



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL

TESIS

**Servicio de atención al ciudadano como mecanismo para
mejorar la calidad en los GAD, caso estudio; GAD del cantón
El Empalme.**

**Previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión
Pública y Municipal**

AUTORA

Viviana Monserrate León Saldarriaga

DIRECTOR

Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Viviana Monserrate León Saldarriaga, declaro de forma pública que el respectivo trabajo aquí expuesto es de mi autoría; que no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional, y ratifico que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo investigativo, según lo establecido en la Ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa vigente.

Viviana Monserrate León Saldarriaga

CI.0918933078

CERTIFICACIÓN

El suscrito, Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Viviana Monserrate León Saldarriaga realizó la Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y Gestión Pública y Municipal. Tesis de Grado titulada: “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS GAD, CASO ESTUDIO; GAD DEL CANTON EL EMPALME.”; bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp.
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL

TESIS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO MECANISMO
PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS GAD, CASO ESTUDIO;
GAD DEL CANTÓN EL EMPALME

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del
título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal

Aprobado:

Lcda. Alexandra Elizabeth Haro Chong, M.Sc.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Econ. Luciana Vitalina Coello León, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Econ. Iván Jacho Sánchez, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mí agradecimiento a:

Dios por permitirme llegar donde estoy, por darme fortaleza día a día y guiarme siempre por el camino correcto.

Mi querida Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Estudios a Distancia por abrirme las puertas para poder hacer mis sueños realidad.

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, M.Sc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su acertada dirección en el proceso de acreditación.

A la Ing. Mariana del Rocio Reyes Bermeo, M.Sc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancias, por sus sabias enseñanzas en coordinación con las unidades académicas y las instituciones del entorno.

Al Ing. Javier Zamora Mayorga, M.Sc. Coordinador de la Carrera de Administración y, Gestión Pública y Municipal de la Unidad de Estudios a Distancia, por su destacada actuación en sus funciones.

Al Ing. Máximo Tovar Pérez, Esp, quien me ayudó en todo momento, por su paciencia y su guía a cada paso de esta Tesis.

A mi familia por ser el pilar fundamental para seguir adelante, a mis compañeros que siempre me apoyaron.

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más de mi vida estudiantil el tiempo ha transcurrido.

Dedico este esfuerzo y toda mi carrera Universitaria a Dios por ser mi guía en todo momento brindándome las fuerzas necesaria.

De igual manera y con el mismo amor me es imperecedero dedicar este logro profesional a mis Padres: Sra. Manuela Saldarriaga Mejía y Sr. Ursino León Anzules, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanos que me brindaron su apoyo y consejo, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

La Fe no hace las cosas
Más fáciles, las hace posibles

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derecho.....	ii
Certificación.....	iii
Tribuna de tesis.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de cuadros.....	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción.....	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.2. Formulación del Problema.....	3
1.1.3. Delimitación del Problema.....	3
1.1.4. Justificación.....	4
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Hipótesis.....	5
1.3.1. Variables.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Fundamentación teórica.....	7
2.1.1. Atención al cliente.....	7
2.1.2. El servicio.....	8
2.1.3. Calidad.....	9
2.1.4. Estudio de mercado.....	9
2.1.4.1. Enfoque social del estudio de mercado.....	10
2.1.5. Estudio técnico.....	11

2.1.5.1.	Localización del proyecto	12
2.1.6.	Trámite	13
2.1.7.	Instituciones de servicio público	13
2.1.8.	Ciudadanía.....	14
2.1.9.	GAD Municipal del Cantón El Empalme.....	15
2.1.10.	Cantón El Empalme	16
2.1.11.	Política de los servicios públicos.....	17
2.2.	Fundamentación legal.....	19
2.2.1.	Constitución de la república del Ecuador 2008.....	19
2.2.2.	Normativas del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.....	22
2.2.3.	Ley orgánica de servicio público.	24
2.2.4.	Plan Nacional del Buen Vivir	25
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		28
3.1.	Localización material y reglamentos	29
3.1.1.	Localización y duración de la investigación.....	29
3.1.2.	Materiales y equipos	30
3.2.	Métodos	30
3.2.1.	Inductivo.....	30
3.2.2.	Deductivo	30
3.2.3.	Analítico	31
3.3.	Tipo de investigación	31
3.3.1.	De campo.....	31
3.3.2.	Bibliográfica.....	31
3.4.	Fuentes de investigación.....	31
3.4.1.	Primaria.....	31
3.4.2.	Secundaria	32
3.5.	Técnicas e instrumento de evaluación	32
3.5.1.	Encuestas	32
3.5.2.	Entrevistas	32
3.6.	Población y muestra.....	32
3.6.1.	Población	32
3.6.2.	Muestra	33

3.7.	Procedimiento Metodológico	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		37
4.1.	Resultados	38
4.1.1.	Resultados de la entrevista y encuestas aplicadas.....	38
4.1.1.1.	Resultado de las entrevistas al Sr. Alcalde del Cantón El Empalme.....	38
4.1.1.2.	Resultados de las encuestas aplicadas a la población del Cantón El Empalme.....	39
4.1.2.	Grado de beneficio.....	46
4.1.3.	Estudio de mercado	46
4.1.3.1	Mercado disponible.....	47
4.1.3.2	Mercado meta	47
4.1.3.3	Demanda actual.....	47
4.1.3.4	Demanda futura	47
4.1.3.5	Análisis de la oferta.....	48
4.1.3.6	Demanda insatisfecha.....	48
4.1.3.7	Servicios que ofrecerá la Unidad de Atención Ciudadanas.....	49
4.1.4.	Estudio de técnico.....	50
4.1.4.1.	Tamaño del proyecto	50
4.1.4.2.	Localización	50
4.1.4.3.	Recursos.....	51
4.1.4.4.	Funcionalidad.....	51
4.1.4.5.	Misión.....	51
4.1.4.6.	Visión	52
4.1.4.7.	Estructura organizacional.....	52
4.1.4.8.	Planos	52
4.1.5.	Estudio económico.....	53
4.1.5.1.	Materiales y equipos	53
4.1.5.2.	Obra física.....	54
4.1.5.3.	Recurso humano.....	55
4.1.5.4.	Capital de trabajo	56
4.1.5.5.	Inversión total.....	56
4.1.5.6.	Financiamiento.....	57
4.1.5.7.	Depreciación	57

CAPÍTULO V PROPUESTA	58
5.1. Diseño de la propuesta	59
5.1.1. Título	59
5.1.2. Fundamentación	59
5.1.3. Objetivos	59
5.1.3.1. Objetivo General	59
5.1.3.2. Objetivos Específicos	59
5.1.4. Ubicación sectorial y física	60
5.1.5. Diseño de las oficinas de atención ciudadano en el GAD del Cantón El Empalme.....	60
5.1.6. Factibilidad	62
5.1.7. Actividades.....	62
5.1.8. Recursos.....	63
5.1.9. Impacto	63
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1. Conclusiones.....	65
6.2. Recomendaciones	66
CAPÍTULO VII BIBLIOGRAFÍA	67
7.1. Literatura Citada.....	68
CAPÍTULO VIII ANEXOS	71

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Materiales y equipos que se utilizaran en la investigación	30
2	Proyección de la población del Cantón El Empalme.....	33
3	Población económicamente activa.....	33
4	Estratificación de la muestra	34
5	Resultados de la entrevista	38
6	Actividad económica	39
7	Trámites públicos	39
8	Oficinas que regularmente acuden a realizar trámites públicos	40
9	Tiempo en trámites de Servicio de Rentas Interna	40
10	Tiempo en trámites de Servicio en Registro de la Propiedad.....	41
11	Tiempo en trámites de Servicios Notariales.....	41
12	Tiempo en trámites del Ministerio de Salud Pública.....	42
13	Gastos en trámites en el SRI	42
14	Gastos en trámites en el SRI	43
15	Gastos en trámites del Registro de la Propiedad	43
16	Gastos en trámites en las Oficinas del Ministerio de Salud pública	44
17	Atención eficientes en las dependencias del GAD del Cantón El Empalme.....	44
18	Problemas que se presentan al no tener un servicio integrado	45
19	Incremento de servicios en el GAD del Cantón El Empalme como: trámites de SRI, Notaría, Registro de la Propiedad y MSP	45
20	Creación de una Unidad de Atención Ciudadana	46
21	Demanda futura 2015-2020	48
22	Demanda insatisfecha.....	49
23	Servicios ofertados por la Unidad de Atención Ciudadanas.....	49
24	Proyección de asistencia de los usuarios de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano en las instalaciones del GAD del Cantón El Empalme.....	50
25	Materiales y equipos	53
26	Adecuación de la Obra física	54

27	Recurso humano de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano	55
28.	Capital de trabajo para la Implementación de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano	56
29.	Inversión total para la Implementación de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano	56
30.	Depreciación anual de la obra física y de los materiales equipos.	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Pág.
1. Oficios para el señor Alcalde del GAD del Cantón El Empalme.....	72
2. Formato de preguntas para la entrevista al señor Alcalde del Cantón el empalme.....	74
3. Formato de encuestas para los ciudadanos del Cantón el Empalme.....	75
4. Evidencias fotográficas.....	76
5. GAD del Cantón El Empalme.....	77
6. Plano de la planta baja del GAD del Cantón El Empalme.....	78
7. Cubículos de las oficinas integradas del SRI, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud.....	80

RESUMEN

Los resultados de esta investigación evidenciaron que en cantones como El Empalme donde hay un considerable número de comerciantes y un promedio de 80.363 habitantes no existe un lugar integrado donde estos realicen sus trámites relacionados con obligaciones Tributarias, Registro de la Propiedad, Notarización de documentos y Permisos de Salud como es MSP, sin la necesidad de tener que trasladarse a otras ciudades invirtiendo tiempo y dinero. Entre las instituciones a las que comúnmente acuden los ciudadanos del Cantón El Empalme a realizar sus trámites tenemos: SRI, Registro de la Propiedad, Notarias y al Ministerio de Salud Pública, todas ellas se encuentran dispersas y cuentan con poco personal, lo que origina una pérdida de tiempo y de recursos para quien acude diariamente a realizar sus trámites ya sea por la distancia en la que se encuentran como es el caso del SRI (Quevedo) o por la lentitud de su atención en el caso de las restantes instituciones. La puesta en funcionamiento de una Unidad de Atención Ciudadana requiere una inversión inicial de \$ 24.927,50 y un capital de trabajo \$ 4.377,50 dólares. La puesta en marcha de este proyecto es de mucha utilidad para satisfacer las necesidades de los habitantes del Cantón que buscan oficinas integradas que permitan realizar trámites de forma ágil y oportuna. Además faculta la creación de plazas de trabajo para las personas del sector, contribuyendo de ambas formas al desarrollo de la matriz productiva del Cantón y por ende del País.

ABSTRACT

The results of this research showed that in cantons such as the Empalme where a considerable number of traders and an average of 80 363 inhabitants there is an integrated place where they conduct their related tax obligations, property registration, notarization of documents and permits procedures MSP health as is, without the need to travel to other cities to invest time and money. Among the institutions that commonly come citizens of city the Empalme to do their transactions are: SRI, Land Registry, Notary and the Ministry of Public Health, all of them are dispersed and have few staff, which results in a loss of time and resources for those who go daily to do their transactions either by the distance that are such as SRI (Quevedo) or slow their attention on the case of the other institutions. The implementation is a United Citizen Service requires an initial investment of \$ 24,927.50 and a working capital of \$ 4.377,50. The implementation of this project is very useful to meet the needs of the inhabitants of Canton seeks to enable integrated offices do their transactions in a flexible and timely. It also allows generating jobs for people in the sector, contributing to the development of both forms of productive Canton hue and therefore the country.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Las iniciativas de innovación del estado en la mayoría de los países desarrollados y en algunos latinoamericanos como Brasil, Chile y México hacen que los estado brinde servicios de excelencia para sus ciudadanos lo cual se hace innegable para cualquier política pública.

En Ecuador el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) indica que los servicios públicos del territorio del Gobierno y de la Revolución Ciudadana es la facultada de realizar renovaciones en la administración pública a nivel nacional, por ello se crearon nuevas zonas de planificación, como los distritos que son aproximadamente un total de 140, y 1.134 circuitos administrativos de planificación, acción que se toma con el único objetivo de hacer más eficiente la distribución territorial pública, buscando de esta manera contar con ofertas ideales de servicios en el territorio, sustentado en un Estado planificado, desconcentrado, articulado, equitativo, con mayor cobertura y calidad de servicios públicos (SENPLADES, 2012), garantizando la equidad territorial, acorde a las demandas de la ciudadanía para alcanzar estándares de calidad de vida y así lograr el Buen Vivir.

