cliente-funciones-12>

No interrumpa, ¡escuche al cliente!

Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a adorar, espere hasta que haya terminado de hablar. Recuerde, “cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.

Recopilado de: www.red3m.com.mx/formatos/norma_atencion_clientes

2.5. HIPÓTESIS

La Resolución de Trámites influye en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la Administración Centro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Resolución de Trámites

Variable dependiente: Atención a los usuarios

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está enmarcada en un enfoque cuantitativo, ya que se evaluará a una cantidad de funcionarios del Balcón de Servicios, el nivel de conocimientos en base a una escala arbitraria y los rendimientos realizados en su jornada laboral.

Este estudio utilizará encuestas, las mismas que se realizarán en campo, esto es en el lugar mismo de los hechos, dirigida a la población a estudiarse.

Esta investigación será también de tipo cualitativo porque se busca describir comportamientos y cualidades que participan en los niveles de eficiencia en los funcionarios asignados a esta área de servicios, es decir encontraremos situaciones internas, externas, comportamientos, actitudes, desempeños dentro de la institución, recogiendo opiniones de los actores a través de las técnicas cualitativas aplicadas en la investigación que contribuye a la realización del análisis e interpretación de los datos en su medio natural.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizará la modalidad de campo puesto que se lo va a realizar en el Balcón de Servicios de la

Administración Centro del Municipio de Quito, lugar donde se evalúa el desempeño de resolución de trámites, además, porque mantendrá una relación directa con los actores del fenómeno convirtiéndose en una fuente de información manejable para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria.- En el transcurso de la investigación se determinará cuáles son las causas reales del problema y los efectos que provocan la eliminación de la atención personalizada, incorporación del nuevo sistema informático en el Balcón de Servicios y la ausencia de una correcta información y direccionamiento al usuario por parte de los funcionarios asignados a esta dependencia.

Descriptiva.- Esta investigación nos permite analizar el origen y la realidad sobre el nivel de eficiencia en resolución de los trámites en el Balcón de Servicios, determinando el nivel de participación que tienen los directivos, el personal y la comunidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación se la aplicará a la población de usuarios, y funcionarios de los Balcones de Servicios, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla No. 2: Población muestra

Unidades de análisis	No. Total
Usuarios externos	100
Funcionarios	10
Total	110

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Por ser una población pequeña, el trabajo de investigación se aplicará a toda la población que asiste al Balcón de Servicios Centro. Se trabajará con el total de la población, sin proceder a realizar cálculo alguno para sacar la propuesta.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable Independiente (Resolución de Trámites)

Tabla No.3: Operacionalización de Variable Independiente (Resolución de Trámites)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
Resolución de Trámites es cualquier solicitud o entrega de información que los particulares sean personas físicas o morales realizan ante las dependencias o Entidades, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio o resolución, así como cualquier documento que dichas personas están obligadas a conservar.	<p>1. Solicitud o entrega de información</p> <p>2. Servicio o resolución.</p> <p>3. Documentos</p>	<p>- Oficios</p> <p>- Certificados</p> <p>- Documentos</p> <p>-Cambios de nombres en el catastro.</p> <p>-Apertura de fichas de copropietario.</p> <p>-Actualizaciones de datos en fichas de copropietarios.</p> <p>-Escrituras.</p> <p>-Certificados del Registro de la Propiedad</p> <p>-copia de cartas de pago</p>	<p>¿La capacitación del personal influye en servicios adecuados a usuarios?</p> <p>¿Está el Municipio dentro de un plan de modernización y competitividad?</p> <p>¿Usted como usuario necesita mayor agilidad en los servicios municipales?</p> <p>¿El cambio de legislación influye en los requerimientos y atención a los usuarios?</p>	<p>- Entrevista en profundidad</p> <p>- Análisis de contenido</p> <p>- Grupos focales</p> <p>- Propuesta de estrategias</p>	<p>- Encuestas</p> <p>- Cuestionarios (Fichas elaboradas / adaptadas para este fin)</p> <p>- Plan de análisis</p>

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

3.5.2. Variable Dependiente (Atención al Usuario)

Tabla No. 4: Operacionalización de variable dependiente: (Atención al usuario)

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas	instrumento
El servicio de atención al usuario, es el conjunto de actividades interrelacionadas que realiza el administrativo con el fin de que el usuario obtenga el servicio solicitado en el momento y lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo. Para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> -Conjunto de actividades que realiza un administrativo. -Servicio solicitado. -Políticas institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Archivar documentos -Despachar información Recibir información -Actualización de datos catastrales -Certificaciones catastrales, 1,5 por mil, Patentes, licencias de funcionamiento transferencias de dominio, posesiones efectivas, etc., -Manuales, Reglamentos Resoluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El funcionario cumple con puntualidad sus actividades? ¿Cumple con sus objetivos propuestos Se han alcanzado las metas institucionales comparadas con otros años? ¿Los trámites son atendidos de mejor manera en otras dependencias del Municipio? ¿Los directivos a cargo han realizado medidas de corrección ante estos reclamos? 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista en profundidad - Análisis de contenido - Grupos focales - Propuesta de estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Cuestionarios (Fichas elaboradas / adaptadas para este fin) - Plan de análisis

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las preguntas constan de opciones de satisfacción, eficiencia, tiempo de resolución, conocimientos y observaciones de comportamiento de atención de las cuales sólo se deberá escoger una respuesta, la que esté acorde con su realidad.

Obtenido los datos se tabulará y se elaborará el gráfico estadístico que refleje las tendencias del trabajo que se está realizando.

Tabla No. 5: Recolección de información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Usuarios que utilizan el Balcón de Servicios Municipales de la Zona Centro
¿Sobre qué aspectos?	<u>Variable independiente:</u> Técnicas de Resolución de Trámites <u>Variable dependiente:</u> Atención al Usuario
¿Quién?	Rosa Mercedes Cárdenas Granda
¿Cuándo?	Septiembre 2012 a enero 2013
¿Dónde?	Balcón de Servicios de la Administración Central.
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto y completo profesionalismo investigativo, y absoluta reserva y confidencialidad.

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez realizada la recolección de datos se procederá a procesar la información de la siguiente manera:

- Tabulación de datos
- Categorizar y ordenar los datos obtenidos de las respuestas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel.

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTA USUARIOS)

1. ¿Usted cree que ha mejorado la atención al usuario en las ventanillas del Balcón de Servicios Centro?

Tabla No. 6: Mejora de la atención en ventanillas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	100	100%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 3: Mejora de la atención en ventanillas

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De la población de usuarios encuestados que asisten al Balcón de Servicios, el 100% manifiesta que NO ha mejorado la atención al usuario en las ventanillas del Balcón de Servicios.

De las encuestas aplicadas a los usuarios, todos indican que no ha mejorado la atención al usuario en las ventanillas del Balcón de Servicios Centro debido a que no se ha mejorado la infraestructura del mismo, provocando en la ciudadanía inconformismo y malestar cuando asisten a la entidad.

2. Cómo es de conocimiento general se han creado nuevos procesos informáticos catastrales. ¿Cree usted que ha sido un aporte para mejorar la atención a sus requerimientos?

Tabla No. 7: Sistemas informáticos y atención al usuario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	100	100%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios

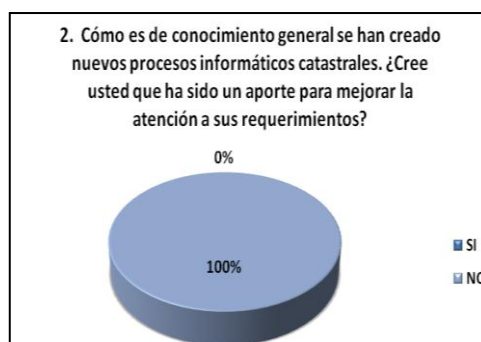


Gráfico No. 4: Sistemas informáticos y atención al usuario

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

Del total de usuarios encuestados en el Balcón de Servicios, el 100% responde que **NO** ha sido un aporte para mejorar la atención a sus requerimientos.

De las encuestas realizadas a los usuarios en su totalidad manifiesta que los nuevos sistemas informáticos catastrales no han aportado para mejorar la atención al usuario debido a que el manejo del mismo requiere de muchos pasos innecesarios y repetitivos en su ejecución por lo que se requiere de más tiempo para la resolución de los trámites, dando como resultado el represamiento de los mismos y el malestar tanto para el funcionario como para el usuario.

3. ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?

Tabla No. 8: Adecuada comunicación entre dependencias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	1%
NO	99	99%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 5: Adecuada comunicación ente dependencias

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De los 100 usuarios encuestados el 99% responde que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites **NO** es la adecuada y apenas el 1% dice que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites **SI** es la adecuada.

De la población de usuarios encuestados, la mayoría manifiesta no existe una buena comunicación entre dependencias, debido a que cada ventanilla se limita a dar información o atender sobre su tema. Esto demuestra que existe poco interés por parte del funcionario por involucrarse en otros temas que le permitan coordinar mejor provocando el conformismo con los pocos conocimientos que se ha adquirido; mientras una minoría sostiene que sí existe comunicación entre dependencias, lo que demuestra que son pocos los funcionarios que se han preocupado por adquirir conocimientos de otras áreas.

4. ¿Existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites?

Tabla No. 9: Plan de acción en la resolución de trámites

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	5%
NO	95	95%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 6: Plan de acción en resolución de trámites

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

Los resultados recabados en las encuestas aplicadas a los usuarios, el 95% dice que **NO** existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites; mientras que apenas el 5% opina que **SI** existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites.

De las encuestas realizadas a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios, la mayoría manifiestan que no existen planes que permitan mejorar la resolución de trámites, debido a que no se ha evidenciado un cambio que realmente satisfaga las necesidades del usuario; mientras que una minoría manifiestan creer que si se han aplicado planes para mejorar el servicio al usuario lo que demuestra el poco interés de si existen o no mejoría en la atención por parte del funcionario municipal.

5. ¿Usted como usuario se siente en la capacidad para acceder a la información catastral por medio del internet para la resolución de trámites?

Tabla No. 10: Acceso a la información catastral por internet

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	65%
NO	35	35%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda
Fuente: Encuesta a Usuarios

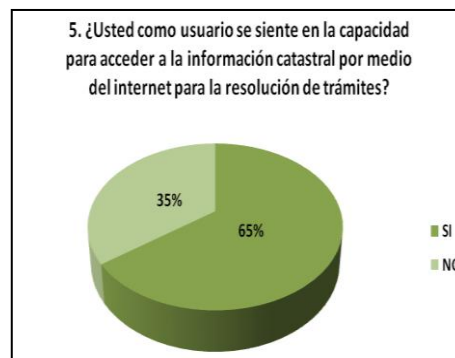


Gráfico No. 7: Acceso a la información catastral por internet
Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los usuarios, el 65% manifiesta que no están en capacidad para acceder a la información catastral por medio del internet; mientras que el 35% sostiene que si lo logran.

