



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de Artículo
Académico previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Procedimiento para gestión de la
información en el área de servicios municipales
mediante la aplicación de Tecnologías de Información
y Comunicación”**

AUTOR: Emilio José Albuja Cortés

TUTOR: Ing. Mg. Ricardo Patricio Medina Chicaiza

AMBATO – ECUADOR

Enero, 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Ricardo Patricio Medina Chicaiza

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación”** presentado por el señor **Emilio José Albuja Cortés** para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 23 de enero del 2019



Ing. Mg. Ricardo Patricio Medina Chicaiza

C.I. 18023333276

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Emilio José Albuja Cortés**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Emilio José Albuja Cortés

C.I. 1751151356

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Emilio José Albuja Cortés

C.I. 1751151356

RESUMEN EJECUTIVO

El área de Servicios Ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato es la encargada de receptor y direccionar diferentes tipos de trámites y requerimientos solicitados por ciudadanos, el manejo de la información actual genera grandes conflictos al momento de realizar análisis de estos datos necesarios para obtener indicadores de gestión del área en cuestión.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación se ha enfocado en plantear un procedimiento para la gestión de información apoyado en la aplicación de tecnologías de información y comunicación, con la finalidad de establecer una serie de fases que permitan optimizar los recursos tecnológicos, materiales y humanos disponibles.

El resultado obtenido después del análisis realizado a una base de datos de todos los tramites ingresados al balcón de servicios durante el año 2017 facilitada por el municipio fue la obtención de datos que después de ser depurados se logró generar indicadores entre los cuales se puede destacar: tramite más realizado, tramites concluidos y pendientes, tiempo promedio por trámite.

El planteamiento propuesto permitió identificar una serie de falencias en el sistema interno del municipio (GADMATIC), además reveló que este fenómeno estaba acompañado por un proceso de capacitación limitado donde el personal a cargo del ingreso de información no conoce completamente el uso adecuado del sistema. Los resultados obtenidos permiten recomendar una serie de modificaciones al sistema que facilitara el uso para los usuarios internos y también facilitara el posterior análisis de la información interna enfocado a cumplir los objetivos planteados por el área y la institución.

PALABRAS CLAVES: ARTICULO ACADEMICO, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, SERVICIOS MUNICIPALES. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ABSTRACT

The area of Citizen Services of the Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato is responsible for receiving and directing different types of procedures and requirements requested by citizens, the management of current information generates major conflicts when analyzing these data necessary to obtain indicators of management of the area in question.

For this reason, the present research work has focused on proposing a procedure for the management of information supported by the application of information and communication technologies, with the purpose of establishing a series of phases that allow the optimization of technological, material and human resources available.

The result obtained after the analysis made to a database of all the procedures entered into the balcony of services during the year 2017 facilitated by the city council was the obtaining of data that after being purified was able to generate indicators among which we can highlight: more processed requirements, procedures completed and pending, average time per procedure.

The proposed approach allowed the identification of a series of shortcomings in the municipality's internal system (GADMATIC). It also revealed that this phenomenon was accompanied by a limited training process where the staff in charge of entering information does not fully know the proper use of the system. The results obtained allow us to recommend a series of modifications to the system that will facilitate the use for internal users and also facilitate the subsequent analysis of internal information focused on meeting the objectives set by the area and the institution.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, INFORMATION MANAGEMENT, MUNICIPAL SERVICES. INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY