



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Gestión de procesos para la estructuración de la unidad de atención al usuario de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2014.

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Rodríguez Jaime, Patricia Mercedes

DIRECTOR: Cevallos Duque, Marcelo Eduardo, MBA

CENTRO UNIVERSITARIO SALINAS

2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MBA

Marcelo Eduardo Cevallos Duque

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación denominado: Gestión de Procesos para la Estructuración de la Unidad de Atención al Usuario de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2014, realizado por Rodríguez Jaime Patricia Mercedes, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Abril del 2017

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Rodríguez Jaime Patricia Mercedes, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Gestión de Procesos para la Estructuración de la Unidad de Atención al Usuario de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2014, siendo el MBA. Marcelo Eduardo Cevallos Duque, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad

f).....

Autora: Rodríguez Jaime Patricia Mercedes

Cédula: 0913782223

DEDICATORIA

El Trabajo de titulación quiero dedicarlo a Dios, a mis progenitores Pedro, María, hermanos Pedro, Boris, Ivette, a mis sobrinos, amigas, amigos de quienes recibí cariño y motivación a lo largo de mi carrera profesional, logrando culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a Dios, por el infinito amor que tiene a sus hijos y la fortaleza que me ha dado para seguir adelante.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por su aporte a la educación académica en el ámbito profesional.

Al señor Ingeniero César Palacios Alejandro, Gobernador de la Provincia de Santa Elena, quién aceptó y apoyó el desarrollo del presente tema de tesis.

Al MBA. Marcelo Cevallos Duque, por la diligente atención y direccionamiento impartido en la elaboración del proyecto.

A mis padres por el valioso apoyo que me brindaron durante el tiempo de estudio y preparación del proyecto.

A mis amigos, amigas, compañeros de trabajo quienes se interesaron y colaboraron en el proceso investigativo para desarrollar el proyecto de titulación

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN.....	23
TABLA 2 CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL MAGAP.	34
TABLA 3 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL MAGAP DE SANTA ELENA ..	37
TABLA 4 CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA DE LA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DEL BANCO DEL PACÍFICO.....	41
TABLA 5 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE BANCO DEL PACÍFICO.....	44
TABLA 6 CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA DE LA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE EMPRESA ALCIVAR	49
TABLA 7 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE EMPRESA ALCIVAR.	52
TABLA 8 RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A USUARIOS INTERNOS DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA.	53
TABLA 9 CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A USUARIOS INTERNOS DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA.	61
TABLA 10 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A USUARIOS INTERNOS DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA.	66
TABLA 11 CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	74
TABLA 12 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	78
TABLA 13 CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICO Y PRIVADO, SIMILITUDES.....	79
TABLA 14 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	93
TABLA 15 TALENTO HUMANO.....	102
TABLA 16 PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	103
TABLA 17 TIPO DE USUARIOS.	103
TABLA 18 FODA.....	107
TABLA 19 OBJETIVO NO. 1 DE LA PROPUESTA.	112
TABLA 20 MEDICIÓN Y COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO NO. 1.....	113
TABLA 21 OBJETIVO NO. 2 DE LA PROPUESTA.	114
TABLA 22 MEDICIÓN Y COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO NO. 2.....	115
TABLA 23 OBJETIVO NO. 3 DE LA PROPUESTA.	116
TABLA 24 MEDICIÓN COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO NO. 3.....	117
TABLA 25 OBJETIVO NO. 4 DE LA PROPUESTA.	118
TABLA 26 MEDICIÓN Y COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO NO. 4.	119
TABLA 27 OBJETIVO NO. 5 DE LA PROPUESTA	120
TABLA 28 MEDICIÓN Y COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO 5.....	121
TABLA 29 OBJETIVO NO. 6 DE LA PROPUESTA.	121
TABLA 30 MEDICIÓN Y COMPROBACIÓN DEL OBJETIVO 6	122
TABLA 31 ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS, AÑOS 2013-2014.....	124
TABLA 32 ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS AÑOS 2013-2014.....	127
TABLA 33 ANÁLISIS COMPARATIVO EN ATENCIÓN AL USUARIO REALIZADA POR LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑOS 2013-2014.	138
TABLA 34 ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	145
TABLA 35 ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS, SISTEMA INFORMÁTICO ZIMBRA.....	145
TABLA 36 ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS-RECEPCIÓN LLAMADAS TELEFÓNICAS.....	147
TABLA 37 PERFIL DEL TALENTO HUMANO.....	148
TABLA 38 USUARIOS INTERNOS-DEPENDENCIAS ADSCRITAS.....	149

TABLA 39 USUARIOS INTERNOS-UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	149
TABLA 40 USUARIOS EXTERNOS: MINISTERIO, SECRETARÍAS, GADs, OTROS.....	150
TABLA 41 GASTOS FINANCIEROS DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS , MUEBLES, SUMINISTROS, INSTALACIÓN ELÉCTRICA Y DE RED.	154
TABLA 42 RECURSOS FINANCIEROS - REMUNERACIÓN.....	157
TABLA 43 RESUMEN DE GASTOS GENERALES.	158

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 1	81
FIGURA 2 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 2	83
FIGURA 3 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 3	84
FIGURA 4 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 4	85
FIGURA 5 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 5	86
FIGURA 6 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 6	87
FIGURA 7 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 7	88
FIGURA 8 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 8	89
FIGURA 9 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 9	90
FIGURA 10 PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA A LA PREGUNTA NO. 10.....	92
FIGURA 11 REPRESENTACIÓN DELA PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	100
FIGURA 12 GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	102
FIGURA 13 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	104
FIGURA 14 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS AÑO 2013	125
FIGURA 15 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS AÑO 2014	126
FIGURA 16 PRESENTACIÓN GRÁFICA ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS AÑO 2013.....	128
FIGURA 17 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS AÑO 2014	129
FIGURA 18 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS, NO ATENDIDOS AÑO 2013	130
FIGURA 19 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS, NO ATENDIDOS , AÑO 2014	131
FIGURA 20 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS, NO ATENDIDOS AÑO 2013	132
FIGURA 21 REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE USUARIOS EXTERNOS, ATENDIDOS, NO ATENDIDOS, AÑO 2014.....	133
FIGURA 22 REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	134
FIGURA 23 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS.....	135
FIGURA 24 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE AUDIENCIAS AÑO 2013.....	136
FIGURA 25 PRESENTACIÓN GRÁFICA EN PORCENTAJE DE ATENCIÓN A USUARIOS A.....	137
FIGURA 26 PLANO DE ÁREA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	141
FIGURA 27 PLANO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE LA GOBERNACIÓN	142
FIGURA 28 FLUJOGRAMA	144
FIGURA 29 SERVICIO ACTUAL QUE OFRECE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	159
FIGURA 30 PROPUESTA EN EL SERVICIO QUE BRINDA LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	160

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	I
TITULACIÓN DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE FIGURAS	VIII
INDICE DE CONTENIDOS	IX
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	5
1.1 CALIDAD TOTAL DE LOS SERVICIOS.....	6
1.2 EL TALENTO HUMANO Y LOS SERVICIOS	10
1.3 GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS	12
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
1.5 MARKETING DE SERVICIOS.....	14
1.6 GESTIÓN DE PROCESOS.....	15
1.7 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	17
CAPÍTULO 2: DISEÑO METODOLÓGICO	21
2.1 MÉTODOS	22
2.1.1 Método inductivo.....	22
2.1.2 Método deductivo.....	22
2.2 CLASES DE INVESTIGACIÓN	22
2.2.1 Investigación documental.....	22
2.2.2 Investigación descriptiva.....	22
2.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	23
2.3.1 Población.....	23
2.3.2 Muestra proporcional.....	24
2.3.3 Base legal.....	25
2.3.4 Entrevistas de análisis cualitativo en los servicios a usuarios, dirigida al sector público...28	
2.3.5 Entrevista dirigida a representante de entidad bancaria.....	38
2.3.6 Entrevista dirigida a la empresa privada.....	45
2.3.7 Entrevista dirigida a usuarios internos de la Gobernación provincia de Santa Elena.....	53
2.3.8 Entrevista dirigida al director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena.....	69

CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS	80
3.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS.....	81
3.1.1 Descripción.....	81
3.1.2 Análisis.....	93
3.1.3 Verificación de hipótesis.....	96
3.3 ANTECEDENTES	100
3.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	101
3.5 DESCRIPCIÓN DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	102
3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.....	102
3.7 CLASES DE USUARIOS	103
3.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GOBERNACIÓN NO. 2.....	104
3.9 MISIÓN.....	105
3.10 VISIÓN.....	105
3.11 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA	105
3.12 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL FODA INSTITUCIONAL	107
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD SERVICIOS A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	108
4.1 JUSTIFICACIÓN	109
4.2 OBJETIVO GENERAL	111
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	111
4.4 ATENCIÓN QUE BRINDA LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA A LOS USUARIOS INTERNOS AÑOS 2013 Y 2014	124
4.5 ATENCIÓN QUE BRINDA LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA A LOS USUARIOS EXTERNOS AÑOS 2013 Y 2014	127
4.6 OTRAS ATENCIONES OFRECIDAS POR LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	134
4.6.1 Atención a llamadas telefónicas.....	134
4.6.2 Atención a usuarios a través de audiencias.....	136
4.7 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO REALIZADA POR LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑOS 2013-2014.	138
4.8 CREACIÓN DE PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	140
4.9 ESPACIO FÍSICO.....	141
4.10 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	143
4.11 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	143
4.12 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	145
4.13 PERFIL DEL TALENTO HUMANO	148
4.14 BENEFICIARIOS	149
4.15 ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, MOBILIARIO Y SUMINISTROS DE OFICINA	154
4.15.1 Recurso financiero.....	157
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES	163
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	165
GLOSARIO DE TÉRMINOS	168
ANEXOS	171

RESUMEN

La Gestión de Procesos para la Estructuración de la Unidad de Atención al Usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena año 2014, es una propuesta que surge de una necesidad institucional, la administración pública se caracteriza por brindar un servicio de calidad y calidez. Los resultados obtenidos de la investigación detallan que el orgánico funcional de la institución no contiene unidad de atención a los usuarios internos y externos, la sistematización de los documentos es administrada por la Unidad de Secretaría General. Lo que ocasiona retraso en las actividades propias de sus funciones, y en la entrega de un servicio óptimo y a tiempo, como anhelo del o los usuarios, de las metodologías aplicadas se observa que existen usuarios que desconocen los servicios y portafolio de productos institucional. La propuesta constituye una herramienta de trabajo, que unida a las sinergias del talento humano, la tecnología de la información y comunicación, contribuirán a la entrega de servicios, productos de calidad, satisfacción total de los usuarios, reconocimiento a la gestión administrativa del sector público. Administración pública, usuario, satisfacción total.

ABSTRACT

The Process Management for Structuring the User Assistance Unit of the Government of the Province of Santa Elena in 2014, is a proposal that arises from an institutional need, the public administration is characterized by providing a service of quality and warmth. The results obtained from the research detail that the functional organics of the institution does not contain a unit of attention to internal and external users, the systematization of the documents is administered by the General Secretariat Unit. This causes delay in the activities of its functions, and in the delivery of an optimal service and in time, as the user or users desire, of the methodologies applied it is observed that there are users who do not know the services and portfolio of institutional products. The proposal is a working tool, which, together with the synergies of human talent, information technology and communication, will contribute to the delivery of services, quality products, total satisfaction of users, recognition of the administrative management of the public sector.

Public administration, user, total satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Diseñar la gestión de procesos para la implementación de la unidad de atención a usuarios de la Gobernación provincia de Santa Elena, año 2014, para atender las necesidades presentadas, otorgando un servicio de calidad.

El capítulo 1 destaca los textos, documentos, leyes, Manuales, Acuerdos Ministeriales, instrumentos de apoyo para la metodología a ser aplicada en el trabajo investigativo, que guarda relación con el mejoramiento de la calidad del servicio y el portafolio de productos que la institución pública ofrece a los usuarios.

El capítulo 2 describe la utilización de metodología de la investigación: Inductivo, deductivo, documental, descriptiva y técnicas con los que se cumplirán los objetivos propuestos.

El capítulo 3 a través de la utilización de la técnica de encuestas, realizadas por la investigadora en la provincia se obtienen porcentajes cuantitativos relacionados a los servicios que brinda la Gobernación y sus dependencias adscritas, el tiempo que se emplea para atender los requerimientos que presentan los usuarios internos y externos y un análisis de las respuestas obtenidas por los encuestados.

El capítulo 4 define la propuesta de la creación de la unidad de atención al usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, organismo público del que se describe su misión, visión, las atribuciones de los gobernadores en territorio, la justificación del ¿por qué? estructurar la unidad, sus objetivos, los argumentos legales para crear la partida presupuestaria, el perfil del talento humano a ocupar el puesto, las atribuciones y responsabilidades en el desempeño del cargo, el presupuesto anual por la creación de la unidad, contratación del personal, y beneficiarios.

