

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARÍA
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO.**

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTORA: María Johanna Tapuy Licuy

DIRECTOR: Lcdo. Héctor Aníbal Lozada Grefa

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

LCDO. HÉCTOR ANIBAL LOZADA GREFA

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Director del Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO**, de autoría de la señorita **TAPUY LICUY MARIA JOHANNA**, con CC. 1500915226 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 23 de enero 2023



Firmado electrónicamente por:
**HECTOR ANIBAL
LOZADA GREFA**

Lcdo. Héctor Aníbal Lozada Grefa

DIRECTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 07 de febrero de 2023

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO**, presentado por **TAPUY LICUY MARIA JOHANNA**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña. Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**KLEVER GONZALO
OCAMPO URBINA**

Tlgo. Klever Gonzalo Ocampo Urbina
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, TAPUY LICUY MARIA JOHANNA, declaro ser la autora del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTORA: TAPUY LICUY MARIA JOHANNA

CÉDULA: 150091522-6

FECHA: Tena, 07 de febrero de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, TAPUY LICUY MARIA JOHANNA, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO**, como requisito para la obtención del Título de: **TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, de 2022, firma el autor.

AUTORA: TAPUY LICUY MARIA JOHANNA

FIRMA:

CÉDULA: 150091522-6

DIRECCIÓN: Tálag

CORREO ELECTRÓNICO: maria.tapuy@est.itstena.edu.ec

CELULAR: 0999331918

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Lcdo. Héctor Aníbal Lozada Grefa

TRIBUNAL DEL GRADO:

Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña. Mg

Tlgo. Klever Gonzalo Ocampo Urbina

Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a principalmente a nuestro ser superior Dios, aun ángel que tengo también en el cielo como lo es mi madre Irene Gloria Licuy Cerda que donde se encuentre estará orgullosa de verme realizada, a mi señor padre Clemente Justo Tapuy Licuy , a mis suegros Sandra Andy y Efraín Cerda, a mi hijo Camilo Cerda, que son los que me han hecho lo que hasta ahora soy, los que siempre me dieron su apoyo incondicional, a mi hermana Bella, mi cuñado Tinly, que de una u otra forma me apoyaron durante mi carrera, así que mi logro es para todos ustedes, también no puedo dejar de lado a una persona que me brindo su apoyo incondicional para lograr esta meta mi esposo Ariel Cerda A.

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

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

María Johanna Tapuy Licuy

AGRADECIMIENTO

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

María Johanna Tapuy Licuy

ÍNDICE

REPÚBLICA DEL ECUADOR	1
APROBACIÓN DEL DIRECTOR	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
A. TÍTULO	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1. Necesidad	4
2.2. Actualidad	5
2.3. Importancia	5
2.4. Presentación del problema de investigación a responder.....	6
2.5. Delimitación.....	7
2.5.1. Delimitación Espacial	7
2.5.2. Delimitación Temporal	7
2.6. Beneficiarios	7
2.6.1 Directos	7
2.6.2 Indirectos.....	7

C. OBJETIVOS	8
3.1. Objetivo General	8
3.2. Objetivos Específicos.....	8
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS	9
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
5.1. Análisis Situacional.....	11
5.1.1. Estructura Organizacional.....	13
5.1.2. Jerarquización	13
5.1.3. Autoridad.....	14
5.2. Mando y subordinación.....	15
5.2.1. División de trabajo	15
5.2.2. Indicadores de Gestión.....	16
5.2.3. Manual de Proceso	16
5.3. Marco Legal	17
5.4. Marco Conceptual	20
F. METODOLOGÍA	21
6.1. Materiales y equipos.....	21
6.2. Ubicación del Área de estudio.....	21
6.2.1 Población.....	22
6.2.2. Muestra.....	23
6.3. Tipo de investigación	24
6.3.1. Métodos.....	24
6.3.2. Técnicas.....	25
6.4. Metodología para cada objetivo	25
6.4.1. Objetivo 1: Aplicar un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena	25
6.4.2. Objetivo 2: Determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag.	27

6.4.3. Objetivo 3: Elaborar una propuesta de manual de atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag.....	27
G. RESULTADOS	29
7.1. Objetivo 1: Aplicar un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena	29
7.1.1. Análisis situacional	29
7.1.2. Análisis FODA.....	30
7.1.3. Matriz FODA	31
7.2. Objetivo 2: Determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag.	32
7.2.1. Análisis y procedimiento de la encuesta	32
7.2.3. Resultados	33
7.3. Objetivo 3. Elaborar una propuesta de Manual de Atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag.....	43
Índice.....	2
Introducción	3
Antecedentes	4
Justificación.....	5
Misión y Visión.....	6
Valores morales de atención al usuario.....	6
Estructura Organizacional.....	7
Objetivos del Manual	8
Descripción del área de Secretaría	8
Perfil del personal del área de secretaría.....	9
Funciones del personal del área de secretaría	9
Cualidades humanas y éticas del personal	10
Técnicas de organización en el área de secretaría.....	11
Servicio al usuario.....	11

Proceso de atención al usuario	11
Habilidades Personales.....	14
Vestimenta Profesional	14
H. CONCLUSIONES	16
I. RECOMENDACIONES.....	17
J. BIBLIOGRAFÍA	18
K. ANEXOS	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquización de variables	11
Figura 2. Ubicación de la Parroquia Tálag.....	22
Figura 3. Esquema de la matriz FODA	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de los habitantes encuestados de la Parroquia Tálag.....	33
Gráfico 2. Rango de edad de los habitantes encuestados	34
Gráfico 3. Calificación del trato y atención en el Gad Parroquial.....	35
Gráfico 4. Mejoras en el servicio administrativo y secretaría	36
Gráfico 5. Satisfacción del usuario por la información brindada.....	37
Gráfico 6. Calificación del servicio de atención al usuario.....	38
Gráfico 7. Calificación del tiempo de atención.....	39
Gráfico 8. Calificación del horario de atención.	40
Gráfico 9. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio.....	41
Gráfico 10. Espacios de atención al usuario.....	42

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras	9
Cuadro 2. Análisis FODA	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Parroquia Talag.	22
Tabla 2. Género de los habitantes encuestados de la Parroquia Tálag.....	33
Tabla 3. Rango de edad de los habitantes encuestados	34
Tabla 4. Calificación del trato y atención del Gad Parroquial	35
Tabla 5. Mejoras en el servicio de administrativo y secretaria	36
Tabla 6. Satisfacción del usuario con la información brindada	37
Tabla 7. Calificación del servicio de atención al usuario.....	38
Tabla 8. Calificación del tiempo de atención.....	39
Tabla 9. Calificación del horario de atención al público.....	40
Tabla 10. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio.	41
Tabla 11. Espacios de atención al usuario.....	42

A. TÍTULO

**MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO.**

RESUMEN

El trabajo curricular desarrollado tuvo como objetivo la elaboración de un Manual de Atención al Usuario para el Departamento de secretaria del GAD Parroquial Tálag del cantón Tena, provincia de Napo; el mismo que pretende mejorar la gestión en el área de secretaría que incide en el servicio al cliente, mismo que es el eje y parte fundamental del servicio público. Conociendo que la realidad actual demanda una gestión secretarial de calidad que se eficaz y efectiva, para la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de la investigación se apoya en un tipo de investigación de campo para la recolección de información, basándose en métodos de investigación como el deductivo e inductivo, mediante estos se analiza la información recabada. Como inicio del estudio se realizó un análisis FODA, que incluye los factores internos y externos del GAD como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para posteriormente plantear las estrategias correspondientes. Mediante la aplicación de las encuestas, el 59% de la población califica la atención al usuario por parte de los servidores como buena, Además el 51% solicitan hacer mejoras en la gestión del área de secretaria, razón por la cual la ejecución del manual que servirá para mejorar el servicio al cliente, en bien de tener una imagen institucional eficiente.

Palabras clave: manual, usuario, servicio, eficiente, gestión.

ABSTRACT

The objective of this research work is the elaboration of a User Service Manual for the Secretarial Department of the Parish Gad Tálag of the Tena canton, Napo province, which aims to improve the management in the secretarial area that affects the customer service, which is the axis and fundamental part of the public service. Knowing that the current reality demands a quality secretarial management that is efficient and effective, for the satisfaction of users. The development of this research is based on a field research type for the collection of information, based on research methods such as deductive and inductive, by means of which the information collected is analyzed. At the beginning of the study, a FODA analysis was carried out, which includes the internal and external factors of the Gad, such as strengths, opportunities, weaknesses and threats, in order to subsequently propose the corresponding strategies. By means of the application of the surveys, 59% of the population qualifies the attention to the user on the part of the servers as good, in addition 51% request to make improvements in the management of the secretarial area, reason for which the execution of the manual that will serve to improve the service to the client, in good of having an efficient institutional image.

Reviewed by



Lcda. Carmen Gutierrez Heras

Languages Center Coordinator – IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

La parroquia Tálag fue fundada el 09 de junio de 1997, por lo que se puede considerar como una parroquia joven, ubicada en la amazonia ecuatoriana, pertenece al cantón Tena, de la provincia del Napo y cuenta con un Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.

El tema “Manual de gestión al usuario en el área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Tálag del cantón Tena, provincia del Napo”, surge en respuesta a la necesidad que presenta el GAD de la parroquia Tálag, de implementar un manual de gestión que ayude a brindar una atención de calidad a los habitantes, con mejores tiempos de respuesta y en base a las características demográficas que presenta la población.

Conocer el territorio y a la población a través de la propia experiencia de vida es lo que inspira el tema, ya que así no solo se busca cumplir con un requisito para la obtención del título, si no que al finalizar el proceso investigativo se puede aportar al bienestar de la parroquia, desde la organización de la institución que les representa.

2.1. Necesidad

La gestión de calidad tiene una fuerte relación con resultados satisfactorios, por esta razón es la base fundamental de las empresas exitosas y de aquellas que se encaminan a metas prosperas, ya que una gestión de calidad clarifica el rumbo de la organización y la encamina al cumplimiento de metas y objetivos, en términos básicos se puede decir que un producto o servicio de calidad proyecta un determinado comportamiento de las personas frente a la institución que lo provee, entre más calidad mayor aceptación y respeto por la institución.

Sin embargo, pareciera que el termino calidad es propio de las organizaciones privadas y ajeno al sector público, de acuerdo a los autores Moreira & Orozco (2020), la administración pública en América Latina tiene un antecedente histórico relacionado con la deficiencia, razón por la que se han buscado fórmulas

que ayuden a mejorar la relación con la ciudadanía, mediante la implementación de instrumentos, técnicas y modelos gerenciales con referencia al sector privado, ya que según el autor estos modelos son cada vez más compatibles con el sector público, siempre que se quiera buscar la eficiencia y dejar de lado procesos burocráticos e insatisfactorios.

2.2. Actualidad

Por su parte el sector público del Ecuador no escapa ante la realidad de América Latina ligada a la deficiencia. Un problema habitual en las instituciones públicas del Ecuador, sobre todo en los GAD, es la ausencia de un modelo que les permita llevar un orden en la ejecución de sus acciones administrativas y operativas, de acuerdo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, todas las instituciones públicas tienen la obligación de rendir cuentas y transparentar sus procesos de forma periódica, esto permitirá conocer la gestión de la institución y medir la satisfacción de sus usuarios, sin embargo existe un desfase entre lo que dice la norma y lo que transparentan o publican las instituciones y más cuando de medir la satisfacción de los beneficiarios se trata (Ochoa, Ochoa, Ormaza, & Ramírez, 2019, pág. 12).

2.3. Importancia

Claramente los manuales administrativos son de mucha importancia para todo tipo de organizaciones ya que estos permiten establecer procesos orientados al cumplimiento de metas preestablecidas, en si los manuales administrativos son un instrumento para canalizar el orden en una estructura institucional.

Según los autores Febre & Vera (2019), el manual organizativo es fundamental para las organizaciones tanto públicas como privadas ya que ayuda a conseguir una estructura sólida, minimizando los aspectos negativos que se pueden presentar en el trabajo y además ayuda a la división de las responsabilidades de forma correcta y alineada en cada departamento (Pág. 3). Es decir, el manual actúa

como el viejo refrán “zapatero a su zapato”, por lo que se consigue generar un mejor servicio para el cliente final.

En el caso de las instituciones públicas un manual de gestión no solo es importante, también es vital para que la institución este organizada, pueda brindar atención oportuna y a la vez solvente las necesidades de forma eficiente.

2.4. Presentación del problema de investigación a responder

El Gobierno Autónomo Descentralizado de parroquia Tálag, que pertenece al cantón Tena y a la provincia de Napo, es pequeño tanto en su infraestructura, número de personal, como es su estructura orgánica, misma que no responde de forma acertada frente a las necesidades de la población, la cual según proyecciones del INEC para el año 2015 sería de unas 3.200 personas.

