



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA
ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE
PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SUCRE PARA EL PERIODO 2014-2015**

AUTORA:

Sandra Cecilia Coello Bravo

DIRECTOR DE TESIS:

Lic. Oscar Cedeño Falconí

Bahía de Caráquez – Manabí - Ecuador

Año: 2016

CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, **LIC. OSCAR CEDEÑO FALCONÍ**, en calidad de Director del trabajo de Tesis con el tema:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PARA EL PERIODO 2014-2015”.

Elaborado por la Egresada **Sandra Cecilia Coello Bravo** de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, **CERTIFICO**, que ésta investigación ha sido desarrollada íntegramente por la proponente del proyecto y orientado el proceso por el suscrito.

La investigación y los resultados obtenidos de ella, como los criterios vertidos son de exclusiva responsabilidad y derecho del autor del trabajo.

Lic. Oscar Cedeño Falconí
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Sandra Cecilia Coello Bravo** declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Sandra Cecilia Coello Bravo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo al cumplimiento de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a principalmente a Nuestro ser superior Dios, a un ángel que tengo también en el cielo como lo es mi madre Luz del Alba Bravo que donde se encuentre estará muy orgullosa de verme realizada, a mi señor Padre Cesar Colon Coello, a mis segundos padres Violeta Bravo y Cesar Pico que son los que me han hecho lo que hasta ahora soy, los que siempre me dieron su apoyo incondicionalmente, a mi hermana Alba, mis primos, sobrinos que de una u otra forma me apoyaron durante mi carrera, así que mi logro es para todos ustedes, también no puedo dejar de lado a una persona que me brindó su apoyo incondicionalmente para lograr esta meta mi esposo Edgar Gilces I.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, mil palabras no bastaran para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Sandra Cecilia Coello Bravo

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado de todo el esfuerzo en conjunto de todos los que estuvieron siempre conmigo, es por tal motivo que agradezco primeramente a Dios, al Lic. Oscar Cedeño Falconí, director de tesis que fue un apoyo incondicional, al personal del Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre que me brindaron toda la información y apoyo para cumplir con éxito mi carrera profesional , pero principalmente a mis familiares que siempre en cada momento que no importa lo mucho o poco que me hayan dado pero sirvió de mucho para llegar a este momento, es por eso que les digo gracias infinitas, que siempre estarán en mi mente y corazón, bendiciones.

Sandra Cecilia Coello Bravo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centró en el estudio de la gestión documental del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre para luego verificar la atención al usuario y la satisfacción de ellos al recibir la información que requieren o necesitan.

El Municipio de Sucre realiza una gran labor en beneficio de la comunidad sucrense, ya que era necesario observar el desempeño de las relaciones públicas con los usuarios que día a día llegan a los diferentes departamentos para realizar sus pagos prediales, entregar documentación, o solicitar información.

La importancia de generar un buen marco teórico radica en conocer todas aquellas variables que el tema del presente estudio representa, por tal motivo se analiza a profundidad lo que significa la administración pública, reconocer su importancia dentro de la sociedad, cuál es su organización y las herramientas de control que utilizan, pero lo más importante es la relación que el departamento tiene con la ciudadanía sucrense.

Así mismo se estudió al Municipio y sus características, las funciones que diariamente se ejerce en los departamentos, los servicios que presta esta institución, conocer sobre la ley de transparencia es también un tema de relativa importancia para saber cómo opera el municipio, cuál es su gestión administrativa y cuáles son los servicios de atención que ofrece la Municipalidad de Sucre.

Se realizó una encuesta a los usuarios y una entrevista al Jefe del departamento para conocer realmente cual es el verdadero sentimiento de los usuarios y los tramites que se está realizando actualmente, para poder entender que es lo que se necesita hacer para mejorar el servicio de atención a los usuarios.

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	I
AUTORÍA.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
RESUMEN.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	X

CAPITULO I

1.....	MARCO TEÓRICO
.....	15
1.1 Análisis histórico de la realidad de la investigación	15
1.2 Categorías Fundamentales.....	16
1.3 ¿Qué es la Administración?.....	16
1.3.1 Importancia de la Administración en instituciones públicas.....	17
1.3.2 La administración parte fundamental de una entidad pública.....	18
1.3.3 Proceso Administrativo de las empresas estatales	18
1.3.4 Planificación.....	18
1.3.5 Organización	18
1.3.6 Control.....	19
1.3.7 Relación con las personas o usuarios	19
1.4 Municipio de Sucre	20
1.4.1 Características territoriales del Cantón Sucre	20
1.4.2 Funciones del Departamento de Planificación	21
1.4.3 Actividades diarias del Departamento de Planificación.....	22
1.4.4 Aprobación de planos y permiso de construcción.....	22
1.4.5 Rol en el Cantón Sucre.....	23
1.4.6 Funciones del Municipio de Sucre	23
1.4.7 Ley de Transparencia	24

1.4.8	Gestión Administrativa	24
1.4.9	Servicios de Atención al Cliente	24
1.5	Relaciones Humanas	24
1.5.1	El perfil profesional en la atención al usuario	24
1.5.2	Consideraciones hacia los usuarios	25
1.5.3	¿Qué son las Relaciones Públicas?.....	25
1.5.4	Las funciones de las relaciones públicas.....	26
1.5.5	Los usuarios	26
1.5.5.1	Tipos de usuarios.....	26
1.5.5.2	Causas de insatisfacción de los usuarios	27
1.5.5.3	Atención de un usuario insatisfecho.....	27
1.5.5.4	Tipos de atención	27

CAPITULO II

2.....	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	28
2.1	Análisis de las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo del Cantón Sucre en el año 2015.	28
2.2	Entrevista al Jefe del Departamento de Planificación	32

CAPITULO III

3.....	TEMA DE LA PROPUESTA	35
3.1	Justificación.....	35
3.2	Objetivos	36
3.2.1	Objetivo General	36
3.2.2	Objetivos Específicos.....	36
3.3	Desarrollo de la Propuesta.....	36
3.4	Situación actual/Situación deseada	36
3.5	Operatividad	37

3.5.1 Recursos	37
3.5.2 Costos	38
3.5.3 Cronograma.....	38
3.6 Metodologías.....	38
3.6.1 Atención al cliente.....	38
3.6.1.1 Maneras de mejorar la atención al cliente	38
3.6.1.2 Los protocolos de servicio de los funcionarios a los usuarios.....	39
3.6.1.3 Las reglas de oro para la atención al usuario.....	40
3.6.1.4 La comunicación funcionario-usuario.....	41
3.6.1.5 Resultado de la atención a usuarios.....	43
3.6.2 La Gestión Documental.....	44
3.6.2.1 Los documentos actuales.....	44
3.6.2.2 Funciones y responsabilidades de una departamento del municipio que gestiona documentos.....	44
3.6.2.3 Responsabilidades de los registros de personal hacia los usuarios	45
3.6.2.4 Responsabilidades de los usuarios	46
3.6.2.5 El Quipux	46
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS	52
Anexo 1: Estructura Organizacional del Municipio de Sucre.....	53
Anexo 2: Formulario para las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo del cantón Sucre en el año 2015.	54
Anexo 3: Tablas y cuadros estadísticos de las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo del Cantón Sucre en el año 2015.....	567
Anexo 4: Fotografías.....	¡Error! Marcador no definido.3

INTRODUCCIÓN

Análisis de la Gestión Documental y su incidencia en la atención de los usuarios dentro del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre para el periodo 2014-2015.

La elaboración del presente trabajo es de gran relevancia en el ámbito secretarial y se justifica porque despierta expectativas en la investigación, ya que al observar el desempeño laboral del personal del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, se evidencia que estos no realizan sus actividades en forma eficiente y ordenada por tanto se presenta una propuesta de trabajo, que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los mismos y que esto cause un efecto positivo en la atención a los usuarios de dicho departamento.

El impacto que genera su aplicación es de beneficio institucional, social y personal, además se cuenta con el talento humano, recursos económicos, materiales, tecnológicos y bibliográficos necesarios, los cuales son puestos a consideración de las autoridades del G.A.D.M del Cantón Sucre para que, de considerarla pertinente y viable, se tramita a nivel de los órganos regulares y de esta manera contribuye al mejoramiento del compromiso institucional con la sociedad a la cual se debe.

Todo este antecedente permite que a la colectividad se le realice la pregunta ¿Que se entiende por 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, permite la recuperación de información de 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 (Heredía Herrera , 1998).

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 (Biblioteca Nacional de España, 2007).

Revisando los archivos de la ULEAM no se ha encontrado temas de investigación anteriores en la forma en que está planteado, se ha hecho análisis sobre la Gestión Documental y su influencia en la atención al usuario dentro del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, de la cual no hay estudios, por lo que el tema genera un gran interés para el G.A.D.M. del Cantón Sucre y sus usuarios.

El problema científico de la investigación es el siguiente. ¿Cómo optimizar la atención de la gestión documental del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M. del cantón Sucre?, del mismo que parte del objeto de la realidad del problema, el cual es un proceso de la gestión documental del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre para el periodo 2014-2015, cuyo campo es “La incidencia en la atención al usuario en relación a la gestión documental del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre para el periodo 2014 – 2015”.

El principal objetivo de la presente investigación es: “Elaborar una planificación estratégica para mejorar la gestión en la atención a los usuarios del Departamento de Planificación de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre dentro del periodo 2014 – 2015”. Este objetivo lleva a establecer la hipótesis de que si la elaboración de una planificación estratégica de la Gestión Documental del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, permita mejorar la atención de los usuarios del Cantón dentro del periodo 2014 – 2015.

Conceptualizado las variables, tenemos que la Variable independiente es la Planificación estratégica de la gestión Documental; el personal del Municipio de Sucre debe gestionar la documentación utilizando un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, es por ello que es necesario elaborar una planificación que permita la recuperación de información, 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.

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.

La variable dependiente de la investigación es “La atención de los usuarios en el Municipio de Sucre”; Para poder establecer una buena conexión entre el Municipio y los usuarios, es decir la gente que necesita de los servicios que esta entidad otorga, es necesario conocer cuales debería ser sus funciones en cuanto a la atención de la ciudadanía. Las funciones principales de este Departamento serán las siguientes: a) Elaborar y mantener actualizado el plan de desarrollo y ordenamiento territorial incluyendo los aspectos sociales, económicos territoriales y presupuestarios correspondientes, b) Estudiar y evaluar el desarrollo del Cantón en los aspectos sociales territoriales geográficos y económicos, dando origen a proyectos y programas específicos en estas áreas, c) Mantener contacto permanente con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), a fin de uniformar los criterios y compatibilizar la programación de todo el Cantón, y d) Planificar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento de las unidades de Estudios y Proyectos.

En cuanto a las Variables Operacionales, hay de dos tipos la variable independiente la cual opera con las siguientes conceptualizaciones, definiciones, enunciados, literatura, etc.: a) Principales característica de la gestión documental, b) Riesgos en la caducidad de documentos, c) Desarrollo Territorial del Cantón, d) Seguridad en la gestión documental, y e) Planificación y Desarrollo Territorial.