El Cantón El Empalme no puede estar ajeno a este crecimiento de realizar trámites en instituciones públicas y la necesidad de la ciudadanía de acudir a las instituciones involucradas para tal acción que ha originado una demanda que día a día crece de forma acelerada.

De ahí nace la necesidad de realizar el presente estudio como artilugio para mejorar la urbanidad de la atención ciudadana en los GADs y los servicios que prestaran a la ciudadanía en las diferentes instancias como Registro de la Propiedad, Notaria Publica, Servicio de Rentas Internas (SRI), y Ministerio de Salud (MSP).

1.1.1. Planteamiento del Problema

Entre las instituciones a las que comúnmente acuden los ciudadanos del Cantón El Empalme a realizar sus trámites tenemos: Banco Nacional de Fomento, Servicio de Renta Interna (SRI), Registro de la Propiedad, Notaria, Catastro urbano y Ministerio de Salud Pública (MSP).

Todas ellas se encuentran dispersas y cuentan con poco personal, lo que origina una pérdida de tiempo y de recursos para quien acude diariamente a realizar sus trámites ya sea por la distancia en la que se encuentran como es el caso del SRI (Quevedo) o por la lentitud de su atención en el caso de las restantes instituciones.

Esta dispersión genera que los ciudadanos se retrasen en el pago de sus obligaciones fiscales, legalización de propiedades, tramitación de permisos de salud, comerciales, etc.

1.1.2. Formulación del Problema

¿La falta de unidades integradas para trámites como: Servicio de Rentas Internas, Registro de la Propiedad, Notaria y Ministerio de Salud hacen los habitantes del Cantón El Empalme incumplan con sus obligaciones fiscales?

1.1.3. Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Crear una Unidad de Oficinas integradas en el GAD del Cantón El Empalme.

Campo de acción: GAD Municipal

Tiempo: 180 días

Lugar: El Empalme

Área: Administrativa

1.1.4. Justificación

Esta investigación se justifica porque su finalidad es la de contribuir con el proceso de ampliación de la cobertura de los servicios, recuperar el rol del Estado para brindar beneficios a los ciudadanos y garantizar una atención de calidad y calidez dentro del territorio nacional agrupando oficinas de servicios públicos afines y proporcionando facilidades a la ciudadanía para reducir el tiempo al realizar trámites ciudadanos; y además beneficia a aproximadamente 80.000 habitantes del Cantón El Empalme.

Los beneficios que ofrece la descentralización de los servicios también forman parte del Buen Vivir para la ciudadanía al brindar facilidades con esta Unidades Integrada de Atención Ciudadana en espacios dignos, sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro y recibiendo un buen servicio.

Será factible de la misma manera ya que cuenta con el respaldo de los involucrados así como con los recursos humanos, materiales y económicos para realizarlo.

Los beneficiarios directos de la presente investigación son los ciudadanos quienes requieren un servicio eficiente, ágil y descomplicado en el desarrollo de sus trámites públicos.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Crear una unidad de atención ciudadana en el GAD Municipal donde se ejecuten trámites relacionados con el Servicio de Rentas Internas (SRI), Notarias, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública (MSP), a fin de satisfacer las necesidades de los habitantes del Cantón El Empalme.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer el grado de beneficios que tendrían los usuarios que requieren realizar trámites Tributarios, Notariales, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública.
- Realizar un estudio de mercado para determinar el grado de aceptación por parte de la ciudadanía del Cantón El Empalme.
- Efectuar el estudio técnico-económico que tendrá unidad de atención ciudadana en el GAD Municipal

1.3. Hipótesis

Con la unidad de atención ciudadana se satisfacen las necesidades de los habitantes del Cantón El Empalme en cuanto a realizar trámites públicos

1.3.1. Variables

Variable independiente: Unidad de atención ciudadana

Variable dependiente: Satisfacer las necesidades de los habitantes del Cantón El Empalme en cuanto a realizar trámites públicos

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Atención al cliente

La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe

Para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar encuestas periódicas que permiten identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se puedan utilizar (Pérez, 2006).

“El concepto servicio al cliente se suele confundir con satisfacción del cliente; pero se puede definir en un sentido más amplio, como la actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio”

El nivel de servicio está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la cadena de suministro: flujos de información, existencias de productos, gestión de proceso de venta, sondear la satisfacción de cliente, etc. Cuando más efectiva sea la gestión de la cadena de suministro, mayor valor añadido incorporará el servicio al cliente

Las principales funciones del servicio al cliente son las siguientes:

- Atender las llamadas de una forma profesional, cuando los clientes soliciten información, presenten quejas o reclamaciones. También deben agradecer las felicitaciones y sugerencias que aportan los clientes

- Desarrollar una escucha activa, para: informar y asesorar mejor al cliente, satisfacer sus necesidades y conseguir su fidelización
- Estudiar la situación del cliente, para ayudarlo a elegir el producto o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades, asesorarle sobre la forma de pago o ayudarlo a obtener el crédito solicitado
- Realizar un seguimiento y control del cliente hasta su entera satisfacción. De esta forma podemos generar ventas de otros productos y servicios de la empresa
- Detectar necesidades del cliente, para actuar como fuente de información y proponer en la empresa medidas de mejora
- Elaborar periódicamente un informe explicativo y mantener un registro con las reclamaciones y quejas atendidas (Escudero, 2012).

Atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicio con las que comercializan productos) a sus clientes, cuando estos necesitan. Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc.) (García, 2012).

2.1.2. El servicio

El servicio es el “conjunto de prestaciones que el cliente espera además del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza” (Grupo Vértie, 2010).

2.1.3. Calidad

Podemos definir calidad como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes” (Grupo Vértie, 2010).

La palabra calidad adquiere múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea captado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo. Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afianza en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo. Cuando esto ocurre, es muy posible que la calidad de ese producto sea alta, ya que está logrando que el consumidor no lo reemplace por otro. La calidad aporta nivel al cliente, pero no siempre el bolsillo del consumidor está preparado a invertir en ella. (Gerencia.com, 2014).

2.1.4. Estudio de mercado

En este apartado se describen los productos o servicios que generará el proyecto, a qué mercado va dirigido, dónde se ubica geográficamente este mercado, cuál es la oferta y la demanda existente de productos. Los aspectos más relevantes que en términos generales deben ser analizados en un estudio de mercado del proyecto son los siguientes:

- **Producto:** debe describirse en forma detallada el producto o servicio y sus especificaciones técnica y de calidad
- **Mercado:** deberán mostrarse los estudios de mercado llevados a cabo que presenten la forma como se estimó el mercado meta y qué instrumentos se utilizaron para determinar la demanda potencial y la demanda efectiva del proyecto
- **Oferta y demanda del mercado:** deberá hacerse un análisis de la demanda total del producto en el mercado, cuantificar la producción total interna, así como la importaciones y las exportaciones de productos similares que representan la competencia del proyecto

El estudio de mercado es quizá el más importante de todos porque define, entre otras cosas, los posibles ingresos por ventas del proyecto, lo cual será la base para estimar los flujos que servirán para pagar la inversión, su costo y general las ganancias que esperan los inversionistas o entidades financieras.

2.1.4.1. Enfoque social del estudio de mercado

Los estudios de mercado a nivel social se basan en la existencia de un problema por lo que deben determinar cuál es la población de referencia sobre la que está basada la existencia del problema, cuál es la población afectada y a que parte de esa población estará enfocado el proyecto (Fernández, 2007).

El remanente de población no cubierta es la que se denomina comúnmente población desplazada, que es a la que le corresponde esperar un nuevo proyecto (Fernández, 2007).

Hay algunos criterios que se pueden utilizar para focalizar la población objetivos entre los que pueden mencionar: nivel de ingresos, concentración geográfica, densidad de población, edad, nivel educativo, sexo, etc., (Fernández, 2007).

En el caso del enfoque social, la proyección de la demanda de consumo de un producto de bien público se hace normalmente a partir de hábitos de consumo o consumo per cápita de la población de referencia (Fernández, 2007).

Existen otras variables y aspectos que deben ser considerados en los estudios de mercado de tipo social, así como métodos de proyección de la demanda que ayudará a definir la cobertura que tendrá el proyecto y su tamaño (Fernández, 2007).

2.1.5. Estudio técnico

El estudio técnico puede subdividirse a su vez en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis organizativo administrativo y legal.

La determinación de un tamaño óptimo es fundamental en esta parte del estudio. Cabe aclarar que tal determinación es difícil, las técnicas existentes para su determinación son iterativas y no existe un método preciso y directo para hacer el cálculo.

El tamaño también depende de los turnos a trabajar, ya que para cierto equipo la producción varía directamente de acuerdo con el número de turnos que se trabajen. Aquí es necesario plantear una serie de alternativas cuando no se conoce y domina a la perfección la tecnología que se empleará.

Acerca de la determinación de la localización óptima del proyecto, es necesario tomar en cuenta no sólo factores cuantitativos, como los costos de transportes de materia prima y del producto terminado, sino también los factores cualitativos, tales como apoyos fiscales, el clima, la actitud de la comunidad, y otros. Recuerde que los análisis deben ser integrales, si se realizan desde un solo punto de vista conducirán a resultados poco satisfactorios.

Respecto de la ingeniería del proyecto se puede decir que, en términos técnicos, existen diversos procesos productivos opcionales, que son los muy automatizados y los manuales. La elección de alguno de ellos dependerá en gran parte de la disponibilidad de capital. En esta misma parte se engloban otros estudios, como el análisis y la selección de los equipos necesarios, dada la tecnología elegida; en seguida, la distribución física de tales equipos en la planta, así como la propuesta de la distribución general, en la que se calculan todas y cada una de las áreas que formarán la empresa.

Algunos de los aspectos que no se analizan con profundidad en los estudios de factibilidad son el organizativo, el administrativo y el legal. Estos se deben a que son considerados aspectos que por su importancia y delicadeza merecen ser transformados a fondo en la etapa de proyecto definitivo. Esto no implica que deba pasarse por alto, sino, simplemente, que deben mencionarse la idea general que se tiene sobre ellos, pues de otra manera se debería hacer una selección adecuada y precisa del personal, elaborar un manual de procedimientos y un desglose de funciones, extraer y analizar los principales artículos de las distintas leyes que sean de importancia para la empresa, y como esto es un trabajo delicado y minucioso, se incluye en la etapa de proyecto definitivo (Baca, 2010).

2.1.5.1. Localización del proyecto

Se define la macro-localización y la micro-localización del proyecto en función de la ubicación del mercado meta, la materia prima, la mano de obra disponible, así como la infraestructura disponible. Algunos de los aspectos que deben ser tomados en cuenta para definir la ubicación del proyecto podrían ser los siguientes: (Fernández, 2007)

- Concentración geográfica de la población objetivo del proyecto.
- Regulaciones urbanas para la ubicación de industrias, comercios, residencias y complejos educativos (planes reguladores locales)
- Características de los suelos (topografía, tipo de suelos, sismografía)

- Tendencias de desarrollo urbano de las localidades y ciudades y su relación con el costo de la tierra
- Accesos a los centros de distribución y consumo (infraestructura de carreteras y de transportes)
- Ubicación de la materia prima y de la mano de obra calificada y no calificada
- Incentivos gubernamentales para la creación de industria en ciertas zonas del país con el objetivo de generar empleo y desarrollo económico (parques industriales, zona francas, puertos libre)
- Estudio de impacto ambiental
- Necesidades e intereses de la comunidad para el establecimiento de cierto tipo de proyectos

Con base en lo anterior, la ubicación del proyecto podría estar influenciada por aspectos tan relevantes con la ubicación geográfica de la población objetivo, la ubicación de las materias primas, planificación urbana, o el estudio de impacto ambiental (Fernández, 2007)

2.1.6. Trámite

“Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin” (Chiavenato, 2010).

2.1.7. Instituciones de servicio público

Establecimiento, empresa o persona moral fundada con aspiraciones de permanencia cuyos intereses son independientes de los de las personas físicas que la integran (Guzmán, 2010).