La persistencia de trámites burocráticos, casos de tras papeleo o directamente pérdida de documentación es bastante común en el GAD de Tálag, lo cual demuestra la ausencia de métodos organizativos que ayuden a realizar procesos claros y efectivos en lo que corresponde a la parte administrativa y también en la operativa.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del (GAD Parroquial Tálag, 2015), una de las principales problemáticas identificadas con respecto al acceso y uso de los espacios públicos fue la deficiente cobertura de los espacios públicos, equipamientos en mal estado y además que los espacios son utilizados para el consumo de bebidas alcohólicas, estas problemáticas denotan una falta de organización en la gestión del GAD Parroquial, por lo que es necesario implementar un manual de gestión al usuario dentro de dicha institución.

Campo: Administrativo

Área: Secretaría

Aspecto:

Sector: Público

2.5. Delimitación

El trabajo estará delimitado al Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Tálag, con un enfoque más cercado al área de secretaria.

2.5.1. Delimitación Espacial

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tálag

Barrio / Comunidad: Cabecera Parroquial Tálag

Asociación, empresa, emprendimiento: Gobierno Autónomo
Descentralizado de la parroquia Tálag

2.5.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el ciclo académico mayo – octubre 2022

2.6. Beneficiarios

Los beneficiarios fueron las 24 comunidades que se encuentran dentro del territorio de la parroquia Tálag

2.6.1 Directos

3.281 habitantes de la parroquia Tálag, según proyección del INEC para el año 2015.

2.6.2 Indirectos

Comunidades aledañas que solicitan ayuda al GAD de la parroquia Tálag.

C. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Entregar un manual de atención al usuario para el departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag del cantón Tena, provincia de Napo.

3.2. Objetivos Específicos

- Aplicar un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena.
- Determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag
- Elaborar una propuesta de manual de atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras

Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo	Línea de Investigación	Asignaturas	Resultados	Directa	Indirecta
Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones. Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con	Administración de Empresas	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	Formula la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.	X	
		MICROECONOMÍA	Identifica el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño de las áreas departamentales de la empresa.	X	
		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Diseña la estructura de la organización mediante el análisis de los factores del entorno empresarial que influyen en la formulación de estrategias.	X	
		MATEMÁTICA FINANCIERA	Administra pequeñas y medianas empresas, empleando la información financiera-contable para una correcta toma de decisiones y la optimización de los recursos disponibles de la empresa.		X

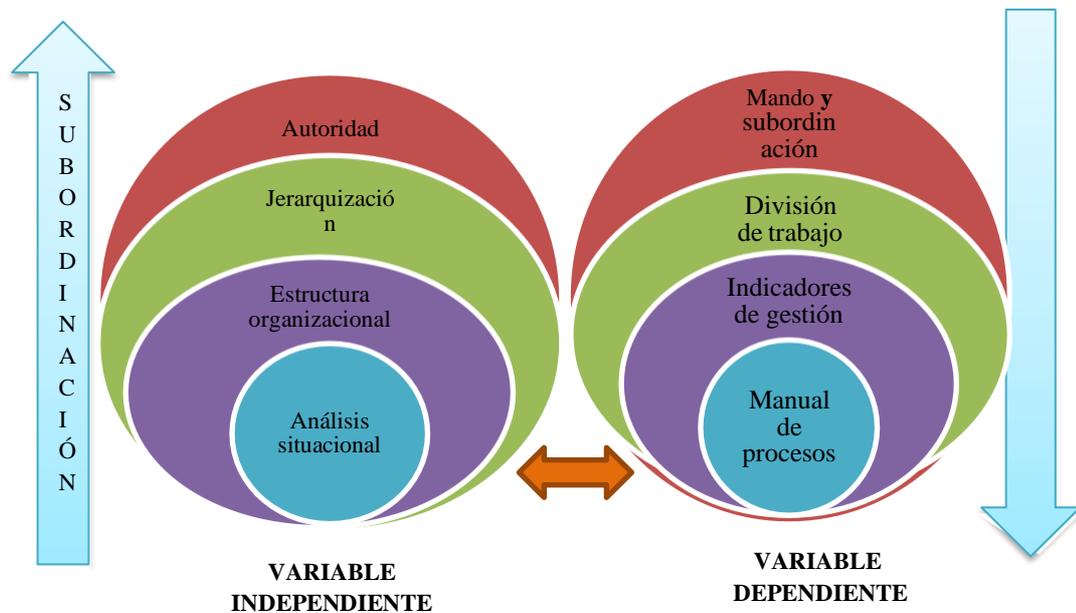
<p>un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.</p> <p>Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.</p>		FORMULACIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Evalúa el impacto de las decisiones y acciones de la empresa que implica los recursos humanos como financieros para promover la equidad entre todos los integrantes de acuerdo a la naturaleza de la organización.	X	
		MÉTODOS ESTADÍSTICO	Aplica métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.		X
		COMERCIO ELÉCTRÓNICO	Emprende y evalúa ideas de negocios que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético.	X	
		LIDERAZGO Y EMPRENDIMIENTO	Emprende y evalúa ideas de negocios que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético.	X	
		MACROECONOMÍA	Identifica el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa.		X
		ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Identifica que es un producto, su ciclo de vida, como este se descompone con el propósito de estudiar las diferentes clases de producción que se dan en una empresa.	X	

Fuente: Planes de Estudio Analítico – ISTT (2019)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla de acuerdo a la jerarquización de variables que se presentan en la siguiente figura.

Figura 1. Jerarquización de variables.



5.1. Análisis Situacional

El análisis de situacional se define como el estudio del entorno en el que opera la organización en un momento determinado, a través del cual se determinan los factores externos e internos relacionados con las expectativas de la organización en su entorno. Asimismo, este análisis te permite analizar tus fallas, dificultades, riesgos y oportunidades para categorizar, separar, priorizar y consensuar, para que puedas actuar de acuerdo a tus planes e intenciones establecidas (Salgado, 2017, pág. 15).

La importancia del análisis situacional recae en los siguientes aspectos:

- Punto de partida de la planificación estratégica, es decir define los procesos futuros de las empresas.
- Reúne información sobre el ambiente externo e interno de la organización para su análisis.

- Conforma un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones para controlar las debilidades, enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades utilizando las fortalezas de la compañía.
- Establece la relación que existe entre la empresa con sus clientes, proveedores, intermediarios y la competencia.

El desarrollo del análisis situacional comprende las siguientes partes o escenarios de acción de la empresa:

- Macroambiente o entorno general.
- Microambiente o entorno específico.
- Ambiente interno o empresa.

Para efectuar un análisis situacional eficaz se aplica métodos, diagramas y modelos.

Análisis DAFO. - Es usado ampliamente en las organizaciones para evaluar su posición competitiva, evaluar factores internos y externos, y de esta manera se desarrolla una planeación estratégica (Salgado, 2012).

Análisis PESTEL. - Es una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación. El acrónimo PESTEL se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales (Salgado, 2017).

Las cinco fuerzas de Porter. - La utilidad de esta herramienta de gestión es que las empresas pueden analizar y medir sus recursos frente a estas cinco fuerzas. A partir de ahí, estarán en condiciones óptimas para establecer y planificar estrategias que potencien sus oportunidad o fortalezas para hacer frente a las amenazas y debilidades (Salgado, 2017).

Análisis VRIO. - El análisis VRIO es una herramienta de planificación estratégica que utilizan las empresas para tomar decisiones comerciales eficientes. El análisis proporciona información y con él, se espera que los resultados proporcionen una ventaja competitiva (Salgado, 2017).

5.1.1. Estructura Organizacional

El modelo de una estructura orgánica funcional está orientada como una red o complejo, donde se integran un conjunto de relaciones de distintas naturalezas, enfocados en tres dimensiones, el enfoque funcional, el cual permite ejecutar las actividades de manera eficiente, el enfoque jerárquico consiste en asignar responsabilidades para lograr los objetivos planteados, mientras que el enfoque por decisión ayuda a gestionar todos los elementos de una manera correcta y precisa, el objeto del modelo funcional es incrementa la productividad mediante especializaciones como la división de trabajo, la agrupación de las tareas y elementos mediante una departamentalización, la coordinación permitirá el flujo armónico de las actividades y la asignación permanente de un sola función, generara soluciones efectivas pero solo son utilizadas para un solo tipo de problema (Ruíz, 2018, pág. 3).

Según el autor Brume Mario (2019), afirma que la estructura organizacional se considera como,

Un sistema para definir una jerarquía dentro de una organización, ya que identifica cada puesto, su función y donde se reporta dentro de la organización, esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización con el fin de brindar ayuda para alcanzar metas y estas permitan el crecimiento en un futuro (Pág. 8).

5.1.2. Jerarquización

La jerarquización es una acción o práctica común que se lleva a cabo en varios campos, áreas, materias, entre otros, y que consiste en organizarlos o clasificarlos en distintos niveles. Comprende el proceso por el cual se diseña un sistema basado en algún tipo de escalafón. Básicamente la jerarquía es la organización a través de categorías que presentan diversa importancia y que por ende le atribuyen a las personas o cosas jerarquizadas diferente relevancia y valores (Castillero, 2018)

Se establecen diversos criterios para llevar a cabo la jerarquización, que pueden tener que ver con la clase, la tipología o cualquier otra cuestión determinante

que permita desarrollar la clasificación: Siempre, implicará una organización que va de abajo hacia arriba, es decir, las posiciones que se encuentran más abajo en la escala serán las menos importantes y valoradas, entonces dispondrán de menor importancia en relación a las de más arriba o a la que se encuentra inmediatamente arriba, que obviamente dispondrá de una mayor importancia (Navarro, 2022).

5.1.3. Autoridad

El concepto de autoridad está relacionado con el concepto de jerarquía y corresponde al poder de mandar sobre los demás, induciéndoles una determinada forma de actuar; constituyó la base para la responsabilidad. Así que se trata de una relación de poder que se establece del superior hacia al subordinado.

De acuerdo con Rodríguez, Raso & Ruíz (2019), el principio de autoridad es el que utiliza las palabras, hechos o recomendaciones de una persona que cuente con buena reputación en un determinado asunto para incitarnos a tomar una determinada decisión, incluso en contra de nuestros intereses personales (Pág. 4). De otra manera se puede definir la autoridad en una empresa como la facultad de mandar y la obligación correlativa de ser obedecido por otros. Una definición más completa sería la facultad para tomar decisiones que produzcan efectos. Es la capacidad que tiene el líder para impartir órdenes y que las demás personas las cumplan, estas se pueden ejercer cuando:

- ✓ El perfil o competencia para las funciones asignadas, les demuestran a los subalternos que se tiene el conocimiento y la preparación para desarrollarlas con eficiencia y efectividad objetiva, podrá demostrar la capacidad suficiente y de esta forma guiarlos a la consecución de resultados óptimos, para las necesidades de la empresa.
- ✓ Esta autoridad bien aplicada y tratando siempre de mejorar, el nivel educativo de todos los que intervienen en el proceso, será el camino más acertado y seguro para el equipo.
- ✓ Las cualidades personales, complementan el quehacer diario en la autoridad de los individuos y para esto, se tiene que hacer el esfuerzo de mostrar las virtudes y calidades humanas, sobre todo las naturales y en lo posible

corregir los defectos que pudieren entorpecer el normal desarrollo del trabajo en los demás.

- ✓ La acertada toma de decisiones, conllevan a un reconocimiento y un gran respeto hacia el líder por parte del resto del equipo y esto se manifiesta cuando los resultados son los esperados por todos en la empresa, imprimiéndole en cada oportunidad la solución a los problemas en beneficio de la empresa.

5.2. Mando y subordinación

El mando es un atributo del poder que significa la capacidad de imponer las propias decisiones a quienes ejecutan las órdenes y no a quienes deben obedecerlas. Siempre significa consideración. Nadie puede controlar si nadie tiene que aceptar las órdenes del administrador. Se hace referencia al liderazgo como la autoridad o dominio que el superior retiene sobre sus subordinados o súbditos. Según la extensión, los individuos o grupos tienen derecho a convocar órdenes (Pérez & Merino, 2018, pág. 1).

5.2.1. División de trabajo

La división del trabajo es un concepto económico que hace referencia a la partición de las diferentes tareas que forman parte del proceso de producción de un bien o servicio. De esta forma, el proceso de producción se divide en diferentes etapas, lo que permite a los trabajadores especializarse en tareas específicas que serán realizadas por un grupo determinado de personas.

Las características de la división del trabajo son las siguientes:

- Diferencia de capacidades: ya que las tareas se dividen dependiendo de las capacidades con las que cuentan los trabajadores, de forma que estos ocuparán los puestos que mejor se adapten a sus capacidades.
- Aprendizaje a través de la experiencia: los trabajadores, al repetir las actividades propias de su puesto, se vuelven especialistas en esa actividad en concreto.