Anualmente se son atendidos un promedio de 5.555 usuarios internos y externos, por lo que es imprescindible estructurar un área que se encargue de informar, realizar seguimiento, controlar la documentación ingresada al sistema informático como los requerimientos solicitados por usuarios internos y externos, utilizando las herramientas y sistemas informáticos para agilizar los procesos administrativos, con el propósito de lograr la satisfacción de los demandantes y objetivos institucionales.

Los resultados productos de esta investigación serán relevantes para la institución gubernamental en las gestiones administrativas realizadas por las Unidades Administrativas,

De Apoyo y Dirección de la Política del Gobierno Nacional, la satisfacción de los usuarios en los servicios, y/o productos obtenidos por los servicios brindados desde la Gobernación provincia de Santa Elena, favoreciendo el desarrollo económico, político, social, comunitario, de la provincia en sus jurisdicciones cantonales de Santa Elena, La Libertad, Salinas, parroquiales: José Luis Tamayo, Anconcito, San José de Ancón, Atahualpa, Chanduy, Simón Bolívar-Julio Moreno, Colonche, Manglaralto, de sus 68 comunas y recintos.

Surge la necesidad institucional de crear la unidad de atención a usuarios, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y entrega de portafolio de productos en corto tiempo propendiendo a la satisfacción de estos, con la implementación de este proceso, se optimizará el servicio de atención, obteniéndose resultados concretos de los requerimientos solicitados, el número de usuarios que han sido atendidos, seguimiento en los procesos de atención y satisfacción obtenida por los usuarios, mejorar la calidad en las gestiones administrativas internas y externas realizadas ante las instituciones competentes.

Los objetivos y el cómo se cumplirán:

- Elaborar un diagnóstico de la realidad actual del servicio que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios.
- Sistematizar las comunicaciones receptadas en la institución dirigiéndolas a las unidades administrativas y dependencias adscritas para su atención.
- Determinar el perfil del servidor público que ocupará el cargo en atención al usuario.

En el desarrollo del trabajo investigativo se brindaron las facilidades por parte de la Autoridad Nominadora, autorizando se realice la investigación en cuanto al tema, se presentó la oportunidad y experiencia de compartir con los usuarios internos y entrevistados de diferentes cantones de la provincia, limitantes en cuanto a la coordinación del tiempo. Se utilizaron las metodologías inductiva y deductiva, encuestas, entrevistas análisis de documentación, utilización de sistemas de información y comunicación.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 Calidad total de los servicios

Montes, LI. F., F. María. (2005), Gestión de la Calidad Empresarial, Ediciones Pirámide Grupo Anaya, S.A. Madrid

La filosofía de la calidad total, tiene como ventajas el trabajo desde la perspectiva de la calidad tanto en los productos como en los servicios que ofrecen las empresas y los organismos públicos, esta orientación contribuirá en el mejoramiento de la calidad ideal y satisfacción plena en el servicio que se ofrecerá a los usuarios. Dentro de esta premisa, en la consecución de la calidad, se reconoce al factor humano como algo esencial.

López Rey S. (2011) Sistemas de calidad implantación de diferentes sistemas en la organización, Ediciones de la U

A fin de conceptualizar el significado de la calidad, se contempla las siguientes definiciones como enriquecimiento al conocimiento.

A. Feigenbaum: “El conjunto de las características del producto (bien o servicio) de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto satisface las expectativas del cliente”.

J.M. Jurán: “La idoneidad para el uso”

B. Crosby: “Cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos”

La norma ISO 8402 engloba las conclusiones obtenidas y define la calidad como “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”

Esta calidad a la que se refiere la norma ISO 8402 tiende a desarrollarse en dos aspectos:

- Calidad para el usuario o cliente: Incide en el estudio y análisis de las necesidades del usuario quién no se limita a adquirir el producto o servicio sino que anhela satisfacción. El mejoramiento en la atención personal y el control de la satisfacción para conocer si se está realizando un trabajo efectivo o existen falencias por mejorar.
- Calidad para la empresa o institución: radica en el mejoramiento tecnológico de procesos, reconvertirlos para otorgar un servicio de calidad, mejora económica de procesos, revisando y omitiendo partes innecesarias.

Este concepto se resume en: Calidad = satisfacción total.

Prieto, Herrera J.E. (2014), Gerencia del Servicio la clave para ganar todos, Ecoe Ediciones, Bogotá

De manera general tanto las empresas como las dependencias públicas han implementado en sus estructuras organizacionales la filosofía en el mejoramiento de la eficiencia, las empresas lo realizan pensando en la satisfacción y fidelidad del cliente por ser esta su razón de ser y las dependencias públicas para salir de la tradicional burocracia y entrar a una nueva ideología de apreciación, credibilidad y reconocimiento de un servicio entregado con calidad y calidez.

Para el logro de esta nueva propuesta el autor presenta ciertas estrategias a ser aplicadas en el servicio que recibe el usuario interno y externo: información, publicidad, educación, asistencia técnica, correo directo, interacción personalizada, buenas condiciones físicas, garantías, seguimiento y cumplimiento en los procesos de requerimientos y evaluación, criterios que los hace ser más competitivos.

La importancia en la filosofía del servicio radica en la visión clara del valor agregado que el usuario, beneficiario, asociado o cliente espera recibir de una empresa o institución pública, una satisfacción plena a las necesidades de los usuarios, para obtener resultados positivos y relevantes en el servicio que se ofrece, como estrategia organizacional, es importante que el personal reciba capacitación y motivación constante.

En torno a esta nueva propuesta la filosofía del servicio, comprende acciones claves tales como: El manejo de la imagen implica: crear, proyectar, mantener y desarrollarla con el objeto de obtener una identidad y diferenciación clara de otras instituciones similares, también se incluye el sentido del compromiso del personal que labora en la institución, la participación activa aportando con sus conocimientos internos de la empresa, los servicios que brinda, actúa como supervisor del trabajo que desempeña, demuestra lealtad con los superiores, destaca sus niveles de desempeño, aporta con mejoras, impulsa la participación de los demás compañeros de trabajo.

El autor nos muestra el ciclo del servicio, pasos específicos que contribuirán a la imagen, presentación y atención al usuario externo a través de una atención personalizada, planteamientos e interrogantes para conocer con exactitud la necesidad del usuario y aseguramiento de la satisfacción del mismo.

Identifica al servicio como un sistema que detalla los componentes estructurales: estrategias del servicio, la tecnología, el equipo humano, el perfil de quien facilita el servicio, actuación ante reclamaciones expuestas por los usuarios, el trato al usuario según su personalidad, las ideas planteadas en este apartado contribuirá en la atención, conocimientos e identificación de usuarios por la persona que los recibirá y atenderá en la presentación de las comunicaciones o planteamientos de necesidades, como dirigirse a ellos y el trato cordial que debe prevalecer en el servicio, otro aporte significativo en la calidad del servicio son la eficiencia y efectividad en el servicio mejorando la utilización de los recursos con que cuenta la institución y el logro de los objetivos, aplicación de indicadores de calidad para conocer la gestión realizada en el servicio, es indispensable demostrar la cortesía en la recepción, realización y transferencia de llamadas telefónicas.

Vargas, Quiñones M.E., Aldana de Vega, L. (2014), Calidad y Servicio conceptos y herramientas, Ecoe Ediciones, Bogotá

Las investigaciones realizadas por las autoras determinan que al término de la segunda guerra mundial, en el año de 1939, el sector económico y administrativo de los organismos institucionales y empresas demandaron de la aplicación de técnicas metodológicas que contribuyan a ser más competitivos en este sector, así mismo la época de los 80 marca al servicio y la calidad, calificándolos como agrega dores de valor organizacional, aspectos fundamentales con los que el cliente o usuario identifican a una empresa o institución que brinda diferentes servicios entre estos se describe a la calidad, como la percepción o apreciación que tiene el cliente de uno o varios servicios recibidos, como respuesta a una necesidad. En cuanto al servicio, se entiende por el conjunto de procesos u actividades que se desarrollan para lograr la satisfacción del ser humano, en sus necesidades elementales.

Otro importante aspecto a considerar son los valores y virtudes del hombre como uno de los componentes de la cultura de la calidad y el servicio en la institución, la familia, el entorno focalizándolo en el trabajo.

La aplicación de los aspectos citados en líneas anteriores no solo servirán para alcanzar la satisfacción en este caso de los usuarios sino también el ejercer la competitividad en el sector público, provocando un efecto multiplicador entre las personas demostrando con el ejemplo los valores como : Prudencia, amistad, autodominio, confianza, calidad, creatividad, justicia, solidaridad, fortaleza, laboriosidad, puntualidad, paciencia, sobriedad, objetividad, optimismo, trabajo en equipo, verdad, integralidad, flexibilidad, trascendencia, dinamismo,

complejidad, aplicabilidad, el comportamiento entre otros y virtudes como ser vivo, racional e interaccionador social.

De Castro, A. (2014), Comunicación Organizacional Técnicas y Estrategias, Editorial Universidad del Norte, Barranquilla/Expresión Oral y Comunicacional/

Las fortalezas más efectivas dentro de la estructura organizacional de una empresa o institución pública es la comunicación en todas sus formas, la utilización del tiempo laboral y desde luego el trabajo en equipo. La comunicación organizacional forma parte de la cultura, ésta debe ser fluida entre todos los niveles jerárquicos de la institución, al mismo tiempo se debe diferenciar la comunicación formal de la informal.

Los temas abordados en el presente texto contribuirán a reafirmar los conocimientos en el ámbito de la comunicación escrita, verbal, señales y tecnológico, facilitando la comunicación formal: descendente, ascendente, diagonal, horizontal y otras que tienen un impacto relativo en la comunicación como visual, corporal, otra de las actividades recomendadas como técnica en la comunicación es el escuchar para: Cumplir con disposiciones, para seguir los procesos administrativos, para elaborar informes, para orientar a los usuarios en sus necesidades. También se pueden identificar las clases de tipología y comportamientos comunicacionales: coercitivo directo-agresivo, no coercitivo directo-assertivo, coercitivo indirecto-pasivo agresivo, no coercitivo indirecto-pasivo y el cómo se puede aprovechar positivamente a quienes se encuentran dentro de esta tipología.

Para afianzar la comunicación organizacional se tomarán en cuenta los lineamientos propuestos fundamentados en el conocimiento de la misión, visión, cultura organizacional, manuales de funcionamiento, reglamentos internos, plan anual de políticas pública y la socialización con todo el personal, la aplicación de estos en la actividad laboral se observará en el resultado de las evaluaciones anuales, resultado de las reuniones de trabajo, elaboración y entrega de informes periódicos, trabajo en equipo, la retroalimentación.

Finalmente es importante ahondar en el trabajo en equipo como una de las principales fortalezas de una institución teniendo los objetivos clarificados y en común formando sinergia positiva que cohesione al equipo, establecer procedimientos, la toma de decisiones el acceso a la información para la fluidez de los procesos.

1.2 El talento humano y los servicios

Alles M., (2012). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias, Ediciones Granica S.A. Montevideo.

Al referirnos a la estructuración de una nueva sección o departamento dentro de la unidad de secretaría general de la institución pública, el recurso humano luego de obtener su nombramiento y cumplir con la formalidad de presentación a los responsables de las unidades administrativas y el resto del personal que labora en la institución se le hará conocer la misión, visión, plan anual de política pública, reglamento interno para sentirse identificada/o con la institución y las competencias asignadas a fin de alinearse con las políticas, normas, valores corporativos establecidos en la institución a su vez familiarizarse con estos. Las directrices proporcionadas por la Autora del libro Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias contribuirá al logro de este objetivo.

Chiavenato I. (2008) Gestión del Talento Humano, Elsevier editora Ltda., México

Para administrar el talento humano dentro de una organización se requiere cumplir con acciones u actividades las que se denominan procesos. El autor define al proceso como el conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente. Es un orden determinado de actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin, entradas y salidas claras. El proceso se entiende como una serie de actividades que proporcionan valor a un cliente. El cliente no necesariamente es un cliente externo de la empresa. Puede estar dentro de ella, conocido como el cliente interno.

En el campo laboral podemos determinar dos clases de influencias esta son:

Influencias ambientales externas:

- Leyes y reglamentos leales
- Condiciones económicas
- Asociaciones
- Competitividad
- Condiciones sociales y culturales

Influencias ambientales internas:

- Misión de la organización
- Visión, objetivos y estrategias

- Cultura Organizacional
- Naturaleza de las tareas
- Estilo de administración

La estructura organizacional trabaja bajo procesos diferenciados en la administración del personal.