Se entiende por institución pública, empresa estatal o sociedad estatal a toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial (Unión Europea, 2012).

Establecimiento, empresa o persona moral fundada con aspiraciones de permanencia cuyos intereses son independientes de los de las personas físicas que la integran, esta es la definición de institución y publica significa que es de todos y para todos y pagada por todos.

Un ejemplo de ello los colegios públicos, institutos, escuelas infantiles, residencias, hospitales, ministerios, delegaciones, universidades (Ramírez, 2011).

2.1.8. Ciudadanía

El concepto actual de la ciudadanía tiene sus raíces indudables en la ideología liberal-democrática y en el concepto de "Estado de Derecho" del siglo XIX. Los derechos del hombre "y del ciudadano" de la "Declaración" revolucionaria francesa de 1789 son su momento germinal, y la libertad política de participar en las funciones públicas y en el ejercicio del poder del Estado, bajo un orden legal establecido basado en una Constitución, constituyen su fundamento.

Ciudadano es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad Borja (2008).

2.1.9. GAD Municipal del Cantón El Empalme



Figura N° 1 Vista del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme

Las políticas institucionales constituyen los lineamientos que guiarán la gestión del GAD del Cantón El Empalme. Las funciones de gerencia pública: Planificación, Coordinación, Dirección, Ejecución, Control y Evaluación, se enmarca en las siguientes políticas:

En todo momento se centrará la atención hacia la identificación y satisfacción de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, contribuyente y usuario, de manera que se agregue valor público y se excedan las expectativas de nuestros ciudadanos.

Es compromiso del GAD del Cantón El Empalme, cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad por Procesos y proveer los recursos necesarios, para mantener y mejorar la calidad de los servicios. Todas las unidades administrativas del GAD del Cantón El Empalme, independientemente de su jerarquía, realizarán el control de gestión a su nivel, a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad diseñados para el efecto.

Se implementará un Sistema de Gestión de Talento Humano por Competencias que garantice que nuestro recurso humano es formado y asignado de acuerdo a su perfil profesional, las cuales le permitirán cumplir de manera eficaz con sus tareas.

Se normará el uso del correo electrónico institucional para la comunicación interna y se dotará de todas las seguridades tecnológicas que garanticen su confiabilidad y oportunidad.

La comunicación interna permitirá fortalecer la cultura organizacional del GAD del Cantón El Empalme y su orientación a maximizar los servicios a los ciudadanos y así mismo. (Gobierno Autónomo Descentralizado EL Empalme, 2014).

2.1.10. Cantón El Empalme



Figura N° 2 Vista de la cabecera del Cantón el Empalme

El Cantón El Empalme, provincia del Guayas, fue creado mediante decreto supremo No. 929 el 22 de junio de 1971 y publicado en el registro oficial No. 251 del 23 de junio de 1971, a partir de esa fecha, el Gobierno designó como interventor Municipal al Dr. Gastón Aulestia, posteriormente fue designado nuevo interventor municipal el Lcdo. Cabezas y Cabezas, quién permaneció en esta función hasta el 8 de mayo de 1972.

El Empalme geográficamente se encuentra ubicada al noreste de la provincia del Guayas y sus límites son: por el oeste, norte y este, los límites interprovinciales entre Guayas, Manabí y Los Ríos, sus moradores están dedicados a la agricultura y su producción es café, cacao, plátano, arroz, entre otros.

La ciudad de Velasco Ibarra y el Cantón El Empalme, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Municipalidad de El Empalme es una entidad de gobierno seccional que administra el Cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. El Alcalde es la máxima autoridad administrativa y política del Cantón El Empalme. Es la cabeza del cabildo y representante del Municipio.

El Cantón se divide en parroquias que pueden ser urbanas o rurales y son representadas por las Juntas Parroquiales ante el Municipio (Gobierno Autónomo Descentralizado El Empalme, 2014)

2.1.11. Política de los servicios públicos

Una política pública es una directriz general que refleja la prioridad y voluntad política del gobierno para modificar una situación determinada. En la práctica, las políticas públicas funcionan como instrumentos que permiten al Estado garantizar los derechos humanos y ambientales, vinculando las necesidades sociales de corto plazo con una visión política a mediano y largo plazo, para así eliminar inequidades. Al ser las políticas públicas procesos deliberadamente diseñados y planificados, con objetivos, cursos de acción y lineamientos establecidos, que demandan una variedad de recursos y requieren la interacción entre actores políticos y sociales, podemos afirmar: la política pública se define como un curso de acción de la gestión pública en respuesta a

un problema social identificado como prioritario, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011)

En esta medida, las políticas públicas son instrumentos que permiten al Estado cumplir con sus obligaciones de respetar, proteger y realizar los derechos humanos y de la naturaleza, eliminar inequidades y transversalizar enfoques tradicionalmente marginados o minimizados, a la vez que vinculan las necesidades de corto plazo del Estado con una visión política a media y largo plazo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011)

Es importante considerar el papel central que juega el Estado para llevar a cabo las políticas públicas enmarcándolas en los siguientes fines específicos:

- Logar la integración y el equilibrio, en términos sociales y territoriales;
- Incidir en la conformación plural de la sociedad;
- Intervenir de manera coherente, complementaria y solidaria para la consecución del Buen Vivir de la población; y
- Garantizar el respeto inmediato de los derechos humanos y ambientales, para su realización progresiva (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011)

2.2. Fundamentación legal

2.2.1. Constitución de la república del Ecuador 2008

Según la constitución política del Ecuador vigente del año 2008 en sus artículos 52, 53, 85, 100, 154, 155, 227 y 275 expresan los derechos:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto
3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos
4. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 100.- En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

Art. 154.- A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde:

1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.
2. Presentar ante la Asamblea Nacional los informes que les sean requeridos y que estén relacionados con las áreas bajo su responsabilidad, y comparecer cuando sean convocados o sometidos a enjuiciamiento político.

Art. 155.- En cada territorio, la Presidenta o Presidente de la República podrá tener un representante que controlará el cumplimiento de las políticas del Ejecutivo, y dirigirá y coordinará las actividades de sus servidoras y servidores públicos.

Art. 200.- Las notarías y notarios son depositarios de la fe pública; serán nombrados por el Consejo de la Judicatura previo concurso público de oposición y méritos, sometido a impugnación y control social. Para ser notaria o notario se requerirá tener título de tercer nivel en Derecho legalmente reconocido en el país, y haber ejercido con probidad notoria la profesión de abogada o abogado por un lapso no menor de tres años. Las notarías y notarios permanecerán en sus funciones seis años y podrán ser reelegidos por una sola vez. La ley establecerá los estándares de rendimiento y las causales para su destitución.

Participación en los diferentes niveles de gobierno.

En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.

3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.

Principios de la Administración Pública:

La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

2.2.2. Normativas del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.

Ámbito.- Desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencia, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

Principios.- Son aquellos que están empalmados con los GADs los cuales deben administrar bajos estos puntos.

Solidaridad.- Todos los niveles de gobierno tienen como obligación compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado y equitativo de las distintas circunscripciones territoriales, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos. En virtud de este principio es deber del Estado, en todos los niveles de gobierno, redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las inequidades entre circunscripciones territoriales; garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir.

Coordinación y corresponsabilidad.- Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de

cada uno de ellos. Para el cumplimiento de este principio se incentivará a que todos los niveles de gobierno trabajen de manera articulada y complementaria para la generación y aplicación de normativas concurrentes, gestión de competencias, ejercicio de atribuciones. En este sentido, se podrán acordar mecanismos de cooperación voluntaria para la gestión de sus competencias y el uso eficiente de los recursos.

Subsidiariedad.- La subsidiariedad supone privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la población, con el fin de mejorar su calidad y eficacia y alcanzar una mayor democratización y control social de los mismos.

Complementariedad.- Los gobiernos autónomos descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y el régimen del buen vivir y contribuir así al mejoramiento de los impactos de las políticas públicas promovidas por el Estado ecuatoriano.

Sustentabilidad del desarrollo. – Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios. La aplicación de este principio conlleva asumir una visión integral, asegurando los aspectos sociales, económicos, ambientales, culturales e institucionales, armonizados con el territorio y aportarán al desarrollo justo y equitativo de todo el país.

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

- a) Promover el desarrollo para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas

- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción
- c) Establecer el régimen para lo cual determinará las condiciones de urbanización (COOTAD, 2011)

2.2.3. Ley orgánica de servicio público.

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo.

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

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

guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

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

2.2.4. Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir permite auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

El Socialismo del Buen Vivir se identifica con la consecución del bien común y la felicidad individual, alejados de la acumulación y el consumo excesivos. Se obtiene con el máximo aprovechamiento de talentos y capacidades personales y colectivas. Es un espíritu vigoroso que impulsa el aprendizaje y la superación. “Las condiciones básicas, calidad de vida y desarrollo de los ciudadanos no se definen ni se alcanzan por la gestión aislada de una competencia o de un sector de competencias. Se requiere un enfoque que supere las particiones profesionales, institucionales y competenciales” (CNC – Senplades, 2012).

Por lo tanto, las estructuras administrativas y las capacidades operativas suficientes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados son condiciones necesarias para incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y colectividades en el territorio, mediante mejoras en los servicios públicos en calidad y cobertura (CNC –Senplades, 2012).

Para lograr la eficiencia de la inversión pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se requiere de una planificación adecuada, un correcto manejo de los recursos y fortalecer la gestión pública, lo que implica asegurar que sus inversiones sean costo-eficientes, una relación adecuada entre gasto corriente e inversión y su asociación, a través del mancomunamiento, como mecanismo para fortalecer la gestión.

En lo relativo a los servicios públicos, el Ecuador es el país con el más alto grado de satisfacción a nivel latinoamericano con 6,7 puntos, con lo que sobrepasa la media regional en 1,6 puntos. Este dato refleja que la calidad de los servicios públicos en el país ha mejorado de manera notable en el último periodo (Latinobarometro, 2011).

Asimismo, la percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas refleja, a nivel nacional, un incremento de 1,66 puntos en los últimos cuatro años, pasando de 5,01 puntos en 2008 a 6,67 puntos en 2012.

Adicionalmente, la percepción de la ciudadanía a nivel nacional respecto al funcionamiento de las instituciones públicas *versus* las privadas indica que un 33,3% de la población encuestada considera que las instituciones públicas funcionan mejor que las privadas. Esto refleja un incremento nacional evidente del 13,4% al 33,3% del 2008 al 2012, respectivamente (INEC, 2012b)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización material y reglamentos

3.1.1. Localización y duración de la investigación

La investigación se realizó en la Av. Quevedo y Calle Amazonas Esquina, en la Ciudadela Dos de Mayo de la Parroquia Velasco Ibarra de la ciudad de El Empalme ocupa el extremo Norte de la Provincia del Guayas, la cabecera cantonal está ubicada en la siguiente posición astronómica: 1° 3 minutos de latitud sur y 79° de longitud occidental de Greenwich Teléfono: 042960737, La fase de la investigación tendrá una duración de 180 días.

Figura 1 Localización del GAD



Fuente: Página WEB: <http://www.municipioelempalme.gob.ec/index.php/2015-04-16-22-52-12/2015-04-16-23-31-28>

3.1.2. Materiales y equipos

En el cuadro 1 se detallan los materiales y equipos que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación.

Cuadro N° 1 Materiales y equipos que se utilizaran en la investigación

Materiales	Cantidad
Remas de papel formato A4	4
CD-RW	7
Bolígrafos	4
Lápices	4
Anillados	6
Carpetas	4
Empastados	2
USB	1
Calculadora	1
Cartuchos de impresora	2
Equipos	
Computadora portátil	1
Impresora multifuncional	1
Cámara Fotográfica	1

Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: La autora (2015)

3.2. Métodos

3.2.1. Inductivo

Permitió razonar la información general, referente a la inadecuada atención a los servicios de trámites públicos en el Cantón El Empalme.

3.2.2. Deductivo

Este método permitió identificar y alcanzar los objetivos del presente estudio, como el diagnóstico previo de la situación actual de la ciudadanía respecto a

las principales barreras con las que se encuentran al momento de realizar sus trámites.

3.2.3. Analítico

Este método permitió analizar la información primaria y secundaria, recopilada con el fin de alcanzar los objetivos planteados y comprobar la hipótesis. El análisis de los resultados obtenidos a través del estudio de campo, determinará los principales problemas que existen en cuanto a la ejecución de trámites públicos en El Empalme.