- Ahorro de tiempo: se ahorra tiempo, ya que el trabajador está permanentemente realizando la misma tarea, de forma que no se pierde el tiempo que se perdería en caso de tener que pasar de una tarea a otra.

5.2.2. Indicadores de Gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (Pérez J. , 2012, pág. 2).

Se conoce como un indicador de gestión al dato que refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado dentro de un marco de organización, es importante que estos indicadores reflejen datos confiables, debido a que el análisis de la situación no será correcto de otro modo (Johana, 2012, pág. 1)

5.2.3. Manual de Proceso

De acuerdo con el autor Carrasco (2012), un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de manera sencilla, para que sea fácil entendimiento, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta (Pág. 59). Este manual de procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa tanto de planeación como de gestión a los intereses primarios de la organización.

Por otro lado, el autor Baque & León (2012), añaden que el mapa de procesos ofrece una visión general del sistema de gestión en el que representa los componentes del sistema, así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información. Un mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión, ofreciendo una visión general del sistema (Pág. 5).

5.3. Marco Legal

5.3.1 Constitución de la República de Ecuador (2008)

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

Art. 228.- Constitución de la República del Ecuador determina que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción.

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

5.3. 2. Ley Orgánica de Servicio Público (2010)

Art. 3.- **Ámbito.** - Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende.

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

Artículo 22.- Deberes de 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 la ley.
- d) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legamente establecida.
- e) 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;
- f) 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 administra los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuenta de su gestión.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.

Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto.
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas.

- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley.
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria.

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.

Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

- a) Abandonar injustificadamente su trabajo.
- b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley.
- c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.
- d) Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés.

5.4. Marco Conceptual

Atención: Es la acción y el resultado de atender. En función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto

Gestión: La gestión es la diligencia debida, entendida como una acción necesaria para conseguir algo o solucionar un problema, normalmente de carácter directivo o estrechamente relacionado.

Manual: Es un documento que presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Organización: Las organizaciones son “entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno”

Usuarios: Todos o todas las personas que solicitan servicio en la institución.

Usuarios Interno: Servidores de la institución que se encuentra en función.

Usuarios Externo: Son usuarios que no pertenecen a las instituciones.

F. METODOLOGÍA

La investigación inicia con una pauta primordial desde lo más simple a lo más complejo tomando en cuenta varios factores y enfocándose al estudio a realizarse para encontrar la mejor respuesta, para lo cual se hará uso de métodos para la recolección de datos que sirve para documentar en la investigación, pudiendo así, determinar los resultados y conclusiones finales.

6.1. Materiales y equipos

Para el desarrollo de este trabajo de investigación a continuación se detalla los materiales y equipos que fueron necesarios.

Materiales

- Libreta de apuntes
- Hojas de papel bond
- Esferos
- Tinta de impresora
- Flash memory

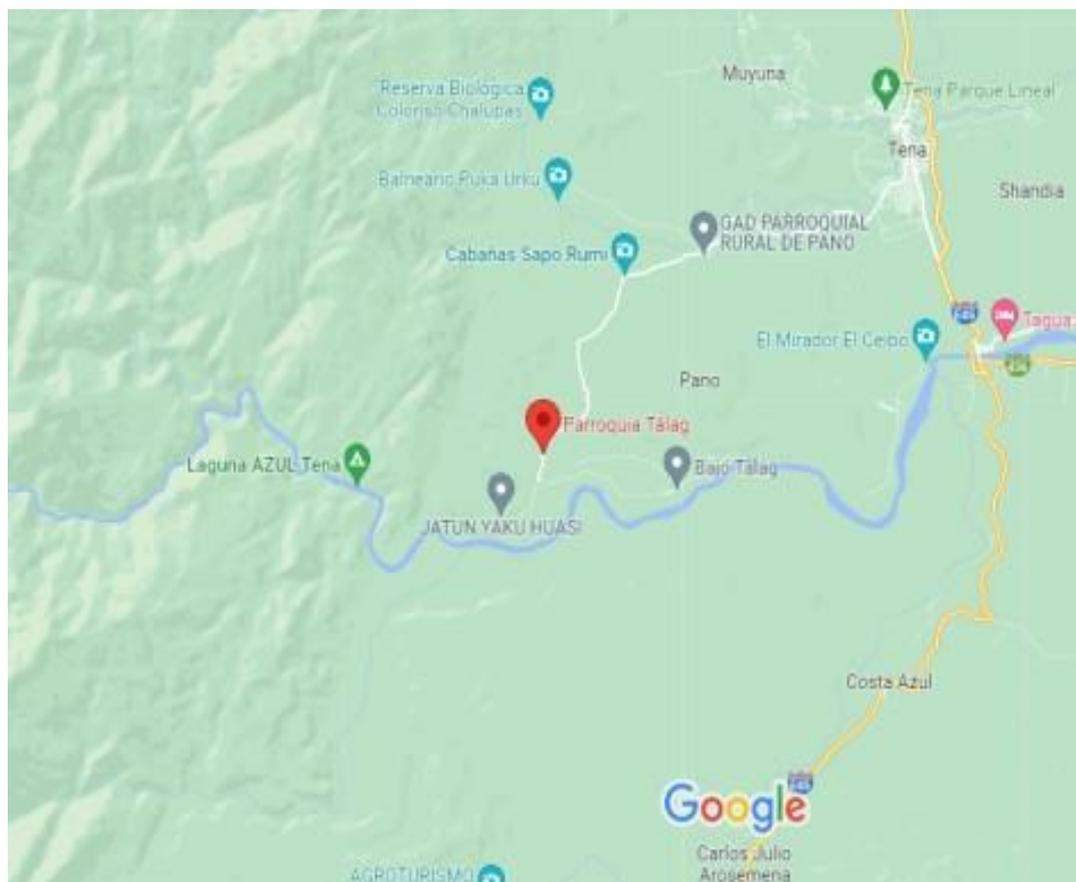
Equipos

- Computadora
- Impresora

6.2. Ubicación del Área de estudio

El trabajo de investigación se realizó en la Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo en cual consistió en un estudio de análisis situacional actual.

Figura 2. Ubicación de la Parroquia Tálag.



Fuente: Google Maps, 2023

6.2.1 Población

La población es el universo en la investigación cuando está es muy amplia, para estudiarla es necesario obtener la muestra. La población total de la parroquia Tálag es de 3281 habitantes y su población rural es de 3281 habitantes por lo que será la cantidad tomada como población (Instituto Nacional De Estadística y Censos (INEC), 2010).

Tabla 1.

Población de la Parroquia Tálag.

Total, población margen izquierdo	1945	59,3%
Total, población margen derecho	1336	40,7%
Total, población Tálag	3281	100,0%

Fuente: Equipo Técnico Consultorías y Proyectos 2019 – 2023

Ubicación Geográfica

- **Norte:** Quebradas de Uchuculin y parroquia Pano
- **Sur:** Cantón Arosemena Tola
- **Este:** Parroquia Puerto Napo
- **Oeste:** Cordillera Llanganates y cantón salcedo

6.2.2. Muestra

Al ser la población de gran tamaño (3281) se realizó el muestreo respetivo, ya que esto permite ahorrar tiempo y recursos, la población a estudiar es finita cuando el universo o población es inferior a 100.000, por lo que se cita la siguiente fórmula dada por Fisher & Navarro (1999):

$$n = \frac{Nz^2 p(1 - p)}{(N - 1) e^2 + z^2 p(1 - p)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

z= Coeficiente de nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

(1-p) = Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Datos:

N= 3.281

z= 90%= 1,65

p= 0,5

(1-p) = 0,5

e= 0, 05

$$n = \frac{(3.281)(1,65)^2 (0,5)((1 - 0,5))}{(3.281 - 1) (0,05)^2 + (1,65)^2 (0,5)((1 - 0,5))}$$

$$n = \frac{2.233,130625}{8.880625}$$

$$n = 251.460$$

$$n = 252$$

6.3. Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva, además es un proyecto de carácter factible el mismo que está apoyado por la investigación bibliografía y de campo.

Descriptiva: Es descriptiva porque se estudió, analizó y describió los hechos y sucesos dentro de la institución, se realizó las encuestas a los usuarios, con el propósito de obtener datos reales lo que permitió determinar el nivel de conocimiento en gestión al usuario

Factible: Es factible porque se observa la falencia en la institución y se podrá mejorar la imagen institucional mediante el manual de gestión al usuario, es un proyecto realizable ya que contamos con todos los recursos necesarios.

Bibliográfica: Es bibliográfica ya que este estudio se basó en la recolección de datos e información de estudios previos, libros e internet.

6.3.1. Métodos

De acuerdo con la misma investigación que se ha de realizar los métodos a utilizarse serán los siguientes: Método inductivo y deductivo, gracias a estos métodos se podrá analizar y tabular la información recaba a través de las encuestas, para posterior extraer las conclusiones.

Inductivo: Se utilizó este método porque permitió obtener conclusiones de hechos específicos que son aceptados como válidos para llegar a soluciones para la buena imagen de la institución.

Deductivo: Se utilizó para la recopilación y análisis de resultados a fin de llegar a las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

6.3.2. Técnicas

La técnica que se utilizó es la encuesta a través de un cuestionario de preguntas cerradas.

Esta técnica será aplicada a todos los usuarios de la Parroquia Talag con la finalidad de recabar información sobre la atención que se proyecta en la institución al usuario sea de calidad al igual que el servicio que recibe; ya que las empresas e instituciones modernas, requieren de personal calificado y eficiente para poder crecer y satisfacer las necesidades de los usuarios y agilizar la atención.

Encuesta: La técnica que se usó en la encuesta, en la que se diseñó una serie de preguntas con la finalidad de obtener información las cuales fueron tabuladas y analizadas (Ver anexo 3).

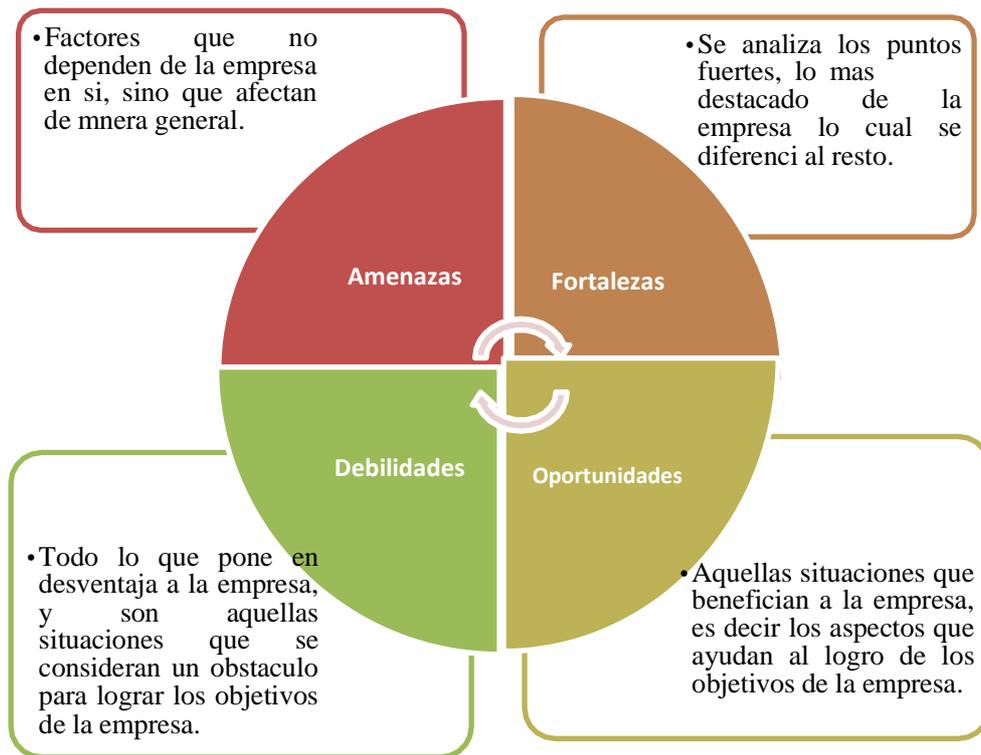
6.4. Metodología para cada objetivo

6.4.1. Objetivo 1: Aplicar un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena.

Para el desarrollo del análisis situacional del área de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del Cantón Tena, se realizó el acercamiento mediante una solicitud para realizar el estudio en el sitio, con el Sr. Wilson Licuy, Presidente del GAD Parroquial Tálag, con el propósito de tener aprobación para la realización de un análisis situacional en el GAD parroquial.