- Procesos para integrar personas: Reclutamiento, selección.
- Procesos para organizar a las personas: Diseño de puestos, evaluación del desempeño.
- Proceso para recompensar a las personas: Remuneración, Prestaciones, incentivos.
- Procesos para desarrollar a las personas: Formación, desarrollo, aprendizaje, administración del conocimiento.
- Procesos para retener a las personas: Higiene, seguridad y calidad de vida, relaciones con los empleados y las asociaciones.
- Procesos para auditar a las personas: Banco de datos, sistemas de información administrativa.

Con el empleo de estos procesos y sus componentes se obtendrá como resultado:

- Prácticas de ética y responsabilidad social.
- Productos y servicios competitivos y de alta calidad.
- Calidad de vida en el trabajo.

Lussier R.N. , Achua C.F. (2011) Liderazgo, aplicación y desarrollo de habilidades, Cerage Learning Editores, S.A. Santa Fe

En el campo organizacional y de la administración del talento humano se localizan diferentes perfiles de personalidad en los empleados identificados como rasgo individual fuerte y débil:

- Dominio: Asumen responsabilidades, no son autoritarios ni intimidantes.
- Gran energía: Utilizan la energía como impulso positivo en el trabajo para alcanzar los objetivos.
- Confianza personal: Deposita confianza en sus juicios, toma de decisiones, ideas y capacidades.
- Locus de control: Creencias externas e internas acerca de controlar el propio destino.

- Estabilidad: Está asociada con la eficacia.
- Integridad: Corresponde al comportamiento honesto y ético, reconoce el valor de las personas.

1.3 Gestión organizacional por procesos

Acuerdo No. 1784 Del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. (2010)

En el ámbito del sector público es indispensable conocer las directrices con las cuales las unidades administrativas de los niveles de dirección, asesoría, operatividad y apoyo, que forman parte de la estructura organizacional de los ministerios, coordinaciones sectoriales, secretarías e institutos nacionales que pertenecen a la función ejecutiva, desempeñan sus funciones, bajo la dimensión de la estructura organizacional por procesos: Gobernantes, Agregador de Valor, Habilitante, Habilitante de apoyo, Desconcentrados, Usuarios Internos, Usuarios Externos, herramienta de trabajo con el cual se ejecutarán los trabajos específicos utilizando los procesos administrativos y procedimientos contribuyendo positivamente a lograr los objetivos institucionales.

1.4 Estructura Organizacional

Garet R.J. (2013) Teoría Organizacional diseño y cambio en las organizaciones Pearson Educación, México

Para que la estructura organizacional de una institución sea consistente, se deben cumplir ciertos criterios como la integración del personal, el incremento de la eficacia, el control permanente en el desarrollo de las actividades, como los empleados ejecutan los procesos y procedimientos, si utilizan o no los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos.

El principio fundamental de la estructura organizacional es la relación que debe existir entre la actividad desarrollada y la autoridad, el control, seguido de la motivación que recibe el personal.

Los temas expuestos permitirán tener una visión más clara en relación a la estructura organizacional del tema investigado, como surge la estructura, quien es la autoridad nominadora, la dependencia que existe como institución pública con el Ministerio del Interior,

a quien le corresponde realizar las actividades de acuerdo a lo expuesto en el manual de procesos, la motivación que perciben los empleados desde la unidad administrativa de talento humano, y de los responsables de las unidades administrativas que forma parte activa de la estructura organizacional.

Stephen P.R., Tomothy A. J. (2013) Comportamiento Organizacional. Pearson, México

El Comportamiento organizacional estudia tres dimensiones: Los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con el propósito de que el trabajo se realice con mayor eficacia. Así como el estudio del trabajo que realizan los individuos y la conducta o comportamiento dentro del ámbito laboral, si esta afecta o no a la institución.

La institución objeto de la presente investigación cuenta con una estructura organizacional y la posibilidad de crear una nueva unidad de atención al usuario, al implementarla y contar con un nuevo personal este al igual que el resto del personal deben ser estudiados y observados, en caso de incurrir en errores por ser personal nuevo se aplicará el mejoramiento en las habilidades personales e interpersonales, al cambio y la innovación, creación de un ambiente laboral positivo que le permita crecer laboralmente, se adhiere a estos aspectos los procesos que involucran a las emociones, el estado de ánimo, la motivación, la percepción, la toma de decisiones, la administración del talento humano y prácticas en el cambio.

La motivación, es otro aspecto a considerar en el diseño del puesto de trabajo, con sus características:

- Habilidades variadas: Utilización de capacidades y talentos.
- Identificación de la tarea por realizar: Grado ocupacional actividades ejecutadas según corresponde.
- Importancia en la tarea: Nivel en que la ejecución del trabajo afecta el diario vivir del empleado.
- Autonomía: Actuación del trabajador frente a las tareas con libertad, independencia y discrecionalidad en la planificación de sus deberes
- Retroalimentación: El desarrollo de las actividades proporciona al empleado información de que la tarea la realizó con eficacia.

Por ultimo a través de la evaluación en el desempeño del trabajo se analizará los resultados positivos o negativos que ha obtenido el trabajador.

1.5 Marketing de servicios

Idelfonso, Grande, E., Marketing de los Servicios (2005), Graficas Dehon, Madrid

Los servicios prestados por instituciones pública o privadas a usuarios o clientes se orienta a la satisfacción completa del individuo que lo solicita, para cumplir con esta premisa institucional se deben utilizar estrategias que van desde la perspectiva de la institución a la entrega de un bien o servicio con calidad y eficacia.

Lovelock, Ch., Wirtz J. (2015) Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia, Pearson educación in, México

En la actualidad los servicios que ofrecen las empresas o instituciones públicas van acompañadas de marketing, así lo demuestran los autores a lo largo de las investigaciones y reconocimientos realizados por el trabajo efectuado en el campo del marketing y administración de servicios , nos muestra un claro concepto de lo que es el servicio “El acto de servir, ayudar o beneficiar, conducta que busca el bienestar o la ventaja de otro” caracterizado por ser intangibles y percederos, para alcanzar el éxito e identificación del personal de la institución anhelado sugiere la integración de tres funciones interrelacionadas para lograr la satisfacción de los usuarios el marketing, los procesos y el talento humano, para la distribución del servicio sugieren la utilización de los canales físicos y electrónicos como una oportunidad de comunicación entre los usuarios internos y externos con la institución, estas interacciones influyen positivamente en la percepción del usuario para con la institución.

Se incluye también la utilización de la técnica de los diagramas de flujo que se utilizará para mostrar la secuencia de los procesos administrativos en la entrega y la experiencia de los usuarios en la entrega del servicio, como aporte a esta experiencia se agrega el ambiente donde se entrega el servicio que juega un papel fundamental en el ascenso o descenso del servicio, como una impresión duradera.

Para lograr ventajas en el servicio se debe administrar bien al personal que tendrá la función de atender a los usuarios, capacitándolos en atención y servicio a usuarios, y otras reglas, normas, políticas o procedimientos internos que se ajusten a la naturaleza de la institución pública, así como también la atención a las quejas y habilidad para encontrar soluciones que favorezcan la relación interactiva entre la entidad y el usuario.

1.6 Gestión de procesos

Pérez Fernández de Velasco, J. A. Gestión por Procesos, (2013), Alfa-omega grupo editor S.A., México D.F.

Para conocer y profundizar el tema de la gestión por procesos el autor ha propuesto conceptos interesantes de lo que significa proceso, delimitando cada aspecto que constituye el proceso:

- a) proceso
- b) secuencia de actividades
- c) salidas, igual satisfacción de usuario o cliente.

El modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001, se fundamenta en los criterios de organización orientada al cliente, el enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, modelo que ha evolucionado respecto a la calidad en los servicios que brinda una organización.

Contribuye en la identificación de dificultades como la interpretación de los conceptos, el diseño de procesos de interacción y gestión, la forma en que se mide y se realiza el seguimiento a los procesos e indicadores en el funcionamiento y en las auditorías dispuestas por la Contraloría General del Estado. Se agrega dos aplicaciones importantes la eficiencia en el funcionamiento, el diseño de la estructura organizacional alineada con los principios de la gestión por procesos institucional, aspectos que generarán cambios y responsabilidades a los empleados y servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

Otra de las acciones recomendadas por el Autor es asegurar la calidad del trabajo ejerciendo control designando a los responsables, utilización de metodologías en las actividades a ser evaluadas, evaluar la calidad, formular criterios de aceptación en los servicios, crear procedimientos en casos de inconformidad en el servicio entregado.

Si nos referimos a la sistematización de la documentación en la institución pública se debe tratar las causas que provocan la demora en la entrega de una respuesta a las necesidades y el efecto que esta situación ejerce en el usuario, desde esta óptica el texto en referencia destaca el principio de causa y efecto y sus dimensiones: a) técnica, b) organización, c) humano.

Urbina, G.B., (2001) Evaluación de Proyectos, 4ta edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México

Explica con claridad las metodologías que involucran el desarrollo de un proyecto, destacándose la importancia de la estratificación y el escenario económico para la implementación de un estudio de factibilidad del proyecto

Miranda Miranda, J.J., El Desafío de la Gerencia de Proyectos, basada en los Principios y Orientaciones del PMI.

Los proyectos provienen de una necesidad, existiendo el interés particular o institucional de mejorar o satisfacer esa necesidad presentada, sea esta de carácter social, económica, política, humana entre otras, para ello se requiere contar con procesos, tareas que culminan en la ejecución del proyecto, esto incluye un modelo administrativo que comprende la planeación, dirección, coordinación y control de las actividades a ejecutarse. Esta herramienta permitirá que el trabajo a desarrollar tenga el éxito deseado en la estructuración de un servicio más completo dirigido a los usuarios internos y externos de la institución pública.

Rojas López M.D., Correa Espinal A., Gutiérrez Roa F. (2012) Sistemas de control de gestión, Ediciones de la U., Bogotá

Para concretar el análisis si es o no factible la propuesta de creación de una nueva unidad de atención al usuario, es necesario recurrir a la estadística utilizando la fórmula muestral aplicado a la población, el resultado obtenido permitirá elaborar las encuestas las que posteriormente serán consolidadas y analizadas a través de gráficos demostrativos con sus correspondientes porcentajes y elaboración de hipótesis probatorias.

El texto: Sistema de control de gestión facilitará modelos de formulación de hipótesis, ofrece pautas para la recolección de datos, simbología utilizada en los flujogramas.

En un apartado del proyecto debe contener la planificación como proceso a través del cual se definirá la misión, visión, el análisis de la situación interna (identificación de atributos que otorguen una ventaja competitiva en el sector público), identificar las fortalezas y debilidades externas de la institución, desarrollando la matriz de FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) al igual que las políticas.

Las metas identificadas como objetivos son importantes e indispensable en un proyecto éstos deben ser: Simples, medibles, alcanzables, retadores, señalamiento del tiempo (periodo de logro). Además se debe incluir indicadores de gestión para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales, realizando el seguimiento y medición de los procesos en el desempeño.

1.7 Los sistemas de información y comunicación

Laudon K.C., Laudon J.P. (2012) Sistemas de información gerencial, Pearson Educación, México

La tecnología en la actualidad desempeña un papel muy importante en el campo de todas las ciencias cuya aplicación en los diferentes sectores: educativo, económico, industrial, comercial, científico, se ha convertido en una herramienta indispensable innovadora en el desarrollo de las actividades.

Las funciones de un sistema de información comprenden tres actividades básicas:

- Entrada: Recopila la información desde el interior o del entorno exterior
- Procesamiento: Se encarga de clasificar, ordenar y calcular dentro de un formato.
- Salida: Traslada la información procesada a los interesados.

Es importante mencionar que el ciclo del sistema de información luego de ser evaluado y rectificado requiere de retroalimentación.

En lo que concierne a los servicios los sistemas informáticos permiten un tratamiento de la información más efectiva, los que son ejecutados con operatividad, rapidez, contribuyendo en la entrega de un servicio oportuno y en corto tiempo.

Espín Mosquera B., Grafitex Cia. Ltda., Quito

La comunicación surge como necesidad de mantener contacto e interactuar con los demás, en todas sus formas ha trascendido en la historia, refiriéndonos a la comunicación escrita, en la actualidad se la denomina como “Era de la comunicación”. Libros, periódicos, revistas, manuales, informes técnicos, cartas, oficios, memorandos, actas, medios escritos, utilizados no sólo para comunicarse sino también como medios para adquirir conocimiento, responder

a una solicitud, informar el estado actual de los procesos, procedimientos, planificaciones, expresar aptitudes, sentimientos, inconformidad, otros.

La propuesta de la autora servirá de mucha utilidad en la redacción del trabajo de investigación, utilizando las técnicas de redacción planificadas, manifestando las ideas, pensamientos y conocimiento en un orden de composición.