3.3. Tipo de investigación

3.3.1. De campo

Se lo realizó en las cuatro avenidas del Cantón El Empalme, implementando encuestas y entrevistas a los involucrados en la problemática, con el fin de responder los objetivos del presente estudio.

3.3.2. Bibliográfica

Permitió extraer información teórica referente al objeto de estudio, a través de libros, módulo, folletos, internet, entre otros documentos, considerando la aplicación de las normas APA.

3.4. Fuentes de investigación

3.4.1. Primaria

Permitió extrae directamente en el campo de la investigación con la ayuda de la observación, la entrevista y la encuetas.

3.4.2. Secundaria

Son datos realizados previamente sobre el tema de estudio, es decir que existen en algún medio como informe, página web, libros, folletos, investigaciones previas, etc.

3.5. Técnicas e instrumento de evaluación

3.5.1. Encuestas

Dirigida a la ciudadanía de El Empalme. Se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas.

3.5.2. Entrevistas

Dirigida al Alcalde del GAD El Empalme. Se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas abiertas.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Para el desarrollo de esta investigación se consideró la población total del Cantón El Empalme con sus parroquias urbanas Velasco Ibarra y rurales El Rosario y La Guayas. Datos proporcionados por el INEC 2010 y proyectados para el año 2015 obteniendo una población de 80.363 habitantes.

CUADRO N° 2 Proyección de la población del Cantón El Empalme

AÑO	Índice de crecimiento (1,54%)	Población
2010	0,0154	74.451
2011	0,0154	75.598
2012	0,0154	76.762
2013	0,0154	77.944
2014	0,0154	79.144
2015	0,0154	80.363

Fuente: Censo de Población y Vivienda INEC 2010.

Elaboración: La autora (2015)

CUADRO N° 3 Población económicamente activa

Proyección Población 2015	% Población Económicamente Activa	Población Económicamente Activa
80.363	58%	46.511

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2010.

Elaboración: La autora (2015)

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, aproximadamente el 58% de los habitantes del Cantón El Empalme es económicamente activo, de acuerdo al cuadro No. 3 de 80.363 habitantes población total por el 58% Porcentaje de Población Económicamente Activa (PEA) se obtiene un total de 46.511 Población Económicamente Activa (PEA).

3.6.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula, la misma que permite obtener los datos relativos de la población.

$$n = \frac{U_0 P Q Z^2}{(U_0 - 1) e^2 + P Q Z^2}$$

Donde

n	=	Tamaño de la muestra	=	?
U	=	Universo	=	46.511
P	=	Probabilidad de éxito	=	50% = 0,50
Q	=	Probabilidad de fracaso	=	50% = 0,50
Z	=	Nivel de confianza	=	95% = Coeficiente
e	=	Margen de error	=	5% = 0,05

$$n = \frac{46.511 * 0,50 * 0,50 * 3,8416}{(46.511-1) * 0,0025 + 0,50 * 0,50 * 3,8416} = \frac{44.669,1644}{116,275 + 0,9604} = 381,01$$

n = 381 Encuestas

Con los datos obtenidos se distribuye la muestra de la siguiente forma:

CUADRO N° 4 Estratificación de la muestra

Distribución de la muestra	Población PEA 2015	Estratificación Muestra	Encuestas
El Rosario	5.749	12,36	47
La Guayas	10.981	23,61	90
Velasco Ibarra	29.781	64,03	244
Totales	46.511	100,00	381

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaboración: La autora (2015)

En el cuadro No. 4 se obtiene la muestra estratificación, dónde se proyecta la Población Económicamente Activa (PEA) de acuerdo a los datos de Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010, la que se distribuye para las tres parroquias con la que cuenta el Cantón El Empalme, de las cuales el 12,36% de los habitantes pertenece a la parroquia el Rosario, el 23,61% parroquia La Guayas y 64,03% a la parroquia Velasco Ibarra porcentajes que se obtuvieron dividiendo la población económicamente activa de cada

parroquia para el total, según datos tomados de la página Web del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Una vez determinado el porcentaje poblacional por parroquias se procedió a establecer cuántos habitantes se encuestarán en cada parroquia dando que en la parroquia El Rosario se encuestará a 47 personas, en la parroquia La Guayas a 90 y a en la parroquia Velasco Ibarra a 244 personas.

Esta estratificación se la realizó con el objetivo de tener una idea más clara de las necesidades que tienen los habitantes, y así involucrarlos a todos en el este proyecto.

3.7. Procedimiento metodológico

Con los objetivos planteados en la investigación se procedió a identificar los aspectos teóricos de atención al cliente, servicio, calidad factibilidad, elemento de un estudio de factibilidad, estudio de mercado y estudio técnico a través de la fundamentación teórica.

Se realizó encuestas a los ciudadanos para determinar el grado de aceptación que tendrá la Unidad Integral de Oficinas del Servicio de rentas Internas, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud, además se entrevistó al señor Alcalde de GAD para conocer su opinión sobre la problemática de los habitantes del Cantón .

Se diseñó un estudio de mercado con el propósito de conocer la demanda insatisfecha, estudio técnico todo lo referente al tamaño del proyecto y la localización para así determinar la funcionabilidad de la unidad de atención ciudadana.

Se determinó la viabilidad económica mediante la realización de inversiones con propósito de conocer la inversión total para la puesta en marcha del proyecto.

Además diseñó una propuesta cuyo objetivo es integrar oficinas de atención ciudadana en el GAD del Cantón El Empalme, en ella se describe la ubicación sectorial y física, la factibilidad, las actividades y el impacto que tendrá hacia los ciudadanos la puesta en marcha del proyecto.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados de la entrevista y encuestas aplicadas

4.1.1.1. Resultado de las entrevistas al Sr. Alcalde del Cantón El Empalme

CUADRO N° 5 Resultados de la entrevista

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Considera usted que la gestión administrativa satisface los requerimientos y necesidades de los habitantes del Cantón ?	Por supuesto ya que estamos tratando de satisfacer las necesidades de la población de la menor manera.	Se establece que si se está brindando una buena gestión con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía
2. ¿Cree usted necesario que en su administración se implemente una Unidad de atención ciudadana donde les permita acceder a trámites tributarios, notariales, etc.?	Si porque de esta forma que estaría ayudando a los ciudadanos a realizar de manera eficientes sus trámites tributarios, notariales y de registro de la propiedad, para ellos sería una excelente oportunidad.	Una vez implementado el CSAC esto ayudaría a los beneficios de la ciudadanía para que pueda hacer sus trámites con mayor rapidez
3. ¿Considera usted con la implemente una Unidad de atención ciudadana se mejorare la calidad de la Gestión Administrativa?	Si ayudaría mejora la calidad de Gestión ya que se ayudaría a satisfacer las necesidades de la ciudad de una forma correcta.	Claro una vez que se implemente el CSAC los ciudadanos de esta ciudad podrán cumplir con sus obligaciones de una manera eficaz
4. ¿Considera usted que la implemente una Unidad de atención ciudadana es una alternativas favorables en la canalización de servicios eficientes hacia la ciudadanía?	Por supuesto las implementación de una Unidad de atención ciudadana es una alternativa muy beneficiosa ya que busca ofrecer servicio de calidad y eficientes.	Los beneficiados con este proyecto serían exclusivamente los habitantes del Cantón ya que recibirán servicio eficiente y de calidad.
5. ¿Cree usted que el GAD podría ayudar con la implemente una Unidad de atención ciudadana?	Si el GAD del Cantón El Empalme se ponen a disposición de los materiales requeridos para la puesta en marcha	El señor acalde respalda totalmente al proyecto de la Creación de CSAC, donde se agrupan oficinas de carácter público que ayude a satisfacer las necesidades de los habitantes del Cantón .
6. ¿El GAD del Cantón dispone de un espacio físico para la adecuación de una Unidad de atención ciudadana?	Si, actualmente el GAD cuenta con un área que esta bacía donde se las puede adecuar para la puesta en marcha del proyecto.	Canalizado el financiamiento el proyecto se pondrá en marcha dentro de la Municipalidad

Fuente: Entrevista al Sr. Alcalde del Cantón Quevedo

Elaboración: La autora (2015)

4.1.1.2. Resultados de las encuestas aplicadas a la población del Cantón El Empalme

Pregunta 1.- ¿Qué tipo de actividad económica ejerce usted?

CUADRO N° 6 Actividad económica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	139	36%
Agricultor	95	25%
Profesionales	56	15%
Estudiantes	34	9%
Albañil	18	5%
Amas de casa	39	10%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

De acuerdo al cuadro No.6 el 36% de encuetados se dedican a la actividad de comerciante, el 25% son agricultores, el 15% profesionales, 10% Amas de casa, el 9% estudiantes y el 5% albañiles.

Pregunta 2.- ¿Realiza usted algún trámite público?

CUADRO N° 7 Trámites públicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	255	67%
No	126	33%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según el cuadro No.7, el 67% de encuetados mencionaron que ellos si realizan tramites públicos, mientras que el 33% manifestó lo contrario.

Pregunta 3.- ¿Cuáles son las oficinas a las que regularmente acude a realizar sus trámites?

CUADRO N° 8 Oficinas que regularmente a acuden a realizar trámites públicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SRI	141	37%
Notaria	130	34%
Registro de la propiedad	95	25%
MSP	15	4%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

El cuadro No.8 indica que el 37% de encuetados acuden a las oficinas del SRI a realizar trámites de tributación, el 34% a las notarías, 25% al registro de la propiedad y apenas un 4% al MSP.

Pregunta 4.-, ¿Cuál es el tiempo estimado que usted demora al momento de realizar un trámite en el Servicio de Rentas Interna?.

CUADRO N° 9 Tiempo en trámites de Servicio de Rentas Interna

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 semana	156	41%
1 día	27	7%
2 días	49	13%
3 días	126	33%
Menos de 1 día	23	6%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

En el cuadro No.9 se observa que el 33% de los encuetados manifiestan que se demoran hasta 3 días en realizar trámites en las oficinas de SRI debido a que ellos tienen que trasladarse a otra ciudad.

Pregunta 5.-, ¿Cuál es el tiempo estimado que usted demora al momento de realizar un trámite en el Registro de la Propiedad?.

CUADRO N° 10 Tiempo en trámites de Servicio en Registro de la Propiedad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 semana	38	10%
1 día	109	29%
2 días	158	41%
3 días	65	17%
Menos de 1 día	11	3%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

En el cuadro No.10 se observa que el 41% de encuetados manifiestan que se demoran 2 días en realizar trámites relacionado con el Registro de la Propiedad.

Pregunta 6.-, ¿Cuál es el tiempo estimado que usted demora al momento de realizar un trámite en la Notaria?.

CUADRO N° 11 Tiempo en trámites de Servicios Notariales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 semana	50	13%
1 día	251	66%
2 días	68	18%
3 días	8	2%
Menos de 1 día	4	1%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

En el cuadro No.11 se observa que el 66% de encuetados manifiestan que se demoran hasta 1 días en realizar trámites en la oficinas de las Notarías.

Pregunta 7.-, ¿Cuál es el tiempo estimado que usted demora al realizar trámites en Ministerio de Salud Pública?.

CUADRO N° 12 Tiempo en trámites del Ministerio de Salud Pública

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 semana	286	75%
1 día	8	2%
2 días	22	6%
3 días	65	17%
Menos de 1 día	0	0%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

En el cuadro No.12 se observa que el 75% de encuetados manifiestan que se demoran 1 semana en realizar trámites relacionado con la oficinas de Ministerio de Salud Pública.

Pregunta 8.- Cuánto gasta de movilización usted al momento de realizar trámites en el SRI?

CUADRO N° 13 Gastos en trámites en el SRI

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 dólares	31	8%
6 a 10 dólares	172	45%
11 a 15 dólares	126	33%
16 a 20 dólares	42	11%
Más de 21 dólares	10	3%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según el grafico No.13, el 45% de encuetados indicaron que gasta en movilización de 6 a 10 dólares en la realización de trámites en las oficinas del SRI, el 33% 11 a 15 dólares, el 11% de 16 a 20 dólares, el 8% 1 a 5 dólares y el 3% más de 21 dólares.

Pregunta 9.- Cuánto gasta usted de movilización al momento de realizar trámites en las oficinas de la Notaria?