Luego tenemos la variable dependiente: la cual está conformada por: a) Importancia del Departamento de Planificación, b) La planificación y su impacto en el desarrollo del Cantón, c) Proyectos que generan un polo de desarrollo en el Cantón, d) Las actividades de planificación coordinadas, e) Empresas privadas que generan fuentes económicas, y f) Los usuarios y su nivel de satisfacción en los trámites.

Se estableció de vital importancia las tareas científicas a realizar en el desarrollo de la presente investigación las cuales fueron:

- Levantar, almacenar y procesar la información actual de la gestión documental en la atención de los usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre.
- Diagnosticar el estado de la gestión documental en el Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre.
- Proponer un sistema de gestión de archivos para el Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre.

La modalidad de investigación será de carácter documental, puesto que las fuentes de información se utilizarán como instrumentos de investigación, los antecedentes de la gestión documental tiene un excelente sistema de atención al usuario del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M. del Cantón Sucre.

Los métodos de investigación para el presente trabajo de investigación se realizaron de la siguiente manera: **Investigación Histórica lógica** lo cual permite conocer antecedentes del departamento que implementen sistemas de seguridad en la gestión documental del usuario. El tipo de investigación a realizar es **correlacionar** ya que relaciona las variables causas – efectos como es la seguridad en gestión documental y su incidencia en los usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre. Los métodos teóricos son: **Investigación Exploratoria y Descriptiva**, ya que las mismas permitieron detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque puso al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre lo que se realizó una investigación sistemática y profunda.

La población de la presente investigación la constituyeron todos los archivos que se manejan dentro del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, a más de la selección de 50 usuarios del

departamento y del Jefe Departamental, se tomó una muestra de: 1 Jefe Departamental, 50 usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre y la documentación física que se encuentra en el área a investigar, la cual estuvo conformada por 15 Archivos de Trámites de Escrituras, 20 documentos de Desmembraciones, 10 Trámites de Rectificaciones de Medidas de Linderos, 40 Trámites de Inspecciones en General.

En cuanto a las técnicas e instrumentos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos: **la lectura científica** que es la fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico, el cual estuvo conformado por organizadores gráficos, mapas conceptuales, organigramas funcionales y fichas bibliográficas para sintetizar la información. Además de una encuesta que se aplicó a 50 usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, esta fue un cuestionario con preguntas cerradas que permitieron valorar la incidencia de la Gestión documental en los usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, una entrevista a la persona autorizada a realizar todo trámite que tuviera relación con el Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del G.A.D.M del Cantón Sucre, en el cual se analizará las necesidades y sus expectativas de obtener un sistema de seguridad en la Gestión Documental en favor de los usuarios, el cual estuvo conformado por un cuestionario estructurado de preguntas abiertas.

CAPITULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 Análisis histórico de la realidad de la investigación

En la Reseña histórica del Cantón Sucre se describe que su municipalidad inicia sus actividades el 14 de febrero de 1876, con el primer departamento del municipio el cual se encargó de la conformación de la tarifa de impuestos, los cuales debían cobrarse en el cantón, desde allí hasta nuestros días la municipalidad ha sufrido un sinnúmero de cambios, los procesos de secretariado se han mantenido por muchos años, pero en estos últimos años técnicas y métodos secretariales se han ido mejorando, siendo ahora el principal responsable de la gestión de los datos que se generan día a día, la computadora y el internet (Web del Municipio de Sucre, 2015).

Como toda estructura organizacional esta institución requiere de un buen desempeño laboral y profesional, siendo la base de una buena estructura organizativa y funcional, las Relaciones Humanas, siendo esto lo que permite un mejor ambiente laboral a más de armonizar con los usuarios ya sean estos internos o externos, lo cual se verá reflejado en el desarrollo integral del cantón y el país, este manejo de relaciones humanas son lo que permite demostrar una buena imagen corporativa ante la sociedad, ya que en este medio las organizaciones prácticamente ofrecen los mismos productos y servicios, tienen que tecnificarse para que puedan marcar la diferencia.

Los Municipios son instancias asociativas que impulsan el crecimiento de un cantón y construyen un modelo de gestión prácticamente descentralizado que planifica y gestiona de manera participativa el territorio a su cargo, que normalmente es un Cantón, este Municipio representa su territorio a nivel nacional, es el encargado de prestar atención representativa a los barrios e instancias públicas de su población a cargo, esta debe coordinar con todos los niveles del gobierno y demás organismos del estado, con un propósito bien delimitado, mejorar el nivel de vida de su población (Asociación de Municipalidades del Ecuador, 2015).

La atención a los usuarios en los municipios debe llevarse a cabo de manera muy activa y atractiva, debe paralizarse de acuerdo a la edad de los ciudadanos mayores y adultos mayores, que en su mayoría son quienes aportan al cantón y son los que tienen predios urbanos o rurales.

1.2 Categorías Fundamentales.



Gráfico 1 Categorías Fundamentales

Elaborado por: La Autora

1.3 ¿Qué es la Administración?

Heinz & Harold, (1994) en su libro de Administración opinan que “La Administración se define como el proceso de diseñar un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. Esto es que la administración ya sea de una empresa privada o pública es la encargada de crear ese ambiente que el usuario

necesita para concretar sus necesidades apoyada por ese grupo responsable dentro de una organización.

1.3.1 Importancia de la Administración en instituciones públicas

La administración en los municipios depende de una adiestrada coordinación entre todos los recursos que un municipio dispone, ya sea este, recursos materiales o recursos humanos, estos comprenden un esfuerzo grupal para llegar a cristalizar las necesidades de los usuarios, en este se pueden identificar básicamente cuatro elementos esenciales:

- a) Direccionar los esfuerzos hacia los ideales.
- b) Se las maneja a través de las personas.
- c) Se las realiza utilizando una serie de procesos técnicos.
- d) Ellos están canalizados dentro de la institución.

Los objetivos más importantes en una organización gubernamental, como lo es el Municipio del Cantón Sucre es la de establecer con certeza los procesos de planificación para establecer el camino a seguir y poder organizar de la mejor manera todas las tareas que se deben ejecutar, esto conlleva a tener un mejor control de todas las actividades que realiza el Municipio del Cantón Sucre.

En cuanto a lo que representa administrar, ello es una actividad mental es decir el proceso de pensar, además de vislumbrar lo que va a suceder en un futuro y poder concebir la tarea que debe ser la propicia dentro de un sistema de cosas relacionadas entre sí que ayudan a mantener o mejorar la organización y el propósito organizativo de aquella institución la cual en este caso es Municipio del Cantón Sucre, porque ello es por demás importante regularizar y sistematizar ese contingente humano, material y monetario del cual se apoya la organización para su éxito funcional (Conde, 1992).

1.3.2 La administración parte fundamental de una entidad pública

1.3.3 Proceso Administrativo de las empresas estatales

Heinz & Harold (1994) explican que todos aquellos procesos administrativos que representan las decisiones administrativas que se toman en cuenta en las empresas que realmente se basan en esa necesidad de establecer los mínimos recursos para un rendimiento óptimo, lo cual explica que mientras menos dinero se gasta en cada operación o gestión tomando en consideración la mejor mano de obra para dicho trabajo, en otras palabras el proceso de administración estatal deben perseguir tareas y procesos previamente programados los cuales ayudan a alcanzar los propósitos impuestos desde el principio de la gestión administrativa, utilizando la planificación controlada y organizada.

Por tal motivo dicho proceso de administración apunta a planificar y organizar todos aquellos órganos y cargos de las cuales se compone ese conglomerado político y burocrático que debe comprobar su eficiencia y eficacia, la cual se comprueba con la cristalización de la suma de todos las gestiones de todos los departamentos de dicha organización, los cuales se obtienen mediante la racionalidad, lo cual quiere decir la adecuación de los medios orgánicos, y el objetivo es cumplir con todos los objetivos propuestos por los representantes de cada gestión (Buller, 1991).

1.3.4 Planificación

Para lograr los imponderables niveles de rendimientos es importante que cada organización o empresa haya fijado sus metas, misiones, visiones y objetivos mientras haya determinado las políticas necesarias, realizado los programas y procedimientos necesarios, además de actualizado los estudios económicos y las estrategias que se han utilizado o se vayan a utilizar para alcanzarlos incluyendo también una de las cosas más importantes en la administración la cual es la toma de decisiones (Argyriade, 2003).

1.3.5 Organización

Organizar implica recolectar toda la información necesaria, además de los recursos antes citados como humanos, materiales o económicos que sirvan para alcanzar los objetivos diseñados desde el inicio de la gestión, implementando una buena forma de crear los

grupos operativos para las tareas del proyecto, los cuales determinan las responsabilidades de cada funcionario que se encuentra a cargo de dicha gestión, en otras palabras es la estructura organización de una empresa que ayuda a entender las funciones de cada uno de sus miembros su importancia y gerencia (Heinz & Harold, 1994).

La organización de una empresa permite la conquista de los principales objetivos que este organismo gubernamental requiere para lograrlo lo más eficientemente posible con el mínimo de esfuerzo y recursos disponibles, los restantes servirán para cumplir otros objetivos, a la vez que organizar las tareas ayuda a no duplicar las tareas y subutilizar recursos, lo cual permite un buen y efectivo canal de comunicación entre los integrantes, concluyendo así que si se cumplen los objetivos a cabalidad permitirá reflejar éxito en la estructura organizacional de la empresa.

1.3.6 Control

El control es muy necesario en el ámbito laboral y estructura organizacional ya que esto permite medir y distinguir como van sucediendo los procesos, si aquellos siguen el caudal que deben seguir, ello permite analizar si el camino que se decidió desde el principio esta correcto o si ha habido cosas que no se previnieron, es decir cuando se planifica, no se puede ver las desviaciones que puede tomar el proyecto, pero si ayuda a corregirlas en el camino.

Este sistema ayuda a conseguir los planes, ya que estos, los planes, no se logran o cristalizan por si solos, el control ayuda a los gerentes a predecir y prever que recursos se deben utilizar en cada tarea para completar el proyecto, el control debe determinar el tiempo que en realidad debe estar terminado el trabajo en cuestión, y luego comprobar si las tareas a realizarse o que se hayan realizado si se ajustan a los planes establecidos (Marianaggi, 1995).

1.3.7 Relación con las personas o usuarios

Las buenas relaciones entre personas son indispensables para el desarrollo de una buena nación y más que eso una afable convivencia en comunidad, por ello el municipio o cualquier otra institución debe elegir bien que delegación se selecciona para el trato

externo, es decir con los usuarios los cuales necesitan de algún proceso o documentación por parte del municipio, es elemental que la influencia del municipio hacia afuera sea positiva que motive a creer y darse cuenta que los procesos que allí se manejan son de los mejores en bien de la colectividad.

Las relaciones personales o también llamadas relaciones humanas establecen que los funcionarios aprendan a manejar un conflicto tomando en consideración un bien integral, es decir que todos sean beneficiados por ello ganar una negociación no quiere decir que alguien salga perdiendo sino más bien que todos ganen, todos los puntos presentados y que se vieron en esta investigación favorecen a mostrar una presencia corporativa que realce su organización, en lo cual saber escuchar y trabajar en equipo es el secreto para manejar una buena gestión gubernamental (Auñón Manzanarez, 1990).