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas a los usuarios, la mayoría indica que no se sienten en capacidad de acceder a la información catastral por medio del internet, provocando en gran parte frustraciones en el usuario; mientras que una minoría sostiene que el acceso al internet es solamente para consultas más no para la resolución de sus trámites. Provocando en parte también los mismos efectos anteriores.

6. ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?

Tabla No. 11: Capacitación del personal y atención al usuario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	75	75%
NO	25	25%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios

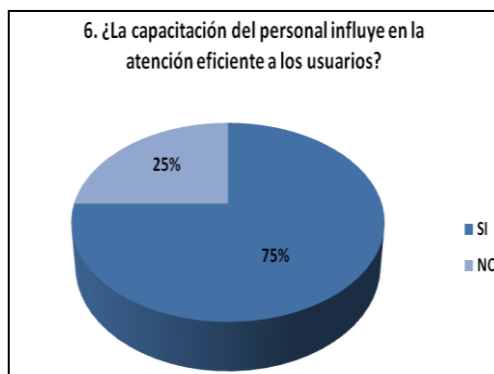


Gráfico No. 8: Capacitación del personal y atención al usuario

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

Los resultados en las encuestas aplicadas a los usuarios, el 65% manifiesta que la capacitación del personal influye en servicios adecuados a los usuarios; mientras que el 35% sostiene que la capacitación del personal no influye.

De las encuestas aplicadas a los usuarios, la mayoría indica que la capacitación del personal influye en los servicios al usuario, evidenciando que si necesitan jornadas de capacitación mismas que permitirán desarrollar en el personal, destrezas de comunicación, atención, buen trato, etc.; mientras que una minoría sostiene que la capacitación del personal no influye, provocando desinterés por el buen cumplimiento del trabajo por parte del personal administrativo.

7. ¿Cuándo ha asistido al Balcón de Servicios observa normas de respeto y convivencia por parte del personal?

Tabla No. 12: Normas de respeto y convivencia en el Balcón de Servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	61	61%
NO	39	39%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 9: Normas de respeto y convivencia en el Balcón de Servicios

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

Del total de usuarios encuestados el 61% manifiesta que las normas de respeto y convivencia si son aplicadas por el personal del Balcón de Servicios, mientras que el 39% mantiene que se han perdido dichas normas de respeto y convivencia por parte del personal.

De la población de usuarios encuestados la mayoría indica que el personal del Balcón de Servicios no ha perdido sus normas de respeto y convivencia misma que se ve reflejada en su actitud diaria frente al usuario; mientras que una minoría sostiene que las normas de respeto y convivencia ya no se evidencian en el personal del Balcón de Servicios, provocando una mala imagen del personal de ventanillas.

8. ¿Cuándo usted asiste al Balcón de Servicios a resolver su trámite, se demora?

Tabla No. 13: Demora en la resolución de trámites

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	89	89%
NO	11	11%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 10: Demora en la resolución de trámites

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en las encuestas a los usuarios, la mayoría indica que cuándo usted asiste al Balcón de Servicios a resolver su trámite, se demora, mientras que una minoría manifiesta que **no** se demora en resolver sus trámites.

De las encuestas aplicadas a los usuarios, la mayoría manifiesta que la resolución de sus trámites si llevan su tiempo de espera causando malestar e inconformidad en los usuarios que acuden al Balcón de Servicios; mientras que una minoría sostiene que sus trámites si han sido resueltos sin demora, demostrando de esta manera un cierto conformismo en la atención de sus requerimientos.

9. ¿Cuándo una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?

Tabla No. 14: Normas de respeto y convivencia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	69%
NO	31	31%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios

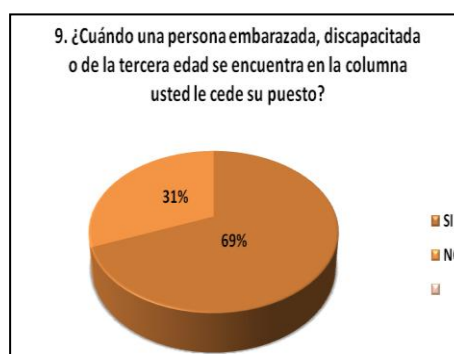


Gráfico No. 11: Normas de respeto y convivencia

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De los 100 usuarios encuestados el 69% indica que cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna cede su puesto, en cambio el 31% de los encuestados indica que cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna NO lo hace.

De las encuestadas aplicadas a los usuarios que acuden al balcón de Servicios, cuando se enfatizó bien la pregunta se pudo dialogar sobre el caso, la mayoría opinó que era cuestión de cultura y sentimiento; mientras que la minoría de los encuestados manifestó que no, argumentando que tienen los mismos derechos que cualquier otro ciudadano. Estos criterios negativos por parte del usuario también aportan para que la atención al usuario se entorpezca puesto que se arma el conflicto deteriorando la imagen tanto del funcionario como de la Institución.

10. ¿El personal del Balcón de Servicios hace todo lo posible por ayudarle a resolver sus trámites?

Tabla No. 15: Disposición de ayuda al usuario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	13%
NO	87	87%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Encuesta a Usuarios



Gráfico No. 12: Disposición de ayuda al usuario

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De los usuarios encuestados una minoría opinó que el personal del Balcón de Servicios hace todo lo posible por ayudarle a resolver sus trámites, mientras que la mayoría manifiesta que el personal del Balcón de Servicios **NO** hace todo lo posible por ayudarle a resolver sus trámites.

Del resultado obtenido en las encuestas, la mayoría indica que el personal del Balcón de Servicios no hace todo lo posible por resolver sus trámites, es bastante preocupante este resultado puesto que a pesar de que el usuario está consciente de que no está en las manos de los funcionarios que atienden en ventanilla poder utilizar todas las herramientas informáticas catastrales para poder resolver de inmediato sus trámites, no deja de existir el malestar y la insatisfacción con mucha razón en el usuario. Por tal motivo la minoría que sostiene que si existe la buena predisposición por parte del personal del Balcón de Servicios por dar solución a sus requerimientos si está consciente de la problemática existente

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN ENTREVISTA (DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS)

1. ¿Está el Municipio dentro de un plan de modernización y competitividad?

Tabla No. 16: Plan de modernización y competitividad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

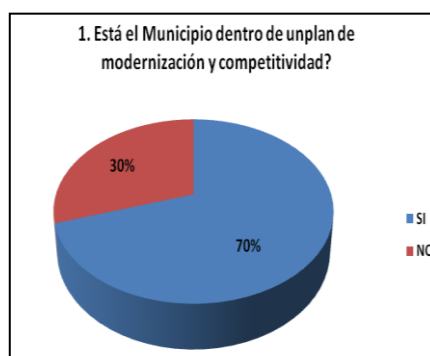


Gráfico No. 13: Plan de modernización y competitividad

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 30% afirma que el municipio SI está en un plan de modernización y competitividad, mientras que el 70% argumentan lo contrario,

De las encuesta realizadas a los funcionarios la mayoría indica que si existe en el municipio un plan de modernización y competitividad pero que aún no se ven resultados positivos respecto de la atención al usuario, mientras que la mayoría indica que desconocen de la existencia de un plan de modernización y competitividad puesto que no se ven resultados positivos al respecto provocando la inconformidad del usuario.

2. ¿Se han cumplido los objetivos para los cuales se creó el Balcón de Servicios?

Tabla No. 17: Cumplimiento de objetivos en el Balcón de Servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

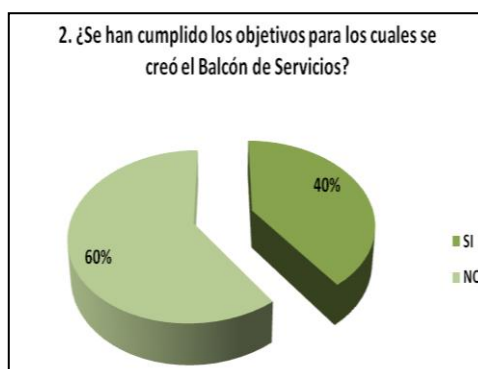


Gráfico No. 14: Cumplimiento de objetivos en el Balcón de Servicios

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 40% de los encuestados afirma que SI se han cumplido los objetivos para los cuales se creó el Balcón de Servicios, mientras el 60% dice que NO se han cumplido los objetivos.

De las encuestas aplicadas a los funcionarios la mayoría está consciente de que no se han cumplido los objetivos por los que se creó el Balcón de Servicios provocando frustraciones en su diaria labor; mientras que una minoría sostiene que si se han cumplido los objetivos, esto demuestra que existe conformismo y falta de liderazgo para alcanzar las metas propuestas.

3. ¿Existe algún cronograma de capacitación para los funcionarios que atienden las ventanillas de atención al usuario?

Tabla No. 18: Jornadas de capacitación al personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios



Gráfico No. 15: Jornadas de capacitación al personal

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 20% de los encuestados afirman que Si existen cronogramas de capacitación para el personal que atienden ventanillas, mientras que el 80% indica que no.

De las encuestas aplicadas especialmente al personal que labora en las ventanillas la mayoría manifiestan que no existe un cronograma de capacitación, porque las capacitaciones recibidas han sido apenas charlas ligeras lo que también ha provocado el desinterés por las capacitaciones por parte del personal administrativo, mientras que una minoría dice que si existen cronogramas de capacitación para el personal que atiende ventanillas, esto ha dado lugar para que se pierda la imagen tanto del funcionario como de la institución.

4. ¿Usted como Jefe de área, cree que es necesaria la capacitación permanente para el personal de atención al público?

Tabla No. 19: Capacitación permanente para el personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios



Gráfico No. 16: Capacitación permanente para el personal

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

Los resultados recabados en las encuestas aplicadas a los funcionarios el 80% afirman que si es necesaria la capacitación permanente del personal que atiende al público, mientras que el 20% indica que NO es necesaria la capacitación.

De las encuestas aplicadas la mayoría indica que si es necesaria la capacitación permanente esto permitiría renovar periódicamente los conocimientos y por ende un mejor desarrollo laboral, mientras que una minoría sostiene que no es necesaria la capacitación permanente porque es cuestión de naturaleza propia de la persona, más aun si estos funcionarios ya tienen un tiempo prudencial de servicio, este criterio provoca desinterés y resistencia por la innovación en el funcionario y malestar e inconformidad en el usuario por el servicio recibido.

5. ¿Acostumbran realizar reuniones de trabajo donde tengan la libertad de expresar sus inquietudes, criterios y sugerencias respecto de las necesidades laborables?