CUADRO N° 14 Gastos en trámites en la Notaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 dólares	43	11%
6 a 10 dólares	76	20%
11 a 15 dólares	201	53%
16 a 20 dólares	46	12%
Más de 21 dólares	15	4%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según el cuadro No.14, el 53% de los encuestados indicaron que al momento de movilizarse a realizar trámites en la oficinas de la Notaria gastan entre 11 a 15 dólares, el 20% de 6 a 10 dólares, el 12% de 16 a 20 dólares y el 11% de 1 a 5 dorales y 4% gasta más de 21 dólares.

Pregunta 10.- Cuánto gasta usted de movilización al momento de realizar trámites en las oficinas del Registro de la Propiedad?

CUADRO N° 15 Gastos en trámites del Registro de la Propiedad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 dólares	24	6%
6 a 10 dólares	214	56%
11 a 15 dólares	102	27%
16 a 20 dólares	41	11%
Más de 21 dólares	0	0%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según el cuadro No.15, el 56% de los encuestados indicaron que al momento de movilizarse a realizar trámites en las oficinas del Registro de la propiedad gastan entre 6 a 10 dólares, el 27% de 11 a 15 dólares, el 11% de 16 a 20 dólares y el 6% de 1 a 5 dorales.

Pregunta 11.- Cuánto gasta usted de movilización al momento de realizar trámites en las oficinas Ministerio de Salud Pública?

CUADRO N° 16 Gastos en trámites en la Oficinas del Ministerio de Salud pública

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 dólares	0	0%
6 a 10 dólares	5	1%
11 a 15 dólares	17	4%
16 a 20 dólares	96	25%
Más de 21 dólares	263	70%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según el cuadro No.16, el 70% de los encuestados indicaron que al momento de realizar trámites en las oficinas del Ministerio de Salud gastan más de 21 dólares, el 25% de 16 a 20 dólares 6 a 10 dólares, el 4% de 11 a 15 dólares, y el 1% de 1 a 5 dorales.

Pregunta 12.- Cree usted que en la actual admiración municipal existe atención eficiente en las distintas dependencias.

CUADRO N° 17 Atención eficientes en las dependencias del GAD del Cantón El Empalme

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	251	66%
No	130	34%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

De acuerdo al grafico No.17, el 66% manifestaron que actualmente si existe atención eficiente por parte de los colaboradores del GAD del Cantón El Empalme, mientras que un 34% estableció lo contrario.

Pregunta 13.- Al momento de realizar trámites que problemas se le presenta al no tener integrados los servicios

CUADRO N° 18 Problemas que se presentan a no tener un servicio integrado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida de tiempo	75	20%
Atraso en sus actividades diarias	57	15%
Atrasos en sus obligaciones	134	35%
Gastos económico	115	30%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

El cuadro No.18 indica que el 35% de encuestados que unos de sus principales problemas por no tener un centro integral de servicio público es el atraso en sus obligaciones las cual general intereses, el 30% gastos económico, el 20% pérdida de tiempo, y 15% atraso en sus actividades diarias.

Pregunta 14.- ¿Cree usted que sería necesario que el GAD municipal se incrementen servicios como: trámites de SRI, Notaria Pública, Registro de la Propiedad, etc.?

CUADRO N° 19 Incremento de servicios en el GAD del Cantón El Empalme como: trámites de SRI, Notaria, Registro de la Propiedad y MSP

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	279	73%
No	102	27%
Total	281	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

De acuerdo a los resultados observados en el cuadro No.19, el 73% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si sería bueno que el GAD del Cantón incremente otros servicios como: Trámites del SRI, Notaria y Registro de la propiedad y el 27% manifestó que no están de acuerdo con estos incrementos.

Pregunta 15.- Considera usted que la creación de una Unidad de Atención ciudadana donde se realicen tramites de SRI y de Notarías satisficiera las necesidades de los habitantes de Cantón El Empalme.

CUADRO N° 20 Creación de una Unidad de Atención Ciudadana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	373	98%
No	8	2%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población del Cantón El Empalme

Elaboración: La autora (2015)

Análisis

Según los resultados observados en el cuadro No.20, el 98% de los ciudadanos manifestaron que con la creación de una Unidad de Atención Ciudadana si se llegara a satisfacer las necesidad delos habitantes del Cantón y apenas un 2% mencionó lo contrario.

4.1.2. Grado de beneficio

Con la puesta en marcha de este proyecto se estaría beneficiando al 98% de los habitantes económicamente activo del Cantón El Empalme que da un total de 45.581 que sería beneficiados directo con la puesta en ejecución del proyecto, ya que se estaría satisfaciendo las necesidades que ellos tienen al momento de realizar trámites públicos relacionados con el Servicio de Rentas Interna, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública.

4.1.3. Estudio de mercado

Con el estudio de mercado de determina la existencia de un mercado insatisfecho y que es viable por necesidad que presenta los habitantes del Cantón al momento de realizar trámites de Servicio de Rentas Internas, Notaria, Registro de la Propiedad y del Ministerio de Salud Pública.

4.1.3.1 Mercado disponible

El mercado disponible lo conforman las personas que necesitan satisfacer sus necesidades que para este estudio es de 46.511 habitante económicamente activo en el Cantón El Empalme.

4.1.3.2 Mercado meta

Este mercado son todos los habitantes que esta dispuestos a satisfacer sus necesidades, y es donde se destina toda la atención y los recursos económicos para captarlos. Para este estudio se tomó como mercado meta el porcentaje de los encuestados que están de acuerdo a la creación de una Unidad Integradas de oficinas del Servicios de Rentas Internas, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública, en el GAD municipal, es decir:

46.511 habitante económicamente activo x 98% = 45.581 posibles usuarias de la Unidad Integrad de servicios públicos en el GAD Municipal.

4.1.3.3 Demanda actual

La demanda actual para este estudio es de 45.581 habitantes que se acercarán a las Unidades Integradas de oficinas del Servicios de Rentas Internas, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

4.1.3.4 Demanda futura

Para determinar la demanda futura de considera el porcentaje de 1,54% como tasa de crecimiento poblacional, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, como se describe en el cuadro siguiente.

CUADRO N° 21 Demanda futura 2015-2020

Año	Demanda actual	Tasa de Crecimiento %	Demanda Futura
2015	45.581	1,54%	46.283
2016	46.283	1,54%	46.996
2017	46.996	1,54%	47.719
2018	47.719	1,54%	48.454
2019	48.454	1,54%	49.201

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Elaboración: La autora (2015)

4.1.3.5 Análisis de la oferta

El análisis de la oferta no es otra cosa que definir los servicios que se ponen a disposición de los usuarios, ya que al igual que la demanda se debe determinar una serie de factores que permite al ofertante determinar su calidad, eficiencia del servicio que ofrece.

Actualmente el Cantón El Empalme no existen oficinas integradas que presten servicios a los habitante cuando realizan tramites inherente al Servicio de Rentas Internas, Notarias, Registros de la Propiedad y Ministerio de Salud, por lo que desde ese punto de vista existe la viabilidad de este proyecto.

4.1.3.6 Demanda insatisfecha

La demanda insatisfecha no es otra cosa que la diferencia entre la oferta y la demanda. Para proyecta la demanda insatisfecha se toma en consideración la siguiente fórmula.

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Oferta futura} - \text{Demanda futura}$$

CUADRO N° 22 Demanda insatisfecha

Año	Oferta futura	Demanda Futura	Demanda Futura
2015	0	46.283	-46.283
2016	0	46.996	-46.996
2017	0	47.719	-47.719
2018	0	48.454	-48.454
2019	0	49.201	-49.201

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora (2015)

Análisis: Según los datos obtenidos en el análisis de la oferta y la demanda, se concluye que este proyecto es viable debido a que en el Cantón El Empalme no existe una Unidad de Atención ciudadana que satisfagan las necesidades de los habitantes en cuanto a sus realizaciones de trámites en Servicio de Rentas Internas, Notaría, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública.

4.1.3.7 Servicios que ofrecerá la Unidad de Atención Ciudadanas

CUADRO N° 23 Servicios ofertados por la Unidad de Atención Ciudadanas.

Servicios de Rentas Internas	Notaría	Registro de la Propiedad	Ministerio de Salud Pública
<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de RUC • Declaración del Impuesto a la renta e IVA • Obtención de la Clave del RUC • Impuesto a Vehículos • Actualización de la actividades del RUC • Exoneración de vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de contrato de arrendamiento • Inscripción de constitución o reforma de sociedades civiles y mercantiles. • Declaración juramentada para la posesión notoria del estado civil. • Declaración de partición de bienes hereditarios. • Compra-venta de un vehículo • Escritura de transferencia de dominio • Constitución hipoteca abierta 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de los actos jurídicos relativos al dominio, tales como compra venta, donaciones, permutas, fideicomisos, propiedad horizontal, daciones en pago, adjudicaciones, fraccionamientos. • Inscripción de hipotecas, comodatos, servidumbres, usufructos. • Certificaciones de los gravámenes, ventas, negativas y de bienes. • Inscripción de los actos jurídicos relacionados con el nacimiento de las personas jurídicas, las modificaciones y la extinción o muerte de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de brigadas de salud temporales • Registro de títulos de profesionales de la salud • Certificado de personas con discapacidad • Certificado de documentos • Permiso de funcionamiento para locales establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario

Elaboración: La autora (2015)

4.1.4. Estudio de técnico

4.1.4.1. Tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto se lo realizo en base a los porcentajes de la población que desea el servicio y al porcentaje de usuarias de acuden a cada dependencia como se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 24 Proyección de asistencia de los usuarios de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano en las instalaciones del GAD del Cantón El Empalme.

ÍTEM	Oficinas	Años				
		2015	2016	2017	2018	2019
		46.283	46.996	47.719	48.454	49.201
1	Servicio de Rentas Internas (SRI)	17.125	17.388	17.656	17.928	18.204
2	Servicios notariales	15.736	15.979	16.225	16.474	16.728
3	Registrador de la Propiedad	11.571	11.749	11.930	12.114	12.300
4	Ministerio de Salud Pública	1.851	1.880	1.909	1.938	1.968

Fuente: Trabajo investigativo
Elaborador por: La autora (2015)

De acuerdo a cuadro No. 24 se observa que el año 2015 22.697 personas asistirán a las oficinas del Servicios de Rentas Internas, 12.496 a Servicios Notariales 10.182 Registrador de la Propiedad y

4.1.4.2. Localización

Este proyecto se ejecutará en las instalaciones del GAD municipal, que dispones de espacio físico, ubicado en la Av. Quevedo y Calle Amazonas Esquina, en la Ciudadela 2 de Mayo de la Parroquia Velasco Ibarra de la ciudad de El Empalme.

4.1.4.3. Recursos

Se contará con los siguientes cubículos:

- 1 Recepción (tiquetera)
- 1 Cubículo de SRI
- 1 Cubículo de Servicios notariales
- 1 Cubículo de Registrador de la propiedad
- 1 Cubículo de Ministerio de Salud Pública

4.1.4.4. Funcionalidad

Para su funcionalidad se prevé que tenga los siguientes parámetros:

Nombre

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

Logotipo



Eslogan

La calidad de servicio en nuestra manos...