1.4 Municipio de Sucre

1.4.1 Características territoriales del Cantón Sucre

Nombre del Cantón: Sucre.

Provincia: Manabí.

Cabecera Cantonal: Bahía de Caráquez.

Croquis N° 1 denominación: Puerta de la Nacionalidad Ecuatoriana.

Cantonización: 3 de Noviembre de 1.875.

Superficie: 76.400 has.

Límites: Bahía – Leonidas Plaza – Charapotó.

Norte: Océano Pacífico, Estuario del Río Chone, Cantón San Vicente.

Sur: Cantones Portoviejo y Rocafuerte.

Este: Cantón Tosagua.

Oeste: Océano Pacífico.

San Isidro.

Norte: Cantón Jama.

Sur: Cantones San Vicente y Chone.

Este: Cantón Chone.

Oeste: Cantones San Vicente y Jama.

Parroquias Urbanas: Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza.

Parroquias Rurales: Charapotó y San Isidro.

Número de Comunidades: 93 comunidades.

Población: 57.159 habitantes.

Ubicación: Geográficamente se encuentra a 0 grados, 35 minutos latitud sur, 80 grados, 25 minutos longitud oeste.

Topografía: Presenta cadenas montañosas con niveles de altitud que van de 0 m.s.n.m hasta 500 m.s.n.m.

Clima: Es cálido seco al norte y cálido húmedo al sur.

Temperatura: Temperaturas medias anuales de 23 a 26 grados centígrados.

Precipitaciones: 790 mm. Promedio anual.

Cultura: Se desprende de asentamientos de la tribu de los Caras.

1.4.2 Funciones del Departamento de Planificación

Este departamento se encarga de dirigir la planificación de todo el territorio a su cargo, legalizar las tierras urbanas del cantón sucre, otorgar el permiso de construcción para todo tipo de edificaciones, entregar la respectiva línea de fábrica, emitir certificados de uso de suelo, y demás tramites como: plan regular, certificaciones de medidas y linderos entre otros.

1.4.3 Actividades diarias del Departamento de Planificación

En el departamento se llevan a diario un sinnúmero de procesos documentales, cada proceso tiene su tiempo límite es así que la documentación se maneja a diario, los permisos, las inspecciones, certificaciones todo tiene un proceso a seguir es por esa manera que uno de los grandes problemas que se ha evidenciado es la incidencia en la atención al usuario ya que por la cantidad de papeles que cada tramite requiere siempre suelen traspapelarse, extraviarse, y ocasiona la molestia de los mismos por la pérdida de la documentación, se debe de tener una mejor organización en ese sentido y brindarle una atención de calidad al usuario dándole sus trámites correspondientes al día, suele pasar en casos también que se entregan documentos cambiado por el mismo hecho que la documentación es numerosa, ya que a diario se manejan más de 50 trámites y la cantidad de requisitos que cada uno de estos demanda no deja de llevar mínimo de 10 a 15 documentos aquí el ejemplo de los permisos de construcción.

1.4.4 Aprobación de planos y permiso de construcción

- Solicitud de permiso de construcción.
- Certificado de no adeudar al municipio.
- Certificado actualizado de la Registraduría de la Propiedad.
- Planos con sellos de instituciones: cuerpo de bomberos.
- Especies: línea de fábrica.
- Revisión y aprobación de planos.
- Pago de tasa por permiso de construcción y fondo de garantía.
- Copia digital del plano (cd).
- Plan de manejo ambiental.

- Certificado de riesgo.
- Llenado del formato de edificaciones INEC 2015.
- Certificado del Senescyt del responsable.
- Planos debidamente doblados y en carpetas.

1.4.5 Rol en el Cantón Sucre

Fortalecer la organización y participación de la comunidad, para desarrollar, ejecutar y evaluar: planes, programas, proyectos y acciones que permitan satisfacer las necesidades y prioridades del cantón, en los ámbitos político - institucional, socio - cultural, económico, productivo, servicios básicos, equipamientos, seguridad y conservación del medio ambiente.

Como la instancia de representación local, deberá: gestionar y coordinar acciones con el Estado Nacional, agencias de cooperación nacionales e internacionales y la autogestión comunitaria orientada al desarrollo sostenible y sustentable de su población (Municipio del GAD Sucre, 2010).

1.4.6 Funciones del Municipio de Sucre

Para el año 2025, el cantón Sucre tendrá un alto nivel de desarrollo, organizado, equitativo y solidario, con bienestar económico y social, que ejecuta sus competencias exclusivas para el Buen Vivir de sus ciudadanos: que contará con servicios básicos e infraestructuras de calidad; con los más altos niveles en salud y educación con equipamiento y capacitación tecnológica de última generación, generando nuevas y suficientes fuentes de empleo. Un cantón integrado a la provincia de Manabí y al país con una adecuada red vial que permita el desarrollo agrícola, pesquero, turístico muy activo y productivo, que se concentrará de manera creciente en actividades de alto valor agregado y la provisión de servicios de calidad; un territorio con una comunidad desarrollándose en un ambiente sano y seguro, con una población con identidad cultural fortalecida, que conserva y protege el medio ambiente y sus ecosistemas.

1.4.7 Ley de Transparencia

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a llevar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 225 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

1.4.8 Gestión Administrativa

1.4.9 Servicios de Atención al Cliente

En los servicios de atención al clientes, son varios los que esta municipalidad da a la ciudadanía entre ellos están, la Oficina de la Mujer, Comisaria de Construcción, Dirección de Planificación, Dirección Administrativa, Dirección de Talento Humano, Dirección de Desarrollo Humano, Dirección de Cultura, Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Obras Públicas, Comisaria Municipal, Departamento de Avalúos, Departamento de Rentas, Departamento de Riesgo.

1.5 Relaciones Humanas

1.5.1 El perfil profesional en la atención al usuario

Los funcionarios que laboran en instituciones gubernamentales y no gubernamentales deben presentar un perfil netamente profesional en el trato hacia las personas o usuarios, esto implica un conocimiento específico del tema en cuestión, los cuales de una manera u otra ponen en práctica todas aquellas técnica y procedimientos, conocimientos que se adquieren en el proceso de profesionalización, los cuales deben mostrar una buena cualidad ética y moral, el entender las necesidades que las personas tienen y que necesitan transmitirles en el momento del uso de su tiempo en los departamentos de gestión de una empresa.

El dominar una rama como ciencias, medicina, leyes, administración, secretariado, etc. Le dan a una persona valiosos recursos e instrumentos sociales los cuales les dan la oportunidad de ocupar una destaca posición social, ellos representan una parte sustancial en el proceso de atención a un usuario, puesto que la parte intangible la representa un valor humano y es la que debe nacer de la idiosincrasia de una persona y ponerla al servicio de la colectividad, por tanto colocar la posición social por encima de los valores humanos crea decepción, frustración, ansiedad y un mal camino al país (Evans, 1997).

1.5.2 Consideraciones hacia los usuarios

Las empresas no deben de hablar de personas si no las consideran como parte integral del desarrollo de los pueblos, una empresa debe de incluir a la persona como parte sustancial del avance de la compañía, porque de lo contrario la misión y la visión de aquella organización incidirá en la caída o malogre de la misma, ya que la persona como tal es la que le da vida a cualquier empresa.

Por ello una oficina de gestión como por ejemplo en el Municipio del Cantón Sucre el ser humano es una persona que influye en todos aquellos factores externos que el municipio necesita para cumplir el fin para el cual fue creado, así que el usuario debe ser considerado como una persona social, por tal motivo debe ser analizado en conjunto y el relación al grupo del cual procede para conocer la idiosincrasia de un sector humano (Evans, 1997).

1.5.3 ¿Qué son las Relaciones Públicas?

La práctica formal de lo que hoy se conoce comúnmente como "relaciones públicas" se remonta a principios del siglo 20, el cual es relativamente un breve periodo, las relaciones públicas se ha definido de muchas maneras y de diferente forma, esta definición ha venido evolucionando ya que los papeles de los individuos son cambiantes en relaciones públicas y los avances tecnológicos, las primeras definiciones enfatizaron un agente de prensa y publicidad, mientras que las definiciones más modernos incorporan los conceptos de "participación" y "la construcción de relaciones entre personas".

"Las relaciones públicas son un proceso de comunicación estratégica que construye relaciones mutuamente beneficiosas entre las organizaciones y sus públicos." (Granados,

2012), por lo visto se entiende entonces que las relaciones públicas, es decir la relación entre un usuario y un elemento empresarial debe relacionarse y beneficiarse mutuamente, para un buen desarrollo integral de toda la comunidad (Granados, 2012).

1.5.4 Las funciones de las relaciones públicas

Como una función de gestión, las relaciones públicas también abarcan lo siguiente:

- Anticipar, analizar e interpretar la opinión pública, las actitudes y las cuestiones que puedan afectar, para bien o para mal, las operaciones y planes de la organización.
- Asesoría de gestión en todos los niveles de la organización con respecto a las decisiones políticas, líneas de acción y comunicación, teniendo en cuenta sus ramificaciones públicas y las responsabilidades sociales o de ciudadanía de la organización.
- Investigando, conducir y evaluar, en forma continua, programas de acción y comunicación para lograr el conocimiento de la comprensión pública necesaria para el éxito de los objetivos de una organización. Estos pueden incluir la comercialización; financiera; la recaudación de fondos; las relaciones de los empleados, la comunidad o el gobierno; y otros programas.
- La planificación y la implementación de los esfuerzos de la organización para influir o cambiar la política pública. El establecimiento de objetivos, la planificación, presupuesto, contratación y capacitación del personal, las instalaciones de desarrollo, en definitiva, la gestión de los recursos necesarios para llevar a cabo todo lo anterior (Municipio del GAD Sucre, 2010).

1.5.5 Los usuarios

1.5.5.1 Tipos de usuarios

- Usuario satisfecho.
- Usuario insatisfecho.

1.5.5.2 Causas de insatisfacción de los usuarios

En muchos de los casos la gran insatisfacción de los usuarios es la demora que se dan a los tramites que se viene a realizar, es el tiempo de espera que deben tener, ya que muchas veces hay usuarios que no son del Cantón si no de diferentes partes del país y ellos llegan con el afán de hacer todo el mismo día pero lastimosamente hay tramites que no se dan al instante porque tienden a un proceso bastante amplio, y es ahí la insatisfacción que se lleva el usuario.

1.5.5.3 Atención de un usuario insatisfecho

Un usuario insatisfecho se da más el caso de que al momento que viene a retirar algún informe alguna documentación no están de acuerdo con lo recibido ya que alega que no es así porque ellos tiene fundamente para demostrarlo, es así cuando se va un usuario insatisfecho y también cuando tienen ya dos, tres meses en algún pedido y no tiene respuesta alguna (Municipio del GAD Sucre, 2010).

1.5.5.4 Tipos de atención

Los tipos de atención que se le brindan a la ciudadanía es de calidad, claro que si existen tipos de atención como por ejemplo la atención cordial y amable en la que se le ayuda a los usuarios de la mejor manera ya que así ellos se van satisfechos, claro que también existe un tipo de atención en su momento mala en la que no se los atiende con cordialidad muchas veces ni el saludo son correspondidos y con poco actitud de ayuda.