Tabla No. 20: Realización de reuniones de trabajo y libertad de expresión

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

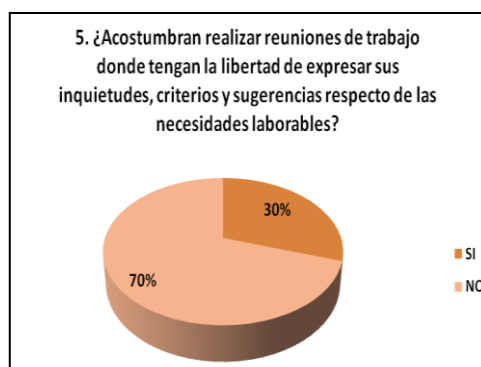


Gráfico No. 17: Realización de reuniones de trabajo y libertad de expresión

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas 30% indica que SI acostumbra realizar reuniones de trabajo donde tengan la libertad de expresar sus inquietudes, criterios y sugerencias respecto de las necesidades laborables, mientras que el 70% dice que no acostumbra ese tipo de reuniones.

De las encuestas aplicadas a los directivos del Balcón de Servicios, el 30% indica que periódicamente acostumbra reunirse con el personal a su cargo lo que motiva en cierto modo al personal. Mientras que la mayoría que no acostumbra ese tipo de reuniones, esta actitud es preocupante porque el personal que atiende al usuario es quien sabe la realidad diaria por la atraviesan tanto los funcionarios como los usuarios, y son quienes deben dar sus puntos de vista para cualquier toma de decisiones.

6. ¿Usted tiene las facilidades suficientes de acceso al catastro para poder dar la atención adecuada al usuario que asiste a su ventanilla de atención?

Tabla No. 21: Facilidad de acceso al catastro

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

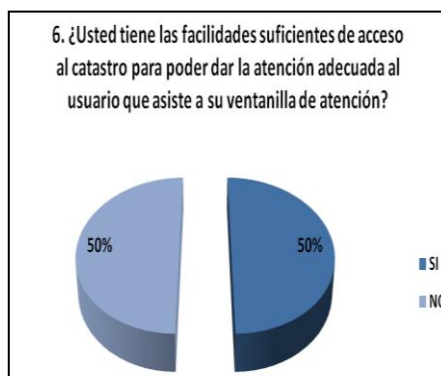


Gráfico No. 18: Facilidad de acceso al catastro

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 50% manifiesta que SI tiene las facilidades suficientes de acceso al catastro para poder dar la atención adecuada al usuario que asiste a su ventanilla de atención, pero el otro 50% indica que NO lo tiene.

De las encuestas aplicadas la mitad del personal de ventanillas manifiesta que si tiene facilidad de acceso al catastro para resolver los trámites solicitados por los usuarios, demostrando que si puede haber solución al problema planteado. Mientras que la otra mitad sostiene que si es verdad que se puede acceder al catastro, pero la parte operativa para manejarlo requiere de muchas instancias que si quitan mucho tiempo lo que provoca malestar en el usuario por el tiempo de ejecución.

7. ¿Usted cree que el nuevo sistema informático es lo suficientemente ágil como para poder satisfacer las necesidades y requerimientos del contribuyente?

Tabla No. 22: Sistemas informáticos y atención a los clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

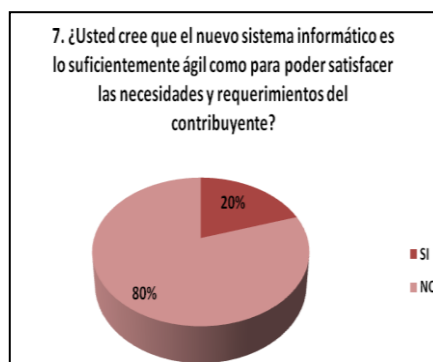


Gráfico No. 19: Sistemas informáticos y atención a los clientes

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 20% de los encuestados indican que el nuevo sistema informático SI es lo suficientemente ágil como para poder satisfacer las necesidades y requerimientos del contribuyente y el 80% dice que NO.

De las encuestas realizadas a los funcionarios del Balcón de Servicios La mayoría manifiesta que el nuevo sistema informático tiene muchos caminos y campos de recorrido lo que requiere mucho más tiempo no solo para consultas sino lo que es más para poder concretar o culminar una transacción para la resolución de los tramites solicitados, manifestando que el sistema informático debería ser más amigable, y fluido. En tanto que una minoría sostiene que es ágil, demostrando el poco interés por que los trámites solicitados por los usuarios sean solucionados en el menor tiempo posible

8. ¿Cree que la concentración de funciones en las Administraciones Zonales ha mejorado la atención al contribuyente?

Tabla No. 23: Concentración de funciones en administraciones zonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios



Gráfico No. 20: Concentración de funciones en administraciones zonales

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 10% dice que la concentración de funciones en las Administraciones Zonales ha mejorado la atención al contribuyente y el 90% manifiesta que NO.

Los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios la mayoría manifiesta que la concentración de funciones en las administraciones Zonales ha empeorado la atención al usuario por lo que los trámites sólo ingresan en ventanilla, para en segunda, tercera o más instancias con una demora de resolución de hasta 6 meses, provocando la eliminación de la atención personalizada, el represamiento de trámites y el malestar general tanto para el usuario como para el funcionario. Mientras que una minoría opina que ha mejorado la atención demostrando desinterés por los problemas existente.

9. ¿El servicio de atención al usuario ha cumplido con los objetivos propuestos para este fin?

Tabla No. 24: Objetivos del servicio de atención al usuario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

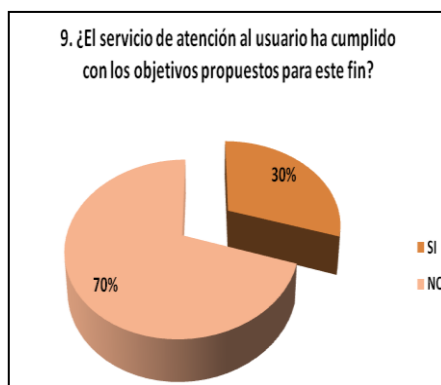


Gráfico No. 21: Objetivos del servicio de atención al usuario

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 30% de funcionarios encuestados indica que el servicio de atención al usuario SI ha cumplido con los objetivos propuestos para este fin, mientras que el 70% manifiesta que no se han cumplido.

Según el resultado de las encuestas la mayoría indica que no se han cumplido con los objetivos propuestos debiendo tomar los correctivos necesarios para mejorar la calidad de servicio que estamos brindando al usuario-Mientras que una minoría manifiesta que si se han cumplido los objetivos este criterio no permite mirar y reconocer las falencias existentes en esta área, mismas que están provocando el malestar general.

10. ¿La Institución en general ha aportado para que el servicio al usuario mejore notablemente para satisfacción de la comunidad?

Tabla No.25: Aporte de la institución y satisfacción de la comunidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Fuente: Entrevista a directivos y funcionarios

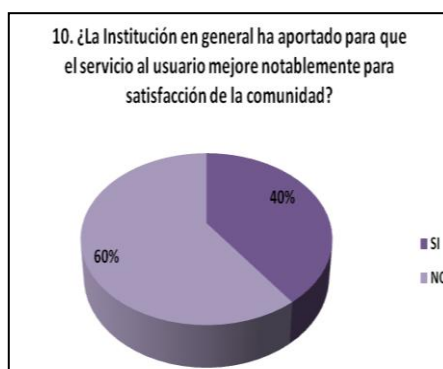


Gráfico No. 22: Aporte de la institución y satisfacción a la comunidad

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Análisis e Interpretación

El 40% de los encuestados manifiestan que existe el aporte por parte de la Institución en general, mientras que el 60% manifiesta que no hay el aporte necesario.

De las encuestas aplicadas el sentir de menos de la mitad de los Funcionarios indica que la Institución en general si aporta para el mejoramiento de la atención al usuario, esto da la medida de que si existe preocupación por parte de las autoridades. Mientras que la mayoría manifiesta que no existe un aporte general, en el sentido de que se ha esperado correctivos respecto del nuevo sistema informático, pero han hecho caso omiso, indicando que debemos adaptarnos a los nuevos procesos y eso lleva tiempo pero el malestar de los usuarios sigue latente.

4.3. VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS

El estadígrafo de significación por excelencia es:

Chi-cuadrado, que nos permite obtener información con la que aceptamos o rechazamos la hipótesis.

3.- ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?

4.- ¿Existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites?

6.- ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?

9.- ¿Cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?

4.3.1. COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS

Para establecer la correspondencia de las variables se eligió 2 preguntas por la variable independiente y 2 por la variable dependiente que permite efectuar el proceso de combinación.

Pregunta 3.- ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?

Pregunta 4.- ¿Existe un plan de acción para mejorar la Resolución de Trámites?

Se eligió estas 2 preguntas por cuanto hace referencia a la variable independiente que es “**LA RESOLUCION DE TRÁMITES**” Ver Tabla N. 8 de las preguntas 3 y 4.

Pregunta No. 6 ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?

Pregunta No. 9 ¿Cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?

Se eligió estas dos preguntas porque hace referencia a la variable dependiente " **ATENCIÓN AL USUARIO**"

NOTA: Ver tabla No. 9 de las preguntas 6 y 9.

4.3.2. PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

H1. Las Resolución de Trámites no influye en la Atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico, Provincia de Pichincha.

H2. La Resolución de Trámites influyen en la Atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico, Provincia de Pichincha.

4.3.3. SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

Se utilizará el 0.05% (explicación: es el margen de error de 5%)

4.3.4. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Se trabajará con todo el muestreo que es el de 100 usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico, Provincia de Pichincha.

4.3.5. ESPECIFICACIÓN DEL ESTADÍGRAFO

Es dejar constancia de X^2 es igual al Chi-Cuadrado

$X^2 = \sum (o-f)^2$ donde $x^2 =$ Chi-Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

4.3.6. ESPECIFICACIÓN DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

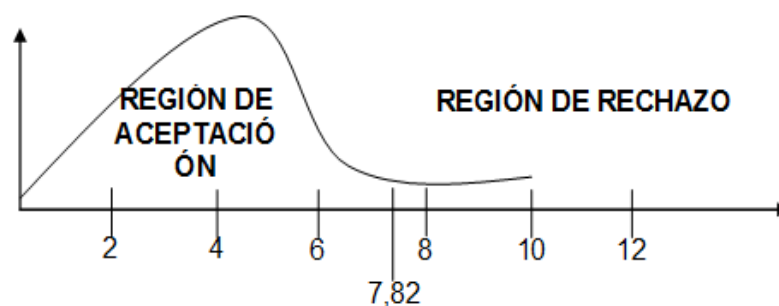
Para decidir sobre estas dos regiones, primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 2 columnas.

$$gl = f - 1 \times c - 1 \qquad gl = (3) (1)$$

$$gl = (4-1).(2-1)$$

Entonces con 3 gl a un nivel de significación con el 0,05 tenemos en la tabla de $X^2=7,82$, por consiguiente se acepta la hipótesis **nula** para todo el valor de Chi-Cuadrado que se encuentra hasta 7,82 y se rechaza la hipótesis **NULA** cuando los valores calculados son mayores a 7,82.