El avance de este objetivo se lo realizó mediante la aplicación de una matriz FODA, siendo esta una herramienta de análisis tanto de factores externos como internos del área en estudio, el mismo que será representado mediante un cuadro que contiene: Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Figura 3. Esquema de la matriz FODA.



Para el cumplimiento de este objetivo se empleó algunas metodologías las mismas que se describen a continuación:

Analítica: Este método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Deductiva: Es una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones.

Inductiva: Es una estrategia de razonamiento, sigue una serie de pasos. Inicia por la observación de determinados hechos, los cuales registra, analiza y contrasta.

6.4.2. Objetivo 2: Determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag.

Para determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag, se procedió a realizar una encuesta (Ver anexo 3) a la comunidad, de manera que se pueda conocer que tan eficiente es la atención del departamento de secretaría para el usuario, para lo mismo se procedió con las siguientes acciones:

Cálculo de la muestra: El desarrollo de este estudio partió de la determinación de la población de la zona rural de la parroquia Tálag, siendo esta de 3.281 habitantes, debido a que es una gran cantidad se identificó la muestra mediante un cálculo, posteriormente se procedió con la aplicación de las encuestas.

Encuesta: Como herramienta para obtener información real, se diseñó un cuestionario de 10 preguntas de selección. Esta encuesta se aplicó al tamaño de la muestra anteriormente identificado.

En cuanto a las metodologías que permitieron determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag, son las siguientes:

- Inductivo
- Analítico
- Estadístico

Las mismas que se fundamentan en el hecho que una vez que se obtuvo la información en campo esta es sujeta a métodos estadísticos para describir ciertos resultados, los cuales son representados mediante gráficas, y de los mismos se realiza un análisis o razonamiento ascendente que parte de lo particular a lo general.

6.4.3. Objetivo 3: Elaborar una propuesta de manual de atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag

A partir del análisis de los resultados se elaboró una propuesta que pretende cubrir la necesidad detectada al principio de la investigación, dicha propuesta

consta de 3 estudios necesarios para implementar el manual de gestión al usuario en el área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Tálag del cantón Tena, provincia del Napo, las cuales son: estudio organizacional, administrativo y legal.

El contenido del manual de atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag, es el siguiente.

- Introducción
- Antecedentes
- Justificación
- Misión y Visión
- Valores morales de atención al usuario
- Estructura Organizacional
- Objetivos del Manual
- Descripción del área de Secretaría
- Perfil del personal del área de secretaría
- Funciones del personal del área de secretaría
- Cualidades humanas y éticas del personal
- Técnicas de organización en el área de secretaría
- Servicio al usuario
- Proceso de atención al usuario
- Habilidades Personales
- Vestimenta Profesional

G. RESULTADOS

7.1. Objetivo 1: Aplicar un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena.

7.1.1. Análisis situacional

El GAD Parroquial Tálag está compuesta por autoridades de un organismo funcional, se realiza un análisis para la gestión al usuario en el área de secretaria, quienes están afectados por lo que se realiza encuestas a los usuarios.

Esta investigación se enfoca en analizar los procesos que se realizan en la gestión y organización, así mejorar la atención al usuario y cliente interno como externo.

La elaboración del manual de gestión al usuario se desarrolla y será utilizado exclusivamente por el GAD parroquial Tálag hasta el 2027, ya que la institución tiene cambio de gestión cada 5 años, posterior a esta fecha se podrá hacer modificaciones de acuerdo a las necesidades del mismo.

Este levantamiento de información mediante el análisis se basa en aprovechar el conocimiento de las personas de las áreas que son precisamente que conocen del funcionamiento, los problemas de esta área.

Para entender la problemática y confirmar la hipótesis planteada es válida, vamos a realizar un análisis del entorno mediante un FODA y posteriormente haremos el levantamiento de información mediante encuestas con ello tendremos datos fehacientes tomados con los involucrados en el problema. Cumpliendo con estos pasos tenemos datos cuantitativos para generar una propuesta de solución que realmente la causa raíz del problema.

7.1.2. Análisis FODA

El siguiente análisis FODA permite ver el entorno global de la institución, solo se ha incluido un segmento de este análisis global porque nos estamos enfocando en lo que es relevante para este proyecto de integración curricular.

Cuadro 2. Análisis FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre los funcionarios.• Apertura y apoyo al cambio de nuevas estrategias de atención y servicio al usuario.• Preocupación por alcanzar altos estándares de atención y servicio al usuario.• Existencia de una estructura organizacional para el funcionamiento del GAD parroquial.	<ul style="list-style-type: none">• Interés por parte de estudiantes tesistas para realizar proyectos de integración curricular para el mejoramiento de la institución.• No cuenta con un FODA institucional propia.• La parroquia cuenta con profesionales en secretariado.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Falta de comunicación interna para los procesos administrativos.• Poco interés en las capacitaciones para atención al usuario.• Poca aplicación de las relaciones humanas por parte de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none">• Selección de personal sin que cumpla los requisitos solicitados.• Falta de valores y calidad de atención provoca malestar al usuario.

estratégica de la parroquia. <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías. • Apoyo del estado para la formulación de proyectos. 	capacitación de atención al usuario.	fomentar el desarrollo administrativo del sector y por ende de la parroquia, la provincia y el país.
AMENAZAS	ESTRATEGIA F -A	ESTRATEGIA D - A
<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones financieras y técnicas para cumplir con metas y objetivos parroquiales. • Mínima ejecución del presupuesto. • Falta de apoyo de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales 	Trabajar constantemente en la imagen de la institución para fortalecer la estructura organizacional y así poder mejorar la calidad de atención al usuario.	Presentar propuestas para proyectos con enfoque para el desarrollo y potencialización comunitario para el sector a través de la asambleas ciudadanas y presupuestos participativo.

7.2. Objetivo 2: Determinar el estado de la situación actual del departamento de secretaria del Gad Parroquial Tálag.

7.2.1. Análisis y procedimiento de la encuesta

Después de haber calculado el tamaño de la muestra se procede a realizar la encuesta en la parroquia Tálag para determinar el grado de satisfacción del usuario externo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Tálag con respecto al servicio brindado por la gestión al usuario, dando como resultado la siguiente información.

7.2.3. Resultados

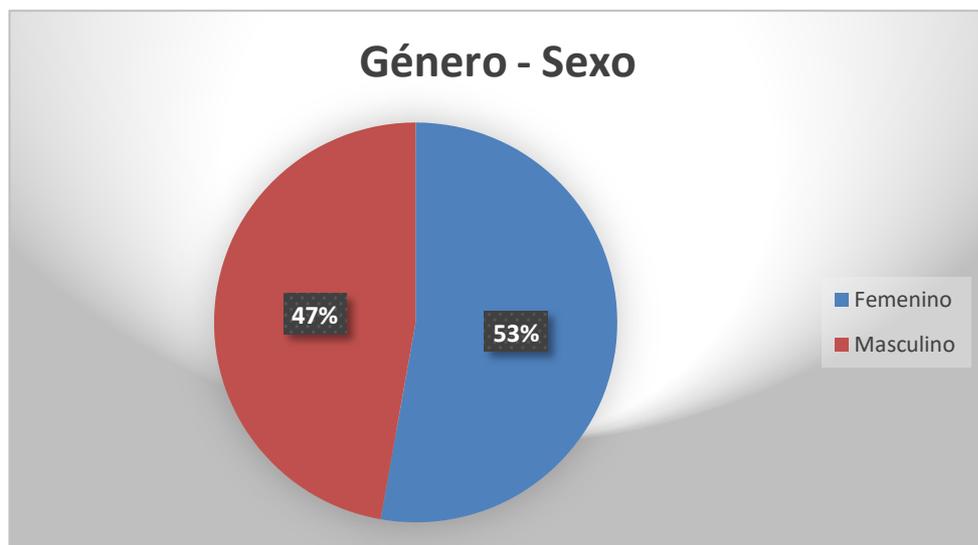
a) Género

Tabla 2.

Género de los habitantes encuestados de la Parroquia Tálag.

Detalle	Frecuencia	%
Femenino	133	53,10%
Masculino	119	46,90%
Total	252	100%

Gráfico 1. Género de los habitantes encuestados de la Parroquia Tálag.



Interpretación: En el gráfico 1, se analiza con la relación al género de las personas encuestadas, en donde se obtuvo que 133 personas son de sexo femenino esto es el 53,% y solamente 47% son de sexo masculino que corresponde a 119 personas.

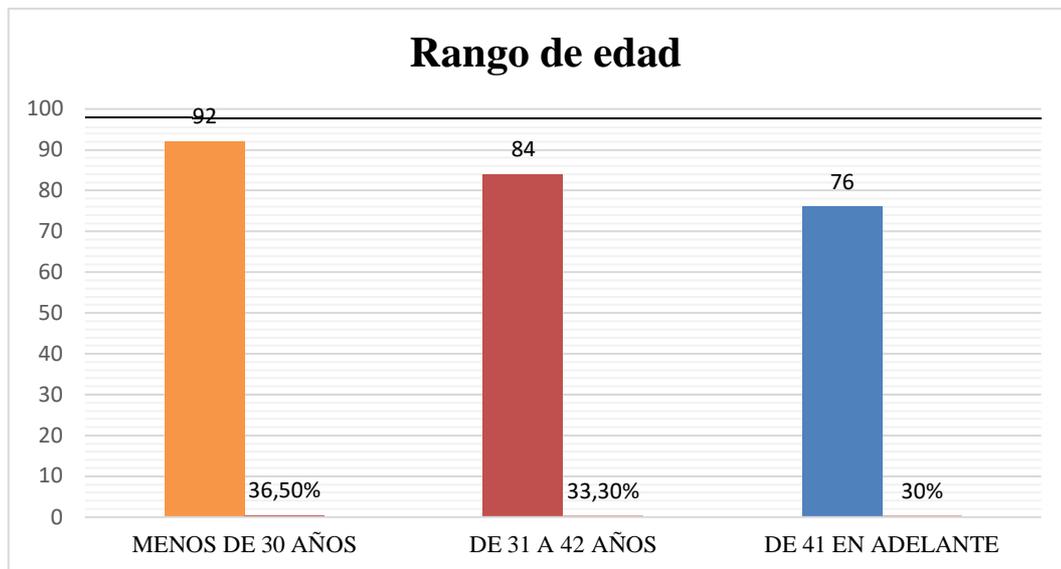
b) Edad

Tabla 3.

Detalle	Frecuencia	%
menos de 30 años	92	36,50%
de 31 a 42 años	84	33,30%
de 41 en adelante	76	30%
Total	252	100%

Rango de edad de los habitantes encuestados.

Gráfico 2. Rango de edad de los habitantes encuestados.



Interpretación: En el gráfico 2 se observa la edad de las personas encuestadas, donde se conoce que 92 personas en edad de menos de 30 años, esto representa el 36,5%, 84 personas en edades de 31 – 42 años, representa el 33,3% y el 30,2% se encuestó a 76 personas que posee 41 años en adelante.

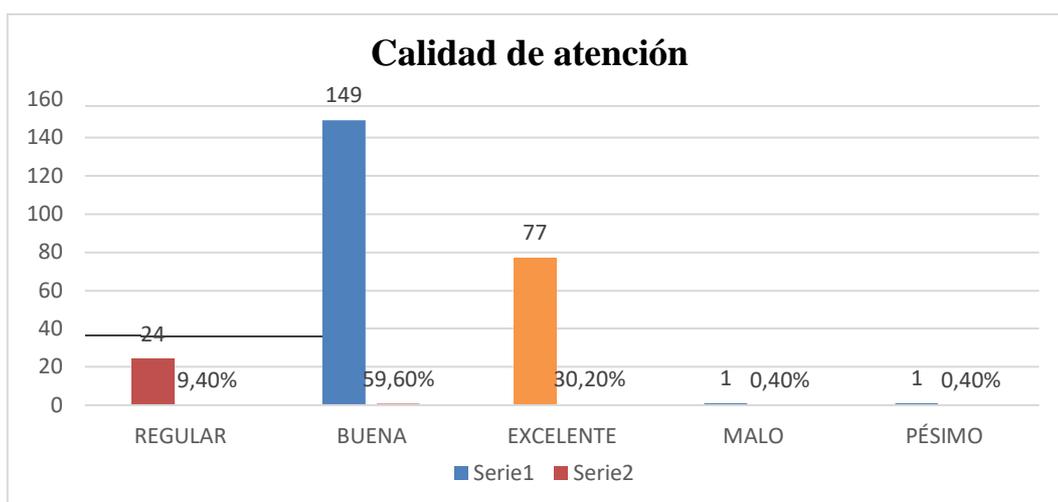
1. ¿Cómo califica el trato y la atención que recibe usted por parte del GAD?

Tabla 4.

Calificación del trato y atención del Gad Parroquial.