CAPITULO II

2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Este análisis está basado en la interpretación de los datos que se recabaron de la encuesta a 50 usuarios del Departamento de Planificación del GAD Sucre, tomados de manera aleatoria en varios días de la semana, y verificando que los encuestados sean mayores de edad, los cuales respondieron nueve preguntas definidas con un propósito: “Determinar el grado de profesionalismo y la eficiencia del Servicio de Atención al Usuario para reconocer la importancia que le da el usuario al departamento y observar las falencias internas que afectan a cliente externo de la institución gubernamental”.

2.1 Análisis de las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo del Cantón Sucre en el año 2015.

Pr. 1 ¿Cree usted que el personal que atiende en el Departamento de Planificación está preparado para desempeñar eficientemente su labor?

El 50% de los encuestados seleccionaron la opción: "Mucho" en cuanto a estar preparados para desempeñar su función eficientemente, el 12% de los usuarios dijeron que: "Poco" a la pregunta en cuestión, para la opción "Nada " el porcentaje otorgado por los participantes fue del 12% y el 22% de los usuarios sostuvieron que "Indiferente" en cuanto a estar preparados para desempeñar su función eficientemente.

Más de la mitad de los usuarios determinaron que el personal que atiende en el Departamento de Planificación si está preparado para desempeñar las funciones a las que ellos están encomendados, esto sugiere pensar que se ha seleccionado al personal de acuerdo a un riguroso plan de selección por medio del perfil académico y profesional, el 38% de los encuestados, es decir más de un tercio de ellos respondieron de manera negativa es decir entre las respuestas “Nada” e “Indiferente”, lo que implica que aunque para los usuarios, los funcionarios del Municipio, si están preparados pero esos números indican que hay que mejorar el desempeño.

Pr. 2 ¿Qué tan adecuada a su requerimiento es la información que le provee el personal del departamento en cuestión?

El 40% de los encuestados seleccionaron la opción: "Muy adecuada" a la información que provee el departamento de Planificación, el 30% de los usuarios dijeron que: "Adecuada" a la pregunta en cuestión, para la opción "Poco Adecuada" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 30% y el 8% de los usuarios sostuvieron que "Nada Adecuada" a la información que provee el Departamento de Planificación.

Si se toma en consideración las dos primeras opciones de las preguntas "Muy adecuadas" y "Adecuadas", las cuales son positivas, en cuanto a que si la información que los usuarios requieren es la que necesitan, estas reflejan un 70% es decir casi las tres cuartas partes de los usuarios estas conformes con la información que necesitan y requieren del Municipio de Sucre, pero la cuarta parte de ellos aún esperan que los datos que arroja el Municipio sean efectivas.

Pr. 3 ¿Es completa la información que recibe del departamento?

El 40% de los encuestados seleccionaron la opción: "Si" en cuanto a la información que reciben del departamento, el 30% de los usuarios dijeron que: "No" a la pregunta en cuestión, para la opción "No sé" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 30% y el 16% de los usuarios sostuvieron que "0" en cuanto a la información que reciben del departamento.

Casi la mitad de los usuarios están seguros que la información requerida está completa, por otro lado más de la mitad de los usuarios del Departamento de Planificación el GAD Municipal están seguros que la información requerida no es completa y se debe a que falta mejor organización tanto en la parte informática como en los archivos físicos del departamento.

Pr. 4 ¿Qué Calificación le proporciona usted al servicio que le brinda el departamento?

El 52% de los encuestados seleccionaron la opción: "Excelente" a la calificación que los usuarios le dan al departamento, el 22% de los usuarios dijeron que: "Buena" a la pregunta

en cuestión, para la opción "Regular" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 22% y el 10% de los usuarios sostuvieron que "Mala" a la calificación que los usuarios le dan al departamento.

Más de la mitad de los usuarios han opinado que el servicio brindado en el departamento es de calidad; el servicio que debe brindar un departamento ya sea este gubernamental o privado debe ser de calidad, puesto que con ello los errores de datos o la tardanza de ellos es perdonada, y los usuarios empiezan a comprender un poco las falencias que tiene una oficina, en la parte interna claro está, por otro lado solamente una porción mínima de los encuestados opina que este servicio es de mala calidad, estos valores entrar en la sección de "tolerable".

Pr. 5 ¿En qué grado nota usted las Relaciones Humanas por parte del personal que le atendió?

El 36% de los encuestados seleccionaron la opción: "Excelente" al notar la forma en como fueron atendidos por el personal en cuestión, el 20% de los usuarios dijeron que: "Buena" a la pregunta en cuestión, para la opción "Regular" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 20% y el 20% de los usuarios sostuvieron que "Mala" al notar la forma en como fueron atendidos por el personal en cuestión.

Las relaciones humanas son parte intrínseca en la relación usuario-funcionario, cada organismo debe ver a los usuarios como verdaderamente son, "humanos", y hasta cierto punto estos resultados nos indican que el Departamento del Municipio de Sucre van por buen camino en las Relaciones Humanas, ya que es prioridad del estado ecuatoriano servir a la ciudadanía con calidad y calidez, dos términos que están en auge en nuestros tiempos, por ello hasta cierto punto es bueno que más de la mitad de los usuarios sientan que las relaciones humanas se lleven con altura, pero esto nos deja así mismo un punto en contra ya que los números indican que se necesita que esta parte "las relaciones humanas" se extiendan a todas las personas, porque tal parece el trato es un tanto preferencial.

Pr. 6 ¿Qué lapso estima usted conveniente para recibir la información que requiere?

El 80% de los encuestados seleccionaron la opción: "10 min" como tiempo conveniente para recibir la información que necesitan, el 12% de los usuarios dijeron que: "15 min" a la pregunta en cuestión, para la opción "20 min" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 12% y el 8% de los usuarios sostuvieron que "Indiferente" como tiempo conveniente para recibir la información que necesitan.

La dinámica de la entrega de resultados debe ser eficaz, es decir que este completa a gusto y satisfacción del cliente, pero a la vez que el tiempo de entrega de estos sea el determinado por la ley, según cada departamento, y los usuarios en su gran mayoría concuerdan que los trámites deben ser ágiles, como tope 10 minutos por usuario; aunque la minoría opine que el tiempo es indiferente, lo que importa son los resultados obtenidos, aunque esto les lleve estar en el municipio toda la mañana.

Pr. 7 ¿De qué parroquia proviene usted?

El 30% de los encuestados seleccionaron la opción: "Bahía de Caráquez" en relación a la pregunta de qué parroquia provienen, el 28% de los usuarios dijeron que: "Leonidas Plaza" a la pregunta en cuestión, para la opción "Charapotó" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 28% y el 18% de los usuarios sostuvieron que "San isidro" en relación a la pregunta de qué parroquia provienen.

Esta pregunta se la hizo con el afán de conocer cuál es el flujo de información proveniente de los diferentes sectores del cantón por este motivo se vislumbra que casi un tercio de la población proviene de la misma ciudad de Bahía de Caráquez y esto porque para los habitantes del sector es más fácil llegar a las instalaciones del municipio, pero una minoría proviene de San Isidro y eso porque el número de habitantes es menor en esa zona, y analizando la afluencia de personas en contraste con la cantidad de habitantes de las parroquias se analiza que casi todos los habitantes están pendientes de los trámites que tienen que realizar en sus predios.

Pr. 8 ¿Qué tan Satisfecho se encuentra usted con la información requerida?

El 30% de los encuestados seleccionaron la opción: "Muy satisfecho" con la información que han recibido por parte del departamento, el 24% de los usuarios dijeron que: "Satisfecho" a la pregunta en cuestión, para la opción "Poco satisfecho" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 24% y el 26% de los usuarios sostuvieron que "Nada Satisfecho" con la información que han recibido por parte del departamento.

Analizando los datos resultantes en esta pregunta es fácil deducir que más de la mitad de los habitantes están satisfechos con la información que requieren, pero esto en realidad no es una buena noticia para el municipio puesto que el número de usuarios insatisfechos es grande, y esto hace que tanto en departamento, objeto de estudio, como el resto de departamentos del GAD, no entregan la información completa a los usuarios y esto es porque la información no se gestiona de la mejor manera, tanto por procesos manuales como informáticos.

Pr. 9 ¿Es necesario aplicar un manual de atención al usuario en el Departamento de Planificación?

El 50% de los encuestados seleccionaron la opción: "Siempre" para aplicar un manual de atención al usuario, el 40% de los usuarios dijeron que: "Casi siempre" a la pregunta en cuestión, para la opción "A veces" el porcentaje otorgado por los participantes fue del 40% y el 2% de los usuarios sostuvieron que "Nunca" para aplicar un manual de atención al usuario.

Toda institución, organización tanto gubernamental como privada necesita tener sus propios manuales de operación para que sepan que hacer en el momento indicado, dejando como principal objetivo, un usuario satisfecho.

2.2 Entrevista al Jefe del Departamento de Planificación

El objetivo de esta entrevista al Jefe del Departamento de Planificación, es la de determinar el grado de importancia que los directivos tienen acerca la atención al usuario para reconocer las falencias que el departamento tiene o puede tener en el ámbito de la atención y entrega de documentación, información o resultados a los usuarios.

Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:

1. ¿Qué opina usted de la atención al cliente?

Saber lo que los usuarios encuentran importante y cómo quieren interactuar con una oficina es importante para el éxito de cualquier departamento. Pienso que es muy importante saber todo acerca de la atención a los usuarios porque implícitamente toda empresa gubernamental necesita y vive de ellos.

2. ¿Cree usted que es importante o necesario realizar capacitaciones constantes a las personas del departamento en cuanto a los servicios de atención al usuario?

Mientras un departamento o cualquier entidad que genera recursos económicos, este actualizado con capacitaciones constantes acerca de la atención, la psicología de los usuarios, funcionalidad de herramientas de atención, etc. Dicho departamento siempre estará en la cima y tendrá una buena impresión delante del pueblo, los cuales son nuestros mandantes.

3. ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento realiza su trabajo acorde a su perfil académico y profesional?

En realidad no dependen específicamente de nosotros verificar el perfil profesional, ya que los funcionarios ingresan a trabajar aquí de acuerdo a los organismos de control, quienes son los que les realizan las pruebas necesarias, ya sean de aptitudes y conocimiento, y luego las entrevistas que se les realiza, es lo que los perfila a tener un cargo dentro de estos departamentos.

4. En cuanto a las relaciones humanas ¿Cree usted que los funcionarios tienen las capacitaciones respectivas?

Si, en lo que a mí respecta y nuestro alcalde quien está muy preocupado por la atención a los usuarios, ellos han recibido varias capacitaciones al respecto, es verdad que se necesitan más talleres y capacitaciones, sobre todo en la parte técnica de la oficina.

5. ¿Con que frecuencia ha recibido usted quejas de los usuarios?

No es muy común recibir usuarios para protestar o quejarse por la atención que reciben, pero si se sabe que ciertos usuarios se quejan de la atención por medio de papeles anónimos o algunos crean correos electrónicos exclusivamente para escribir sus quejas, personalmente pienso que algunos de ellos lo hacen para permanecer en el anonimato y otros simplemente son contrarios al Gobierno Municipal.