La representación gráfica sería:



4.3.7. CALCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla Nº 26: Frecuencias observadas

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
3.- ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?	20	80	100
4.- ¿Existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites?	30	70	100
6 ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?	40	60	100
9 ¿Cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?	60	40	100
SUBTOTAL	150	250	400

Elaborada por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

4.3.8. CALCULO DE FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla No. 27: Frecuencias esperadas

PREGUNTAS	SI	NO	SUBTOTAL
3.- ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?	37,50	62,50	100 250x100:400
4.- ¿Existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites?	37,50	62,50	100
6 ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?	37,50	62,50	100
9 ¿Cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?	37,50	62,50	100
SUBTOTAL	150	250	400

Elaborada por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

4.3.9. CALCULO DEL CHI-CUADRADO

Tabla No. 28: Cálculo del Chi-Cuadrado

PREGUNTAS		OBSERVADAS	ESPERADAS	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² -C
3.- ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?	SI	20	37,50	-17,50	306,25	8,1666
	NO	80	62,50	17,50	306,25	4,9000
4.- ¿Existe un plan para mejorar la resolución de trámites?	SI	30	37,50	-7,50	56,25	1,5000
	NO	70	62,50	2,50	56,25	0,9000
6.-¿ La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?	SI	40	37,50	-2,50	6,25	0,1666
	NO	60	62,50	-2,50	6,25	0,1000
9.- Cuando una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna ¿usted cede su puesto?	SI	60	37,50	-22,50	506,25	13,5000
	NO	40	62,50	-22,50	506,25	8,1000
		400	400		X²= Σ	37,3332

4.3.10. DECISIÓN FINAL

Para tres grados de libertad que un nivel de 0.05 se obtiene en la tabla 7,82 y como el valor del Chi-Cuadrado calculado es 37,3332 se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis NULA por lo que se acepta la hipótesis alterna que dice: LA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES SI INFLUYE EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO, PROVINCIA DE PICHINCHA..

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Debido a la implementación del nuevo sistema informático catastral y la falta de capacitación en el proceso del mismo y la serie de pasos innecesarios y repetitivos que se deben seguir en el manejo de los archivos catastrales, provocó el desinterés de las labores encomendadas.
- Por el exceso de trámites solicitados por parte del usuario da lugar al represamiento de los mismos lo que repercute en el desempeño laboral del personal del Balcón de Servicios.
- No existe comunicación entre compañeros y más aún entre dependencias internas lo que provoca retrasos y descoordinación en la resolución de los trámites.
- En la actualidad se ha perdido la práctica de valores y formas de convivencia lo que está causando malestar, aislamiento a personas embarazadas, discapacitadas y de la tercera edad.
- No existe confianza en el funcionario por parte de los jefes para escuchar criterios respecto a la problemática de la atención al usuario.

5.2. RECOMENDACIONES

- El personal que labora en el Balcón de Servicios Centro necesita capacitarse en el manejo de los nuevos procesos informáticos

catastrales así como en temas de Atención al cliente, normas jurídicas internas, etc. lo que permitirá retomar el interés por el cumplimiento de las labores encomendadas y el crecimiento tanto para el funcionario en el ámbito personal, para la institución que necesita mantener su buena imagen y en especial para el usuario que es quien más espera un buen trato y atención como ellos se merecen.

- Al existir exceso de trámites solicitados por los usuarios y para evitar el represamiento de los mismos es necesario una capacitación urgente en el manejo del nuevo sistema informático catastral, formas o maneras de aprender a coordinar, en busca de nuevas estrategias que le permitan agilizar la resolución de los trámites.
- Promover reuniones permanentes del personal del Balcón de Servicios con el de las otras dependencias a fin de compartir criterios acordes a las funciones de cada unidad, lo que permitirá involucrarnos más en el ámbito general y no solo personal.
- Retomar la práctica de valores. Estos requieren de armonía, es decir, amistad y fraternidad entre los integrantes, superando resentimientos, odios y rencores, la honestidad como esa capacidad de comportarse de acuerdo a lo establecido en la sociedad, la Solidaridad percibida como la unión y la colaboración mutua entre quienes protagonizan y comparten esos ambientes de éxito común, la amistad como una desinteresada y noble forma de expresar y recibir afecto en el entorno empresarial y la bondad consistente en hacer el bien de la manera más amable, generosa y firme; son los que en cierto modo podrían considerarse como los

que nos llevarían sin duda alguna de manera eficiente y segura al anhelado éxito empresarial.

- Realizar reuniones permanentes jefes y personal operativo a fin de que se escuchen criterios puesto que el personal operativo es el que está inmerso en los problemas diarios, de esta manera se tomarán correctivos de acuerdo a las necesidades.
- Aplicar la Guía Interna de Trámites lo que permitirá un mejor desenvolvimiento en la resolución de los requerimientos solicitados por los usuarios.

CAPÍTULO 6

LA PROPUESTA

TEMA

GUIA INTERNA PARA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO QUE ACUDE AL BALCÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PARROQUIA CENTRO HISTÓRICO, PROVINCIA DE PICHINCHA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN: Dirección Metropolitana de Catastros

RESPONSABLE DE ELABORACIÓN: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

COORDINADOR: Psic. Edu. Paulina Margarita Ruiz López

PARROQUIA: Centro Histórico

DIRECCIÓN: Chile entre Venezuela y Guayaquil

TELÉFONO: 2580055

TIEMPO: Septiembre 2012 – Febrero 2013

BENEFICIARIOS: Municipio Metropolitano de Quito, Dirección de Avalúos y catastros, Balcón de Servicios Centro y Usuarios.

INSTITUCIÓN: Dirección Metropolitana de Catastros

SOSTENIMIENTO: Gubernamentales.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según los resultados que fueron arrojados en la investigación se ha concluido que el problema ha sido ocasionado por la implementación del nuevo sistema informático catastral, la falta de capacitación al personal de atención al usuario en el proceso de desarrollo del mismo que necesita

recorrer varios pasos innecesarios y repetitivos para la actualización de los datos catastrales solicitados por los usuarios, Los dilatados períodos que generalmente tarda el municipio en la resolución de trámites se producen básicamente por la carencia de archivos o registros especialmente diseñados para capturar y dar seguimiento inmediato a la información que incluyen las diferentes áreas de regulación municipal, lo que ha provocado impotencia y hasta desinterés en el funcionario para el cumplimiento de las labores encomendadas, acompañadas del exceso de trámites, solicitados en la ventanilla del Balcón de Servicios de la Administración Central, sin poder ser atendidos oportunamente

Si tomamos en consideración que el personal que labora en ventanilla es quien conoce más de cerca la problemática y que está palpando a diario el malestar del usuario, súmase a esto que el funcionario no tiene el apoyo suficiente de sus jefes ya que ellos no escuchan criterios respecto a la problemática existente, al contrario debería existir mayor comunicación entre todas las áreas involucradas en el Balcón de Servicios para unir esfuerzos en busca de la solución al problema.

Por otra parte, la difusión de los trámites y sus requisitos es, sin duda, insuficiente, además de que es práctica común que se cambien continuamente los requisitos de los trámites. Todo esto ocasiona que los usuarios perciban la gestión pública como confusa, lenta, repetitiva, etc., por lo que, frecuentemente, quieren realizar sus actividades sin apegarse estrictamente a la regulación.

En esta fase se procederá a preparar la elaboración de la Guía Interna de Resolución de Trámites y Mejora de Atención al usuario.

Con la presente propuesta se aspira mejorar la resolución de trámites de una forma, simple, flexible, con ideas innovadoras, que permitan la toma

de decisiones rápidas y oportunas, para la entrega de un servicio eficiente y de calidad. Incluye información de los procesos y procedimientos asociados a los servicios y trámites más recurrentes, incluyendo información importante como requisitos, plazos, marco legal, entre otros.

Nos ayudará a simplificar los métodos de trabajo, eliminando operaciones y papelería innecesaria, con el fin de reducir costos y dar fluidez y eficacia a las actividades que se realizan en el Balcón de Servicios.

Además, permitirá ordenar y aplicar lo que dispone la normativa vigente, de manera muy efectiva y eficiente, acciones que serán controladas mediante procesos de control, permitiendo tener un estilo propio y al mismo tiempo alineado a los objetivos de la Institución, de brindar servicios de calidad que influya en la satisfacción de las autoridades, de los funcionarios y fundamentalmente de los usuarios.

6.3. JUSTIFICACION

Esta propuesta es factible porque voy a unir la teoría con la práctica y porque las autoridades del Municipio Metropolitano de Quito consientes de la necesidad de mejorar la atención al usuario aplicando el Plan del Buen Vivir, están dispuestas a colaborar con los recursos importantes para el desarrollo e imagen de la Institución.

La propuesta que se plantea es factible por cuanto se cuenta con la colaboración y el apoyo de las diferentes unidades que integran el Balcón de Servicios en busca de dar solución al problema, está constituida por una “GUÍA INTERNA PARA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO”

Es importante porque nos permitirá solucionar el problema, al considerarle al Balcón de Servicios funcionando como un todo, rompiendo las barreras de los diferentes departamentos que intervienen en la atención al usuario, evitando pérdidas de tiempo al usuario y mejorando los tiempos y la calidad en los servicios que se prestan. Considerando que la mayoría de los requerimientos corresponden al Balcón de Servicios Centro, se supone que ésta unidad estará al frente de la atención al usuario.

La propuesta será de impacto porque está constituida por una Guía Interna para Resolución de Trámites y Mejorar la Atención al Usuario que asiste al Balcón de Servicios

Esta Guía Interna para Resolución de Trámites representa un esfuerzo más al interior del Balcón de Servicios de la Administración Central, en cumplimiento de su misión, visión y objetivos cuya intencionalidad principal es poner a disposición de todos los funcionarios y usuarios de la Municipalidad las herramientas básicas para el mejoramiento en la resolución de los trámites solicitados por los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Centro.

La publicación de la Guía Interna para Resolución de Trámites y mejorar la atención al usuario, pretende efectuar un señalamiento a los conceptos básicos y a la secuencia de pasos que se deben seguir al efectuarse un trámite en esta área acorde con la normativa vigente.

La buena aplicación de esta Guía Interna por parte de los funcionarios que laboran en el Balcón de Servicios de la Administración Central ayudará a fortalecer su gestión.

La propuesta presentada será de beneficio para la institución, para el funcionario y para la comunidad en general.

6.4. OBJETIVOS.

6.4.1. Objetivo General

Diseñar una Guía interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario que asiste al Balcón de Servicios Municipales de la Administración Central, del Municipio Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos Específicos

Sensibilizar, a los funcionarios y directivos del Balcón der Servicios de la Administración Central la importancia que tendrá la Guía interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario.