Detalle	Frecuencia	%
Regular	24	9,40%
Buena	149	59,60%
Excelente	77	30,20%
Malo	1	0,40%
Pésimo	1	0,40%
Total	252	100%

Gráfico 3. Calificación del trato y atención en el Gad Parroquial.



Interpretación: En el gráfico 3, se analiza la investigación señala que 149 personas perciben la calidad de atención como buena representando así el 59,60% de la muestra, 77 personas manifestaron que es excelente siendo este el 30,20%, 24 personas señalan que es regular representado el 9,40% mientras que 1 persona señala que la calidad de atención es mala siendo este el 0,40%.

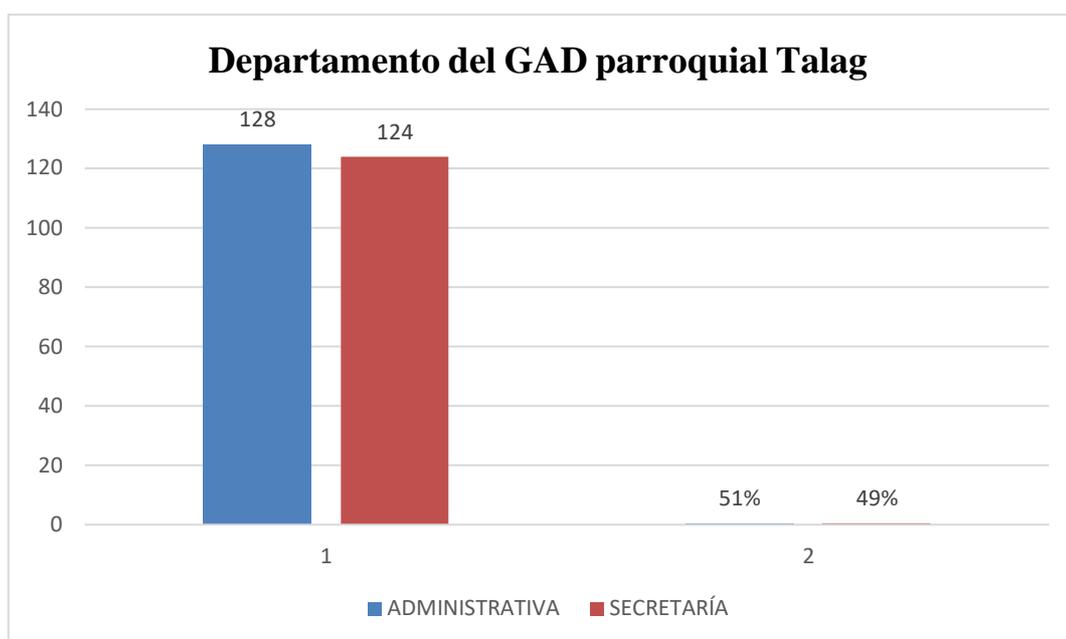
2. Por favor, marque del 1 al 3 cuál de estas dos áreas le gustaría que mejore a usted. (1 la más importante y 3 la menos importante)

Tabla 5.

Mejoras en el servicio de administrativo y secretaria.

Detalle	Frecuencia	%
Administrativa	124	49%
Secretaría	128	51%
Total	252	100%

Gráfico 4. Mejoras en el servicio administrativo y secretaría.



Interpretación: En el gráfico 4, se analiza se muestra que de los 252 encuestados el 51% le gustaría que mejore el área de secretaría mientras que el 49% señala que mejore el área de administración.

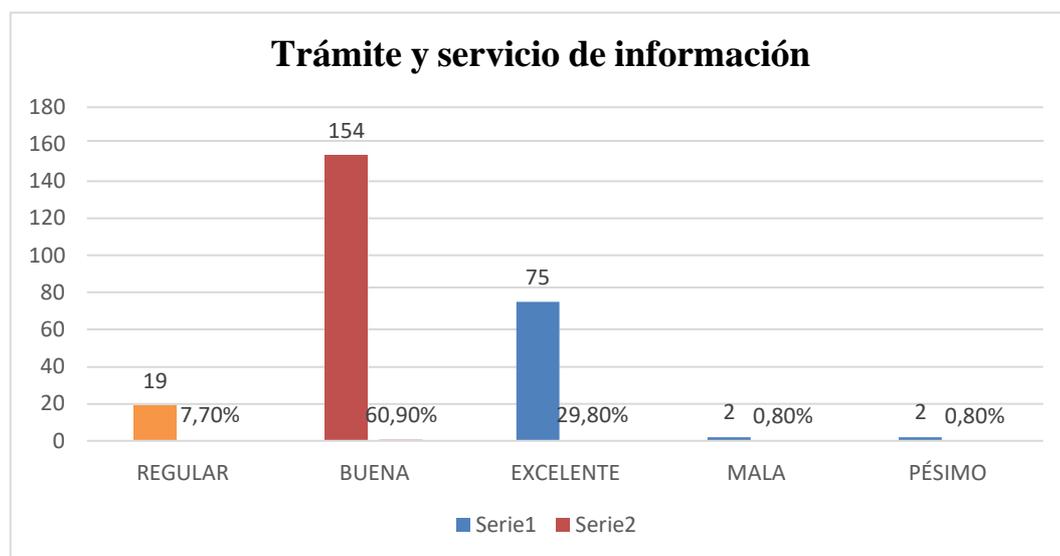
3. Si resolvió sus dudas sobre el trámite y/o servicio que solicitó, ¿cómo calificaría su satisfacción con la información brindada?

Tabla 6.

Satisfacción del usuario con la información brindada.

Detalle	Frecuencia	%
Regular	19	7,70%
Buena	154	60,90%
Excelente	75	29,80%
Mala	2	0,80%
Pésimo	2	0,80%
Total	252	100%

Gráfico 5. Satisfacción del usuario por la información brindada.



Interpretación: Se observa en el gráfico 5 que, 154 personas reciben una adecuada atención al realizar trámites calificando su satisfacción como buena, representando así el 60,90% de la muestra, mientras que 75 personas manifestaron que su satisfacción es excelente, siendo este el 29,80%, Por otra parte 19 personas señalan que su satisfacción es regular, representado el 7,70%, por último 2 personas señalan que es su satisfacción es mala, siendo este el 0,80%.

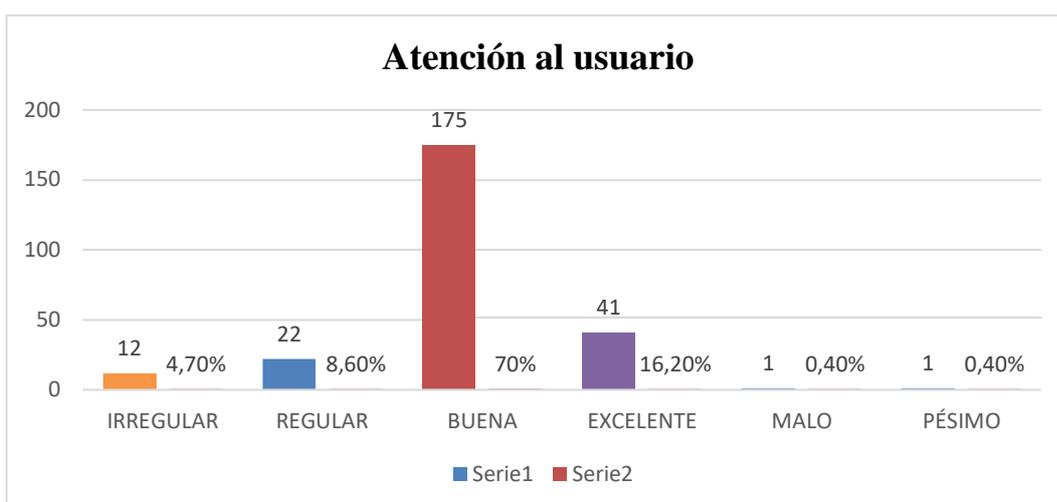
4. ¿Cómo calificaría el servicio de atención al usuario?

Tabla 7.

Calificación del servicio de atención al usuario.

Detalle	Frecuencia	%
Irregular	12	4,70%
Regular	22	8,60%
Buena	175	69,70%
Excelente	41	16,20%
Malo	1	0,40%
Pésimo	1	0,40%
Total	252	100%

Gráfico 6. Calificación del servicio de atención al usuario.



Interpretación: Se observa en el gráfico 6 que, 175 personas reciben una adecuada atención por parte del GAD parroquial Tálag calificando la atención al usuario como buena, representando así el 69,70% de la muestra, 41 personas manifestaron que es excelente la atención al usuario, siendo este el 16,20%, mientras que 22 personas señalan que la atención al usuario es regular, representado el 8,60%, por otra parte 12 personas señalan la atención al usuario es irregular, siendo este el 4,70%, y por último 1 persona señala que es mala la atención al usuario, representando este el 0,80%.

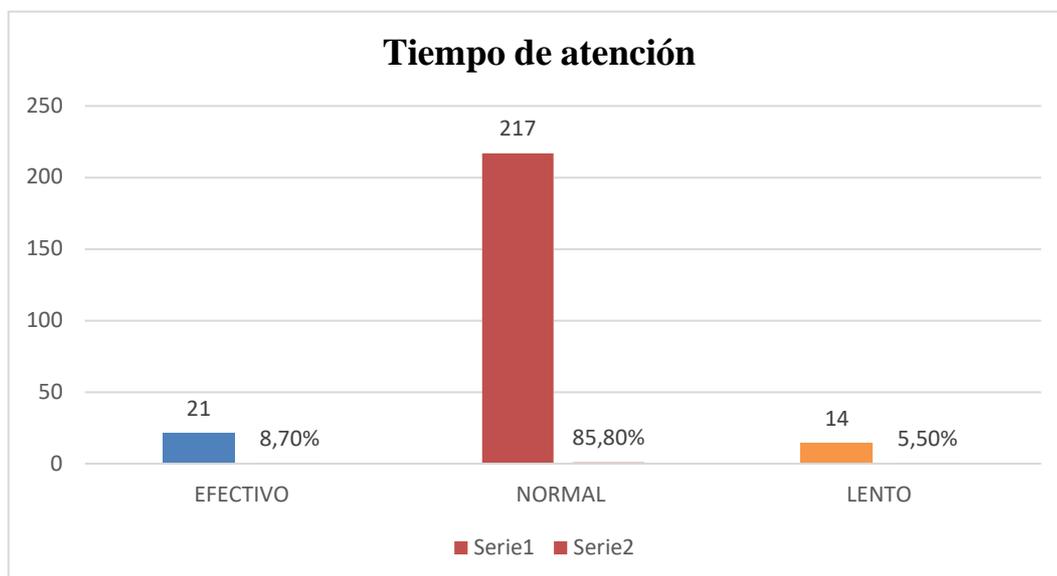
5. ¿Cómo calificaría el tiempo de atención por parte del servidor?

Tabla 8.

Calificación del tiempo de atención.

Detalle	Frecuencia	%
Efectivo	21	8,70%
Normal	217	85,80%
Lento	14	5,50%
Total	252	100%

Gráfico 7. Calificación del tiempo de atención.



Interpretación: Se observa en el gráfico 7 que 217 personas reciben servicio adecuado en el tiempo adquirido, como normal representando así el 85,80% de la muestra, 21 personas manifestaron que es efectivo el tiempo de servicio y atención al usuario siendo este el 8,70%, mientras que 14 personas señalan que es lento el tiempo de atención siendo este el 5,50%.

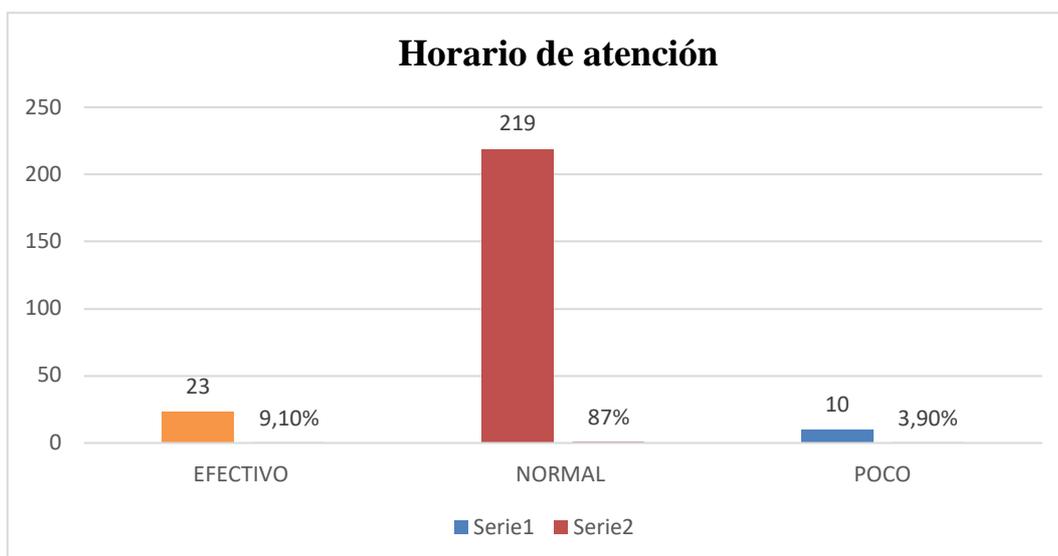
6. ¿Considera que el horario de atención al público es?