6. ¿Qué capacitaciones ha recibido usted en los últimos dos años con respecto a su posición como Jefe del Departamento de Planificación?

He realizado varias capacitaciones que hacer referencia al departamento que regento por ejemplo hace un año realicé un curso sobre Planificación y control de gestión, otro taller sobre planificación y estadísticas, Análisis de gestión de riesgos, Control empresarial, procesos gubernamentales, y por su puesto un taller sobre atención al cliente.

7. ¿Cuáles son los aspectos principales en los que un manual de atención al usuario debería estar enfocado?

Principalmente un manual de servicios de atención al usuario debe estar enfocado a las relaciones humanas, luego un enfoque hacia la administración pública y luego la importancia de las relaciones públicas.

CAPITULO III

3 TEMA DE LA PROPUESTA

Elaboración de un manual de atención al cliente para mejorar los procesos administrativos del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre que incluye procedimientos de la gestión documental y así mejorar así los índices de insatisfacción de los usuarios.

3.1 Justificación

Los servicios de atención al cliente comienzan como ayuda ofrecida en un escritorio en la parte trasera de una tienda por departamentos, y evolucionó con la invención del teléfono; en este mundo hiperconectado de hoy, el servicio al cliente es algo más que el agente de asistencia que responde a preguntas, facilita información, y provee direcciones a los clientes. Ha crecido para abarcar todas las interacciones que un cliente tiene con una marca. Incluye teléfono, correo electrónico, chat, formularios web, y las comunicaciones sociales, así como los sitios de soporte de autoservicio. Y ocurre antes, durante, y después de una venta.

Por ende la importancia de mantener satisfechos a los usuarios de alguna empresa, organización o institución ya sea esta gubernamental o privada; el Municipio del cantón Sucre necesita urgentemente un manual que provea esa seguridad a los usuarios que a la vez les den la tranquilidad necesaria para llegar sin cohibiciones al departamento al cual necesitan recabar cierta información o resolver algún conflicto, etc.

El manual de atención al cliente para el Departamento de Planificación se ha creado con el propósito de mejorar el servicio que se ofrece en el Municipio, convirtiéndose así en un manual que sirve para instruir a los funcionarios que laboran en cualquier departamento del GAD Sucre que mantengan contacto con usuarios, este manual es de fácil entendimiento para el personal que atiende a las personas que ingresan al departamento.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Elaborar un manual de atención al cliente para mejorar los procesos administrativos del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón sucre y mejorar así los índices de insatisfacción de los usuarios.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Emplear contenidos del manual con ejemplos y conceptualizaciones de fácil entendimiento para los funcionarios.
- Desarrollar el manual para mejorar la atención a los usuarios.
- Socializar y sugerir el manual por parte de los funcionarios del GAD Sucre en Bahía de Caráquez.

3.3 Desarrollo de la Propuesta

3.4 Situación actual/Situación deseada

Situación Actual	Situación Deseada
En las oficinas del GAD Sucre se atiende a muchas personas, aunque los funcionarios hacen lo posible por tratar de buena manera a los usuarios, se espera que la atención mejore notablemente.	Los funcionarios de las oficinas departamentales del GAD Sucre atienden con cortesía, calidad y calidez a los usuarios de los diferentes departamentos del GAD Sucre.

<p>La organización, codificación y archivamiento de la información que se desarrolla en el día a día se almacena de manera tradicional.</p>	<p>La organización y codificación de la información y requerimientos diarios se escanean y se archivan en el sistema Quipux, con los detalles y sugerencias del Manual de procedimientos.</p>
<p>Los funcionarios de los departamentos del GAD Sucre, tienen limitados conocimientos de computación y uso de las TICs.</p>	<p>Los funcionarios de los departamentos del GAD Sucre, se preparan para el mejor uso de las herramientas TICs, principalmente en el uso del Quipux y herramientas de procesadores de textos.</p>

3.5 Operatividad

Todo usuario debe ser escuchado y atendido de la mejor manera, puesto que es justamente quién por medio de sus pagos prediales y los impuestos, paga el manejo y la logística de la institución gubernamental, por tanto la calidad de atención debe ser de excelente calidad.

3.5.1 Recursos

- Computadoras (2)
- Uso de las TICs.
- Herramienta Quipux
- Funcionarios
- Conocimiento de procesadores de textos
- Manual de atención al cliente para mejorar los procesos administrativos del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre que incluye procedimientos de la gestión documental

3.5.2 Costos

COSTOS	700,00
Manual	450,00
Diseño, diagramación y encuadernación	150,00
impresión 100 unidades	250,00
Distribución	50,00
Capacitación	250,00
Adecuación del local	50,00
Capacitadores	150,00
Refrigerios	50,00

3.5.3 Cronograma

	Semanas →	1	2	3	4	5
Recopilación de la información		■				
Análisis y depuración de contenidos			■			
Edición final del manuscrito				■		
Diseño y formato					■	
Encuadernación e impresión						■
Socialización						■

3.6 Metodologías

3.6.1 Atención al cliente

3.6.1.1 Maneras de mejorar la atención al cliente

Dejar que los clientes conozcan al funcionario.

Si el funcionario está laborando o sirviendo escondido detrás de un teléfono o del internet o inclusive detrás de un vidrio oscuro, se vuelve más anónimo. Esto es común hoy en día, pero la adición de una "cara" o un escritorio para atender frente a frente al usuario podrían ayudar a tranquilizar a los usuarios los cuales regresarán nuevamente y estarán al día con sus obligaciones, es importante también ponerse en contacto con los clientes, aparte de correo electrónico. Un poco de información personal puede recorrer un largo camino, y podría minimizar las preocupaciones de la accesibilidad, la confianza o seguridad.

Ser Disponible

Si un usuario no se siente cómodo o satisfecho, podría perderse para siempre, en las oficinas gubernamentales se debe valorar la interacción cara a cara con los clientes, que a menudo es una rareza en estos días.

Servicios especiales

¿Hay descuentos o servicios especiales que usted puede ofrecer que sus competidores no lo hacen? ¿Puede ofrecer algo especial sólo para los clientes existentes? ¿Podrían sus servicios ser considerados "lujo"? Ofreciendo un trato especial a sus clientes les ayudará a sentirse cuidado, y también es algo que podrían estar dispuestos a pagar más por. Hay tantas ofertas "cebo y" y promociones "sólo para nuevos clientes" recompensar a los clientes que han estado con usted por más tiempo.

La Oferta de Conocimiento

La construcción de relaciones sólidas con los usuarios deben ser grandes, pero también llegar a ofrecer y el conocimiento de las funciones, documentación y procesos con ellos. En el municipio, un usuario puede comparar varias copias de la competencia de un libro en línea, pero no obtendrá una conversación sobre complicada historia de impresión del título. Cuando estamos hablando con los usuarios.

Estar presente en la comunidad

Llevar cara a cara interacciones, servicios especiales, y el conocimiento en conjunto podría ayudar a crear una comunidad única para los usuarios. Esto podría ser una parte interactiva del sitio web, un seminario semanal o mensual, o una casa abierta en su ubicación física. Mejor aún, organizar con carpas o al aire libre para crear un evento, feria de la calle, o convención que podría atraer a una gran multitud.

3.6.1.2 Los protocolos de servicio de los funcionarios a los usuarios

1. Saludar cordialmente a cada usuario que ingrese a las oficinas o departamentos. Ej.:
Buen día Señor, en que le puedo servir?

2. La práctica de la sonrisa hace que con el tiempo se vuelva en algo natural.
3. En contacto visual es parte fundamental para establecer confianza entre el funcionario y el usuario.
4. Es importante tratar al usuario con el apellido.
5. Escuchar con mucha atención lo que el usuario tiene que decir, dejar que el usuario se tome su tiempo para expresar lo que necesita y lo que piensa, eso es bueno porque da pautas de cómo mejorar la atención.
6. Es significativo hablar con claridad con los usuarios.
7. La paciencia es otra virtud que debe ser mejorada.
8. Atender de manera rápida y directa al grano, si no se sabe qué hacer, es mejor preguntar qué tontear al usuario.
9. El planteamiento de todas las soluciones posibles a los problemas es trascendental ya que el usuario sabrá que hacer después.
10. Preguntarle al usuario si está satisfecha su necesidad, es primordial estar seguro que el usuario se vaya con todo lo que necesita.
11. Despedirse cordialmente es también muy importante. Ej. Que tenga un buen día.

3.6.1.3 Las reglas de oro para la atención al usuario

- Sé optimista.
- Sé positivo.
- Interésate de verdad por las otras personas.
- Sonríe y desarrolla el sentido del humor.

- Llama a la gente por su nombre.
- Escucha a la gente.
- Ayuda a otros.
- Piensa antes de actuar.

3.6.1.4 La comunicación funcionario-usuario

Los funcionarios, secretarías, y personal que labora en el Departamento de Planificación del GAD Sucre, deben de enviar un mensaje claro, conciso, cálido y profesional a los usuarios, por tal motivo es necesario considerar los siguientes puntos:

La ecualización de la voz

El usuario es receptivo y cambia su proceder y estado de ánimo se escucha un voz chillona, triste o molesta, normalmente piensa que se debe a su presencia, por tal motivo se debe cuidar el equilibrio, la seguridad y autoridad que emite su voz.

La intensidad y volumen de la voz

Un funcionario no debe levantar la voz en ningún momento ya que esta cambia también el estado de ánimo de los usuarios y ellos pierden su norte, es decir se confunden con lo que necesitan, el ambiente se vuelve tenso, por otro lado una voz muy suave y delicada, desespera al usuario porque no entiende con claridad lo que necesita escuchar, así que una voz clara anima al usuario.

Una buena acentuación

Es necesario para pronunciar con mucha claridad las palabras que salen su boca.

La entonación

Es necesario hacer notar que ciertas palabras o datos son más relevantes y predominantes, por ello, la conversación no debe ser totalmente lineal, debe de establecer una buena entonación en el mensaje que se emite al usuario.

La fluidez y pronunciación de las palabras.

Los funcionarios deben evitar completamente el uso de las muletillas en su dicción, (bueno, pues, mmm, como es, etc.) hay que establecer una buena dicción en sus palabras, articular correctamente las palabras es indispensable en una interacción entre personas.

La rapidez con la que se enuncian las palabras

La velocidad con la que se emiten palabras puede causar contradicción y malos entendidos, la rapidez con que se pronuncian las palabras deben ser moderadas, para evitar malas interpretaciones.

Tiempo del habla

El funcionario no debe tomar el 100% de la conversación, es preferible un 50% del tiempo del habla, ya que así se podrá saber con cierta claridad cuáles son exactamente las necesidades de los usuarios

Buen oído

Para poder establecer un buen clima de confianza entre el cliente y el profesional, ya que debe tener una actitud receptiva y esto el usuario lo agradecerá.