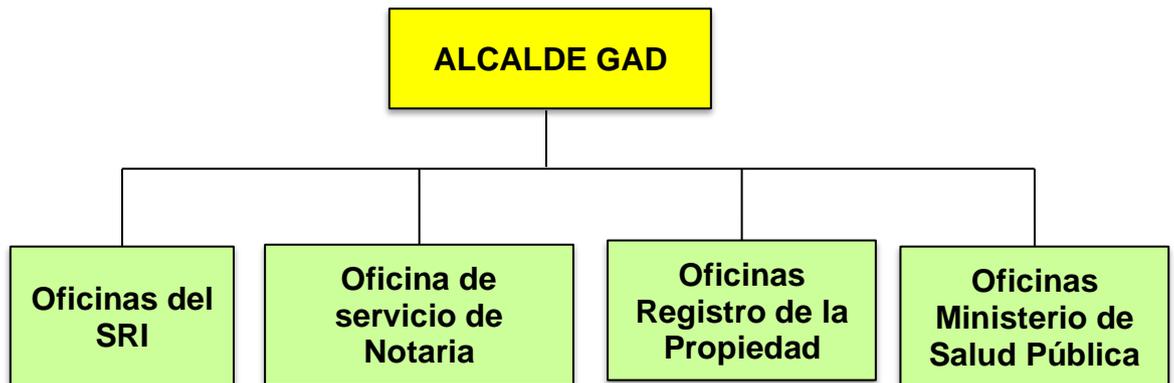
4.1.4.5. Misión

Dar respuesta a las necesidades de requerimiento de trámites públicos a los habitantes del Cantón El Empalme de manera oportuna y eficiente

4.1.4.6. Visión

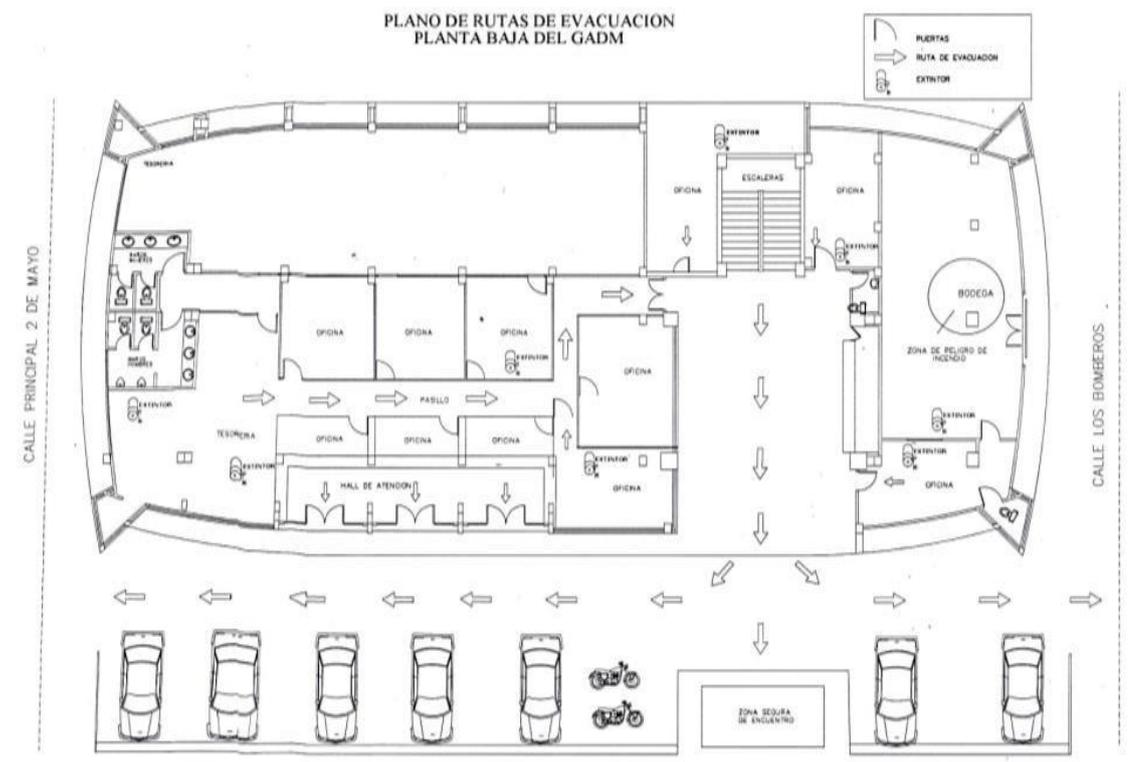
Ser una Unidad Integral de Atención Ciudadano que satisfaga las necesidades de los usuarios de manera eficaz y ser reconocido a nivel de la provincia.

4.1.4.7. Estructura organizacional

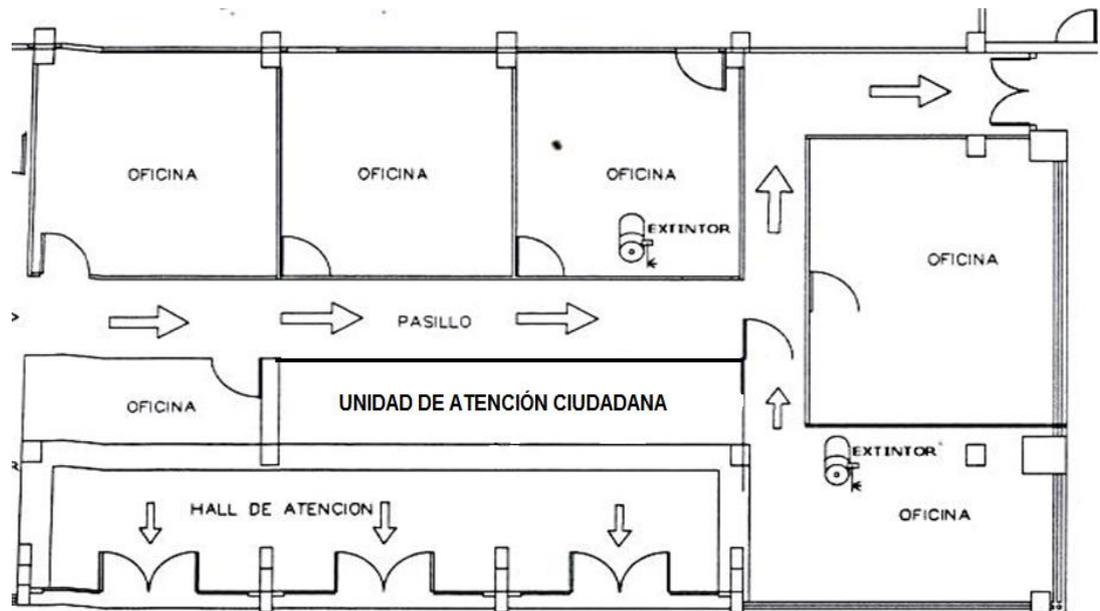


4.1.4.8. Planos

Planta baja del GAD del Cantón El Empalme



Planta alta



4.1.5. Estudio económico

4.1.5.1. Materiales y equipos

Los materiales y equipos que se necesitan para implementar de Unidad Integral de Atención Ciudadana dan un total de \$ 15.650,00 dólares.

CUADRO N° 25 Materiales y equipos

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Computadora	5	\$ 1.500,00	\$ 7.500,00
Impresora	5	\$ 350,00	\$ 1.750,00
Tiquetera	1	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00
Sillas	20	\$ 90,00	\$ 1.800,00
Escritorio	5	\$ 250,00	\$ 1.250,00
Cartelera	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Aire acondicionada	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
Total		\$ 5.540,00	\$ 15.650,00

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: La autora (2015)

Análisis: Según el cuadro N° 25 la Unidad Integral necesita \$ 15.650,00 para la compra de materiales y equipos de oficinas.

4.1.5.2. Obra física

La obra física requeridas por el proyecto es un espacio de 12m², es mismo que se será dado por el GAD del Cantón.

CUADRO N° 26 Adecuación de la Obra física

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Pintura (galones)	3	\$ 20,00	\$ 60,00
Lijas	10	\$ 2,00	\$ 20,00
Mano de obra	3	\$ 90,00	\$ 270,00
Divisiones de 3 x 2,50 metros	4	\$ 700,00	\$ 2.800,00
Total			\$ 3.150,00

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: León Saldarriaga Viviana Monserrate

Análisis: En el cuadro N° 26 se detallan los valores requeridos para la adecuación de la Unidad de oficinas integradas en el GAD Municipal el cuál es de \$ 3.150,00 dólares

4.1.5.3. Recurso humano

CUADRO N° 27 Recurso humano de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano

Detalle	Mensual							Anual 2015	Fondo de reserva 8,33%	2016	2017	2018	2019
	Sueldo mensual	Cantidad	Subtotal	Décimo tercero	Décimo cuarto	Aporte patronal 11.15%	Total mensual						
Colaborador de SRI	750,00	1	750,00	62,50	29,50	83,63	925,63	11.107,50	749,70	11.857,20	11.857,20	11.857,20	11.857,20
Colaborador del Registro de la Propiedad	750,00	1	750,00	62,50	29,50	83,63	925,63	11.107,50	749,70	11.857,20	11.857,20	11.857,20	11.857,20
Colaborador de la Notaria	750,00	1	750,00	62,50	29,50	83,63	925,63	11.107,50	749,70	11.857,20	11.857,20	11.857,20	11.857,20
Colaborador de MSP	750,00	1	750,00	62,50	29,50	83,63	925,63	11.107,50	749,70	11.857,20	11.857,20	11.857,20	11.857,20
Total	3.000,00		3.000,00	250,00	118,00	334,50	3.702,50	44.430,00	2.998,80	47.428,80	47.428,80	47.428,80	47.428,80

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: La autora (2015)

Análisis: Según el cuadro No. 27 para el año 2015 se requiere el valor de \$44.430,00 para el pago al recurso humano que prestaran sus servicios en la Unidad Integradas de Oficinas del SRI, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud.

4.1.5.4. Capital de trabajo

CUADRO N° 28. Capital de trabajo para la Implementación de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano

Cuenta	Monto
Sueldo	\$ 3.702,50
Gastos generales	\$ 150,00
Servicios básicos	\$ 250,00
Mantenimiento de maquinarias y equipos	\$ 125,00
Otros	\$ 150,00
Total	\$ 4.377,50

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: La autora (2015)

Análisis: Para el primer mes de funciones se requiere la cantidad del \$. 4.377,50 como se detalla en el cuadro 28.

4.1.5.5. Inversión total

CUADRO N° 29. Inversión total para la Implementación de la Unidad Integral de Servicios Ciudadano

Cuentas	Monto
Inversión fija	
Obra física	\$ 3.150,00
Materiales y equipos	\$ 15.650,00
Total fija	\$ 18.800,00
Inversión nominal	
Gastos de constitución	\$ 1.500,00
Creación manual funciones	\$ 250,00
Total inversión diferida	\$ 1.750,00
Total activos fijos	\$ 20.550,00
Capital de trabajo	\$ 4.377,50
Total inversión	\$ 24.927,50

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: La autora (2015)

Análisis: La inversión total es a la sumatoria de la inversión fija y los costos de operación que tiene un monto de \$ 24.927,50.

4.1.5.6. Financiamiento

El presente proyecto será financiado en un 100% por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme, según partida presupuestaria del sector público, para el año 2016.

4.1.5.7. Depreciación

CUADRO N° 30. Depreciación anual de la obra física y de los materiales equipos.

Concepto	Valor	Porcentaje	Vida útil años	Valor a Depreciarse
Obra física	\$ 3.150,00	5%	20	\$ 157,50
Materiales y equipos	\$ 15.650,00	10%	10	\$ 1.565,00
Total	\$ 18.800,00			\$ 1.722,50

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborador por: La autora (2015)

Análisis: Las depreciaciones se constituyeron del equipamiento de oficina, obra física y mobiliario dando un total anual de \$ 1.722,50 dólares

CAPÍTULO V
PROPUESTA

5.1. Diseño de la propuesta

5.1.1. Título

Oficinas de atención ciudadano en el GAD del Cantón El Empalme

5.1.2. Fundamentación

Una oficina es un salón destinado al trabajo. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo local. En un extremo cada trabajador tendrá su propio sitio, en el otro una oficina grande abierta que se puede componer de un sitio principal con diez o centenares de personas que trabajan en el mismo espacio. Los estudios acerca de esto último han demostrado que dan productividad a corto plazo, por ejemplo dentro de un solo proyecto. Al mismo tiempo la pérdida de privacidad y de seguridad puede aumentar la incidencia del hurto y de la pérdida de secretos de la compañía. Un tipo de oficina intermedia es el cubículo, que soluciona el aislamiento visual en cierto grado

5.1.3. Objetivos

5.1.3.1. Objetivo General

Integrar oficinas de atención ciudadano en el GAD del Cantón El Empalme

5.1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la importancia que tendría la integración de las oficinas con el propósito de satisfacer las necesidades de los habitantes del Cantón.
- Socializar la propuesta con el representante del GAD

5.1.4. Ubicación sectorial y física

La oficina de integración de servicios públicos se ubicará en la Instalación del GAD del Cantón que se encuentra en la Av. Quevedo, ciudadela 2 de Mayo.



Imagen No. 1 Instalaciones donde se ubicarán las oficinas

5.1.5. Diseño de las oficinas de atención ciudadano en el GAD del Cantón El Empalme.

La oficina de atención ciudadana tendrá una medida de 12 m²., espacio donde se colocan 4 cubículos para atención al usuario, los cuales tendrán 1 escritorio, 3 sillas cada uno, archivadores para guardar la documentación importante. Estos cubículos se los ubicará en forma lineal haciendo más directa la relación con de los usuarios.