Para la redacción se aplicará los tres momentos:

1. La Invención, implica la búsqueda de material relacionado con el tema a ser investigado.
2. Disposición: Organizar el material que ha sido recopilado desde la más importante a la trascendente con temas y subtemas dispuestos según los fines y propósitos que se tiene para con los destinatarios.
3. Elocución: Es la expresión escrita de lo que se ha planificado para elaborar el tema, se tiene previo conocimiento de las metas, tomando conciencia de que se deben hacer correcciones para mejorar el contenido del tema. Se debe considerar en la planificación su clasificación: Claridad, lógica, completo y preciso en las ideas y los argumentos.

Fonseca S., Correa A., Pineda M.I., Lemuns F. (2011), Pearson Educación, México

La comunicación oral es utilizada por el ser humano de forma individual, grupal o en comunidad interna y externamente, con esta clase de comunicación las ideas que fluyen del pensamiento se convierten en palabras, progresivamente las palabras producen cambios significativos en el pensamiento y evolucionan dentro del entorno.

Haciendo uso de los componentes de la comunicación:

- 1) Emisor y receptor: Intrapersonal, interpersonal, grupal, pública y masiva.
- 2) Medio: Verbal, no verbal, electrónica.
- 3) Mensaje: Por el contenido (Pública y privada), por el tratamiento (Culta, estándar coloquial, popular).
- 4) Contexto: Formal e informal

De las características de la comunicación interpersonal:

- a) diádica
- b) Espontánea
- c) Variable

- d) Única
- e) dinámica.

Para mantener reciprocidad y satisfacción en cubrir las expectativas, es recomendable: Saber escuchar, compartir, comprometerse, interactuar.

Del modelo básico de la estructura de la entrevista con la presentación del tema al entrevistado explicando cual es el propósito de la entrevista, dándole valor a la entrevista con preguntas de tipo abierta, abierta-cerrada, cerrada, objetiva dirigida y cargada, primaria o secundaria, a cuyo efecto recomienda en la participación de la entrevista:

- a) Saber escuchar activamente.
- b) Mostrar genuino interés en el otro.
- c) Ser cuidadoso, paciente, prudente.
- d) Registrar los datos que se obtengan de la entrevista.

Para el tratamiento del material recopilado, realizar el análisis de la situación actual y propuesta del proyecto, utilizaremos los componentes y canales de comunicación en el contacto personal para solicitar información, realizar encuestas, entrevistas.

Ocampo Villegas M.C. (2011), Comunicación empresarial, Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones, Ecoe Ediciones, Bogotá

La comunicación actual que ofrece la tecnología, como un cambio de paradigma que enfoca el cómo se genera la comunicación y sus contenidos, para que exista una comprensión efectiva de aquello, es indispensable crear y desarrollar nuevas habilidades así como la dinámica del trabajo en equipo.

Las instituciones con sus unidades de comunicación tiene como tarea principal servir como mediadores en los procesos de gestión de la calidad y cambios culturales utilizando la estrategia para mejorar la calidad, para cumplir con esta premisa la comunicación debe realizarse en tres facetas:

Comunicación interna: con sus tres formas:

- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente

- Comunicación horizontal

Comunicación externa conformada por dos categorías:

- Comunicación comercial
- Comunicación Pública

Comunicación intermedia: Favorece al crecimiento personal de los empleados. Para ganar credibilidad en la entrega de los servicios es necesario elaborar, desarrollar y aplicar un plan de comunicación apoyándose en las siguientes herramientas:

- Utilización de los medios tradicionales de comunicación
- Utilización de los medios de comunicación digital

CAPÍTULO 2: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Métodos

Para el logro de los objetivos de la propuesta Gestión de Procesos para la Estructuración de la Unidad de Atención al Usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2014, se requiere aplicar métodos que permitan obtener una información más fehaciente de los servicios que brinda esta institución pública.

2.1.1 Método inductivo.

Como uno de los métodos más utilizados en la investigación científica, nos ayudará en el estudio de la situación actual del ¿Cómo? se están realizando los procesos de servicios que la Gobernación Provincia de Santa Elena brinda a los usuarios en sus necesidades.

2.1.2 Método deductivo.

Contribuirá al planteamiento de las hipótesis y a su comprobación basándose en la observación que se obtendrá de la aplicación del método inductivo siendo estos dos métodos complementarios.

2.2 Clases de investigación

2.2.1 Investigación documental.

Se analizará la documentación (libros, reglamentos manuales, registros oficiales) como fuente de referencia y otros que reposen en los archivos de la institución con la finalidad de observar y conocer los servicios que ofrece la dependencia pública, material que servirá como sustento para el desarrollo del trabajo investigativo el que proporcionará información actualizada y relevante del tema.

2.2.2 Investigación descriptiva.

Como soporte de investigación, para la implementación de esta técnica se requerirá de la aplicación de encuestas, entrevistas, y revisión de documentos, actividades que recogen y seleccionan las características fundamentales del objetivo a ser estudiado como las partes de un todo.

2.3 Técnicas de recolección de la información

De acuerdo a la metodología y tipos de investigación las fuentes más idóneas para obtener resultados cuantitativos y cualitativos son las siguientes:

- Fuentes secundarias: material impreso, material digital
- Técnicas principales:
 - Encuesta: Elaboración de cuestionario.
 - Entrevistas: Elaboración de pliego de preguntas.
 - Análisis de documentos: Recopilación de información documentos (manuales, registros oficiales, otros).
 - Internet: utilización de la tecnología de la información y comunicación.

La recolección de datos se la realizará según los siguientes parámetros:

- Tener claro los objetivos propuestos en la investigación y variable de la hipótesis
- Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio
- Definir las técnicas de recolección de la información (elaborarlas y validarlas)
- Recoger la información, procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión.

2.3.1 Población.

Para describir lo que es la población, se tomará en consideración lo que describe José Nicolás J. (2000), Es el agregado de todos los elementos definidos antes de la selección de una muestra como unidades de muestreo, alcance, tiempo.

Para el cálculo de la población se toma como referencia la siguiente información.

Tabla 1 Población

Institución	Atención a usuarios año 2014												Total
Gobernación de la Provincia de Santa Elena	enero	Febrero	marzo	Abril	Mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	404	445	527	463	428	456	497	486	455	489	426	479	5.555

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena

2.3.2 Muestra proporcional.

Cuando conocemos la probabilidad de ocurrencia, se utiliza la Muestra Proporcional Finita (inferior a 30.000 unidades), fuente: Nicolás J.C. (2000). Investigación integral de mercados un enfoque para el siglo XXI, (pp 116-117). Santafé Bogotá.

Para determinar el cálculo de la muestra proporcional finita “N” se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4PQN}{e^2(N-1) + 4PQ}$$

- n = Tamaño de la muestra
- P = Probabilidad de que el evento ocurra (50%)
- Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)
- e = Error permitido (0.05)
- (N-1) = Factor de error por finitud
- N = Población Universo a investigar

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{4 (0.5) (0.5) 5555}{(0.05)^2 (5555-1) + 4 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{5555}{0.0025 (5554) + 4 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{5555}{14.885}$$

$$n = 373.19$$

2.3.3 Base legal.

Ley Orgánica del Servicio Público: Título V De la administración técnica del talento humano Capítulo 2 Del subsistema de planificación del talento humano, Artículo 57.- De la creación de puestos.- El Ministerio de Relaciones Laborales aprobará la creación de puestos a solicitud de la máxima autoridad de las instituciones del sector público determinadas en el Artículo 3 de esta Ley, a la cual se deberá adjuntar el informe de las unidades de administración de talento humano, previo el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas en los casos en que se afecte la masa salarial o no se cuente con los recursos necesarios.

Se exceptúan del proceso establecido en el inciso anterior los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, las universidades y escuelas politécnicas públicas y las entidades sometidas al ámbito de la Ley Orgánica de empresas Públicas.

Artículo 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.

Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, Artículo 151.- De la creación de unidades, áreas y puestos en función de las estructuras institucionales y posicionales.- La autoridad nominadora sobre las bases de las políticas, normas e instrumentos emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales en el área de su competencia, la planificación estratégica institucional; y, el plan operativo anual de talento humano, por razones técnicas, funcionales, de fortalecimiento institucional o en función del análisis histórico del talento humano, podrá disponer, previo informe técnico favorable de las UATH y del Ministerio de Finanzas, de ser necesario, la creación de unidades. Áreas y puestos, que sean indispensables para la consecución de las metas y objetivos trazados, en la administración pública central e institucional.

Artículo 152.- Disponibilidad presupuestaria.- Las UATS sobre la base del plan estratégico de necesidades de talento humano adoptados por la autoridad nominadora, solicitarán a través de la autoridad nominadora, la creación de puestos, unidades y áreas, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestaria y no se exceda de la masa salarial aprobada, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 57 de la LOSEP.

Artículo 153.- De la creación de puestos.- El Ministerio de Relaciones Laborales conforme a lo señalado en el Artículo 57 de la LOSEP, regulará y aprobará la creación de puestos que sean necesarios para la consecución de las metas y objetivos de cada unidad, área o procesos, de conformidad con la planificación estratégica institucional, el plan operativo anual de talento humano y la administración de procesos, en función de lo dispuesto en este Reglamento General y de las necesidades de los procesos internos de cada institución, planes estratégicos y operacionales y sus disponibilidades presupuestarias; y, el dictamen previo favorable del Ministerio de Finanzas, de ser el caso.

Se exceptúan de los informes de creación de puestos, establecido en el inciso anterior los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades, regímenes especiales, las universidades y escuelas politécnicas públicas y las entidades sometidas al ámbito de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

- La Constitución de la República del Ecuador, Título III, Capítulo Segundo, Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana, Artículo 85. La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas 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 se formularán a partir del principio de solidaridad.

Capítulo Séptimo Administración Pública, Sección Segunda, Artículo 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Sección Tercera, Servidoras y servidores Públicos, Artículo 229. Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o en cualquier título, trabajen, presten servicios o ejercen un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

- La Ley Orgánica del Servicio Público Título III Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano, Capítulo 1 De los deberes, derechos y prohibiciones literal 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.

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe, sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

2.3.4 Entrevistas de análisis cualitativo en los servicios a usuarios, dirigida al sector público.

Entrevista al director provincial del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuicultura y Pesca de la provincia de Santa Elena.

1. ¿Cuál es la misión y visión de la dirección provincial del MAGAP?

Misión: El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca, es la institución rectora del multisector, para regular, normar, facilitar, controlar y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores, en particular representados por la agricultura familiar campesina manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general.

Visión: Para el 2020 el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca contará con un modelo de gestión de calidad basado en sistemas de información y comunicación, que posibiliten la producción de bienes y servicios que garanticen la seguridad alimentaria del país, el crecimiento y desarrollo equitativo, generando valor agregado con rentabilidad económica, equidad social, sostenibilidad ambiental e identidad cultural.

2. ¿Cómo representantes del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuicultura y Pesca en la provincia de Santa Elena, que servicios brindan al sector agrícola, ganadero, de acuicultura y pesca?

Tiene varias acciones con el sector productivo principal encaminada a brindar servicios de asistencia técnica a los productores ganaderos, agricultores, pescadores artesanales a través de programas de inversión proyecto de fomento productivo, programa de innovación, ganadería sostenible, proyecto de café cacao programa del buen vivir rural, seguro agrícola, fomento productivo que genera subvenciones a los agricultores como el proyecto PIDASE, programa del Buen Vivir Rural, proyecto de café cacao, esto va ligado al sistema de información a través del SINAGAP, genera información de servicios de mensajes de textos para conocer precios de productos agrícolas, agropecuarios, costo de producción, censos y encuestas, cadenas agro

productivas, Unidades de Tierras y Asesoría Jurídica brinda asesoría a las organizaciones campesinas, usuarios del agro para procesos administrativos legales que se tengan en cuenta las comunas se rigen por el MAGAP se brinda asesoría y fortalecimiento de capacidades a las 68 comunas de la provincia

3. ¿La institución que representan cuenta con modelo de gestión puede hablarnos acerca del mismo?

Como parte del gobierno central obedece a una planificación al Programa Nacional del Buen Vivir, cuenta con estatuto orgánico de procesos, que rige desde el 2011, estructura a nivel nacional y provincial con unidades administrativas: Habilitantes de apoyo, agregador de valor, planificación de acuerdo a asignaciones de recursos, plan estratégico hasta el 2025 se definen los proyectos y se realizan las diferentes actividades, son insumos herramientas legales administrativas y planificación que permiten realizar el propio modelo de gestión en el Ministerio de Agricultura.

4. ¿Qué clases de acciones promueven para el crecimiento de la producción agrícola?

El fomento productivo con generación de subvenciones proyecto PIDAASSE, sistemas de riego tecnológicos capacidad a productores agrícolas para realizar sus actividades, asistencia técnica permanente a pequeños productores para mejorar el nivel de producción y productividad, capacitaciones en gestiones institucional para mejorar algunos procesos técnicos administrativos en las actividades, tiene como usuario principal al pequeño y mediano agricultor y al que integra la agricultura familiar campesina.