Tabla 9.

Calificación del horario de atención al público.

Detalle	Frecuencia	%
Efectivo	23	9,10%
Normal	219	87%
Poco	10	3,90%
TOTAL	252	100 %

Gráfico 8. Calificación del horario de atención.



Interpretación: Se observa en el gráfico 8 que, 219 personas manifiestan que el horario de atención al usuario es normal representando así el 87% de la muestra, 23 personas admiten que es efectivo siendo este el 9,10%, mientras que 10 personas señalan que es poco el horario y tiempo de atención siendo este el 3,90%.

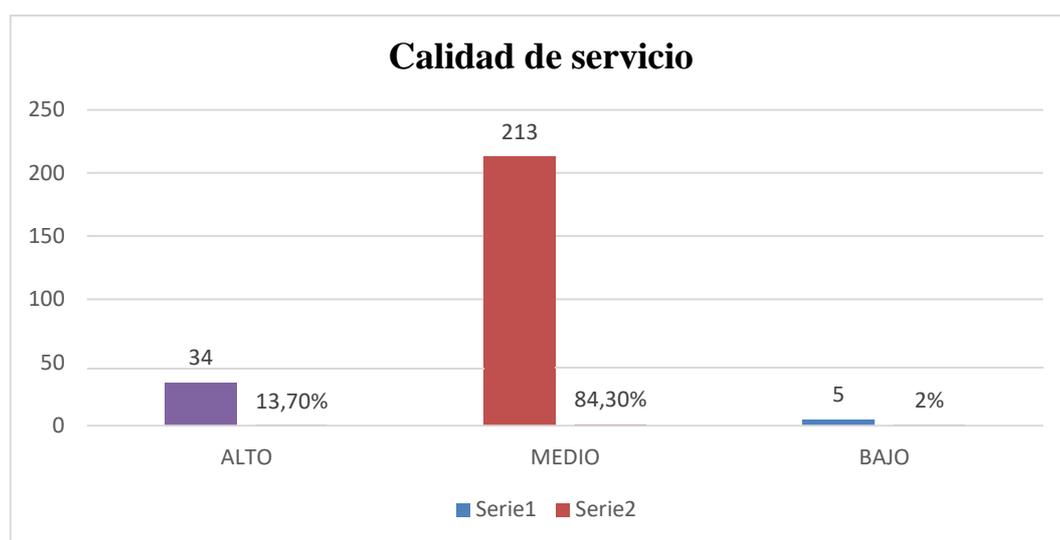
7. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?

Tabla 10.

Nivel de satisfacción de la calidad del servicio.

Detalle	Frecuencia	%
Bueno	141	55,90%
Regular	108	42,90%
Malo	3	1,20%
Total	252	100%

Gráfico 9. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio.



Interpretación: En el gráfico 9 se analiza que, 213 personas perciben la calidad de servicio como nivel medio representando así el 84,30% de la muestra, 34 personas manifestaron que es alto el nivel de servicio, siendo este el 13,70%, mientras que 5 personas señalan que es bajo el nivel de servicio siendo este el 2%.

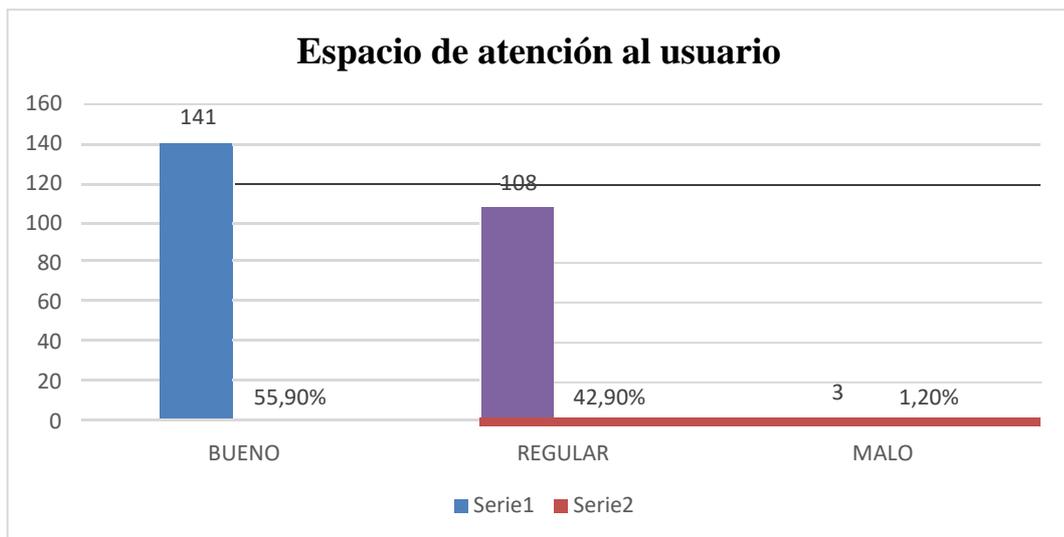
8. ¿Cómo considera los espacios de atención, aseo, ventilación, la iluminación y los niveles de ruido?

Tabla 11.

Espacios de atención al usuario.

Detalle	Frecuencia	%
Bueno	141	55,90%
Regular	108	42,90%
Malo	3	1,20%
Total	252	100%

Gráfico 10. Espacios de atención al usuario.



Interpretación: Se observa en el gráfico 10 que, 141 personas manifiestan que los espacios de atención al usuario en el GAD parroquial Tálag es bueno, representando así el 55,90% de la muestra, 108 personas señalan que es regular los espacios de atención al usuario siendo este el 42,90%, mientras que 3 personas señalan que es malo los espacios de atención siendo este el 1,20%.

7.3. Objetivo 3. Elaborar una propuesta de Manual de Atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag.

El desarrollo del presente Manual de Gestión al usuario en el área de Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del Cantón Tena, Provincia de Napo, se desarrolló en base a la necesidad que tiene el GAD parroquial, el problema no solo está en el servicio si no en definir como se genera y de donde emana, estableciendo soluciones sencillas el cual consistirá en determinar la caracterización, perfil profesional, funciones específicas que debe cumplir cada miembro del área, destacando también los tipos de ambiente inmiscuidos directamente en su trabajo. Por ende, este documento tiene como finalidad primordial mejorar el proceso de servicio, destacando la eficiencia del servicio, el mismo que valora la importancia de la función en el área de secretaría, también a través de normativas en el servicio al usuario se posibilitará un desempeño con mayor profesionalismo y se cumplirá con las funciones encomendadas para lograr las metas planteadas por el Gad Parroquial Tálag.

**MANUAL DE GESTIÓN AL
USUARIO EN EL ÁREA DE
SECRETARIA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
DE LA PARROQUIA TÁLAG
DEL CANTÓN TENA,
PROVINCIA NAPO**



AUTORA:

María Johanna Tapuy Licuy

Instituto Superior Tecnológico Tena



2023

Índice

Introducción...	3
Antecedentes	4
Justificación.....	5
Misión y Visión.....	6
Valores morales de atención al usuario.....	6
Estructura Organizacional.....	7
Objetivos del Manual	8
Descripción del área de Secretaría	8
Perfil del personal del área de secretaría.....	9
Funciones del personal del área de secretaría	9
Cualidades humanas y éticas del personal	10
Técnicas de organización en el área de secretaría.....	11
Servicio al usuario.....	11
Proceso de atención al usuario.....	12
Habilidades Personales.....	13
Vestimenta Profesional	14

Introducción

La Constitución de la República en el artículo 226 establece el que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. En ese marco con la nueva carta magna se pone en acción en el Ecuador una propuesta de descentralización la cual aparece bajo la influencia del enfoque de la Nueva Gestión Pública, el mismo que trata del traspaso de un paradigma burocrático de la gestión pública a un paradigma gerencial.

Estas ideas en torno a lo público y a las estrategias de cambio gubernamental cuyo enfoque neo estructuralista, en la que la descentralización se convierte en la herramienta básica y en una forma de integrar a los gobiernos locales en los procesos de desarrollo. En ese nuevo desafío los servidores y dignatarios tienen la necesidad insoslayable de procurar actividades que produzcan importantes resultados, aquello que solo se logra al cumplir las disposiciones legales y constitucionales. De esta manera se defiende el bien jurídico de una eficiente gestión

El manual de gestión al usuario en el GAD parroquial Talag, cantón Tena, provincia Napo, tiene como objetivo servir como guía al personal que labora en la gestión al usuario en el área de secretaría con el objetivo de brindar las herramientas y conocimientos idóneos para entregar un servicio, eficaz, eficiente y mediante la utilización de los recursos necesarios para poder satisfacer las necesidades de los usuarios tanto locales como nacionales que forman parte de la parroquia. Por lo tanto este documento es el éxito explícito y objetivo de la investigación exhaustiva que se realizó de forma presencial gracias a la información recabada y posteriormente consolidada, lo cual ayudará al desenvolvimiento, trato y empatía del personal de trabajo para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

Antecedentes

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag se caracteriza por ser diferente a los demás lugares públicos ofreciendo un lugar limpio y ordenado, siempre encaminándose al desarrollo y satisfacción de sus clientes y dispuesto en todo momento a mejorar la calidad de servicio, como a la superación y engrandecimiento. Por ende, debe poseer un Manual de Gestión al Usuario donde consten las técnicas y normas actualizadas de servicio al usuario, que contribuyan al mejoramiento de la institución.

El Manual de Gestión al usuario es la herramienta necesaria para mejorar la calidad en el proceso, genera una excelente imagen y valor añadido al cliente desde el momento que ingresa a la institución. La Atención al usuario, la excelencia en el servicio, constituyen una de las bases fundamentales para el éxito, el prestigio y desarrollo de un lugar público para atraer a nuevos clientes, hoy en día, es sumamente importante.

Justificación

La realización del presente trabajo resulta de conocer y subsanar a fondo las falencias que existe en la atención a los usuarios por parte del personal que labora en el GAD parroquial Talag, además de ello conocer más los problemas por los que atraviesan los clientes al momento de requerir los servicios de la institución; es por ello que, se propone elaborar un Manual de Gestión al usuario dirigido al área de secretaría que labora, seleccionando este tema de investigación como un beneficio para los usuarios personal del GAD parroquial Talag dentro y fuera de la institución.

El presente trabajo es de utilidad práctica, porque permite realizar una atención ágil, oportuna, integrando la calidad y calidez del servicio a distintos clientes, ya que son ellos la razón misma de ser y de esta manera brindarles una mejor atención para su satisfacción total. Cabe recalcar que esta investigación se basa en encuestas a los usuarios, con el fin de conocer las falencias existentes en la atención al cliente en especial por parte de todo el personal y en base a las mismas encontrar una alternativa de solución práctica como lo es el Manual de Gestión al Usuario, el cual facilitará las actividades diarias que vienen realizando en las diferentes áreas que compone el GAD parroquial Talag y que mejorará la interrelación entre personal y cliente.

Misión y Visión



MISIÓN

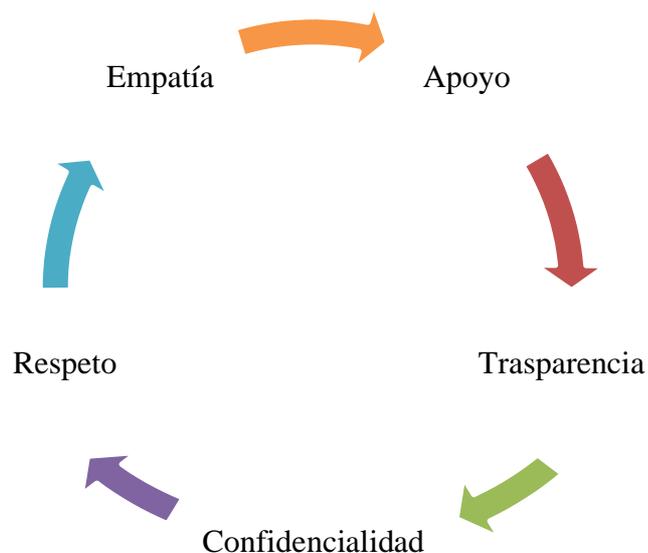
El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Talag, es el órgano de Gobierno encargado de la gestión y cumplimiento de actividades, planes, programas y procesos de forma oportuna y alta calidad que garantice el buen vivir de la población, mediante la participación ciudadana y el cumplimiento de sus compromisos.