Imagen No. 2 Cubículos para atención ciudadana

- Contará con una zona de espera con sillas de tres renglones, con el objetivo, en el caso de darse la circunstancia, hace amena la espera y que a la vez sirva como elemento a través del cual poder ofrecer información a los usuarios sobre los servicios que ofrecen los cubículos.



Imagen No. 3 Sala de Espera

- La zona de atención personal, en la que se atiende por parte del colaborado público personalmente a la ciudadanía. Este contará con una silla ergonómica de trabajo.
- Espacios auxiliares, para la ubicación de impresoras, fotocopiadoras, escáner...
- Espacio para la ubicación de la etiquetadora.
- Además contara con los servicios de suministro eléctrico, iluminación, climatización, etc.
- La señalética despectiva relacionada con el servicio que se está prestando.
- Ofreciendo el confort adecuado, sentado tanto la persona que presta el servicio con el propio ciudadano.

5.1.6. Factibilidad

Esta propuesta es factible porque se cuenta con el apoyo del Alcalde del Cantón y por la necesidad que tienen los habitantes del Cantón

5.1.7. Actividades

1. Socializar la propuesta
2. Gestionar el GAD los recursos para la puesta en marcha del proyecto
3. Adecuar el lugar donde funcionen las oficinas
4. Reclutar al personal encargado en la atención
5. Capacitar al personal encargado en la atención ciudadana
6. Poner en marcha el proyecto

5.1.8. Recursos

- Recurso Económico
- Recurso Humano

5.1.9. Impacto

El impacto que causará este proyecto es que los ciudadanos ya no tendrán que viajar a otras ciudades a realizar sus trámites y por ende se ahorran tiempo y dinero.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Una vez realizada la investigación se concluye que:

- El grado de beneficios que tendrían los habitantes económicamente activo es de un 98% ya que serían los beneficiarios directo con la creación de al Unidades Atención Ciudadanas en el GAD.
- Mediante el estudio de mercado realizado a los ciudadano del Cantón el 73% que si sería factible que en el GAD se incrementen otro servicios con oficinas para tramites Tributarios, Notarias, Registro de la Propiedad y MSP y el 98% indico que es bueno que se cree una Unidad donde se integren esta oficinas ya que esto le hace mucha falta al Cantón que día a día crecen sus actividades económicas.
- Con el estudio técnico se determinó los costos y gasto que tendrá la puesta en marcha del proyecto, además se detalla la adecuación del lugar donde pueden funcionar los cubículos de las oficinas integrada para la atención ciudadana, teniendo una inversión total de \$24.927,50, los cuales serán financiados por el GAD, según partida presupuestaria del sector público.

6.2. Recomendaciones

Para la ejecución de esta investigación se recomienda que:

- Se brinde a los ciudadanos un servicio eficiente, eficaz, ágil y descomplicado al momento de acudir a la Unidad Integrada en busca de dar una solución a su necesidad.
- Se implemente una unidad de atención ciudadana en GAD del Cantón El Empalme, que con esto se busca mejorar la calidad del servicio público y la organización administrativa del mismo.
- El GAD del Cantón El Empalme invierta en este proyecto ya que satisface las necesidades de la población económicamente activa (PEA) del Cantón .

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

7.1. Literatura Citada

ASAMBLEA CONSTITUYENTE (2008). Constitución de la República del Ecuador. Publicada en el registro oficial No. 449 el 20 de octubre 2008. Recuperado en http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf. El 20 mayo 2015.

ASAMBLEA NACIONAL. (2010). Ley Orgánica del servicio público. Registro oficial suplemento 294. Recuperada en <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/13-institucion/varios/32-contenidos-ley-de-transparencia>. El 4 de agosto 2015.

BACA, G. (2010). Evaluación de Proyectos. Sexta edición. pp. 7-8

BORJA, E. (2008). "Ciudadanía y clase social". Revista Española de Investigaciones Sociológicas. núm. 79, Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. Julio –septiembre, pp. 297-344.

CHIAVENATO, I. (2010). Administración pública y privada, principales enfoques de trámites ciudadanos.

CORTEZ. (2011). Diccionario de sociología, Alianza, Madrid. Folleto ilustrativo. pp 15,2.

DEGERENCIA.COM. (2014). La calidad, recuperado en <http://www.degerencia.com/tema/calidad> el 15 julio 2015.

EROSSA, V. (1987). Proyectos de inversión en ingeniería su metodología (reimpresión ed.). (E. Limusa, Ed.) México.

ESCUADERO, M. (2012). Comunicación y atención al cliente. Ediciones Paraninfo.SA, p. 224.

FERNÁNDEZ, S. (2007). Los proyectos de inversión. Primera edición. Editorial tecnológica de Costa Rica.

GARCÍA, M. (2014). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Editorial Cualificación S.L.

MEZA, J. (2010). Evaluación Financiera de Proyectos. Segunda edición. p. 24

MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA Y GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO. (2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). 1ª edición. Quito. Recuperada en <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/13-institucion/varios/32-contenidos-ley-de-transparencia>. El 4 de agosto 2015.

ORTIZ, A. (2008). Políticas públicas y gobierno. Recuperado en [http://www.monografias.com/trabajos84/ implementacion-gestion-calidad/ implementacion-gestion-calidad3.shtml](http://www.monografias.com/trabajos84/implementacion-gestion-calidad/implementacion-gestion-calidad3.shtml), el 15 de julio 2015.

PÉREZ, V. (2006). Calidad Total al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Primera edición. p.6.

RAMÍREZ, C. (2011). Diccionario de lexicografía práctica, Biblograf, Barcelona, 380 pp.

SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. (2011). Guía para la formación de políticas públicas sectoriales. 1ª edición. Quito. Recuperado en <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-sectoriales.pdf>. El 20 mayo 2015.

SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. (2012).

Folleto informativo de los procesos de desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de planificación. 1ª Edición. Quito, recuperado en http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto_informativo-Desconcentracion2012.pdf.

SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. 2013. Plan

Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Recuperado en <http://www.buenvivir.gob.ec/>. El 4 de agosto 2015.

UNIÓN EUROPEA. (2012). Cambio institucional y participación ciudadana", en Benjamín Revuelta y Fernando Patrón (coords.), Democracia participativa: visiones, avances y provocaciones, Universidad de Guanajuato / pp. 13-33

CAPÍTULO VIII
ANEXOS

Anexo 1. Oficios para el señor Alcalde del GAD del Cantón El Empalme



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Teléfonos : (593 5) 2750320 / 2751430 / 2752177
Fax : (593 5) 2753300 / 2753301 / 2752177
Km 1.5 vía Quevedo - Santo Domingo
www.uteq.edu.ec

Quevedo, 5 de Enero del 2015

Señor Econ.

Lenin Valle Vera

ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL EMPALME

En su Despacho.

Con un atento saludo, y de la manera más comedida expongo a usted lo siguiente:

En vista de encontrarme en la fase final para la obtención del título de Ingeniera en Gestión Pública y Municipal en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, es deber de cada uno de los aspirantes realizar la tesis de grado.

Por lo expuesto es tratar un tema de gran realce para su institución del tema denominado:

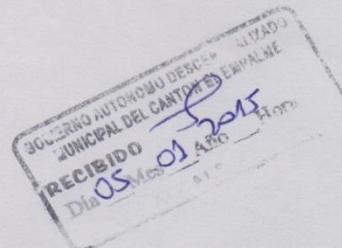
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS GAD, CASO ESTUDIO; GAD DEL CANTON EL EMPALME.

Conocido el problema, realizar este proyecto estratégico que luego será puesto a vuestra consideración como aporte para tratar de solucionarlo.

Seguro de contar con su aval y obtener la información que el caso amerita me suscribo de usted.

Atentamente;

Viviana Monserrate León Saldarriaga
C.I. 091893307-8





**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN EL EMPALME**



ALCALDIA

Oficio n. °: GADMCEE-PLVV-A-2015-003-B-OF

El Empalme, 06 de enero de 2015

Señorita
Viviana Monserrate León Saldarriaga
EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.
Ciudad.-

De mis consideraciones

Por medio del presente, reciba un cordial saludo, a la vez cumplo con comunicarle que con fecha 05 de enero del 2015, se recibió su oficio donde solicitaba la debida autorización para recabar información en el GAD Municipal, del trabajo investigativo, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Pública Municipal, cuyo tema es **“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS GAD, CASO ESTUDIO; GAD DEL CANTÓN EL EMPALME.**

Esta Administración autoriza la continuidad de este trabajo investigativo, brindando todas las facilidades necesarias para la recopilación y procesamiento.

Que la presente sea portadora de mi sentimiento de distinguida estima y consideración.

Atentamente,



Ec. Polivio Lenín Vera Valle
ALCALDE DEL CANTON EL EMPALME

C.c.
Archivos

PLVV/yvl.

Anexo 2. Formato de preguntas para la entrevista al señor Alcalde del Cantón el empalme



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL



ENTREVISTA AL SEÑOR ALCALDE DEL CANTÓN EL EMPALME

Objetivo: Determinar el grado de aceptación para la puesta en marcha de una Unidad Integrada para la atención ciudadana.

1. Considera usted que la gestión administrativa satisface los requerimientos y necesidades de los habitantes del Cantón.

2. Cree usted necesario que en su administración se implemente un centro de atención ciudadana donde les permita acceder a trámites tributarios, notariales, etc.

3. Considera usted con la creación de este centro se mejoraría la calidad de la Gestión Administrativa?

4. ¿Considera usted que la creación de un centro de atención ciudadana son alternativas favorables en la canalización de servicios eficientes hacia la ciudadanía?

5. Cree usted que el GAD podría ayudar con la creación del centro de atención ciudadana.

6. El GAD del Cantón dispone de un espacio físico para la adecuación del centro de atención ciudadana.

Anexo 3. Formato de encuestas para los ciudadanos del Cantón el Empalme



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL



Unidad de Estudios a Distancia

FORMATO DE ENCUESTAS PARA LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN EL EMPALME

Objetivo: Determinar el grado de aceptación de la Unidad integrada de oficinas para trámites de Servicio de Rentas Internas, Notaría, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud Pública por parte de la ciudadanía del Cantón El Empalme.

1.- ¿Qué tipo de actividad económica ejerce usted?

Comerciante	<input type="checkbox"/>	Estudiantes	<input type="checkbox"/>
Agricultor	<input type="checkbox"/>	Albañil	<input type="checkbox"/>
Profesionales	<input type="checkbox"/>	Amas de casa	<input type="checkbox"/>

2.- Al momento de realizar un trámite sea en el registro de la propiedad, SRI, ¿Cuál es el tiempo estimado que usted demora?

1 semana	<input type="checkbox"/>	3 días	<input type="checkbox"/>
2 días	<input type="checkbox"/>	1 día	<input type="checkbox"/>
Menos de 1 día	<input type="checkbox"/>		

3.- Cuánto gasta usted al momento de realizar trámites en el SRI?

1 a 5 dólares	<input type="checkbox"/>	6 a 10 dólares	<input type="checkbox"/>
11 a 15 dólares	<input type="checkbox"/>	16 a 20 dólares	<input type="checkbox"/>
Más de 21 dólares	<input type="checkbox"/>		

4.- Cree usted que en la actual admiración municipal existe atención eficiente en las distintas dependencias.

Sí No

5.- ¿Cree usted que sería necesario que el GAD municipal se incrementen servicios como: trámites de SRI, Notaría Pública, etc.?

Sí No

6.- Considera usted que la creación de un centro de atención ciudadana donde se realicen tramites de SRI y de Notarías satisficiera las necesidades de los habitantes de Cantón El Empalme.

Sí No

7.- Considera de importancia que los ciudadanos cuenten con servicios público de calidad, eficiente y eficaces.