5. ¿Cuenta con proyectos incluyentes para el sector agrícola de la provincia, menciónelas?

La inclusión va ligada a favorecer al pequeño agricultor, a la mujer, a la agricultura familiar campesina PIDAASSE, proyecto sector pesquero artesanal, proyecto del programa del Buen Vivir Rural.

6. ¿Qué medios de comunicación utiliza la institución para promocionar los servicios que ofrece el MAGAP?

El MAGAP tiene una página web www.magap.gob.ec, hay información de disposiciones de todos los proyectos del MAGAP, servicios de información de costos

de producción datos que requiere el productor o instituciones que están ligadas a la producción agrícola portal permanente, dirección de comunicación nacional, zonal, equipos provinciales para difundir información que genera el MAGAP, ferias institucionales que se realizan se da a conocer las actividades del Ministerio.

7. ¿El MAGAP cuenta con algún modelo de gestión?

Cuenta con estatuto orgánico de procesos, con modelo de gestión que se adapta a la planificación plurianual o anual dirigida por la Coordinación de Planificación del Ministerio.

8. ¿La institución cuenta con principios, valores éticos institucionales, méncionelos?

El MAGAP tiene su propio código de ética con ejecutividad, aplicación y responsables, documento que es remitido anualmente a las direcciones provinciales, es monitoreado, dinámico, periódicamente solicitan información para conocer de su aplicación conforme a las necesidades y dinámica que se tiene en cada dirección provincial.

9. ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la Dirección Provincial del MAGAP?

El MAGAP cuenta con una estructura conformada por: Administrativa Financiera, Asesoría Jurídica, Unidades de planificación como procesos habilitantes de apoyo y como agregador de valor: Unidades de procesos, de Tierras, Innovación agrícola, Agropecuaria, de Ganadería Sostenible, interactuación con los usuarios externos Unidad de Ventanilla Única, todos los programas y proyectos se articulan por medio de estas unidades administrativas con la supervisión de la dirección.

10. ¿Cuál fue el presupuesto Asignado por el Ministerio de Ganadería, Acuacultura y Pesca para el año 2014?

El presupuesto asignado para el año 2014 fue de \$138.018,00

11. ¿Indique el número de personal que labora en la institución, de estos cuantos son de nombramiento y cuantos por contrato?

Total 68 servidores públicos: 11 de nombramiento y 57 por contrato de servicios ocasionales.

12. ¿En el área de la agricultura, los productos cosechados tienen aceptación y apertura en el mercado interno? Mencione cuales son estos productos.

Los productos que se cosechan en la provincia de Santa Elena son característicos de la zona, hortalizas como el pimiento, cebolla, tomate, que han tenido mercado interno, cultivo frutales de sandía, melón de ciclo corto con dinámica interna, la cebolla que tiene su trayectoria en Santa Elena, el cultivo de maíz, se está posesionando en la agroindustria, el limón sutil que se lo comercializa en el mercado mayorista y en la cadena de los supermercados.

13. ¿La institución utiliza equipos técnicos y tecnológicos para el servicio que brinda a los usuarios internos y externos?

En el área de producción el fomento productivo va ligado a la asistencia técnica equipos maquinaria de última tecnología para que el productor pueda acceder a estos, el MAGAP cuenta con equipos tecnológico actualizado, para que el servicio que se genere cuente con la información completa, por ejemplo GPS, para el levantamiento de información geográfica, sistemas de información digital para el manejo de información interna y externa para brindar información correcta y lo más completa posible.

14. ¿Los proyectos implementados en el sector agrícola si retribuyen la inversión realizada por los agricultores, mencione cuáles son los más destacados?

Los proyectos que se realizan en la provincia son aquellos que tienen una fuerte demanda a nivel nacional como el maíz, se pretende dejar de importar maíz para satisfacer las necesidades de producción a nivel nacional, se tiene el caso del café, cacao cuya materia prima de elaboración es importado, es por esto que esta clase de cultivos se priorizan por tener una alta demanda en el mercado, la inversión realizada se retribuye en diferentes componentes: El ingreso que tienen las familias participantes es alta quienes pueden vivir de la agricultura, la retribución se refleja en la dinámica comercial, logística, transporte, mano de obra, adquisición de insumos, uno de los proyectos que ha sobresalido en el sector agrícola es el proyecto PIDAASSE con 20 millones de dólares dinamizada y repartida en todos los sectores en que se produce.

15. ¿El personal que labora en la institución es capacitado en las áreas de responsabilidad, indique cuáles han sido las capacitaciones recibidas durante el año 2014?

Siempre el personal técnico está en constante capacitación, cursos que ofrece la Contraloría, en articulación con otras instituciones como el INIAP, intercambio con otras provincias, el equipo que pertenece a la unidad de apoyo Dirección Financiera, Jurídico de acuerdo a sus necesidades reciben capacitación en: Administración de bienes, en reformas, LOSEP, resoluciones administrativas financiera, temas relacionados al trabajo en equipo, atención al usuario.

16. ¿Los procesos administrativos que se realizan internamente son regidos bajo algún documento legal?

Cada proceso se realiza en función al orden de prioridad y jerarquía decretos, leyes, normas.

17. ¿Qué metodología utilizan para realizar el seguimiento de los trámites u comunicaciones que presentan los usuarios a la institución?

Hay procesos como el sistema documental Quipux que está ligado a la unidad de ventanilla única, tiene una secuencia en los trámites procesados, despachados, en cuanto al tiempo para ser atendidos, este sistema es aplicado desde el 2011, como un sistema de control y mejoramiento en el manejo de la información interna y externa no ingresa un documento si no es por la unidad de ventanilla única y no sale un documento sino es por el sistema documental Quipux.

18. ¿Cómo institución pública reciben apoyo de otros ministerios para cumplir con los planes, programas y proyectos, cuáles son estas instituciones?

Es dinámico para lo que es fomento productivos se trabaja con instituciones que están ligadas a este proceso como el Ministerio de Industrias, SENAGUA en asuntos de riego, con instituciones locales, en asuntos legales con el Consejo de la Judicatura, Administrativo Financiero de acuerdo a las necesidades o acción que se realice articulación con entes de control como el Ministerio de Finanzas.

19. ¿Cuáles han sido los proyectos que han permitido mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Santa Elena? Menciónelos.

El proyecto PIDAASSE, ha sido un impacto importante por la inversión realizada, fortalecimiento a pescadores artesanales, que anteriormente no habían sido atendidos, Agro seguro, el Buen Vivir Rural, apoyo a las asociaciones campesinas, para la innovación agrícola decidir u orientar mejor su producción.

20. ¿Comente sobre su experiencia como director provincial del MAGAP?

Una de las mejores satisfacciones es la de tener un cargo, oportunidad que me ha dado la vida, en calidad de director en el ministerio o cartera de estado, esto conlleva a una serie de responsabilidades administrativas que se tienen que asumir, invertir mucho tiempo en esta actividad, descuidar cosas personales, situaciones que hay que ponerlas a consideración de la institución, todo esto se retribuyen con el deber cumplido, no todo va a salir perfecto se cometen errores, finalmente se tiene la certeza de estar brindando un servicio de la mejor manera posible, de recibir reconocimiento por parte de los usuarios me llena de satisfacción, no se puede realizar una actividad si no se cuenta con el personal idóneo que realiza su trabajo en equipo por un mismo objetivo. (Anexo No.1).

Tabla 2 Categoría y subcategoría de la entrevista realizada al director provincial del MAGAP.

Categoría	Código	Subcategoría
1. Misión, visión de la dirección provincial del MAGAP	MVDPMAGAP	Regula, norma, facilita, controla evalúa la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola pesquera del país, promueve acciones para el desarrollo rural crecimiento de la producción productividad. Visión: para el 2020 se promueve el modelo de gestión de calidad en sistemas e información comunicación, posibilitando la producción de bienes que garanticen la seguridad alimentaria del país.
2. Servicios que brinda al sector agrícola, ganadero, acuicultura pesca	SBSAGAP	Servicios de asistencia técnica a productores ganaderos, agricultores, pescadores artesanales, programas de inversión, fomento productivo, programa de innovación, ganadería sostenible, proyecto de café, cacao, programa del buen vivir rural, seguro agrícola, proyecto PIDAASSE, sistema de información del SINAGAP, asesoría y fortalecimiento de capacidades a 68 comunas de la provincia.
3. Modelo de gestión	MDG	Obedece a una planificación del programa Nacional del Buen Vivir, estructura a nivel nacional de unidades administrativas, habilitantes de apoyo, agregador de valor, planificación con asignaciones de recursos.
4. Acciones que promueve la producción agrícola	APPA	Fomento productivo a través del proyecto PIDAASSE, sistema de riego tecnológico, asistencia técnica a pequeños productores, capacitaciones en gestión institucional para pequeño mediano productor, integración en agricultura familiar campesina.
5. Proyectos incluyentes para el sector agrícola en la provincia	PISAP	Los proyectos incluyentes son PIDAASSE, del sector pesquero artesanal, del programa del Buen Vivir Rural
6. Medios de comunicación para promocionar los servicios	MCPPS	Página web www.magap.gob.ec , manejada por la dirección de comunicación nacional zonal. Equipos provinciales de difusión, ferias institucionales, se comunican las actividades del Ministerio.

7. Modelo de gestión del MAGAP	MGMAGAP	Cuenta con estatuto orgánico de procesos, modelo de gestión que se adapta a la planificación plurianual o anual según la de la Coordinación del Ministerio.
8. Principios, valores éticos institucionales	PVEI	Se rige con su propio código de ética, ejecutiva, aplicable y con responsables, anualmente se remite a las direcciones provinciales, es dinámico, se monitorea constantemente su cumplimiento.
9. Estructura organizacional de la dirección provincial del MAGAP	EODPMAGAP	Conformada por unidad administrativa financiera, asesoría jurídica, planificación (Habilitantes de apoyo). Unidad de procesos, de tierras, innovación agrícola, agropecuaria, ganadería sostenible (Agregador de valor), son supervisadas por la dirección provincial.
10. Presupuesto asignado al MAGAP año 2014	PAMAGAP	Presupuesto año 2014 \$ 138.018,00
11. Personal de nombramiento y contrato	PNC	Personal con nombramiento 11 de contrato por servicios ocasionales 57, total 68.
12. Productos cosechados, aceptación y apertura en el mercado interno	PCAAMI	Productos característicos de la zona, hortalizas: pimiento, cebolla, tomate, frutales: sandía, melón, tienen aceptación en el mercado interno, el maíz se está posesionando en la agroindustria, el limón sutil en el mercado mayorista y en la cadena de supermercados.
13. Utilización de equipos técnicos y tecnológicos en el servicio a usuarios internos y externos	UETTSUIE	El área de producción se maneja con asistencia técnica, equipos y maquinarias de última tecnología, GPS., para levantamiento de información geográfica, sistema de información digital para el manejo de información interna y externa.
14. Proyectos implementados en el sector agrícola retribuyen inversión de los agricultores	PISARIA	El proyecto de cosecha de maíz por la demanda a nivel nacional pretende dejar de importar para cubrir las necesidades de producción a nivel nacional. Se retribuye en los ingresos permanentes de las familias participantes, con la dinámica comercial, logística, transporte, mano de obra, adquisición de insumos, uno de los proyectos que más sobresale es el PIDAASSE con 20 millones de dólares.
15. Personal responsable de las unidades capacitados	PRUC	Reciben capacitaciones constantes el personal de las unidades de apoyo, dirección financiera, jurídico, que ofrece la Contraloría, INIAP, intercambio con otras direcciones provinciales, temas: Administración de bienes, reformas, LOSEP, resoluciones administrativas, financiera, trabajo en equipo, atención al usuario.