Difundir la Guía interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario lo que permitirá garantizar la transparencia y el servicio.

Aplicar la Guía Interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario, además se convierta en una herramienta institucional.

6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Operacional

Esta propuesta es factible porque voy a unir la teoría con la práctica y porque las autoridades del Municipio Metropolitano de Quito consientes de la necesidad de mejorar la atención al usuario aplicando el Plan del Buen Vivir, están dispuestas a colaborar con los recursos importantes para el desarrollo e imagen de la Institución.

La propuesta que se plantea es factible por cuanto se cuenta con la colaboración y el apoyo de las diferentes unidades que integran el Balcón de Servicios en busca de dar solución al problema, está constituida por una Guía interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario.

6.5.2. Factibilidad Técnica

Criterios para evaluar la aplicación de la Guía Interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario que acude al Balcón de Servicios de la Administración Centro del Municipio Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha.

Para la aplicación o ejecución de la propuesta, ver a nuestro recurso humano, tecnologías estructurales para poder poner en práctica la propuesta.

Tabla No. 29: Criterio para evaluar la Factibilidad Técnica

CRITERIO DE EVALUACION	DETALLE DE FACTORES A EVALUAR
1 PERSONAL	a) Estructura organizacional
	b) Capacidad del recurso humano
	c) Apoyo de tecnología informática en la elaboración de herramientas audiovisuales
	d) Proceso para el registro y control de actividades en el desarrollo del manual
	e) Metodología didáctica a seguir en la elaboración del manual
2. RECURSOS HARDWARE	a) Conexiones adecuadas para servicio de internet
	b) Equipos informáticos
	c) Disposición al acceso a los equipos informáticos
	d) Instalaciones de programas adecuados
	e) Mantenimiento adecuado
3. RECURSO SOFTWARE	a) Instalación de programas adecuados
	b) Conocimientos técnicos de material de soporte
	c) Manejo de internet

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Tabla No. 30: Criterio de Factibilidad Talento Humano

TALENTO HUMANO	
ESPECIFICACIONES	COMENTARIOS
1 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	a) Plan estratégico del Balcón de Servicios de la Administración Centro del Municipio Metropolitano de Quito
2 PERSONAL	a) Autoridades que brindan el apoyo para la elaboración del manual
	b) Capacitadores expertos en la materia para el proceso de capacitación a los funcionarios de la institución

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

6.5.3. Factibilidad Financiera

Tabla No. 31: Factibilidad Financiera

No	DETALLE DEL GASTO	CANTIDAD	COSTO	VALOR TOTAL	POSEE ACT	
					SI	NO
	HARDWARE					
1	Mini laptop	1	600	600	X	
2	Computadoras fijas	10	1000	6000	X	
	SOFTWARE					
3	Sistemas operativos					X
4	TALENTO HUMANO Gastos por capacitaciones	2	200	400		X
5	GASTOS FIJOS Energía eléctrica mensual Gastos de impresión	1	50	50		X
		50	3	150		

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Del detalle financiero mencionado anteriormente, El Balcón de Servicios de la Administración Central no invertirá cantidad alguna, puesto que cuenta con la infraestructura y componentes suficientes para la elaboración de la Guía Interna para Resolución de Trámites, puesto que el costo de la impresión de 50 guías cuyo monto total es de 150,00 Dólares que corre de mi cuenta como aporte por el apoyo brindado por la institución.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

La elaboración de la Guía Interna de Trámites para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario como un documento didáctico que les permitirá orientar a los funcionarios del Balcón de Servicios la realización de diversas diligencias relacionadas con el quehacer municipal, especialmente en los ámbitos administrativo, financiero, catastral y tributario que se atienden en el Balcón de Servicios de la Administración Centro del Municipio Metropolitano de Quito, parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha.

La Guía Interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario es un instrumento pensado y ejecutado en concordancia con el sistema jurídico local vigente y, que considera la menor cantidad posible de requisitos para cada caso.

- Los contenidos deben ser claros y concretos
- Tiene por objeto orientar al funcionario que atiende en Balcón de Servicios y dar herramientas para brindar una atención efectiva
- Debe ser fácilmente entendible para los funcionarios que atienden a los usuarios que acuden a Balcón de Servicios
- Su redacción debe ser eminentemente didáctica que responda a la necesidad del funcionario
- Debe disponer de una organización adecuada para el buen manejo del manual por parte del funcionario

Guía Interna de Trámites es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Requiere de destrezas intelectuales como a su vez manuales, habitualmente para llevarla a cabo se necesita de la ayuda de herramientas y el adecuado conocimiento para manipularlas.

TRÁMITE es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Resolución de Trámites es dar solución a lo solicitado por los usuarios que buscan obtener un beneficio o servicio o, en general, aplicando habilidades, destrezas o maneras de hacerlo en el menor tiempo posible.

La Guía Interna para resolución de trámites y mejorar la atención al usuario, es una colección de indicadores generales, como tipo de trámite, requisitos, base legal y tiempo de despacho, que guiarán a los asesores de servicio a manejar las distintas situaciones y encuentros con los usuarios.

Atención al usuario.- Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Capacitación.- La capacitación o adiestramiento es un derecho de los servidores municipales y se define como el proceso sistemático y

permanente orientado a la obtención o actualización de conocimientos, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes y comportamientos, tendiente a elevar los niveles de eficacia en el desempeño de las funciones públicas.

La Guía Interna abarca desde el cuidado de la imagen institucional, el uso adecuado del lenguaje verbal y corporal y la importancia de evidenciar un alto grado de conocimiento de funciones y servicios de la Institución.

La buena aplicación de esta Guía Interna ayudará a fortalecer la gestión de los funcionarios que laboran el Balcón de Servicios de la Administración Central.

Es importante la creación o elaboración de este manual porque proporcionará información ordenada y sistemática que permita conocer la manera en que se desarrollan las principales funciones encomendadas al Balcón de Servicios y una íntegra información relevante y actualizada, que facilita revisar periódicamente los procesos de trabajo que orientan el quehacer operativo.

Transparentar a la población el proceso que se sigue en la atención de las principales funciones que competen a la Unidad.

Recopilado de: CALEÑO, Mary. Catálogo de Trámites y Servicios que brida la Dirección Metropolitana de Catastros. 2012.

6.7 MODELO OPERATIVO

Tabla No.32: Modelo Operativo

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPOS	RESPONSABLE	RESULTADO
SENSIBILIZACIÓN	Sensibilizar a los funcionarios y directivos del Balcón de servicios de la Administración Central la importancia de la elaboración de la Guía Interna para Resolución de Trámites y mejorar la atención al Usuario	Organización de equipos de trabajo para socializar con instructores sobre la temática.	Humano Material institucional	30 horas	Autoridades, funcionarios y usuarios	Instructores motivados para las jornadas de capacitación sobre la correcta utilización de la Guía Interna para Resolución de Trámites y mejorar la atención al Usuario
CAPACITACIÓN	Planificación de jornadas permanentes de capacitación a los funcionarios del Balcón de Servicios Centro para la publicación, difusión y entrega de la Guía.	Análisis, revisión, entrega y sustentación del material para la capacitación.	Humano Material institucional	40 horas	Investigador y especialista	Personal que labora en el Balcón de Servicios , capacitados utilizando la difusión de las Guías Internas para Resolución de Trámites y mejorar la atención al Usuario
EJECUCIÓN	Aplicar en su lugar de trabajo el contenido de la Guía Interna para Resolución de Trámites y mejorar la atención al Usuario, lo que permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario.	Aplicación de los TICS por parte de los instructores durante la capacitación	Humano Material institucional	8 horas diarias	Instructores, funcionarios y autoridades dela Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.	Las autoridades y personal que labora en el Balcón de Servicios utilizan y aplican el contenido de la Guía Interna para Resolución de Trámites y mejorar la atención al Usuario
EVALUACIÓN	Determinar el grado de interés en la aplicación del contenido del Manual Práctico de Resolución de Trámites.	Observación, participación y diálogo permanente con las autoridades y personal del Balcón de Servicios Centro e instructores.	Humano Material institucional	Una hora por semana	Autoridades del Balcón de Servicios Centro.	Los instructores, autoridades y personal capacitado.

Elaborado por: Rosa Mercedes Cárdenas Granda

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO

BALCON DE SERVICIOS ADMINISTRACION CENTRAL

GUIA INTERNA PARA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES



Elaborado por:

Rosa Mercedes Cárdenas Granda

Contiene trámites de:

**Dirección Financiera de Rentas
Dirección de Avalúos y Catastros**

Febrero 2013

INTRODUCCIÓN

Esta investigación ha demostrado La excesiva acumulación de normativas en los tres órdenes de gobierno los cual ha involucrado que los usuarios se vean obligados a cumplir con una gran cantidad de trámites. Y para colmo, los mecanismos y criterios de resolución no están claramente definidos para la mayoría de los trámites.

Por otra parte, la difusión de los trámites y sus requisitos es, sin duda, insuficiente, además de que es práctica común que se cambien continuamente los requisitos de los trámites. Todo esto ocasiona que los usuarios perciban la gestión pública como confusa, lenta, repetitiva, etc., por lo que, frecuentemente, realizan actividades sin apearse estrictamente a la regulación. Los dilatados períodos que generalmente tarda el municipio en la resolución de trámites se producen básicamente por la carencia de archivos o registros especialmente diseñados para capturar y dar seguimiento inmediato a la información que incluyen las diferentes áreas de regulación municipal.

Esta guía se enfoca precisamente a la resolución de dicha problemática mediante la creación de una herramienta que permitiría hacer más eficiente, expedita y transparente la aplicación de la regulación municipal. Dicha información se relacionará con la gestión a través de una **Guía Interna para Resolución de Trámites** y mejorar la atención al Usuario.

La creación de la Guía Interna para Resolución de Trámites hará posible eliminar el requerimiento de documentación redundante y obviar, incluso, algunos pasos de los trámites y, por ende, agilizar los mecanismos de resolución especialmente en el ámbito administrativo, financiero, catastral

y tributario. Por otra parte, permitirá ordenar y aplicar lo que dispone la normativa vigente, de manera muy efectiva y eficiente acciones que serán controladas mediante procesos de control, permitiendo tener un estilo propio y al mismo tiempo alineado a los objetivos de la Institución, de brindar servicios de calidad que influya en la satisfacción de las autoridades, de los funcionarios y fundamentalmente de los usuarios.

PRIMERA PARTE

Base Legal:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Régimen Municipal
- Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito
- Código Tributario
- Diversas Leyes Ordinarias
- Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito
- Ordenanzas Municipales.

SEGUNDA PARTE

Misión.- Garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes

VISION.- Convertir al Balcón de Servicios Centro en una entidad de evolución constante de mejoramiento en la atención al usuario.