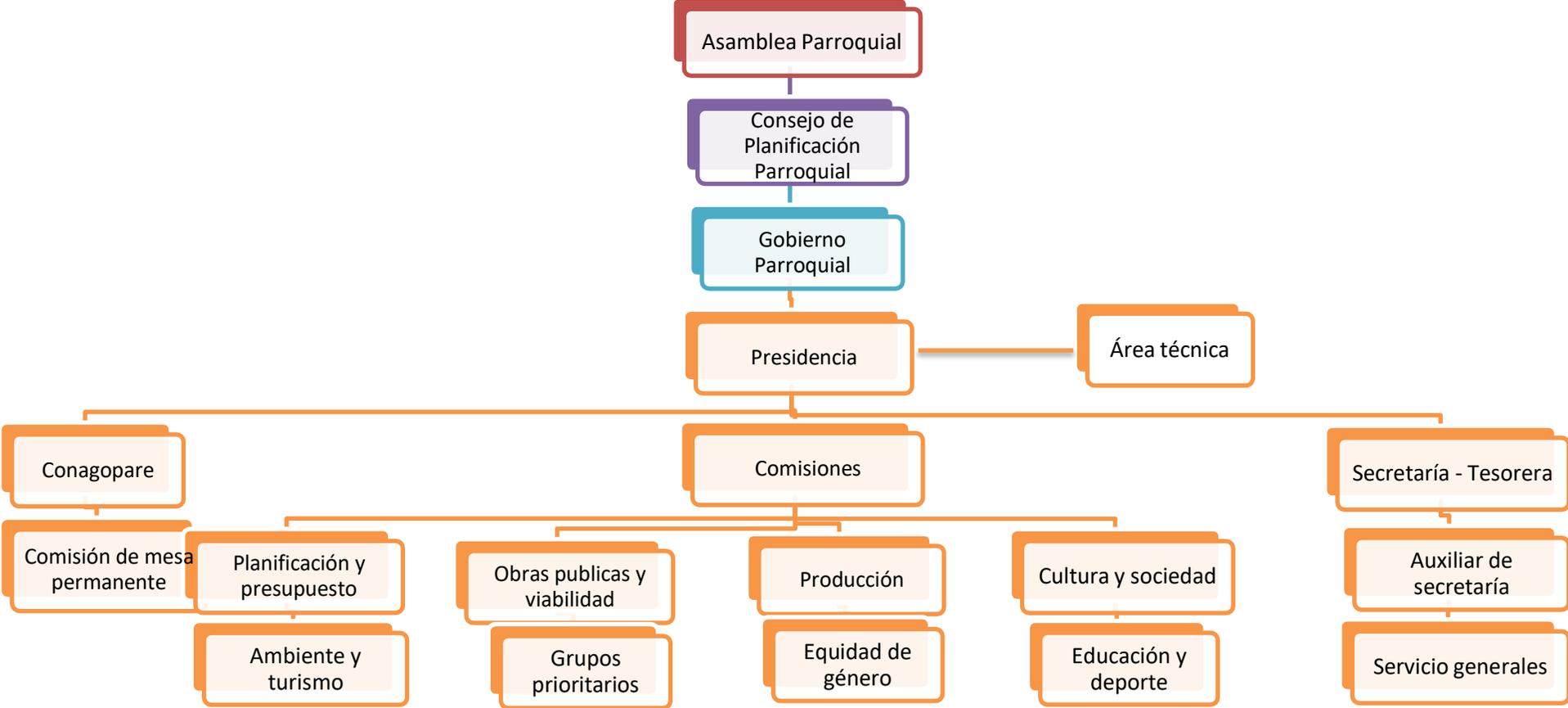
VISIÓN

Talag en el año 2020, es un territorio intercultural ordenado y planificado gracias a la capacidad, saberes y esfuerzo de sus habitantes, alcanzando un desarrollo económico, social y ambiental, con altos niveles de educación y salud de la población, explota sostenidamente los recursos naturales renovables y no renovables, produce, procesa y comercializa productos de la zona, desarrolla el turismo ecológico y de manifestaciones culturales en armonía con el ambiente para alcanzar el Sumak Kawsay.

Valores morales de atención al usuario



Estructura Organizacional



Objetivos del Manual

- **Objetivo General**

Brindar al personal del área de secretaría un manual de gestión al usuario que garantice beneficio de calidad en el Gad Parroquial de Tálag.

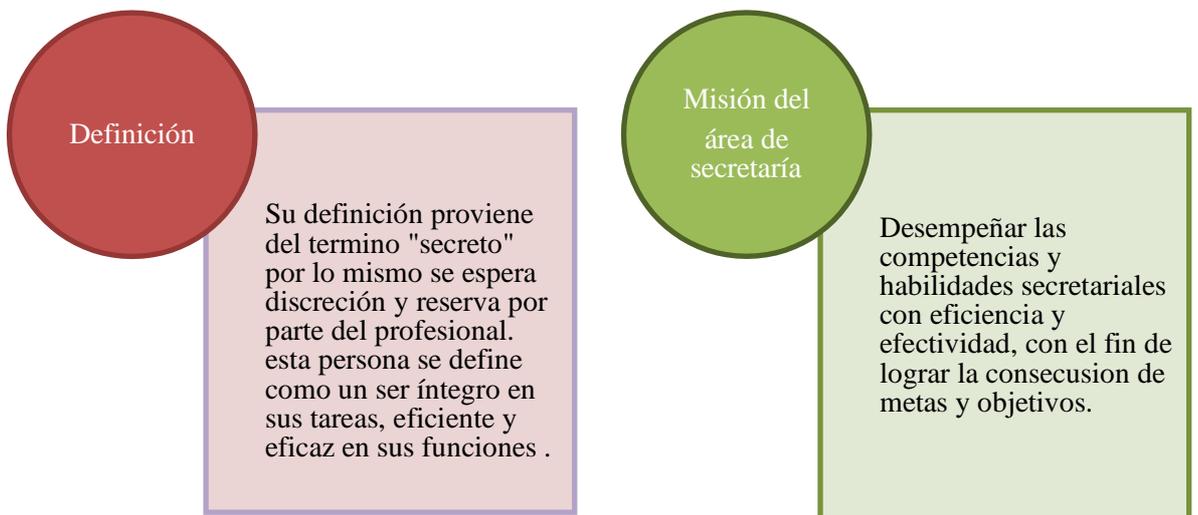
- **Objetivos Específicos**

Reducir el mal servicio que ofrece el área de secretaría en el Gad Parroquial.

Fortalecer las capacidades de comunicación e información entre los entes del Gad Parroquial y los usuarios.

Proporcionar una atención de calidad al usuario, cubriendo las necesidades en cuanto a los servicios ofrecidos en el GAD Parroquial Tálag.

Descripción del área de Secretaría



Perfil del personal del área de secretaría



Funciones del personal del área de secretaría

- ✓ Atender y servir al usuario en sus requerimientos.
- ✓ Elaborar documentos como: oficios, memorandos, cartas y solicitudes.
- ✓ Ser puntual en todas las actividades encomendadas.
- ✓ Proporcionar y recibir información a las actividades del Gad Parroquial.
- ✓ Organizar toda la documentación y materiales de la oficina.
- ✓ Mantener discreción en cuando a los protocolos del Gad Parroquial.
- ✓ Mantenerse actualizados en sus conocimientos y competencias secretariales.
- ✓ Ser eficiente y eficaz en las acciones que se desarrollan dentro de la oficina.
- ✓ Organizar las actividades y eventos a realizarse en la institución.
- ✓ Ser dinámica, creativa y proactiva en las situaciones que se susciten.

Cualidades humanas y éticas del personal

- ✓ **Responsabilidad:** El personal debe comprometerse a realizar el trabajo con esfuerzo, dedicación, orden y puntualidad.
- ✓ **Organización:** Un trabajo exitoso debe estar sujeto a actividades organizadas, puesto que también los requerimientos de los usuarios deben ser conforme el orden y nitidez.
- ✓ **Puntualidad:** El personal de secretaría deber ser siempre puntual a la hora de entregar un trabajo, así como en el cumplimiento de horarios.
- ✓ **Paciencia:** Mantener la tranquilidad frente a los requerimientos de los usuarios y jefes, la paciencia es una virtud ya que enfurecer solo genera conflictos.
- ✓ **Iniciativa de trabajo:** El cargo de secretaria requiere de emprender una actividad sin necesidad de que otros le den indicaciones.
- ✓ **Discreción:** Esta es una cualidad que requiere el puesto ya que se tiene acceso a información y material reservado.
- ✓ **Tacto:** Ser prudente al actuar y hablar, ya que dentro de las relaciones con los usuarios se debe tener tacto para dar una negativa a ciertos requerimientos de los usuarios.



Técnicas de organización en el área de secretaría

Todo personal de esta área debe tener conocimiento sobre las técnicas de organización para mejorar la disponibilidad de tiempo, en cuanto a las facilidades físicas y materiales que tiene a su disposición para el cumplimiento de actividades. Entre ellas se mencionan a continuación:



Servicio al usuario

Este es un servicio de atención ya sea a clientes o al usuario, es todas las actividades que ofrece el Gad Parroquial Tálag, con el propósito que el cliente reciba el servicio en el momento y lugar adecuado, asegurando así su total satisfacción.

Proceso de atención al usuario

El servicio que el personal del área de secretaría ofrece al usuario dentro del Gad Parroquial, debe ser excelente para conformidad del usuario para ello se requiere realizar un inventario de los momentos de verdad y su evaluación, además se debe disponer una estrategia concedida, y finalmente crear un vínculo amable con el usuario. por tal motivo a continuación se propone el siguiente proceso.

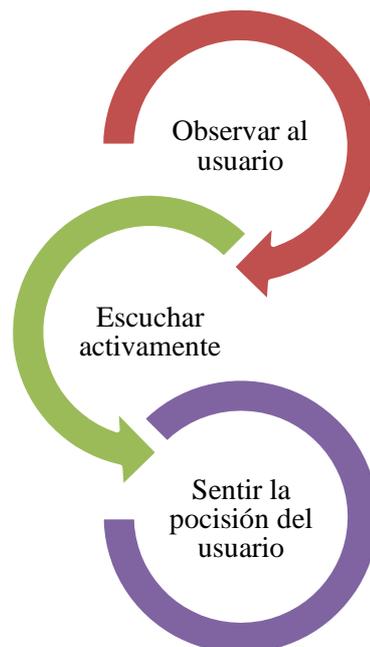
a) Iniciar el contacto

El cliente debe sentirse bien atendido desde el inicio del contacto, para ello se debe causar una impresión positiva y agradable.



b) Obtener información

Preguntar al usuario cuáles son sus necesidades, para así atender de manera adecuada a sus requerimientos, pero siempre tratando que el usuario se sienta atendido y que sepa que el servidor se encuentra interesado en su requerimiento.



c) Satisfacer

Este es un indicador de la calidad de atención prestada al usuario, para lograr la satisfacción del usuario se requiere de algunos aspectos.