16. Régimen legal de los procesos administrativos internos	RPAI	Los procesos se ejecutan en orden a la prioridad, se utilizan decretos, leyes y normas.
17. Metodología utilizada en trámites u comunicaciones presentada por los usuarios	OAGPSE	Utilización de sistema documental QUIPUX, ligado a la ventanilla única de la institución, sistema aplicado desde el año 2011, para el control y mejoramiento en el manejo de información interna y externa.
18. Apoyo de Ministerios para cumplir con los planes, programas y proyectos	AMCPPP	En fomento productivo se trabaja con instituciones como el Ministerio de Industrias, SENAGUA, asuntos legales con el Consejo de la Judicatura, Administrativa Financiera, articulación con entes de control como el Ministerio de Finanzas.
19. Proyectos que mejoran la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Santa Elena	PMCVHPSE	Los proyectos que han otorgado mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes es el proyecto PIDAASSE, Agroseguro, Buen Vivir Rural
20. Experiencia como director provincial del MAGAP	EDPMAGAP	Oportunidad que da la vida, asumir con responsabilidad, y sacrificio un cargo de dirección provincial, se retribuyen con el deber cumplido, se tiene la certeza de otorgar un servicio muy bueno, de recibir reconocimiento, el trabajo en equipo con un mismo objetivo

Nota: Fernández, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>

Tabla 3 Análisis de la entrevista realizada al director provincial del MAGAP de Santa Elena

- **Conocimiento y aplicación de la Misión, Visión de la Institución.**
- **Otorgamiento de servicios de asistencia técnica a productores ganaderos, agricultores, pescadores artesanales, programas de inversión, proyectos de fomento productivo, innovación, sistema de información a través del SINAGAP, Asesoría jurídica a organizaciones campesinas, fortalecimiento de capacidades a comunas.**
- **Se cuenta con modelo de gestión que obedece a la planificación del Programa del Buen Vivir, el orgánico funcional cuenta con unidades habilitantes de apoyo y agregador de valor quienes realizan sus actividades con el presupuesto asignado.**
- **El crecimiento productivo se acciona con el fomento productivo, subvenciones del proyecto PIDAASSE que favorecen las actividades de los pequeños y medianos agricultores integrando en la agricultura a la familia.**
- **El proyecto PIDAASSE se considera como uno de proyectos incluyentes en el sector agrícola, así como otros destinados al sector pesquero y al Buen Vivir Rural.**
- **La página oficial de la web. www.magap.gob.ec, es utilizada como medio de comunicación en todos los aspectos.**
- **Para el desarrollo de las gestiones administrativas, y técnicas, cuentan con modelo de gestión: Estatuto orgánico de procesos adaptado a la planificación del MAGAP.**
- **El Ministerio entrega anualmente el código de ética para su aplicación y ejecución durante el año, este es dinámico.**
- **Su estructura organización se forma de 3 unidades habilitantes de apoyo y 5 unidades como agregador de valor, que interactúan con usuarios internos y externos.**
- **El MAGAP provincial tiene 68 servidores públicos.**
- **Por las características que se presentan en la zona los cultivos básicamente son de hortalizas, pimiento, cebolla, tomate, frutales: sandía, melón, el de mayor demanda es el maíz y el limón sutil.**
- **La calidad del servicio se debe al equipo técnico y tecnológico tanto en el campo agrícola, pesquero, acuicultura como en las instalaciones de la dirección provincial.**
- **El proyecto PIDAASSE con una inversión de 20 millones ha contribuido a la organización y unión familiar en el sector productivo agrícola.**
- **La capacitación al personal es considerada como un aspecto fundamental en el trabajo que desempeña según el cargo.**
- **El sistema documental QUIPUX cumple una función específica en la unidad de Ventanilla única, se receptan y entregan las comunicaciones a usuarios.**
- **Como una fortaleza y apoyo a las funciones que desarrolla en la provincia la dirección provincial del MAGAP cuenta con trabajo que se realiza en coordinación con el MIPRO, SENAGUA, Consejo de la Judicatura, y control del Ministerio de Finanzas.**

Elaborado por: Autora

2.3.5 Entrevista dirigida a representante de entidad bancaria.

1. ¿Cuál es el objetivo principal del banco Del Pacífico?
Efectuar todas las actividades bancarias permitidas por la ley general de instituciones del sistema financiero.
2. ¿Mencione algunos de los servicios que ofrece el banco?
 - Cuenta lista
 - Cuentas de ahorros
 - Cuentas corrientes
 - Depósitos a plazo
 - Crédito de vivienda
 - Crédito de estudio
3. ¿La entidad bancaria utiliza la tecnología de información y comunicación TICs?
¿Describa cuáles?
Dentro de las TICs, el banco utiliza sistemas informáticos creados para la sistematización del sistema y servicios bancarios, internet, servicio de bank red, 1800 servicios al cliente y otros.
4. ¿Cuáles son los beneficios percibidos por los clientes de los servicios que ofrece la banca?
Atención de calidad, eficiencia en los servicios, satisfacción del cliente en sus transacciones bancarias.
5. ¿En qué consiste la sostenibilidad bancaria?
Consiste la credibilidad, en mantener y acoger a nuevos clientes, la responsabilidad, el trabajo profesional desempeñado por el personal, la capacitación en todas las áreas, la motivación, los ascensos, incentivos, mejoramiento de los sueldos a los empleados, actualización de mecanismos técnicos y tecnológicos que permiten brindar un mejor servicio.
6. ¿La entidad bancaria cuenta con programas destinados a la educación?
La entidad posee un programa de crédito educativo.

7. ¿En qué tiempo se confieren los créditos a los solicitantes?

El proceso para realizar el crédito educativo es de 30 días aproximadamente.

8. ¿En qué áreas se destaca la responsabilidad social?

En el área de gobierno corporativo y responsabilidad social.

9. ¿Indique el número de clientes aproximado que tiene la sucursal?

La sucursal La Libertad posee 5000 clientes aproximadamente.

10. ¿La institución cuenta con programas que fortalezcan el medio ambiente?

Si

11. ¿Cuáles son los principios con que cuenta la entidad bancaria?

- Solidaridad
- Legalidad
- Tolerancia
- Lealtad
- Integridad

12. ¿Para impulsar la responsabilidad social que herramientas utilizan?

Gestiona y canaliza el ahorro de las empresas y de las personas a través de cuentas corriente y libretas de ahorro.

13. ¿Qué clases de programas se han desarrollado en este año?

En este año uno de los programas que se está efectuando en alianza con otras empresas se llama "Respira Pacífico" y se basa en la plantación de árboles para crear concientización ecológica.

14. ¿A través del servicio Banca Telefónica, cuántas dificultades presentadas por los clientes se han resuelto y cuántas no?

Se han resuelto el 95% de dificultades presentadas en el servicio de banca telefónica.

15. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de los créditos bancarios?

Ventaja: Un préstamo bancario se puede obtener rápidamente previo al cumplimiento de ciertos requisitos como políticas bancarias.

Desventaja: Pago de multa por atraso en los pagos del crédito. Condicionamiento de la banca, el dinero del crédito solo se puede utilizar en adquisición de bien mueble, vehículo, readecuación de vivienda.

16. ¿Qué calificación de riesgo obtuvo el banco en este año?

La calificación de riesgo que obtuvo el Banco del Pacífico fue de AAA-

17. ¿Cuántas sucursales del banco funcionan en la provincia de Santa Elena?

En la provincia de Santa Elena funcionan 3 sucursales, una en cada cantón y también cuenta con dos ventanillas de extensión.

18. ¿Cuáles son los canales de atención que facilitan las transacciones de los clientes?

Los canales de atención que posee el banco son: Atención en ventanillas, servicio al cliente, banca móvil, cajeros automáticos, bancomático plus, kiosco de auto atención.

19. ¿Existe equidad de género en los empleados que laboran en la institución bancaria?

Si

20. ¿Comente de su experiencia laboral como empleado de la entidad bancaria?

La experiencia laboral ha sido muy placentera ya que existe un buen clima laboral dentro de la organización, poseo la seguridad de estar en una empresa solvente y con prestigio. El área de desarrollo humano se encarga de brindar capacitaciones continuas que nos permiten realizar una atención personalizada al cliente y a su vez adquirir conocimientos del sector financiero en general, además dentro de la organización existen incentivos hacia las personas que se encuentran estudiando para su carrera profesional, que en lo personal me motiva a seguir adelante en mis estudios y obtener un crecimiento laboral dentro de la institución. (Anexo No.2)

Tabla 4 Categoría y subcategoría de la entrevista realizada a representante del Banco del Pacífico

Categoría	Código	Subcategoría
1. Objetivo principal de la entidad bancaria	OPEB	Efectuar actividades bancarias bajo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
2. Servicios bancarios	SB	Cuentas lista, de ahorros, corriente, depósito a plazo, crédito de vivienda, crédito de estudio.
3. Utilización de las TICs por la banca	UTICS B	El Banco utiliza, sistema informáticos con programas específicos, internet, bank red, servicio del 1800 servicio al cliente, otros
4. Beneficios percibidos por los clientes de la entidad bancaria	BPCEB	La Atención de calidad, eficiencia y a tiempo en los servicios entregados, satisfacción de los clientes en sus transacciones bancarias.
5. Sostenibilidad bancaria	SE	Mantener la credibilidad en los cliente permanentes y la acogida de nuevos, el trabajo realizado con profesionalismo y responsabilidad, las capacitaciones que recibe el personal en las diferentes áreas, la motivación, los asensos, mejoramiento de los sueldos a los empleados, actualización de mecanismos técnicos y tecnológicos que mejoran el servicio.
6. Programas destinados a la educación	PDE	La entidad cuenta con el servicio de crédito educativo.
7. Tiempo para conferir créditos a solicitantes	TCCS	Se confieren los créditos en 30 días aproximadamente
8. Responsabilidad social	RS	En el gobierno corporativo y responsabilidad social
9. Cantidad de clientes en la sucursal bancaria	CCSB	Se cuenta con 5000 clientes aproximadamente

10. Programas que fortalecen el medio ambiente	PFMA	Si cuenta con programa, reciclaje de papel.
11. Principios de la entidad bancaria	PEB	Principios de: Solidaridad, legalidad, tolerancia, lealtad, integridad.
12. Herramientas utilizadas en el impulso de la responsabilidad social	HUIRS	Gestiona, canaliza el ahorro de las empresas y de las personas a través de cuentas corrientes y de ahorro.
13. Programas desarrollados en el año	PDA	Se ha desarrollado el programa denominado "Respira Pacífico", que tiene como objetivo plantar árboles para la concientización ecológica.
14. Problemáticas resueltas y no resueltas utilizando la telefonía	PRRUT	Se han resuelto el 95% de las dificultades presentadas por los clientes a través del servicio de banca telefónica.
15. Ventajas y desventajas de propuesta de crédito a clientes	VDPCC	Como ventaja se tiene que el préstamo se adquiere con rapidez, y desventaja pago de multa por atraso en el pago de la cuota por el crédito, condicionamientos de parte del banco en la utilización del dinero obtenido mediante préstamo.
16. Calificación otorgada al banco por el servicio ofrecido en la provincia	COESOP	Calificación de riesgo del Banco Del Pacífico fue de AAA (Máxima calidad con mínimo riesgo crediticio).

17. Número de sucursales del Bando del Pacífico	NSBDP	Cuenta con 3 sucursales en los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas y dos ventanillas de extensión.
18. Canales de atención que facilitan las transacciones a los clientes	CAFTC	Como canales de atención tiene: Atención en ventanillas, servicio al cliente, banca móvil, cajeros automáticos, bancomático plus, kiosko de auto atención.
19. Equidad de género en los empleados del Banco del Pacífico	EGEBDP	Si existe equidad de género en los empleados que laboran en el Banco del Pacífico.
20. Experiencia laboral como empleado del Banco del Pacífico	EGEA	Experiencia placentera, en una institución que mantiene buen clima laboral, goza de prestigio, el personal es capacitado para mejorar el servicio en atención a los clientes, brinda incentivos a los empleados que estudian la universidad.

Nota: Fernández, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>

Tabla 5 Análisis de la entrevista realizada a representante de Banco del Pacífico

- La entidad bancaria se rige bajo lo que dictamina la Ley general de instituciones del sistema financiero.
- Ofrece los servicios de cuenta lista, de ahorros, corriente, depósito a plazo, crédito de vivienda y estudio.
- Dentro de las TICs utiliza sistemas informáticos administrativos y bancarios, internet, servicio de bank red, 1800 servicio al cliente, otros.
- Entre los beneficios que percibe el cliente, se destaca la atención de calidad, eficiencia en los servicios, la satisfacción del cliente en sus transacciones bancarias.
- El profesionalismo, la capacitación, motivación, ascensos, incentivos, la actualización del equipo técnico y tecnológico son los aspectos que otorgan una sostenibilidad a la entidad bancaria.
- Dentro de sus programas cuenta con uno destinado a la educación.
- Los créditos bancarios se obtienen en 30 días.
- La responsabilidad social se maneja a través del área de gobierno corporativo.
- La sucursal del Banco del Pacífico ubicada en el cantón La Libertad cuenta con 5000 clientes aproximadamente.
- Cuenta con programa para proteger el medio ambiente.
- Se maneja con los principios de solidaridad, legalidad, tolerancia, lealtad, integridad.
- La responsabilidad social es impulsada a través de la gestión y canalización del ahorro de las empresas y personas, utilizando las cuentas corrientes y de ahorro.
- El servicio de banca Telefónica ha podido resolver en un 95% las dificultades de los clientes, evitando que estos por tiempo deban trasladarse a la entidad bancaria.
- Entre las ventajas de créditos bancarios se detalla que estos son recibidos en corto tiempo y como desventaja que por el retraso en el pago de las cuotas se realiza un recargo, el préstamo es condicionado.
- La calificación obtenida por el Banco del Pacífico fue de AAA (Máxima calidad con mínimo riesgo crediticio).
- Se cuenta con tres sucursales y dos ventanillas de extensión en la provincia.
- Los canales más utilizados son la atención en ventanillas, servicio al cliente, banca móvil, cajeros automáticos, bancomático plus, kiosko de Auto atención.
- Existe equidad de género en la entidad bancaria.
- Experiencia laboral placentera, por buen clima laboral, el personal es capacitado de acuerdo al cargo, con lo que se mejora la atención personalizada al cliente, existen incentivos a los empleados que cursan estudios de pregrado, aspecto que motiva a continuar laborando en la entidad bancaria.