Distribución de las ventanillas de atención al usuario.

Uno de los elementos fundamentales para facilitar, mejorar y simplificar la atención al usuario es la distribución física de la Oficina de Atención al Usuario. Nuestro objetivo es que cuando el usuario nos visite, le facilitemos la localización y acceso a nuestras instalaciones y hagamos su estancia lo más cómoda posible.

Por ello, las instalaciones deben responder, en la medida de lo posible, a criterios de accesibilidad, comodidad y facilidad de acceso a la información.

Los servicios más comunes que los usuarios se acercan a solicitar en el Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio Metropolitano de Quito pueden ser tangibles como:

- Exoneraciones por la ley del anciano y Discapacidad
- Exoneraciones de la Tasa de Seguridad Ciudadana.
- Apertura de Patentes Municipales
- Anulación de de Patentes Municipales
- Licencias de Funcionamiento de Negocios
- Certificados de no adeudar al Municipio
- Emisión de Títulos por concepto del 1,5 por mil
- Transferencias de Dominio
- Reclamos administrativos
- Egreso de Recargo por Solar No Edificado.
- Emisión de Fichas Catastrales
- Actualización de datos en el Catastro
- Apertura de Fichas de Copropiedad

Pero al mismo tiempo existen características intangibles que son parte primordial del servicio, como la actitud y cordialidad del funcionario, capacidad para comprender las necesidades y expectativas del usuario, agilidad en la respuesta, etc. lo que permitirán mejorar el posicionamiento del Balcón de Servicios de la Administración Central.

TERCERA PARTE

Distribución de las ventanillas de atención al usuario.

Los verdaderos momentos trascendentales son los numerosos encuentros entre los usuarios y los funcionarios, equipos y otros medios remotos como el call center o la página web del Municipio Metropolitano de Quito.

En el Balcón de servicios, se definen los siguientes momentos trascendentales:

- 1.- Ingreso del cliente en El Balcón de Servicios.
- 2.- Tomar su turno en la ventanilla correspondiente.
- 3.- Esperar sentado hasta ser atendido.
- 4.- Interacción del cliente con los servicios complementarios.
- 5.- Entrega del servicio esencial.
- 7.- Despedida.

El proceso de poner en acción la entrega del servicio, en la que los empleados y los usuarios representan papeles muy importantes y siguiendo caminos bien definidos. Por tal razón se ha elaborado un manual de servicio con normas de atención al usuario, mismas que se presentan más adelante en este manual.

Al utilizar el Balcón de servicios de la Administración Central, el usuario atraviesa por varios encuentros se presentan situaciones difíciles de manejar, sin embargo es importante conocer y normar las acciones que se emprenderán con el objetivo de que la percepción del servicio sea siempre positiva, el mensaje final que el cliente tenga, deberá ser: Cuenta con nosotros, el Municipio Metropolitano de Quito te brinda el mejor servicio.

Al igual que la Institución tiene su filosofía corporativa, es importante para el personal y para el usuario que cada área tenga definida una misión de calidad, por ello se han definido la política y objetivos de calidad para el Balcón de servicios.

CUARTA PARTE

Clasificación y ordenamiento de los usuarios.

Los usuarios son ordenados según cómo van llegando, independientemente del servicio o trámite que desee realizar.

Pueden establecerse diferentes colas según el trámite a realizar, de acuerdo a las necesidades de cada ventanilla.

El proceso de atención al usuario comprende los siguientes pasos:

1. Entrada del cliente al Balcón de Servicios. Se ubican por orden de entrada en la ventanilla de recepción de turnos.
2. Tiempo de espera. El tiempo transcurrido entre la entrega del ticket y la llamada para atenderle en la ventanilla correspondiente.
3. Tiempo de atención. Tiempo transcurrido entre la llamada para atenderle y la llamada al próximo usuario o la pulsación del botón de fin de Atención.

El cliente que requiere la realización otro trámite que le corresponda a otra ventanilla, se deberá reenviar a otro servicio debiendo solicitar un nuevo turno o ticket, esta modalidad de orden es muy efectivo puesto que tiene que ubicarse en el lugar que le corresponde de acuerdo al entorno global de atención personalizada.

¿Qué hacer en caso de...?

-Usuarios sin tiket o turno.

Es importante no atender a usuarios que no tengan su respectivo ticket o turno, dado que es signo de injusticia en la atención personalizada que sería difícil de corregir en el futuro. Desde ningún punto de vista se estaría dando un buen servicio a un usuario, estamos cuando estaríamos perjudicando al resto de usuarios que son la mayoría.

-Clientes que salen a la calle y vuelven a entrar con el mismo ticket.

Los clientes que están ubicados en la sala de espera ven como un cliente entra de la calle y por arte de magia se salta a los demás y es llamado preferentemente para ser atendido. Los clientes que salgan a la calle deberán solicitar un nuevo turno.

-Clientes que se les ha pasado el número.

Cuando llamamos al cliente y no acude, debemos realizar un rellanado al cabo de unos segundos. Si aun así no viene lo marcamos como cliente "No presentado" y llamamos al siguiente. Los clientes que hayan perdido su turno, deberán solicitar un nuevo ticket.

No debemos asumir responsabilidades que no nos corresponden, el cliente ha tenido dos oportunidades para acudir y su número se puede visualizar un mínimo de veces en el Display General. Esto es un margen más que suficiente para que los clientes acudan cuando son llamados.

Soportes informativos y señalética interior.

Un elemento fundamental en el Balcón de Servicios es la adecuación y utilidad de los elementos tangibles que se usan en las Administraciones, lo cual incide de forma notable en la satisfacción de nuestros usuarios. El desarrollo de este importante aspecto se incluye en el documento

El sector de la señalética, que son los sistemas de señalización, cuyo impacto visual incide de manera preponderante. La información que aporta cualquier código de señales permite facilitar con rapidez, y de forma casi instantánea, el mensaje que se quiere transmitir a lo largo de un trayecto o en un lugar determinado.

Por otro lado, para conseguir una buena señalización, que comporte resultados efectivos, hade lograrse, además de ofrecer símbolos gráficos adecuados, una correcta ubicación, en lugares perfectamente visibles, de los carteles informativos. Igualmente, también es importante la correcta ubicación de los cuestionarios de evaluación, de forma que se facilite su utilización por los ciudadanos que acuden al Balcón de Servicios Centro. Es importante también la ubicación de carteles o señalización orientativa así como la adecuación del mobiliario a los flujos de demanda y al tipo de atención prestada, suelen motivar insatisfacción por parte de nuestros clientes.

QUINTA PARTE.

Acciones de mejora del servicio de atención al usuario

El objetivo es presentar una serie de herramientas que permitan obtener información para la creación de acciones de mejora. Con este fin, se recomienda la utilización de herramientas ampliamente conocidas como son las autoevaluación y la calificación por parte del usuario.

Autoevaluación

La realización de autoevaluaciones en las Ventanillas del Balcón de Servicios Centro, con el propósito de identificar las fortalezas y las debilidades, permitirá tomar las correspondientes acciones o medidas correctoras.

Calificación por parte del usuario

Proceso electrónico mediante el cual el usuario califica el servicio recibido por parte del funcionario del Balcón de Servicios como regular, buena, muy buena, excelente.

Política de calidad:

“Trabajar profesionalmente y con entusiasmo para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios del Balcón de servicios de la Administración Central del Municipio Metropolitano de Quito, a través del cumplimiento y mejora continua de nuestros servicios, con la finalidad de crear excelentes relaciones con nuestros usuarios y un verdadero posicionamiento de servicio de excelencia.

SEXTA PARTE

VENTANILLAS RESPONSABLES

Clasificación y ordenamiento de los usuarios.

VENTANILLA DE INFORMACIÓN Y ENTREGA DE TURNOS

Los usuarios son ordenados según cómo van llegando, independientemente del servicio o trámite que desee realizar.

Pueden establecerse diferentes colas según el trámite a realizar, de acuerdo a las necesidades de cada ventanilla.

DIRECCIÓN FINANCIERA DE RENTAS VENTANILLAS 15, 16, 17, 18

¿Qué es Impuesto Predial Urbano?

Tributo anual que están obligados a pagar todos los propietarios o titulares de los bienes inmuebles situados en el Territorio del Distrito Metropolitano de Quito, gestión que está regulada por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, arts. 312 y más.

Exoneración del Impuesto predial por Ley del Anciano, para personas que hayan cumplido 65 años o más antes del nacimiento de la obligación tributaria correspondiente al impuesto predial urbano o rural (1 de enero de cada año)

Requisitos:

-Copia de cédula de ciudadanía.

Base Legal:

-Ley Orgánica de Régimen Municipal, arts. 312 y otros

-Código tributario

-Ley del Anciano, art. 14

-Tiempo de despacho:

Inmediato.

Exoneración de Tasa de Seguridad Ciudadana.- para personas que hayan cumplido 65 años o más antes del nacimiento de la obligación tributaria correspondiente al impuesto predial urbano o rural (1 de enero de cada año) Jubilados del IESS, ISFA, POLICIA NACIONAL y discapacitados calificados por el CONADIS.

Requisitos:

- Copia de cédula de ciudadanía.
- Copia de Carné de discapacitado (CONADIS)
- Copia de Carné de jubilando (IESS, ISFA, ISPOL)

Base Legal:

- Ley Orgánica de Régimen Municipal, arts. 312
- Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, Art III.130.a, respecto de la exoneración de la tasa de seguridad ciudadana a las personas de la tercera edad, a los jubilados y discapacitados.

-Tiempo de despacho:

Inmediato.

Egreso de Recargo Por Solar no Edificado.- Consiste en la baja del título de crédito emitido por ese concepto, debido a que el sector donde se encuentra el predio no ha sido urbanizado y no cuenta con servicios básicos como agua potable, canalización y energía eléctrica.

Requisitos:

- Certificado de factibilidad de obras conferido la EPMAPS-Q
- Copia de cédula de ciudadanía.
- Casos especiales: Informe de Regulación Urbana (IRM) por `protección ecológica, histórica, afectación por obra o vialidad.

Base Legal:

- Ley Orgánica de Régimen Municipal, arts. 318

-Tiempo de despacho:

Inmediato.

Impuesto de Patente.- Tributo municipal que deben pagar todas las personas que ejercen actividad económica dentro del territorio del Distrito Metropolitano de Quito incluido el permiso de funcionamiento

Requisitos para inscripción en el registro de contribuyentes que realizan actividad económica por primera vez o cuando se produzca cambio de datos:

Personas naturales:

- Copia de cédula de ciudadanía.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC)

Sociedades de hecho:

- Escritura de constitución y-o Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal.

Sociedades civiles:

- Escritura de constitución
- Copia de Sentencia del Juez de lo Civil
- Copia de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal.