Sí No

8.- Al momento de realizar trámites que problemas se le presenta al no tener integrados los servicios

Pérdida de tiempo	<input type="checkbox"/>	Gastos Económicos	<input type="checkbox"/>
Atraso en sus actividades diarias	<input type="checkbox"/>	Atrasos en sus obligaciones	<input type="checkbox"/>

Anexo 4. Evidencias fotográficas



Foto 1-2 Encuesta realizada en la Av. Guayas y en la Asociación de Obreros Av. Quevedo

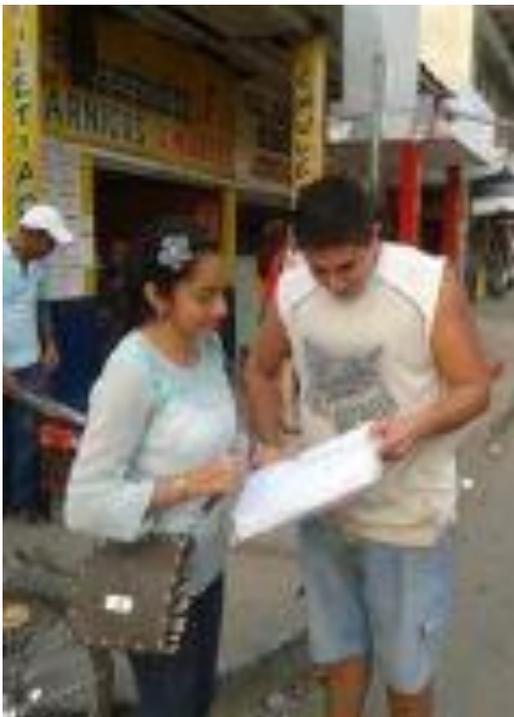


Foto 3-4 Encuestando a los habitantes del Cantón El Empalme de la Av. Manabí y Guayaquil

Anexo 5. GAD del Cantón El Empalme



Foto 5 Instalaciones del Cogobierno Autónomo Descentralizado



Foto 6 Instalaciones del Cogobierno Autónomo Descentralizado

Anexo 6. Plano de la planta baja del GAD del Cantón El Empalme

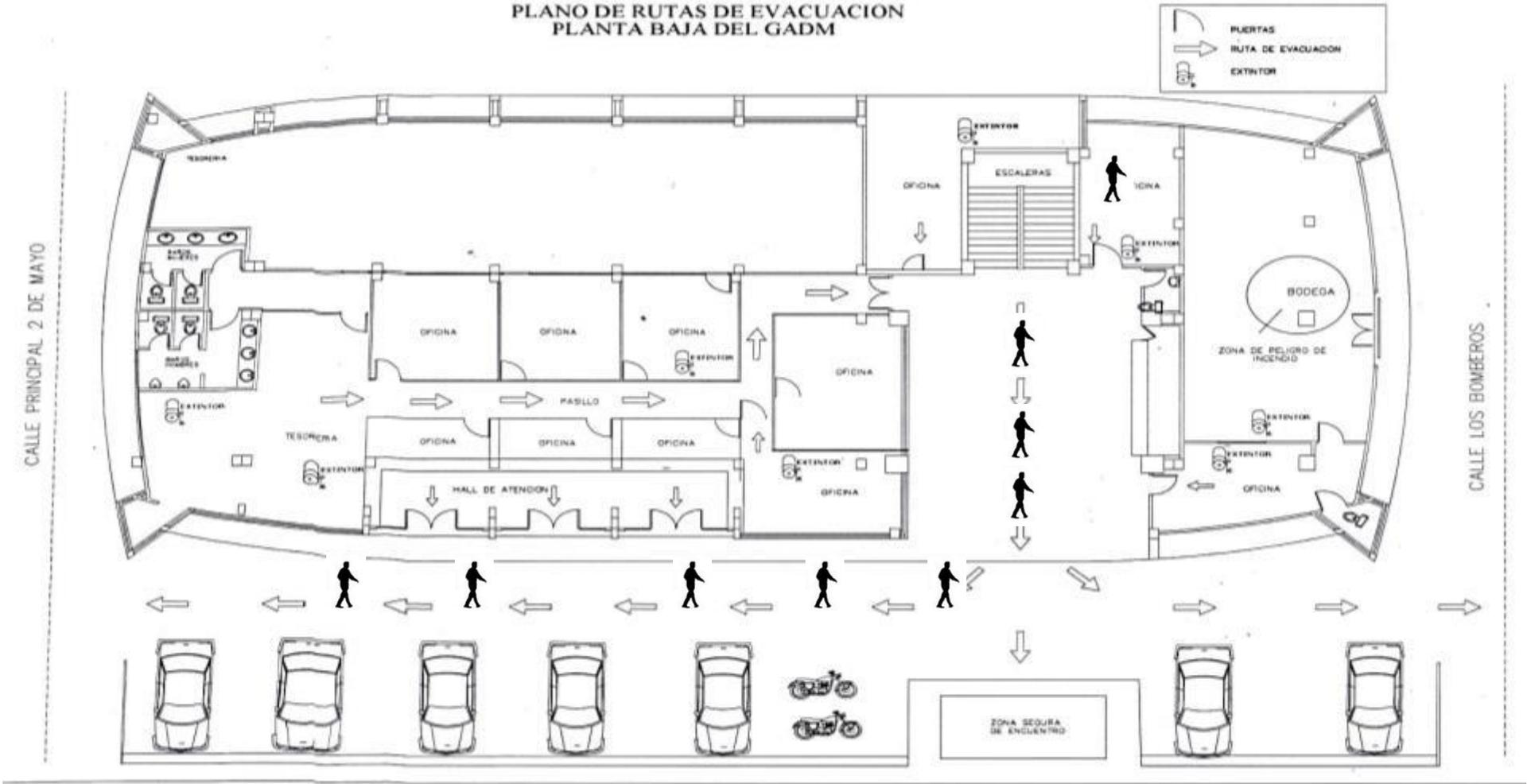


Imagen 1 Plano de la planta baja del GAD

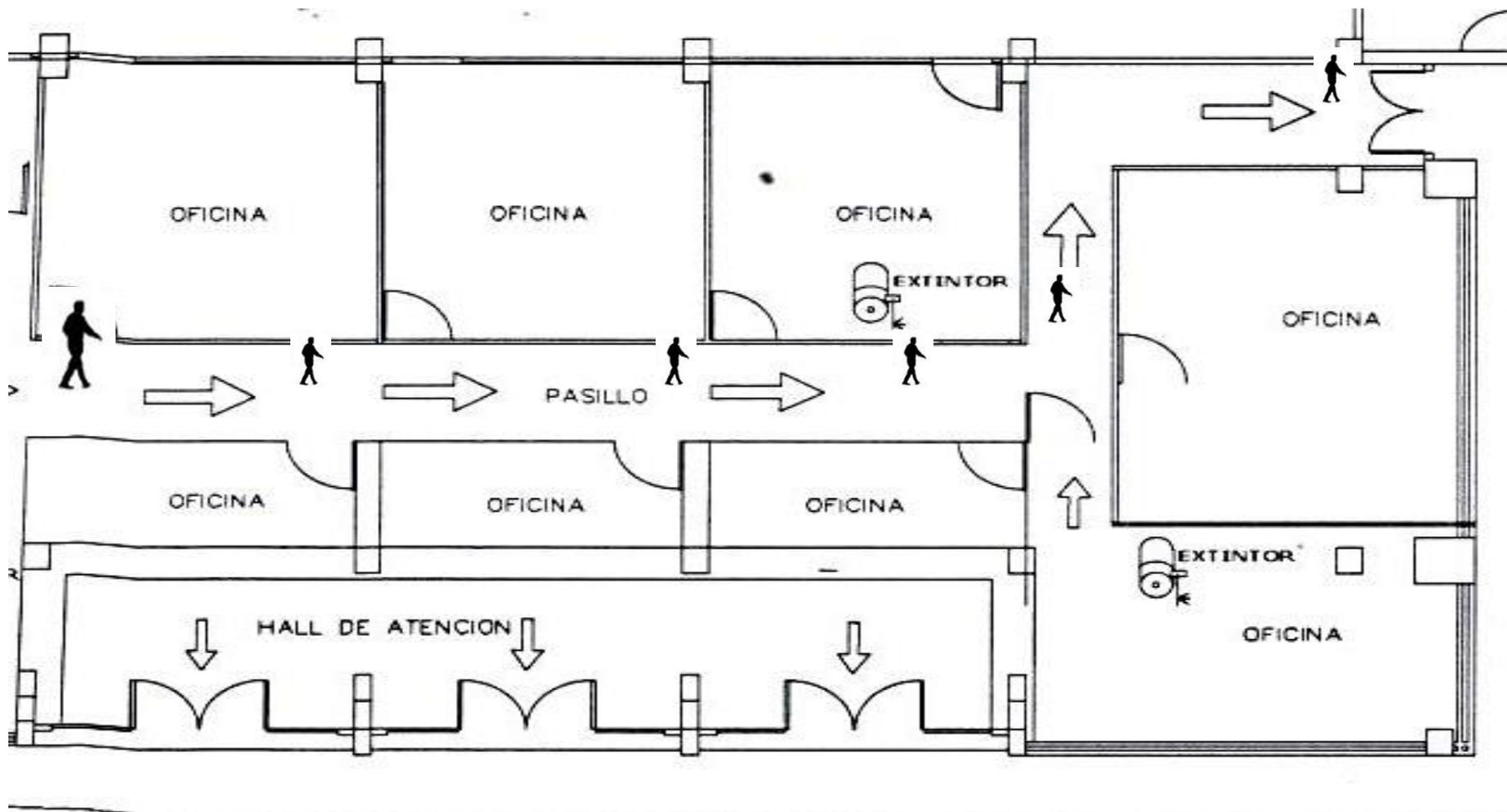


Imagen 2 Plano de la planta alta a del GAD dónde se prevé que funcionarán las oficinas

Anexo 7. Cubículos de las oficinas integradas del SRI, Notaria, Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud



Foto 7 Cubículos de las oficinas integradas del SRI, Notaria



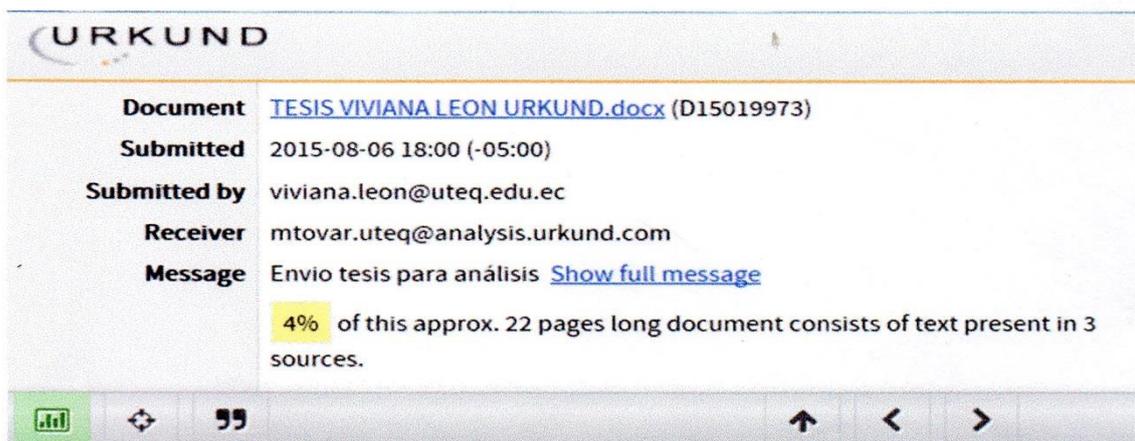
Foto 8 Cubículos de las oficinas integradas de Registro de la Propiedad y Ministerio de Salud

Quevedo, Agosto 07 de 2015

Ingeniera, Msc.
Mariana Reyes Bermeo
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA-UTEQ
En su despacho.-

De mi consideración.

Adjunto al presente sirvase encontrar el documento final de la tesis titulada "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS GAD, CASO DE ESTUDIO; GAD DEL CANTÓN EL EMPALME". Elaborada por la Egresada VIVIANA MONSERRATE LEÓN SALDARRIAGA, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal, asignada bajo mi dirección. La tesis en mención cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 100% y de similitud del 4% del trabajo investigativo.



URKUND

Document	TESIS VIVIANA LEON URKUND.docx (D15019973)
Submitted	2015-08-06 18:00 (-05:00)
Submitted by	viviana.leon@uteq.edu.ec
Receiver	mtovar.uteq@analysis.arkund.com
Message	Envio tesis para análisis Show full message

4% of this approx. 22 pages long document consists of text present in 3 sources.

Atentamente;



Ing. Máximo A. Tovar Pérez, Esp.
DIRECTOR DE TESIS