Elaborado por: Autora

2.3.6 Entrevista dirigida a la empresa privada.

1. ¿Cuál es el objetivo principal de La empresa Alcivar?

El objetivo principal de la empresa Alcivar es ofrecer al mercado peninsular productos y servicios de excelente calidad.

2. ¿Mencione algunos de los servicios que ofrece la empresa Alcivar?

A través de los locales Alcivar Repuestos y Accesorios y Tecnicentro Alcivar, ofrecemos repuestos y accesorios automotrices y servicios de mantenimiento preventivo, mecánica rápida para vehículos y motocicletas

3. ¿La empresa privada Alcivar utiliza la tecnología de información y comunicación TICs? ¿Describa cuáles?

Nuestra empresa utiliza los sistemas de información por medio de programas en el que se consolida la parte administrativa y contable para el control de las mercaderías y servicios conectados en red internamente. Además las comunicaciones con nuestros proveedores y clientes las manejamos por medio de la tecnología móvil e internet, se hace uso de las redes sociales para la publicidad de las promociones.

4. ¿Cuáles son los beneficios percibidos por los clientes de los servicios que ofrece la empresa Alcivar?

Los beneficios en cuanto a servicios son la atención personalizada, ágil y garantizada que se ofrece a través del personal capacitado con el que contamos.

5. ¿En qué consiste la sostenibilidad empresarial?

La sostenibilidad de la empresa está basada en la captación de clientes a través de la buena atención, en la capacitación constante del personal a cargo de las distintas áreas, en la aplicación de las políticas promocionales atractivas para el público en general y el compromiso con la sociedad de mantenernos en crecimiento, sostener e incrementar el equipo de trabajo, en cuanto al medio ambiente se aplican técnicas de reciclaje en los productos que lo permitan.

6. ¿Cuenta con programas destinados a sectores vulnerables?

Las constantes promociones están dirigidas al público en general, se cuenta con productos de tipo económico que cuentan con la garantía y calidad que merece el cliente, pues su inversión y confianza está en nuestras manos.

7. ¿En qué tiempo se confieren los créditos a los solicitantes?

Los pagos se manejan solo con tarjeta de crédito, puesto que es bastante riesgoso en la actualidad el crédito personal y no se cuenta con un departamento específico para crédito, estamos en crecimiento y nuestros clientes conocen sobre nuestra política de venta.

8. ¿En qué áreas se destaca la responsabilidad social?

Al ser parte de la comunidad estamos prestos a colaborar en lo que esté a nuestro alcance

9. ¿Indique el número de clientes aproximado que tiene la empresa?

La empresa cuenta con aproximadamente 300 clientes entre fijos y ocasionales.

10. ¿La empresa cuenta con programas que fortalezcan el medio ambiente?

Los programas de fortaleza al medio ambiente consisten en promocionar la venta de baterías y recibiendo la usada como parte de pago, además se sugiere a los propietarios de vehículos pesados el reencauche de los neumáticos, lo que representa economía para ellos.

11. ¿La empresa cuenta con principios éticos para el servicio que ofrece, si los tiene descríbalos?

Los principios éticos y valores son la base de nuestro crecimiento, pues nos ha hecho acreedores de la confianza de nuestros clientes pues saben que al dejar su vehículo en nuestras manos están seguros que se reemplazarán los repuestos que sean necesarios para el perfecto funcionamiento del mismo, tenemos claro que es la vida de una familia que se moviliza en ellos.

12. ¿Para impulsar la responsabilidad social que herramientas utilizan?

La empresa abre sus puertas a estudiantes o pasantes, preparándolos y permitiéndoles participar activamente en las áreas contables administrativa y de ventas.

13. ¿Qué clases de programas se han desarrollado en este año?

Participación de pasantes de colegios peninsulares, se dictaron seminarios a clientes sobre el mantenimiento preventivo el ornato e higiene en nuestros locales forman parte del programa.

14. ¿A través del servicio vía telefónica, cuántas problemáticas presentadas por los clientes se han resuelto y cuántas no?

No se describen como problemas las situaciones que se han presentado se ha brindado solución, servicio de consultas referentes a los vehículos.

15. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la propuesta de créditos a los clientes?

Como ventaja se tiene la atención y servicio a través del uso de tarjetas de créditos.

16. ¿Qué calificación se le otorgaría a la empresa durante el año 2014, por el servicio que ofrece en la provincia?

Los clientes califican nuestro servicio como excelente, no se han presentado quejas ni reclamos, nos manejamos de una manera muy responsable, es nuestra meta ser los mejores en la península.

17. ¿Cuántas sucursales de la empresa Alcivar existen a nivel nacional?

Existen tres

18. ¿Cuántas clases de servicios ofrece la empresa en la provincia de Santa Elena?

Los servicios que se ofrecen en el Tecnicentro Alcivar son todos los que se refieren al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, como; balanceo, alineación, abc de motores, revisión y mantenimiento de frenos entre otros servicios de mecánica rápida.

19. ¿Cuáles son los canales de atención que facilitan las transacciones de los clientes?
Las personas, los medios de comunicación telefónica, internet, transferencias bancarias, entrega de los productos solicitados

20. ¿Existe equidad de género en los empleados que laboran en la empresa Alcivar?
Se cuenta con personal de ambos sexos. (Anexo No. 3)

Tabla 6 Categoría y subcategoría de la entrevista realizada a representante de empresa Alcivar

Categoría	Código	Subcategoría
1. Objetivo principal de empresa Alcivar	OPEA	Ofrecer al mercado peninsular productos y servicios de excelente calidad.
2. Servicios que ofrece la empresa Alcivar	SOEA	Servicios en venta de repuestos y accesorios automotrices, de mantenimiento preventivo, mecánica para vehículos y motocicletas.
3. Utilización de tecnología de la información y comunicación	UTIC	Utiliza programas informáticos para consolidar los procesos administrativos y contables, realizar el control de las mercaderías y servicios, conectados en red internamente, móvil e internet con los clientes.
4. Beneficios percibidos por los clientes de la empresa Alcivar	BPCEA	Se identifica como servicios a la atención personalizada, ágil con garantía que se ofrece a través de sus empleados.
5. Sostenibilidad empresarial	SE	La captación de clientes, buena atención, capacitación del personal, promociones atractivas para el público.
6. Programas destinados a sectores vulnerables	PDSV	El stock cuenta con productos de tipo económico con garantía y calidad que merece el cliente.
7. Tiempo de crédito conferido a solicitantes	TCCS	Como política de venta, los créditos se manejan con tarjeta de crédito

8. Responsabilidad social	RS	se colabora en la medida de las posibilidades de la empresa
9. Cantidad de clientes de la empresa	CCE	Se cuenta con 300 clientes aproximadamente
10. Programas que fortalecen el medio ambiente	PFMA	La promoción incluye en la venta de una batería la recepción de la deteriorada como parte de pago, al transporte pesado se le sugiere el rencauche de los automáticos.
11. Principios éticos de la empresa	PEE	Los principios éticos y valores son la base del crecimiento de la empresa.
12. Herramientas utilizadas en el impulso de la responsabilidad social	HUIRS	Se brinda oportunidad a estudiantes de realizar sus pasantías y conozcan el manejo de la empresa.
13. Programas desarrollados en el año	PDA	Seminarios a clientes: Mantenimiento preventivo, participación de pasantes, ornato e higiene como parte del programa anual que realiza la empresa.
14. Problemáticas resueltas y no resueltas utilizando la telefonía	PRRUT	Se brinda solución mediante el servicio de consultas relacionadas con los vehículos.

15. Ventajas y desventajas de propuesta de crédito a clientes	VDPCC	Se describe como ventaja la aceptación de tarjetas de crédito en la atención a los clientes.
16. Calificación otorgada a la Empresa por el servicio ofrecido en la provincia	COESOP	Calificación de excelente, se maneja el trabajo responsablemente.
17. Número de sucursales de empresa Alcivar	NSEA	Existen tres
18. Clases de servicios que ofrece la empresa en la provincia de Santa Elena	CSOEPSE	Todos los servicios relacionados al mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, balanceo, alineación, abc de motores, revisión, mantenimiento de frenos, otros servicios de mecánica rápida.
19. Canales de atención que facilitan las transacciones de los clientes	CAFTC	Los canales se conforman de personas, medios de comunicación telefónica, internet, transferencias bancarias, entrega de productos.
20. Equidad de género en empresa Alcivar	EGEA	Se cuenta con personal de ambos sexos.

Nota: Fernández, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>

Tabla 7 Análisis de la entrevista realizada a representante de empresa Alcivar.

- **La empresa Alcivar tiene como objetivo primordial ofrecer al mercado productos y servicios de excelente calidad.**
- **El servicio que brinda está dirigido a la venta de repuestos, mantenimiento preventivo y de mecánica rápida para vehículos y motocicletas.**
- **Para el logro de sus objetivos utilizan la tecnología de información y comunicación TICs.**
- **La atención personalizada se destaca como uno de los beneficios dirigido a los clientes.**
- **Los factores que permiten la sostenibilidad de la empresa, la buena atención, capacitación constante del personal, ventas promocionales, aplicación de técnicas de reciclaje.**
- **No cuenta con programas destinado a sectores vulnerables, pero si mantienen un stock de productos con precios económicos.**
- **Para facilitar los créditos, se manejan con tarjetas de créditos.**
- **No se maneja plan de responsabilidad social, se colabora en la medida de las posibilidades de la empresa.**
- **Se manejan con clientes fijos y ocasionales entre unos 300 aproximadamente**
- **En la promoción de venta de baterías, se recibe la batería usada como parte de pago, considerando esta actividad como programa que fortalece el medio ambiente.**
- **La empresa cuenta con principios éticos y valores.**
- **Como responsabilidad social brinda la oportunidad a los estudiantes que realicen sus pasantías en la empresa, se han dictado seminarios de mantenimiento preventivo.**
- **Los clientes le han otorgado una calificación de excelente a la Empresa Alcivar por los servicios que brinda.**
- **Se utilizan todos los canales disponibles para la prestación del servicio.**
- **En la empresa si existe equidad de género.**

Elaborado por: Autora

2.3.7 Entrevista dirigida a usuarios internos de la Gobernación provincia de Santa Elena.

Tabla 8 Resultado de las entrevistas realizadas a usuarios internos de la Gobernación provincia de Santa Elena.

1. ¿Puede definir que es un usuario interno?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
La persona que dentro de la empresa o institución realiza un trabajo administrativo y que recibe de un supervisor un producto para ser ejecutado dentro de sus labores	Gobernador, autoridades, servidores públicos que trabajan en esta institución y proveedores los que mensualmente nos prestan sus servicios	Las autoridades, directores, funcionarios y/o empleados	Usuario interno es aquella persona que puede tener acceso a toda la documentación o información de la institución permitiendo dar informes y tomar decisiones sobre lo que pasa en la institución.	Usuarios internos son todos los funcionarios que forman parte o trabajan para una institución, sea ésta del sector público o privado.
2. ¿Qué representa el usuario interno en el sector público?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Es el eje principal dentro de su puesto de trabajo para satisfacer las necesidades solicitadas.	Son los responsables de ejecutar los procesos internos para que los usuarios externos puedan tener un servicio eficiente y eficaz.	Quién satisface las necesidades, requerimientos de los usuarios externos.	Calidad y calidez de la institución donde labora. El desarrollo óptimo en las labores de la institución.	El usuario interno dentro del sector público es conocido como servidor público, estamos prestos para servir a la comunidad; razón por la que debemos brindar un servicio de atención oportuno y eficiente a los usuarios externos.
3. ¿Cómo satisface a la institución para la que trabaja?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Cumpliendo con el 100% de lo encomendado.	Cumpliendo con las funciones de contadora tal como lo establece el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio del Interior y realizando mi trabajo de forma responsable aplicando los conocimientos adquiridos.	Cumpliendo a cabalidad con las responsabilidades encomendadas.	Dando respuestas rápidas a las necesidades que tenga cada uno de los integrantes de la institución.	Aplicando el conocimiento empírico que se va obtenido con la experiencia adquirida en otras instituciones además el conocimiento teórico de normas y reglamentos que se aplican en el ámbito laboral como lo establece el Ministerio del Interior y, realizar de manera eficiente y responsable el cargo que hoy desempeño como tesorera en la institución.