Sociedades bajo control de la Superintendencia de Compañías o de Superintendencia de Bancos:

- Copia de Escritura de constitución
- Copia de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal.

-Ley Orgánica de Régimen Municipal, arts. 363 a 367 y Ordenanza 135, publicada en el Registro Oficial 524, de 14 de febrero de 2005.

-Tiempo de despacho:

Inmediato.

Exoneración del Impuesto de Patente para artesanos calificados.-

Para que se reconozca la exoneración del impuesto de patente en beneficio de los artesanos calificados.

Requisitos:

-Copia de la calificación artesanal otorgada por la Junta de Defensa de los Artesanos calificados.

-Copia del RUC.

Base legal:

-Ley Orgánica de Régimen Municipal, art. 367.

-Tiempo de despacho:

Inmediato

Impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.-Tributo que deben pagar todas las personas naturales, jurídicas, sociedades de hecho y negocios individuales, nacionales o extranjeros, domiciliados en la jurisdicción del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, que ejerzan habitualmente actividades comerciales, industriales, financieras, que estén obligados a llevar contabilidad de acuerdo con lo que dispone la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento de aplicación.

Requisitos:

- Llenar y suscribir el formulario correspondiente
- Cancelación del RUC-Resolución de la Superintendencia de Compañías (inactividad, disolución, liquidación y cancelación).

Base legal:

- Ley Orgánica de Régimen Municipal,

-Tiempo de despacho:

Inmediato

Emisión de Certificados de no adeudar al Municipio, bienes raíces, cumplimiento tributario de los impuestos de patentes y del 1,5 por mil sobre los activos totales (ventanillas 10, 11, 11, 12. 13. 14)

Requisitos:

- Adquirir especie valorada mediante el pago de tasa respectiva.

Base legal:

- Ley Orgánica de Régimen Municipal arts. 378 y otros.
- Ordenanzas Municipales

-Tiempo de despacho:

Inmediato

Transferencias de dominio de bienes inmuebles (aplicación de los impuestos de alcabala y, a la utilidad o plusvalía) Ventanillas 21, 22, 23, 24,

Liquidación de los impuestos de alcabala y Utilidad o Plusvalía previo al cierre de las escrituras públicas correspondientes y a la inscripción en el Registro de la Propiedad.

Requisitos:

- Formulario de liquidación del impuesto a la utilidad firmado por el vendedor y sello y firma del notario.
- Avisos del impuesto a la alcabala con firma y sello del notario.
- Carta de Impuesto Predial del año en que se realiza la transferencia de dominio.
- Minuta o escritura sin enmendaduras, con firma y sello del notario.
- Certificado del Registro de la Propiedad actualizado.
- Copias de las cédulas de ciudadanía o identidad, o pasaporte de compradores y vendedores.
- Copia de las escrituras anteriores.

Documentos adicionales en caso de adjudicaciones de lotes de terreno por cooperativas:

- Nombramiento del representante legal de la cooperativa.
- Copias de la cédula de ciudadanía o identidad del adjudicatario.

Documentos adicionales en caso de derechos y acciones:

- Abrir ficha de copropietarios

Documentos adicionales en caso de remate:

- Protocolización de la sentencia de adjudicación del remate.

Documentos adicionales en caso de expropiación parcial o total:

- Copia de la resolución de Concejo Metropolitano de Quito

Documentos adicionales en caso de donación:

- Protocolización de la insinuación para donar.

Documentos adicionales en caso de fajas de terreno del Municipio:

- **Copia de la resolución del Concejo Metropolitano de Quito.**
- Certificado extendido por la Tesorería Metropolitana que demuestre haber cancelado la totalidad del valor de la adjudicación.
-

Nota: Para los casos en que el bien inmueble que se transfiere quede hipotecado a favor del Municipio, la escritura pública de transferencia de dominio deberá contener la cláusula de hipoteca correspondiente.

Base legal:

-Impuesto a la Alcabala.-Ley Orgánica de Régimen Municipal arts. 344 a 354.

-Impuesto a la Utilidad o Plusvalía.- Ley Orgánica de Régimen Municipal art. 368 a 373.

Tiempo de despacho:

Inmediato

Reclamos administrativos tributarios: Recepción de documentos en ventanillas **6 y 7**.

Es el procedimiento mediante el cual los usuarios realizan un reclamo que se centra en sede administrativa y que está regulado especialmente en el Código Tributario ecuatoriano, sobre los tributos municipales, (impuestos, tasas, contribuciones de mejoras) o por pago indebido o en exceso, no conformidad con los valores emitidos, rectificaciones de datos, etc.

Requisitos:

- Presentación del reclamo de conformidad con los requisitos que ordena el Código Tributario.
- Documentación que respalde el reclamo planteado.

Base legal:

- Código Tributario, arts.115 a 123.

Tiempo de despacho:

Hasta 120 días hábiles según lo dispuesto en el art. 132 del Código Tributario Ecuatoriano, Sin embargo, puede realizarse en un plazo menor según la complejidad del caso y, la disposición oportuna de los instrumentos necesarios para resolver.

Reclamo por pago indebido o pago en exceso: Recepción de documentos en ventanillas **6 y 7**.

Pueden presentar los usuarios en la Administración Tributaria Municipal, según lo prescrito en el art. 122 del Código Tributario , que regula lo referente al reclamo de pago indebido, entendido como se realice por un tributo no establecido legalmente o del que haya exención por mandato legal; efectuado sin que haya nacido la respectiva obligación tributaria conforme a los supuestos que configuran al respectivo hecho generador en iguales condiciones a que se hubiere satisfecho o exigido ilegalmente o fuera de la medida legal.

Requisitos:

Presentación del reclamo tributario por escrito, que contendrá:

1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se la formule (Director Metropolitano Tributario)
2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que lo hace; el número del Registro de Contribuyentes, o de la cédula de identidad, en su caso.
3. La indicación de su domicilio permanente y para notificaciones.
4. Mención del acto administrativo objeto del reclamo señalando el motivo del reclamo y sus fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, en forma clara, precisa y concisa.
5. La petición concreta que se formule; y,
6. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine.

A la reclamación se adjuntarán las pruebas de que disponga o se solicitará la concesión de un plazo para el efecto.

Base legal:

- Código Tributario art. 122 y 123, respectivamente.

-Tiempo de despacho:

Hasta 120 días hábiles según lo dispuesto en el art. 132 del Código Tributario Ecuatoriano, Sin embargo, puede realizarse en un plazo menor según la complejidad del caso y, la disposición oportuna de los instrumentos necesarios para resolver.

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTROS (ventanilla 19)

Ubicación de inmueble: Para la identificación físico-espacial de un inmueble dentro de la jurisdicción del Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de depurar la información del catastro relacionada a:

Direcciones:

- Nombre de calles
- Número de casa
- Número de lote

Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad del reclamante y-o RUC del titular de dominio.
- Copia de escritura de adquisición del bien debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.
Certificado de nomenclatura otorgado por la Empresa Pública Metropolitana de Obras Públicas y Movilización (EPMOPMQ).

Base legal:

- Ley Orgánica de Régimen Municipal art. 306
- Manual de Procedimientos de la Dirección Metropolitana de Catastros.

Tiempo de despacho:

Inmediato

Rectificación de datos de identidad del o los titulares de dominio del inmueble: Para corregir el catastro respecto a los datos personales del titular de dominio de un inmueble y, sirve para la depuración del catastro; considera los siguientes datos:

- Copias parciales de hojas catastrales en formato A4.
- Certificaciones de estado de la propiedad (ficha de la propiedad)
- Certificación del avalúo correspondiente.

Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad, pasaporte y – o RUC.
- Comprobante de pago de la tasa o del valor que corresponde al producto catastral solicitado.

Base legal:

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)
- Ordenanza N. 86 que reglamenta el cobro de las tasas por servicios administrativos.

Tiempo de despacho:

Inmediato

6.9. REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla No. 33: Previsión de la evaluación

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Usuarios que utilizan el Balcón de Servicios Municipales de la Zona Centro
¿Sobre qué aspectos?	<u>Variable Independiente:</u> técnicas de resolución de trámites <u>Variable Dependiente:</u> atención al usuario
¿Quién?	Rosa Mercedes Cárdenas Granda
¿Cuándo?	Septiembre 2012 a enero 2013
¿Dónde?	Balcón de Servicios de la Administración Central.
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto y completo profesionalismo investigativo, y absoluta reserva y confidencialidad.

Elaborado por: Rosa Cárdenas Granda

BIBLIOGRAFÍA

- ACHUA, Christopher y LUSIER, Robert. Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades. Editorial Cengage Learning. México. 2da. Edición. 2008.
Excelente, existe material para rato, que lo único hace es enriquecerle a la persona que tiene la oportunidad de leerlo.
- ALLES, Martha. Construyendo Talento. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires-Argentina. 2009.
Es un excelente material de aporte sustentable de desarrollo del talento humano para el crecimiento la continuidad de las organizaciones convirtiéndoles a estas en un campo dinámico y competitivo.
- BABSON, Stanley. Rotación, Depreciación y Obsolescencia del Recurso Humano y Políticas de incentivo para el personal. Editorial LIMUSA. 1ª. Edición. México. 1978.
- BLAKE, Oscar. Detección y análisis de las Necesidades de Capacitación. Editorial Macchi. Argentina. 2000.
Este libro me permitió comprender la necesidad de capacitar al personal para una adecuada atención al usuario.
- BROWN, Andrew. Gestión de la Atención al Cliente. Ediciones Díaz de Santos. Madrid-España. 2009.
La lectura de este libro hace pensar la manera de relacionarnos con los que nos rodean, es decir que debemos hacer parte de nuestra vida cotidiana la buena atención al usuario.

- CALEÑO, Mary. Catálogo de Trámites y Servicios que brinda la Dirección Metropolitana de Catastros. 2012.
Es un documento para trámites a nivel de todo el Municipio Metropolitano de Quito, para mejorar su gestión.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. 2006.
Me ha permitido aprender sobre la gestión del talento humano en un ambiente dinámico y competitivo.
- DIRECCIÓN METROPOLITANA MUNICIPAL DE ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL. Instructivo Básico de Gestión Documental y Archivo en el MDMQ. Resolución N. A059. Quito – Ecuador. 2008.

Información de mucha valía por cuanto en este archivo se encuentra la historia de la gestión administrativa del Municipio Metropolitano de Quito materia de soporte para su gestión frente a la comunidad.
- IBÁÑEZ, Mario. Administración del Recurso Humano en la empresa. Editorial San Marco. Lima - Perú. 2008.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. 2010.
Es necesario alguna vez revisar parte de las Leyes que también son parte correcto de nuestra vida cotidiana y que nos enriquece para nuestro correcto funcionamiento laboral
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Registro Oficial No. 337. 2004.

Es un derecho que tenemos todos los ciudadanos, de tener acceso a la información pública.