3.6.1.5 Resultado de la atención a usuarios

El usuario desinteresado

Ellos no necesariamente quieren que lo que la oficina provee. Y eso no es necesariamente algo malo. Las empresas de éxito se centran en los clientes que desean su producto, mientras que las empresas desenfocadas tambalean. "Está bien tener algunos clientes que no están interesados. Por eso no es necesario perder el tiempo en aquellos que no saben lo que quieren.

El usuario independiente

Hay muchos usuarios que carecen de lealtad. Ellos simplemente nos ven como la oficina le puede ayudar.

El usuario encantado

Ha superado las expectativas con estos usuarios, muchos de los usuarios que han recibido buena atención y eficacia en la información requerida, ellos servirán de portavoces para expandir el éxito que tiene el departamento.

El usuario dedicado

Estas personas tienen altas expectativas y obtienen consistentemente una gran experiencia, así que no hay razón para que se vayan a otra parte. La clave aquí es la coherencia. Es necesario crear una cultura de servicio al usuario.

El usuario decepcionado

Cuando las cosas van mal, puede terminar con un usuario decepcionado. Es posible que haya proporcionado un gran servicio en el pasado pero la información que los usuarios llevan es simple. Se insta a establecer un proceso para tratar con ellos cuando su decepción surge, es necesario invertir para solucionar un problema. Por tal motivo es necesario hacerles la siguiente pregunta cuando termina de realizar una actividad con ellos: ¿Estás completamente satisfecho con lo que estamos haciendo? Si no es así, averiguar por qué.

3.6.2 La Gestión Documental

3.6.2.1 Los documentos actuales

En un Manual de Procedimientos se describen los procedimientos para la gestión y el mantenimiento de los documentos. También establece los procedimientos para la transferencia de los mismos y recuperarlos del centro de documentos, una vez que ya no están en uso actual.

El objetivo principal de este manual es la política, los archivos operativos y administrativos creados por la mayoría de las organizaciones afines al municipio, comúnmente llamado archivos "sujeto". Estos documentan las políticas, funciones y procedimientos de la organización, además de los asuntos relacionados con 'limpieza' tales como edificios, equipos y suministros y la administración interna. Cuatro categorías especiales de documentos - financiera, personal de salud y legal se tratan en módulos separados.

3.6.2.2 Funciones y responsabilidades de un departamento del municipio que gestiona documentos.

Las funciones esenciales de un departamento del municipio son las siguientes:

- Recibir, registrar y distribuir el correo entrante y creado internamente de todo tipo (como cartas, memorandos y faxes).
- Los archivos abiertos y de índice, adjuntar los documentos pertinentes y pasar los archivos a los funcionarios de acción.
- Construir y controlar todos los archivos registrados oficialmente y demás documentación a su cargo, por lo que se pueden producir de forma rápida a través de la indexación efectiva, la clasificación y los procedimientos de seguimiento.
- Conocer la ubicación de todos los archivos registrados oficialmente en su cuidado y ser capaz de producir de forma rápida, a través de la indexación efectiva, la clasificación y los procedimientos de seguimiento.
- Proporcionar servicios de almacenamiento, depósito y de referencia para todos los archivos registrados oficialmente y demás documentación a su cargo.
- Registrar y hacer arreglos para el despacho eficiente y oportuno de toda la correspondencia producida por los oficiales que sirven.
- Revisar y disponer todos los archivos obsoletos u otros registros de acuerdo con los períodos de retención, según lo acordado entre el custodio de los documentos, la organización o departamento en cuestión y otros funcionarios pertinentes.

3.6.2.3 Responsabilidades de los registros de personal hacia los usuarios

Existen oficinas de registros con el fin de prestar un servicio a los funcionarios de acción que necesitan utilizar los registros. Los usuarios siempre muestran la cortesía como máximo sea posible, y el personal de los registros eficientes para aprovechar cada oportunidad y aprender las necesidades y requerimientos de los usuarios y sus funcionarios de acción. El personal de los registros va a reaccionar rápidamente a las quejas de los usuarios, dando respuestas razonadas y explicaciones. Sugerencias para mejoras de los usuarios son muy bien recibidas y alienta activamente. Estos se aplican siempre que sea posible.

3.6.2.4 Responsabilidades de los usuarios

Las oficinas de registros bien administradas dependen de una colaboración activa entre el personal de los registros de la oficina y los usuarios. El personal de registros confía en los funcionarios de acción para:

- Tratar los archivos con prontitud y devolverlos a la oficina de registros cuando ya no son necesarios
- Utilizar el sistema QUIPUX cotidianamente
- Mantener los archivos libres de material efímero como duplicados, letras de cambio, etc.
- Incluir la referencia de archivo relevante en toda la correspondencia saliente
- Dar una orientación clara, si es necesario, en la forma en que desean que su correo electrónico para que se indexe
- Proporcionar a la oficina de registros con una hoja de movimiento de archivos completa cada vez que pasan un archivo a otro oficial o en otro lugar que no sea a través de la oficina de registros
- Cooperar plenamente con todos los controles de antecedentes necesarios, incluyendo los censos y las búsquedas realizadas por la oficina de registros.

3.6.2.5 El Quipux

Tomado del Diario Manabita (2 de febrero de 2016)

El sistema Quipux fue un proyecto desarrollado, ejecutado y aplicado por la Subsecretaría de Tecnologías informáticas del estado ecuatoriano, el cual se basa en un sistema de recolección, almacenamiento y escaneo de los documentos que se realizan en cada una de las oficinas institucionales del estado, que ofrezca una gran calidad en el flujo documental.

La idea del software es darle confianza al usuario para que tenga la seguridad que la documentación, oficios, petitorios, formularios, etc. Se tramiten con toda seguridad y rapidez, a la vez permita saberse cuanto tiempo dura cada trámite y con esto garantizar el control de la información.

Este sistema persigue el propósito ecológico del estado ecuatoriano en cual es “Cero papel”, ya que la acumulación de papel estaba haciendo daño a la naturaleza y a la vez caos en la búsqueda de documentación pasada, a la vez que los documentos que se encuentran en los registros antiguos se llenan de moho, basura y atrae a las plagas como los ratones.

Esta herramienta está disponible en la web para todos los usuarios que buscan algún propósito con oficinas gubernamentales, las mismas que facilitan todas las labores de almacenamiento y archivamiento de información.

CONCLUSIONES

Se puede visualizar que el personal que labora en el Departamento de Planificación se encuentra relativamente calificado para realizar las actividades que el departamento requiere, pero es necesario mejorar los índices de desempeño profesional.

La información que el departamento entrega a la ciudadanía es adecuada a las necesidades de los usuarios, pero la información que se entrega no es del toda completa puesto que los usuarios aunque llevan la información requerida, necesitan más información en cuanto a su requerimiento, el inconveniente que se nota allí es que dicha información no se encuentra muy organizada, ya sea de manera física o digital.

El servicio que brinda el departamento es “Buena”, según las encuestas realizadas, pero es necesario mejorar esa calificación que le dan los usuarios, las relaciones humanas que aplican los funcionarios del municipio aún tienen que ser mejoradas.

Los usuarios del GAD Sucre, confirman la necesidad de aplicar un manual de atención al usuario, ya que es necesario establecer un marco humanitario, según algunos usuarios, este marco debe regir, la información por procesos que la gente necesita, las normas de urbanidad, la cordialidad y cortesía en el Departamento de Planificación.

RECOMENDACIONES

- A los jefes departamentales, específicamente al Jefe del departamento de Planificación, observar los resultados que arrojaron las encuestas en cuanto a los índices de desempeño profesional para estudiarlos y decidir cuál es la mejor manera de mejorarlos.
- A los funcionarios del departamento, es necesario realizar una auditoría de toda la información física y digital que reposa en el departamento para organizarla de mejor manera en aras a una mejor entrega de información a los usuarios.
- Tanto el servicio que brinda el departamento como las relaciones humanas que utilizan los funcionarios debe ser mejorada, por tal motivo se recomienda que se aplique el manual de atención al usuario, para optimizar las normas de urbanidad, cordialidad y cortesía para con el usuario del Departamento de Planificación.
- Esparcir hacia los demás departamentos del GAD Sucre, el manual de atención al usuario, para mejorar los índices de atención a la ciudadanía en general.
- En cuanto a la gestión documental, los funcionarios del Municipio deben actualizar su capacitación con sistemas que el estado ecuatoriano está implementando a lo largo de todos los ministerios del Ecuador, incluidos el Quipux, para documentar con transparencia la información que se gestiona diariamente en todas las oficinas públicas.
- En cuanto al manual de atención al usuario y procedimiento para la gestión documental, debe ser usado con cautela implementando a diario paso a paso lo que este contiene, ya que esta hecho de una manera clara y precisa.