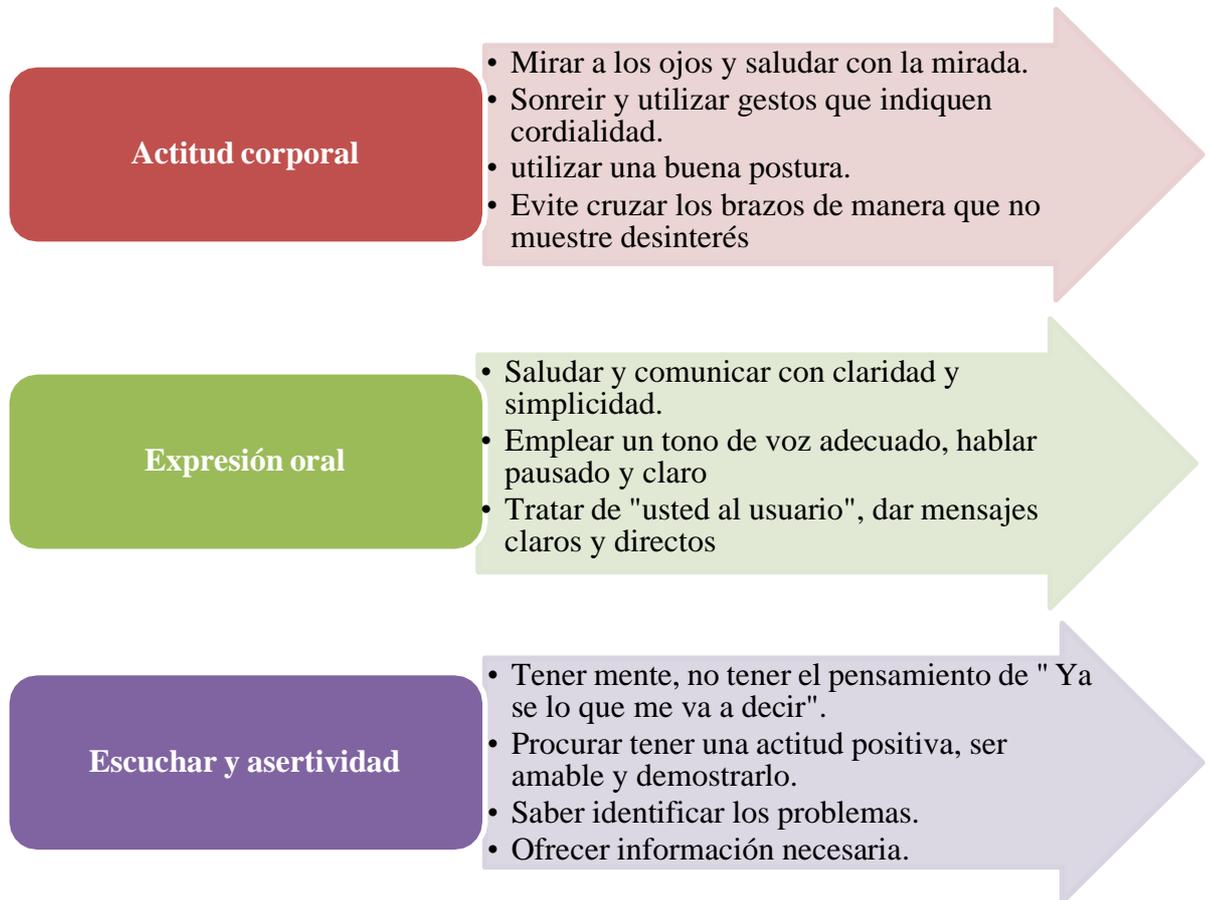
d) Finalizar

En esta etapa el servidor deberá asegurarse de que la necesidad del usuario haya sido resuelta o a su vez dar una respuesta de alternativas de solución, creando un vínculo final positivo.



Habilidades Personales

Para que exista una buena relación con el usuario se debe considerar tres variables importantes, las mismas que afectan de manera positiva o negativa la interacción del personal en la atención al usuario.



Vestimenta Profesional

El personal del área de secretaria y todo el personal de oficina debe poseer una vestimenta adecuada y este además debe ser de acorde al ambiente laboral. Por lo general la vestimenta debe ser sencilla, elegante, de manera que a primera viste genere profesionalismo.

❖ Lo que no se debe usar



Sandalias muy altas



Faldas muy cortas y ajustadas



Maquillaje recargado



Escotes y ropa transparente



Ropa de Brillo

❖ Lo que se debe usar



Combinación de piezas cómodas: chaquetas, trajes, pantalón, blusa, falda.



Telas lavables, suaves y sin arrugas



Colores basicos y coordinación de accesorios.



Combinación de zapatos y carteras.

H. CONCLUSIONES

Se aplicó un análisis situacional actual al área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tálag del cantón Tena, para lo mismo se realizó un análisis FODA en donde se incluyó factores internos como externos, y se constató como fortaleza que actualmente el Gad parroquial Tálag, cuenta con asesores de otras instituciones gubernamentales, además que cuenta con ingresos de autogestión lo cual permite la ejecución de proyectos. Una de las debilidades relevantes es el equipo de oficina con que cuenta el Gad, ya que este se encuentra en mal estado, por lo que los funcionarios no pueden desempeñar todas sus funciones de manera adecuada. Por otra parte, se analizaron las oportunidades del Gad, entre ellas el apoyo favorable en diversos proyectos debido a la ubicación geográfica, y por ultimo las amenazas una de ellas es las limitaciones financieras para cumplir con las metas y objetivos parroquiales. Posteriormente se establecieron estrategias basadas en el análisis del ambiente externo e interno.

Se determinó el estado de la situación actual del departamento de secretaría del Gad Parroquial Tálag, mediante la aplicación de las encuestas se obtuvo información relevante, se sabe que el género de la población de la parroquia Tálag, el 53% pertenece al género femenino y el 47% al género masculino, en cuanto al trato en la atención al usuario, el 59% calificaron como “buena”, cifra positiva para la institución pues indica una satisfacción media en los usuarios, sin embargo el 51% de la población encuestada solicitan que el área de secretaría debería mejorar, por ende, el desarrollo del presente trabajo se dirige especialmente a esta área, con el fin de mejorar la satisfacción del usuario, y en un futuro califique la atención brindada como “excelente”.

Se elaboró una propuesta de manual de atención al usuario para el Gad Parroquial de Tálag, el diseño de este manual servirá para mejorar el servicio al cliente por parte de los servidores del área de secretaría en bien de tener una imagen institucional eficiente, ya que cada funcionario constituye la mejor carta de presentación del Gad Parroquial, dicho documento contiene, indicaciones específicas del comportamiento y perfil profesional del personal de esta área.

I. RECOMENDACIONES

Después de culminar el trabajo de investigación, se propone ciertas recomendaciones al Gad Parroquial de Tálag:

El manual para la gestión en la atención al usuario en el área de secretaría que será entregado al Gad Parroquial deberá ser donado a cada uno del personal del área de secretaría, para que puedan informarse y de la misma manera se permitan corregir ciertos errores en el desempeño de su función.

Los directivos del Gad Parroquial deberán disponer de un plan de capacitación por lo mínimo dos veces al año, para instruir y actualizar los conocimientos del área de secretaría, esta acción ayudará a mejorar la eficiencia en el desempeño de las funciones en la institución.

Para bien de la institución, el personal elegido para el desempeño de los cargos que requiere el área de secretaría, deberá ser sometido al concurso de méritos y oposición, esto asegurará que la personada seleccionada tenga el perfil adecuado para el desempeño del cargo.

Por último, se recomienda al personal del área de secretaría, capacitarse en temas de relaciones humanas, fortaleciendo siempre la paciencia, ya que estos cargos se prestan a la atención de diferentes tipos de usuarios, con actitudes que los caracteriza.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Baque, L. (2012). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para una empresa de servicios médicos*. . Guayaquil : Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Brume, M. J. (2019). *Estructura Organizacional* . Barranquilla : Institución Universitaria Itsa.
- Carrasco. (2012). *Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la empresa Equinorte S.A.* Quito : ESPOL.
- Castillero, O. (7 de Noviembre de 2018). *Las 6 posiciones jerárquicas en una empresa*. . Obtenido de Organizaciones, recursos humanos y marketing: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/posiciones-jerarquicas-en-empresa>
- Daft. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Mexico: 10 EDICION. Obtenido de https://orion2020.org/archivo/TO/01_tointro.html#:~:text=Richard%20Daft&text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20organizaci%C3%B3n,podr%C3%ADa%20hacer%20de%20otra%20manera.
- Febre, L., & Vera, K. (2019). "Importancia del manual de organización y funciones" una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23280/Febre%20Perez%20Lenin_Vera%20Givar%20Karina.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- GAD Parroquial Tálag. (2015). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Tálag, Napo, Ecuador: GAD Parroquial Tálag. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1560600030001_DIAGNOSTICO%20TALAG%20FINAL_19-06-2015_01-00-16.pdf

- Instituto Nacional De Estadística y Censos (INEC). (2010). *Censo de Población y Vivienda*. Unidad de Procesamiento-Dirección.
- Intelectuales, S. N. (2010). *Manual de servicio y Atención al Usuario*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/artes/manual-de-servicio-y-atencion-al-usuario-2018.pdf>
- Joanna, C. (28 de Noviembre de 2012). *Indicadores de gestión* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Johana, C. (28 de Noviembre de 2012). *Indicadores de gestión* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto de gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(8). Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-InterpretacionDeCalidadDelServicioEnGobiernosAuton-7554383.pdf>
- Navarro, J. (13 de Mayo de 2022). *Definición de Jerarquización* . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/jerarquizacion.php> [...] | vía Definición ABC
<https://www.definicionabc.com/general/jerarquizacion.php>
- Ochoa, J., Ochoa, C., Ormaza, J., & Ramírez, C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD Municipal: Un modelo para su aplicación. *Revista Científica Ecociencia*, 1-20. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258/203>
- Pérez, & Merino. (26 de Mayo de 2018). *Definición de mando*. Obtenido de <https://definicion.de/mando/>
- Pérez, J. (2012). *Los indicadores de gestión*. México: Soporte y Cia Ltda.
Obtenido de

<https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>

- Rodríguez, A., Raso, F., & Ruiz, J. (2019). Competencia digital, educación superior y formación del profesorado: un estudio de meta-análisis en la Web of Science. *PIXEL BIT Revista de Medios y Educación*(54), 65-81. Obtenido de https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/180507/Rodríguez_Competencia_Digital_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruíz, F. (2018). *Estructura orgánica y funciones. Unidades de apoyo para el aprendizaje*. México : Universidad Nacional Autónoma de México .
- Salgado, J. G. (2017). *Análisis Situacional*. Latacunga: Universidad de las Fuerzas Armadas .

K. ANEXOS

Anexo 1. Solicitud dirigida al Sr, Wilson Licuy – Presidente del Gag Parroquial Talag.

Tena, 16 de junio 2022

Sr.
Wilson Licuy
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL TALAG

De mi consideración:

Yo, **María Johanna Tapuy Licuy**, portadoras de la cédula de ciudadanía N° 1500915226, estudiantes de la Carrera de Tecnología Superior Administración del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, expreso a usted un atento y cordial saludo, a la vez me permito solicitar de la manera más comedida se me autorice realizar en su prestigiosa institución una propuesta de integración curricular, con la cual aspiro sea de gran apoyo para la institución

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



María Johanna Tapuy Licuy
C.I. 1500915226
ESTUDIANTE IST-TENA

TALAG
Leyda Cerda
16/06/2022

Anexo 2. Oficio de aceptación para la propuesta de integración curricular.



**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL TALAG**

Registro Oficial N° 193 del 27 de Octubre del 2000
Telf. 06-3019-100

Tálag

Napo

Ecuador



CARTA DE ACEPTACIÓN

A petición verbal del interesado el suscrito señor Wilson Licuy Presidente del Gobierno Parroquial de Tálag, en debida y legal forma.

CERTIFICA:

QUE: La señora **TAPUY LICUY MARIA JOHANNA**, con cédula de Identidad N° **1500915226**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior Administración del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**, va a realizar la propuesta de integración curricular.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el/la interesado/a puede hacer uso del presente documento como estime conveniente, excepto a trámites judiciales.

Tálag, 17 de junio del 2022

Sr. Wilson Licuy
PRESIDENTE DEL GADPR TALAG
CEDULA: 0997830934



Dirección: Cabecera Parroquial, Vía a Salcedo Km15
Teléfono: 063019100 Correo: gadtalag2014@yahoo.es

Anexo 3. Encuesta aprobada.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO

ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de recabar información al usuario sobre **MANUAL DE GESTIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA TÁLAG DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO**. Los obtenidos serán usados para realizar un trabajo de titulación. Por favor responder con sinceridad.

Marque con una X

1. Género

 Masculino	 Femenino
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Edad

Menos de 30 años	De 31 a 42 años	De 41 en adelante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo califica el trato y la atención que recibe usted por parte del GAD?

- Regular
- Buena
- Excelente
- Malo
- Pésimo

4. Por favor, marque del 1 al 3 cuál de estas dos áreas le gustaría que mejore a usted. (1 la más importante y 3 la menos importante)

Administrativa 1 2 3

Secretaría 1 2 3

5. Si resolvió sus dudas sobre el trámite y/o servicio que solicitó, ¿cómo calificaría su satisfacción con la información brindada?

- Regular
- Buena
- Excelente
- Mala
- Pésima

6. ¿Cómo calificaría usted el servicio de atención al usuario?

Regular	Buena	Irregular	Excelente	Malo	Pésimo
<input type="radio"/>					

7. ¿Cómo calificaría usted el tiempo de atención por parte del servidor?

- Efectivo
- Normal
- Lento

8. ¿Considera usted que el horario de atención al público es?

- Efectivo
- Normal
- Poco

9. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?

- Alto
- Medio
-

Bajo

10. ¿Como considera los espacios de atención, aseo, ventilación, la iluminación y los niveles de ruido?

Bueno

Regular

Malo

Elaborado por:	
 Maria Johanna Tapuy Licuy ESTUDIANTE	
Validado por:	Legalizado:
 HECTOR ANIBAL LOZADA GREFA Lcdo. Héctor Anibal Lozada Grefa TUTOR	 BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUANA Ing. Betty Jaramillo T; Mg. DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Anexo 4. Aplicación de las encuestas en la Parroquia Tálag margen derecho.



Anexo 3. Aplicación de las encuestas en la Parroquia Tálag margen izquierdo