- MARYSTANY, Jaime. Empleo y Desarrollo del personal. 2da. Edición. Editorial Valleta. Buenos Aires – Argentina. 1973.
Fuente muy saludable como su título lo indica, me ha dado la oportunidad de darme un poquito de tiempo para leerlo en forma completa, lo que contribuirá para mi desarrollo personal.

- RODRÍGUEZ, Alfredo y VELÁSQUEZ, Fabio. Municipio y Servicios Públicos Gobiernos Locales en Ciudades Intermedias de América Latina. Ediciones Sur. Chile. 1994.
Contiene buena fuente de información sobre servicios públicos que es lo que me compete de acuerdo a mis funciones.

- VALENCIA, Rodrigo. Administración moderna del personal. Editorial Cengage Learning S.A. 7ma. Edición México. 2007.
En este libro se aplica el enfoque de sistemas a la administración de recursos humanos, proporcionando al lector y profesionalista una forma diferente de observar los problemas de personal, estableciendo como diferencia un mayor énfasis en la importancia del todo, frente a cada una de las partes que lo componen.

LINKOGRAFÍA

- http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental
- <http://www.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>.
- http://www.softexpert.es/gestion-estrategica-empresarial.php?gclid=COy92_bRvrUCFQm0nQodhgEAxw
- www.slideshare.net/guest9450b0c/estrategias-para-servicio-al-cliente
- <http://es.scribd.com/doc/3236439/EI-Proceso-Administrativo-Direccion-y-Control>.
- www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default.asp
- www.definicionabc.com/general/gestor.php#ixzz2LPwPriQr
- www.relacioneslaborales.gob.ec
- http://works.bepress.com/fernando_carrion/127/
- <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1353/309%20Ing.pdf?sequence=1>
- www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm
- http://www.softexpert.es/gestion-estrategica-empresarial.php?gclid=COy92_bRvrUCFQm0nQodhgEAxw
- <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1353/309%20Ing.pdf?sequence=1>
- www.slideshare.net/.../5-pasos-fundamentales-proceso-atencion-al-cliente
- www.emagister.com/curso-servicio-atencion-cliente-empresa/departamento-atencion-cliente-funciones-1-2
- www.emagister.com/curso-servicio-atencion-cliente-empresa/departamento-atencion-cliente-funciones-1-2
- www.red3m.com.mx/formatos/norma_atencion_clientes
- www.lapaz.bo/documents/tramites/manual_tramites.pdf

ANEXOS

ANEXO A: (GLOSARIO DE TÉRMINOS)

1. **Adiestramiento.-** Enseñanza o preparación para alguna actividad o técnica.
2. **Ámbito.-** Espacio comprendido dentro de unos límites determinados.
3. **Autocontrol.-** Capacidad de controlar o regular la propia conducta.
4. **Caducidad.-** Pérdida de vigencia o validez por cumplimiento de un plazo.
5. **Calidad.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie.
6. **Capacitación.-** Disposición y aptitud para conseguir un objetivo.
7. **Catastro.-** Censo estadístico de las fincas rústicas y urbanas.
8. **Ciudadano.-** Persona que habita en un Estado como sujeto de derechos civiles y políticos.
9. **Cliente.-** Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa.
10. **Competitividad.-** Tendencia a participar en cualquier rivalidad para conseguir un fin.

- 11. Compromiso.-** Obligación contraída por medio de acuerdo, promesa o contrato.
- 12. Comunicación.-** Acción y resultado de comunicar o comunicarse.
- 13. Constancia.-** Firmeza y perseverancia en las resoluciones, en los propósitos o en las acciones.
- 14. Contextualización.-** Elaboración detallada y organizada de un concepto a partir de datos concretos o reales.
- 15. Cordialidad.-** Característica de lo que es amable o afectuoso.
- 16. Creatividad.-** Facultad de crear.
- 17. Credibilidad.-** Característica de lo que es creíble o aceptable.
- 18. Cumplimiento.-** Realización de un deber o de una obligación.
- 19. Delimitación.-** Determinación precisa de los límites de algo.
- 20. Desistimiento.-** Apartamiento voluntario de una determinada conducta o de un determinado derecho.
- 21. Destreza.-** Habilidad, arte con que se hace una cosa.
- 22. Difusión.-** Propagación de algo, especialmente de un conocimiento o de una noticia.
- 23. Dinámica.-** Forma de suceder una cosa, conjunto de fuerzas que actúan en un sentido.

- 24. Eficiencia.-** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.
- 25. Ejecución.-** Realización de algo.
- 26. Enfoque.** Manera de considerar un asunto o problema.
- 27. Equidad.-** Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece.
- 28. Específico.-** Que distingue una especie o una clase de elementos de otra.
- 29. Estrategia.-** Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.
- 30. Excelencia.-** Cualidad de excelente.
- 31. Flexibilidad.-** Facilidad para acomodarse a distintas situaciones o a las propuestas de otros.
- 32. Funcionario.-** Persona que desempeña un empleo público
- 33. Gestor.-** Que hace gestiones por oficio.
- 34. Herramienta.-** Objeto que se utiliza para trabajar en diversos oficios o realizar un trabajo.
- 35. Investigación.-** Estudio profundo de alguna materia.
- 36. Lealtad.-** Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor.

- 37. Liderazgo.-** Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.
- 38. Magistral.-** Que se hace con maestría o habilidad.
- 39. Mediocridad.-** Falta de inteligencia o de capacidad para realizar algo. Calidad baja o casi mala.
- 40. Oportunidad.-** Momento propicio para algo.
- 41. Organización.-** Acción y resultado de organizar u organizarse.
- 42. Paciencia.-** Capacidad para soportar con resignación desgracias, trabajos, ofensas, etc.
- 43. Planeación.-** Identificar los objetivos que se van a alcanzar en un tiempo determinado para lograr un fin en específico.
- 44. Prestigio.-** Renombre, buen crédito e influencia.
- 45. Procesamiento.-** Conjunto de operaciones que un ordenador realiza partiendo de un programa.
- 46. Proceso.-** Conjunto de operaciones lógicas y aritméticas ordenadas cuyo fin es la obtención de unos resultados determinados.
- 47. Productividad.-** Capacidad de producir, ser útil o provechoso.

- 48. Propuesta.-** Exposición de una idea o proyecto con un propósito determinado.
- 49. Recopilación.-** Compendio, resumen.
- 50. Resolución.-** Solución de un problema. Decreto, decisión o fallo de una autoridad gubernativa o judicial.
- 51. Respeto.-** Miramiento, consideración.
- 52. Satisfacción.-** Cumplimiento de una necesidad, deseo, pasión, etc.
- 53. Sensibilización.-** Concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.
- 54. Sentimiento.-** Impresión que causan en el alma las cosas espirituales.
- 55. Servicio.-** Labor o trabajo que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.
- 56. Tipología.-** Estudio o clasificación de tipos que se realiza en cualquier disciplina.
- 57. Trámite.-** Cada uno de los estados o diligencias necesarios para resolver un asunto.
- 58. Transparencia.-** Cualidad de transparente.
- 59. Usuario.-** Que usa algo ajeno por derecho o concesión.
- 60. Variable.-** Magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.

ANEXO B: (ENCUESTA A FUNCIONARIOS)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
MODALIDAD DE ESTUDIOS: SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA A FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN EL BALCÓN DE
SERVICIOS CENTRO

Señores Funcionarios del Balcón de Servicios Centro, ¿se encuentra interesado en obtener información pertinente acerca de la Resolución de Trámites y su influencia en la atención eficiente a los contribuyentes y usuarios que acuden al Balcón de Servicios Centro, con el afán de brindar a la comunidad mejoramiento del mismo?.

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿Está el Municipio dentro de un plan de modernización y competitividad?

SI NO

2. ¿Se han cumplido los objetivos para los cuales se creó el Balcón de Servicios?

SI NO

3. ¿Existe algún cronograma de capacitación para los funcionarios que atienden las ventanillas de atención al usuario?

SI NO

4. ¿Usted como Jefe de área, cree que es necesaria la capacitación permanente para el personal de atención al público?

SI NO

5. ¿Acostumbran realizar reuniones de trabajo donde tengan la libertad de expresar sus inquietudes, criterios y sugerencias respecto de las necesidades laborables?

SI NO

6. ¿Usted tiene las facilidades suficientes de acceso al catastro para poder dar la atención adecuada al usuario que asiste a su ventanilla de atención?

SI NO

7. ¿Usted cree que el nuevo sistema informático es lo suficientemente ágil como para poder satisfacer las necesidades y requerimientos del contribuyente?

SI NO

8. ¿Cree que la concentración de funciones en las Administraciones Zonales ha mejorado la atención al contribuyente?

SI NO

9. ¿El servicio de atención al usuario ha cumplido con los objetivos propuestos para este fin?

SI NO

10. ¿La Institución en general ha aportado para que el servicio al usuario mejore notablemente para satisfacción de la comunidad?

SI NO

Fecha:

Gracias por su colaboración

ANEXO C: (ENCUESTA USUARIOS)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA – MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL BALCÓN DE SERVICIOS CENTRO

Señor, ¿se encuentra interesado en obtener información pertinente acerca de la Resolución de Trámites y su influencia en la atención eficiente a los contribuyentes y usuarios que acuden al Balcón de Servicios Centro, con el afán de brindar a la comunidad mejoramiento del mismo?

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿Usted cree que ha mejorado la atención al usuario en las ventanillas del Balcón de Servicios Centro?

SI NO

2. ¿Cómo es de conocimiento general se han creado nuevos procesos informáticos catastrales, cree usted que ha sido un aporte para mejorar la atención a sus requerimientos?

SI NO

3. ¿Usted observa que la comunicación entre dependencias para la resolución de trámites es la adecuada?

SI NO

4. ¿Existe un plan de acción para mejorar la resolución de trámites?

SI NO

5. ¿Usted como usuario se siente en la capacidad para acceder a la información catastral por medio del internet para la resolución de trámites?

SI NO

6. ¿La capacitación del personal influye en la atención eficiente a los usuarios?

SI NO

7. ¿Cuándo ha asistido al Balcón de Servicios observa normas de respeto y convivencia por parte del personal?

SI NO

8. ¿Cuándo usted asiste al Balcón de Servicios a resolver su trámite, se demora?

SI NO

9. ¿Cuándo una persona embarazada, discapacitada o de la tercera edad se encuentra en la columna usted le cede su puesto?

SI NO

10. ¿El personal del Balcón de Servicios hace todo lo posible por ayudarle a resolver sus trámites?

SI NO

Fecha:

Gracias por su colaboración...

ANEXO D: (FOTOGRAFÍAS)



Ventanillas que conforman el Balcón de Servicios Municipales de la Administración Central.



Ventanilla de información y distribución de turnos



Ventanillas 6 y 7 – Recepción de documentos