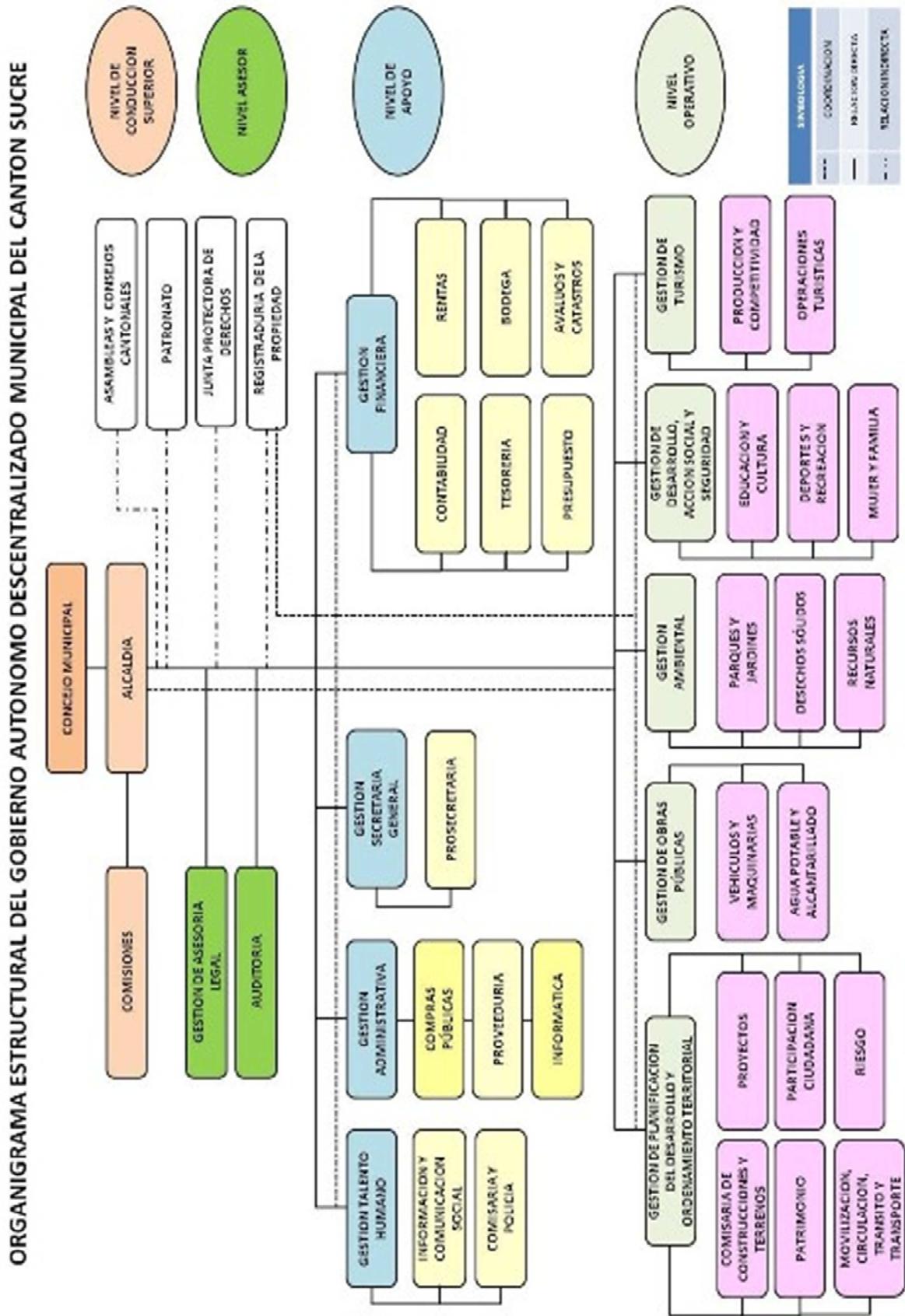
BIBLIOGRAFÍA

- Argyriade, D. (2003). *Ciencia e ideología en la Administración pública: Una perspectiva de las Naciones Unidas*. México D.F.: División de Investigación de la facultad de Contaduría y Administración de la UNAM.
- Asociación de Municipalidades del Ecuador. (2015). *Misión y Visión Institucional*. Recuperado el septiembre de 2015, de ame.gob.ec:
<http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/institucion/mision-y-vision>
- Auñon Manzanarez, L. (1990). *Normes et procedures archivistiques*. Québec: Archives nationales.
- Biblioteca Nacional de España. (Noviembre de 2007). *Jornadas de Gestión de la Información*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Actas de la JHornada:
<http://eprints.rclis.org/10844/1/SedicJGI07-Gonzalo.pdf>
- Biragi , C. (1984). *Técnicas modernas de archivo. Manual práctico de organización y funcionamiento*. Barcelona: Hispano Americana.
- Boadillo Nieto, M., & Aznar Pañarroz, S. (1988). *Normes dels arxius de gestió*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Institut català D'Assistencia y Serveis Socials.
- Buller, E. (1991). *El desarrollo institucional municipal como e estrategia de intervención para el cambio y como estrategia de desarrollo local*. Quito - Ecuador: Cuaderno de desarrollo local IULA.
- Camacho, E., & Salgado, F. (1990). *Planificación de los instrumentos de descripción en el Archivo de Oficina*. San Sebastián: IRARGI IV.
- Cleveland, H. (1993). *The Birth of a New World*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Conde, M. (1992). *Manual de Tratamiento de Archivos Administrativos*. Madrid: Dirección de Archivos Estatales. Normas técnicas de la Dirección de Archivos Estatales.
- Evans, R. (1997). *Administración y control de calidad*. Quito: Sociedad Interamericana.

- Granados, M. (2012). *Comunicación política y Relaciones Humanas*. Recuperado el 2015, de MartinGranados.es: <http://martingranados.es/2012/03/02/la-moderna-definicion-de-relaciones-publicas/>
- Heinz, W., & Harold, K. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGrawHill.
- Heredia Herrera , A. (Marzo de 1998). *El Debate sobre la Gestión Documental*. Recuperado el septiembre de 2015, de Archivo General de Andalucía: <http://eprints.rclis.org/5067/1/1998-22-30.pdf>
- Marianaggi, G. (1995). *El rol del Gobierno Municipal en la promoción del desarrollo económico*. Córdoba: Municipalidad de Córdoba Año 1, Número 4.
- Municipio del GAD Sucre. (2010). Datos privados del Municipio. Manabí, Ecuador: Dastos de Secretaría.
- Soria, D. F. (1997). *A propósito de la participación ciudadana mediante las formas de democracia semidirecta en el ámbito municipal*. Buenos Aires: Administración Local y de Derecho.
- Vásquez Barquero, A. (1997). *Notas sobre la estrategia de desarrollo territorial*. Buenos Aires: Administración Local y de Derecho, Enero, Año XIX.
- Web del Municipio de Sucre. (2015). *Reseña histórica del cantón Sucre*. Recuperado el septiembre de 2015, de Sucre.gob.ec: <http://www.sucre.gob.ec/el-canton/resena-historica>

ANEXOS

Anexo 1: Estructura Organizacional del Municipio de Sucre.



Anexo 2: Formulario para las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo del cantón Sucre en el año 2015.



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PARA EL PERIODO 2014-2015

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstalos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo del cantón Sucre en el año 2015

Objetivo:

Determinar el grado de profesionalismo y la eficiencia del Servicio de atención al Usuario para reconocer la importancia que le da el usuario al departamento y observar las falencias internas que afectan a cliente externo de la institución gubernamental

Pr. 1 ¿Cree usted que el personal que atiende en el departamento de Planificación está preparado para desempeñar eficientemente su labor?

- | | |
|-------------|--------------------------|
| Mucho | <input type="checkbox"/> |
| Poco | <input type="checkbox"/> |
| Nada | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |

Pr. 2 ¿Qué tan adecuada a su requerimiento es la información que le provee el personal del departamento en cuestión?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Poco Adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Nada Adecuada | <input type="checkbox"/> |

Pr. 3 ¿Es completa la información que recibe del departamento?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| No sé | <input type="checkbox"/> |

Pr. 4 ¿Qué Calificación le proporciona usted al servicio que le brinda el departamento?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

Pr. 5 ¿En que grado nota usted las Relaciones Humanas por parte del personal que le atendió?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pr. 6 ¿Qué lapso estima usted conveniente para recibir la información que requiere?

- 10 min
- 15 min
- 20 min
- Indiferente

Pr. 7 ¿de que parroquia proviene usted?

- Bahía de Caráquez
- Leonidas Plaza
- Charapotó
- San isidro

Pr. 8 ¿Qué tan Satisfecho se encuentra usted con la información requerida?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada Satisfecho

Pr. 9 ¿Es necesario aplicar un manual de atención al usuario en el departamento de Planificación?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Elaborado por: Sandra Cecilia Coello Bravo

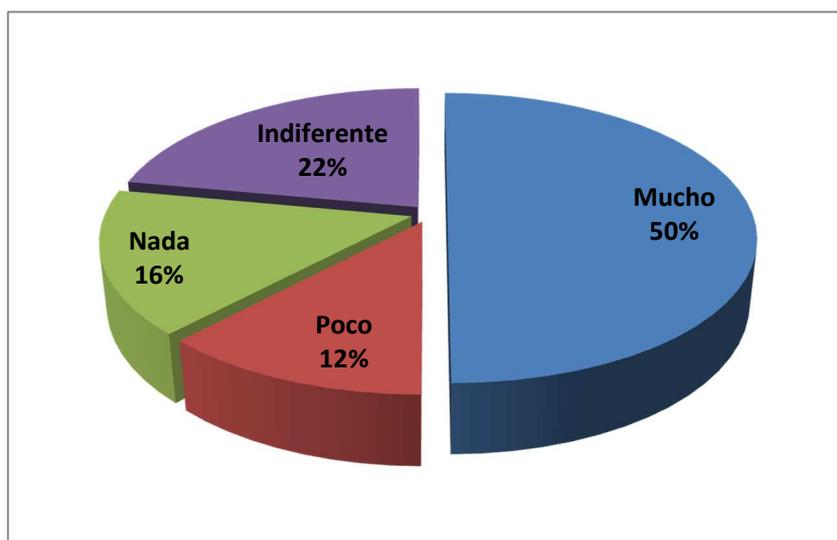
Gracias por su atención y colaboración

Anexo 3: Tablas y cuadros estadísticos de las encuestas aplicadas a las y los Usuarios del Departamento de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo del Cantón Sucre en el año 2015.

Pregunta 1 ¿Cree usted que el personal que atiende en el Departamento de Planificación está preparado para desempeñar eficientemente su labor?

Opciones	F	%
Mucho	25	50%
Poco	6	12%
Nada	8	16%
Indiferente	11	22%
Total	50	100%

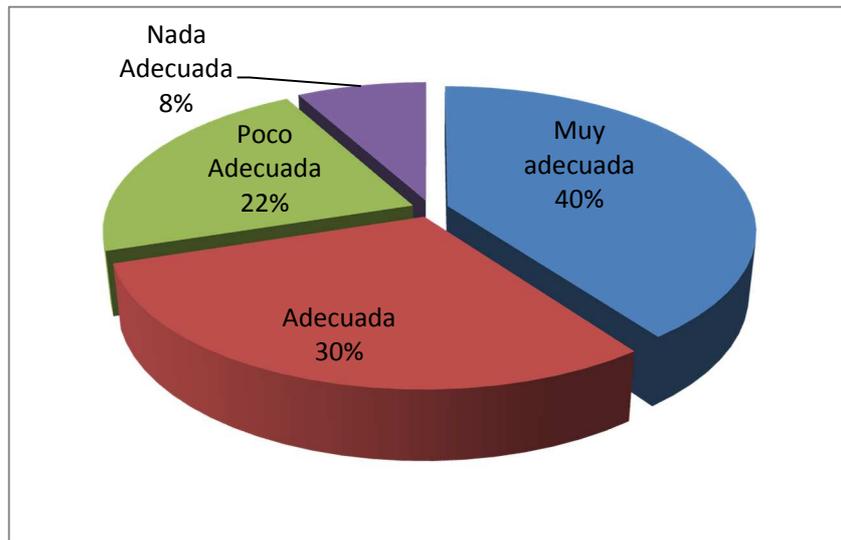
Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 2 ¿Qué tan adecuada a su requerimiento es la información que le provee el personal del departamento en cuestión?

Opciones	F	%
Muy adecuada	20	40%
Adecuada	15	30%
Poco Adecuada	11	22%
Nada Adecuada	4	8%
Total	50	100%

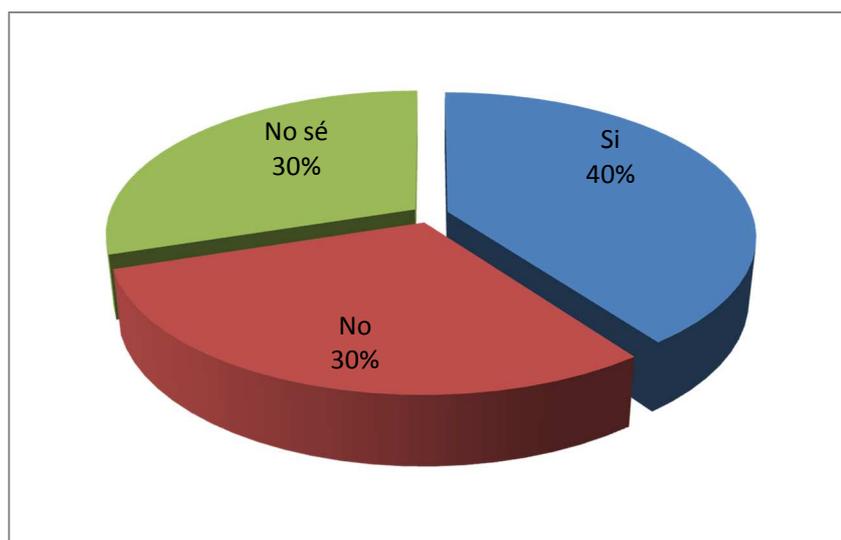
Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 3 ¿Es completa la información que recibe del departamento?

Opciones	F	%
Si	20	40%
No	15	30%
No sé	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo

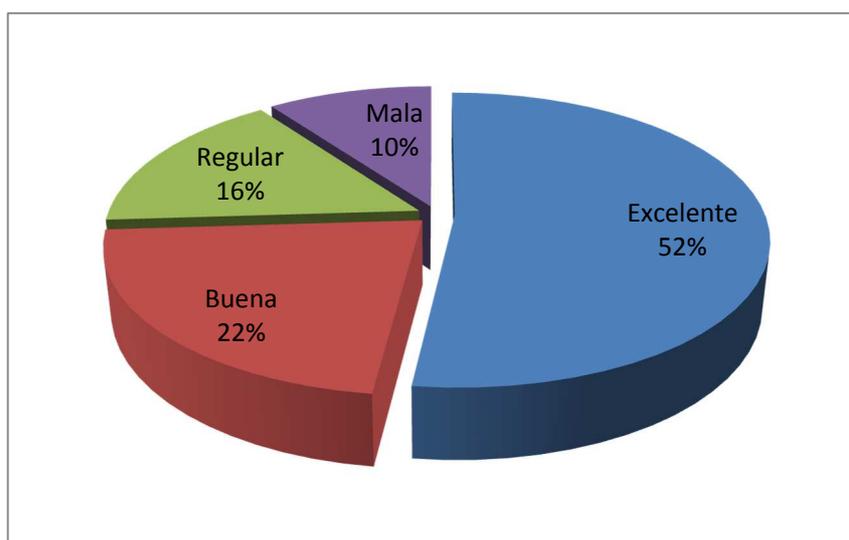


Pregunta 4 ¿Qué Calificación le proporciona usted al servicio que le brinda el departamento?

Opciones	F	%
Excelente	26	52%
Buena	11	22%
Regular	8	16%
Mala	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre

Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo

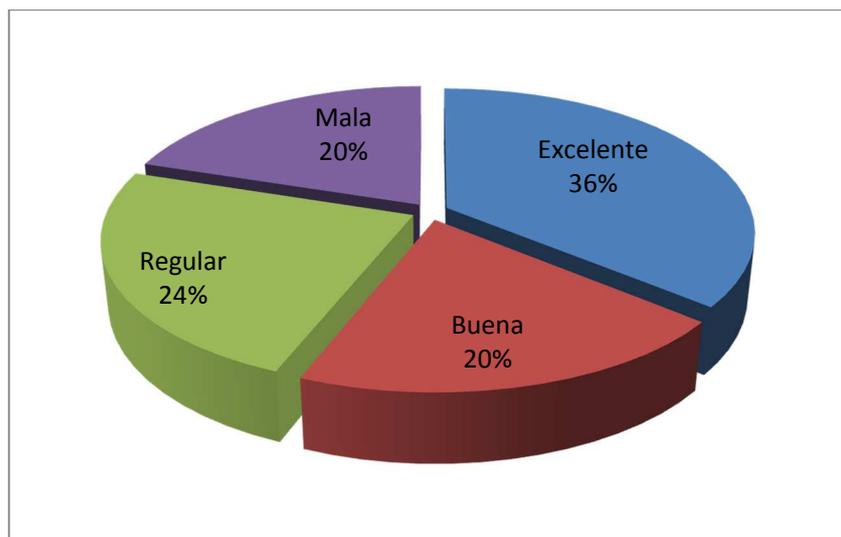


Pregunta 5 ¿En qué grado nota usted las Relaciones Humanas por parte del personal que le atendió?

Opciones	F	%
Excelente	18	36%
Buena	10	20%
Regular	12	24%
Mala	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre

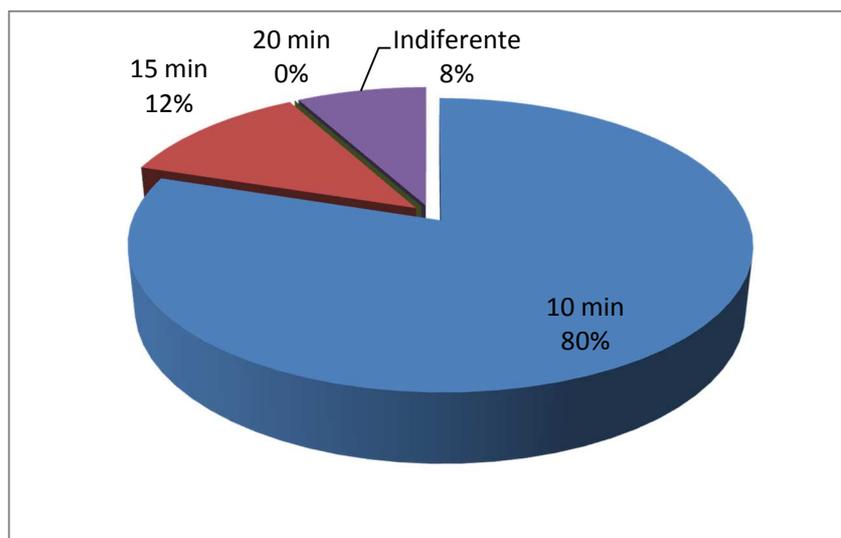
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 6 ¿Qué lapso estima usted conveniente para recibir la información que requiere?

Opciones	F	%
10 min	40	80%
15 min	6	12%
20 min	0	0%
Indiferente	4	8%
Total	50	100%

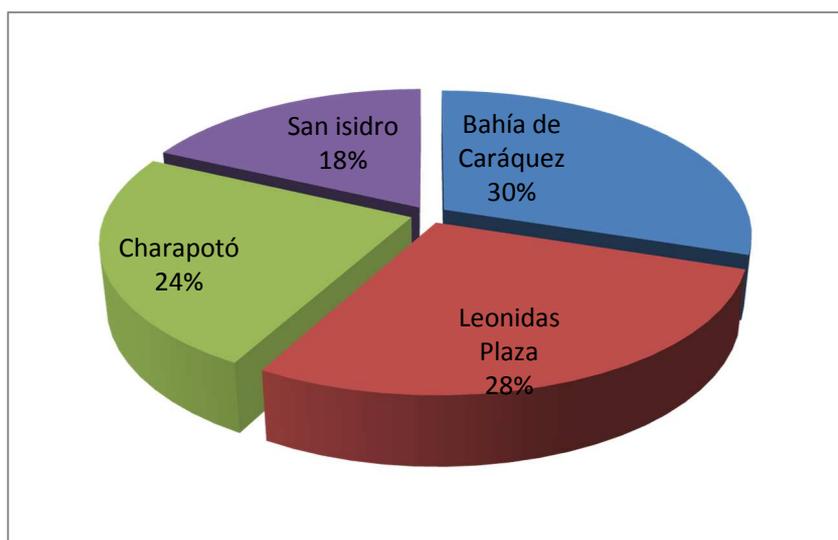
Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 7 ¿De qué parroquia proviene usted?

Opciones	F	%
Bahía de Caráquez	15	30%
Leonidas Plaza	14	28%
Charapotó	12	24%
San isidro	9	18%
Total	50	100%

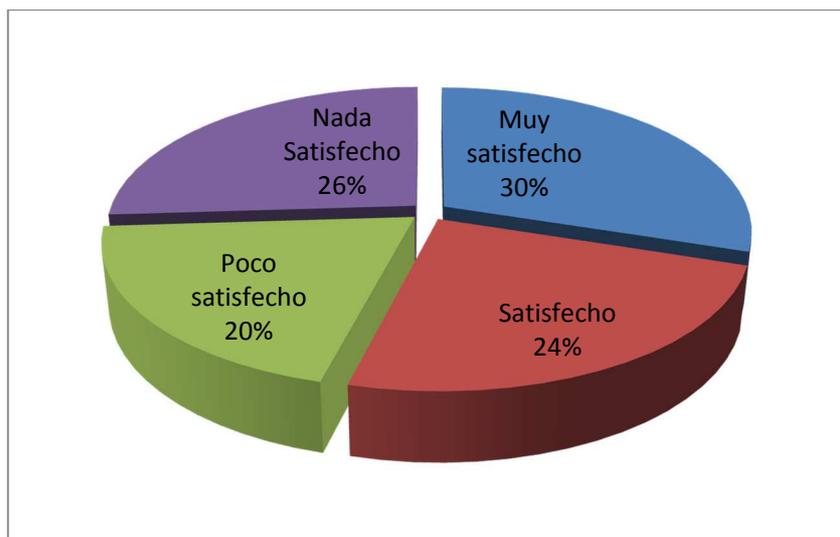
Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 8 ¿Qué tan Satisfecho se encuentra usted con la información requerida?

Opciones	F	%
Muy satisfecho	15	30%
Satisfecho	12	24%
Poco satisfecho	10	20%
Nada Satisfecho	13	26%
Total	50	100%

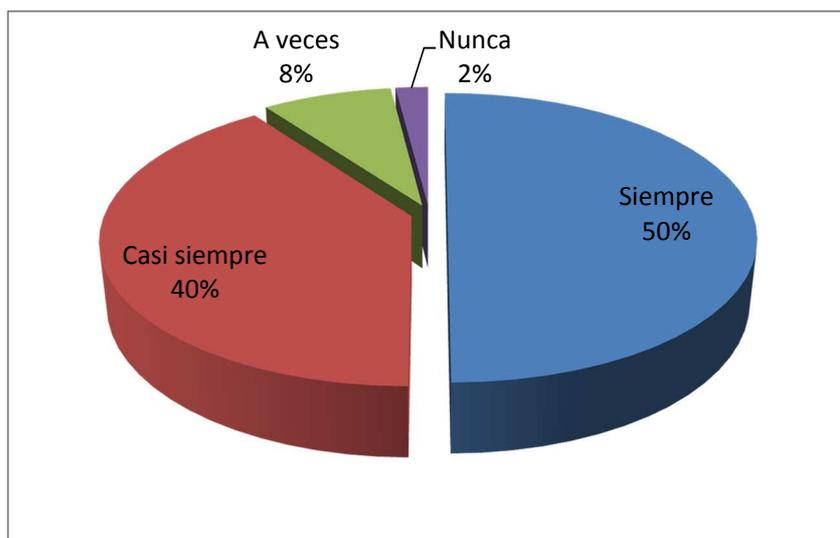
Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Pregunta 9 ¿Es necesario aplicar un manual de atención al usuario en el Departamento de Planificación?

Opciones	F	%
Siempre	25	50%
Casi siempre	20	40%
A veces	4	8%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Usuarios del Departamento de Planificación de GAD Sucre
Autor: Sandra Cecilia Coello Bravo



Anexo 4: Fotografías.