4. ¿Cómo satisface la institución pública las necesidades que presentan los usuarios internos?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Debe hacerlo de manera prioritaria con el fin de que el usuario interno preste más atención y dedicación al trabajo que se le asigne.	Brindando a los usuarios internos las herramientas necesarias como son los recursos materiales y financieros que se necesiten para poder cumplir con los objetivos planteados en un determinado tiempo.	Respetando los derechos de los empleados.	Capacitando al personal en las diferentes áreas que tiene la institución.	Nos brinda y facilita las herramientas necesarias para desarrollar nuestro trabajo de manera eficiente sean estos suministros de oficina y equipo tecnológico que permitan desarrollar nuestras actividades diarias.
5. ¿Cuándo presentó su necesidad a la autoridad superior en qué tiempo obtuvo una respuesta?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No siempre es inmediato por cuanto pasa por varios departamentos y esto implica retraso en las actividades.	Actualmente los procesos internos de pagos están avanzando de manera acelerada en 2 días como máximo porque la autoridad ejecuta los trámites sin dejarlos en el congelador, por ende el personal en general tiene actividades diarias en sus funciones.	Dentro de los 15 a 30 días	Depende del tipo de necesidad que se quiera, si es local es rápido, si son cosas materiales tardan dependiendo de la necesidad.	Puedo decir que en esta institución se ha contrarrestado el proceso burocrático que existía para solicitar algún pedido e incluso una autorización de pago a proveedores, claro está que la obtención de una respuesta inmediata no evita pasar por alto el orden regular jerárquico; todo esto con el objetivo de evitar demoras ante una necesidad.
6. ¿Describa qué clase de necesidades son atendidas por la institución a los usuarios internos?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Las necesidades prioritarias para dar una mejor atención pueden ser materiales con los que se da agilidad al trabajo realizado.	Las autorizaciones de pagos a proveedores, la aprobación de las necesidades, los permisos para servidores públicos; aperturas de procesos de compras públicas, aprobación del Ingreso y salida del personal.	Permisos/licencias Vacaciones, anticipo de remuneraciones.	Mantenimiento preventivo y correctivo de las Pc, creación de correo institucional, mantenimiento de impresoras, subir información de cada departamento a la web.	La aprobación de la Nómina del persona y otros pagos de décimos, fondos de reserva u horas extras; así mismo la autorización de pago a proveedores de las diferentes, la solicitud de suministros, los permisos para atención médica, otros, la salida del personal a otras provincias a fin de cumplir con lo solicitado con el Ministerio del Interior o Ministerio de Finanzas.

7. ¿Cuáles son los servicios que brinda la Gobernación de la Provincia de Santa Elena a los usuarios internos?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Ninguno no contesta.	Mediante el aporte tanto en físico como en conocimientos de cada uno de los servidores públicos se realiza el proceso de servir a la comunidad provincial contribuyendo al buen vivir dando a conocer las políticas públicas y brindar seguridad interna a los ciudadanos, para lograr una eficiente labor se necesita capacitación al personal interno y brindarle todas las facilidades para que el conocimiento interno lo apliquen para mejorar el servicio a la comunidad.	No contesta.	Creación de correo institucional. Quipux. Respaldo de información en el caso que el usuario lo amerite. Asignación de Acceso a ciertas páginas que requiera el usuario, entre otros.	Gobernación de Santa Elena brinda un espacio físico y adecuado para desarrollar nuestra función; también nos brinda movilización para viajar seguros cuando tenemos que cumplir con un requerimiento fuera y dentro de la provincia ya sea capacitación u otra actividad propia del trabajo y cumplir de manera oportuna con la función del cargo a desempeñar.
8. ¿Cuándo ha solicitado un servicio se cumplieron sus expectativas, describa como fue satisfecha su solicitud?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Por lo general tenemos un grave inconveniente con nuestro jefe superior por cuanto el área de talento humano no brinda una buena atención porque no tiene el aval del superior en lo que respecta a los permisos dejando de lado el cumplimiento y el derecho que tiene el usuario interno, se debe tener claro las obligaciones y deberes de cada uno.	Durante el tiempo de trabajo como servidor público he solicitado capacitaciones del área en que me desempeño de las cuales de un 100% han sido atendidas el 50% estimo que debería realizarse un plan de capacitaciones anuales para que todos en el año sean capacitados en la Contraloría General del Estado donde dan capacitaciones gratuitas.	No siempre se cumplen las expectativas, se suele esperar cierto tiempo para obtener una respuesta a la necesidad.	Si fue rápida y esto se realizó dependiendo de la necesidad, del departamento.	En cuanto a solicitud de permisos y requerimiento de materiales y movilización si ha cumplido mis expectativas. Pero en cuanto a capacitación solo las que ha solicitado el Ministerio del Interior; debería de elaborarse un plan de capacitaciones ya que en la actualidad la Contraloría General del Estado ofrece también este servicio y así daría la oportunidad de que todos los funcionarios retroalimenten sus conocimientos.

9. ¿Mencione el proceso administrativo que se realiza en la institución para atender su necesidad?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
El proceso administrativo que se realiza en la institución debe ser directo con responsables de cada unidad para el que fue nombrado.	<p>1.- Se realiza la necesidad o solicitud dirigida a la máxima autoridad.</p> <p>2.- La máxima autoridad analiza la situación e indica si procede o no la solicitud.</p> <p>3.- Si procede se informa inmediatamente al Director Administrativo Financiero para que autorice la salida.</p> <p>4.- El jefe de talento humano realiza la solicitud a la Contraloría General del Estado para que incluyan al personal de la institución.</p> <p>5- Se informa al Servidor Público mediante memo que ha sido atendido y que ha sido aprobado su capacitación y cuenta con los permisos de ley.</p> <p>6.- El Servidor Público asiste y es su obligación aprobar el curso porque de no ser así deben pagar el curso.</p>	Se genera una necesidad a la unidad superior inmediata correspondiente se realiza seguimiento en la unidad correspondiente se recibe / cumple necesidad.	Planea, organiza, ejecuta y controla las actividades para que se den los requerimientos.	Actualmente contamos con la tecnología que nos favorece mucho, tenemos el sistema Quipux en donde enviamos el oficio de la necesidad con copia a las diferentes personas que involucran el proceso, se reasigna este oficio al Director Administrativo Financiero para que apruebe y a su vez le envía a la máxima autoridad que es el señor Gobernador y este apruebe la solicitud.
10. ¿Existe el trabajo en equipo que unidades administrativas utilizan ésta metodología?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No responde	Si existe trabajo en Equipo pero no en todas las áreas aún por la presión y todas las responsabilidades que tienen cada uno no pueden cumplir con las tareas encomendadas por ejemplo lo que pasa en el departamento de compras que existe un solo servidor que también lleva la bodega	<ul style="list-style-type: none"> - Intendencia - Comisarias - Jefaturas - Tenencias - Políticas - Secretaria 	si	En el departamento financiero si existe el trabajo en equipo, si se aplica esta metodología porque sabemos así se trabaja mejor todos opinamos, debatimos y llegamos a una sola respuesta satisfactoria y nos ayudamos mutuamente. No creo que no exista el trabajo en equipo en las demás unidades porque todo el trabajo es en conjunto para un mismo fin, los pagos

	por ende no puede cubrir con todo lo que le encomiendan y se atrasa el trabajo en las Unidades de Presupuesto Contabilidad y Tesorería, quienes si llevamos trabajo en equipo porque el uno depende del trabajo del otro compañero.			dependen del área financiera pero para cumplir con este proceso requerimos de las otras unidades involucradas; tal vez exista la falta de empeño de algunas personas pero también hay funcionarios que trabajan solos como pasa con el guardalmacén que tiene recarga de trabajo y nuestro proceso en la mayoría depende de él pero siempre tratamos de ayudar y presionar para cumplir nuestro objetivo.
11. ¿La institución cuenta con un proceso de evaluación de responsabilidades conferidas a los usuarios internos?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No responde	Si cada semestre el Ministerio de Trabajo exige que se evalúe al personal a través del formulario EVAL-01, donde se califica sobre 100 el desempeño del trabajador mediante indicadores de gestión.	No	Si	Si cada año el Ministerio de trabajo exige que se evalúe al personal a través del formulario EVAL-01, donde se califica sobre 100 el desempeño del trabajador mediante indicadores de gestión.
12. ¿La institución proporciona los equipos y herramientas necesarias para realizar el trabajo en su puesto de trabajo?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No siempre falta más coordinación y deberían tener una planificación y conocer que se necesita para tal actividad.	En el área en que me desempeño se exige el contar con equipos y herramientas de trabajo, siempre están pendientes que tengamos todo lo necesario para nuestras actividades diarias.	No del todo.	Si pero aun hacen falta más herramientas idóneas para el correcto funcionamiento de ciertos equipos.	Si, en el puesto de tesorera tengo los suministros necesarios y equipo apropiado para cumplir con las labores encomendadas.

13. ¿Describe como es el clima laboral en la institución?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Unas veces tensa porque se necesita más integración solo se concentra en un lugar y debe concientizarse al personal, en ocasiones no conocemos a las los compañeros.	Es bien ameno no tengo problemas con nadie y me adapto fácilmente por ende en mi departamento por más conflictivo que sea siempre estamos tratando de llevarnos bien y cumplir a cabalidad con nuestras responsabilidades.	Armónico	A veces es un poco intenso es decir existe poca colaboración en ciertos departamentos lo que provoca conflictos y malestar generando un bajo rendimiento y un mal comportamiento de los trabajadores con su manera de trabajar y de relacionarse.	Si hay buen ambiente laboral en la institución, me parece que todo está bien con los compañeros de trabajo, no creo tener conflicto con nadie porque todos colaboramos en lo que está a nuestro alcance.
14. ¿En este año recibió capacitación acorde al trabajo que desempeña? ¿En qué tema fue capacitado?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Ninguna capacitación en este año.	No en este año no he recibido ninguna capacitación en mi área.	No	Si, código de Linux para la creación de usuarios (correo institucional), cambio de claves en los servidores y manejo de wordpress con php.	Desde que estoy trabajando las únicas capacitaciones a las que no he tenido acceso son las que brinda la contraloría, las que se refieren al puesto de trabajo he tenido la oportunidad de asistir por que son convocadas por el Ministerio del Interior.
15. ¿Cómo usuario interno considera que sus compañeros cuentan con el perfil idóneo para los cargos que desempeñan?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No se respeta el perfil y hay prioridades con ciertos compañeros, se es objeto de crítica por el usuario externo. Se debe ubicar a los compañeros en los puestos de acuerdo a su perfil.	No, considero que muchos de ellos no cuentan con el perfil idóneo porque ingresan por política no tiene conocimientos para desempeñar el cargo, pero en base a pura ayuda y por intereses políticos se mantienen en sus puestos.	No Necesariamente Satisfactoria	No	Muchos de las personas que han ingresado a los cargos públicos han sido por ayuda o por cumplir un compromiso político ya que en ocasiones no cuentan ni con la experiencia ni con la preparación académica que exige un determinado cargo y aun así no se esmeran por la superación.

16. ¿El sueldo que percibe cubre las necesidades básicas? ¿Cuál es su sueldo?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
El sueldo no cubre la canasta básica, ya es hora de la nueva reclasificación, tengo muchos años con el mismo sueldo de \$622.00	No, considero que existe injusticia porque el sueldo que recibo no es equitativo según el cargo que desempeño, no cubre las necesidades ya que uno se prepara más pero no se le considera a la hora del pago, se beneficia a solo el grupo de personas que ingresan con el gobernador de turno. Mi sueldo actual es de \$986,00	No contesta	Si cubre \$733,00	Mi sueldo actual es \$986.00; pero este ingreso no compensa el esfuerzo que he hecho por tener una superación profesional más la experiencia adquirida en otras empresas, uno siempre busca mejorar su calidad de vida y las cosas cada día incrementan su costo; con un sueldo congelado por varios años no compensa el incremento de los gastos.
17. ¿Qué opinión le merece la administración actual que preside el gobernador de la provincia de Santa Elena ?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
No puedo opinar con la administración del señor gobernador, por cuanto esta reciente, esto no permite tomar decisiones por cuanto está pensando que tiene que dejar el cargo y no va a cumplir su propósito	La Administración actual es mucho más ágil con los procesos en cuestión de tiempo porque el señor gobernador revisa y sumilla de forma inmediata por ende el proceso avanza más rápido que con la administración anterior	Satisfactoria	Muy buena	Si bien es cierto la administración de un gobernador tiene como eje primordial la política, pero debe considerarse que para tener una buena administración debe de valorar el talento humano que posee y contratar el personal idóneo, profesionales que ayuden al desarrollo de las actividades encomendadas, muchas veces los cambios por compromisos políticos solo estancan los procesos.
18. ¿Para cumplir con sus funciones que documentos y leyes utiliza ?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
El nuevo Código Integral Penal y la Constitución de la República.	Sistema de Administración Financiera Esigef, Constitución Política de la República del Ecuador, Normativa de Contabilidad Gubernamental, Normas de control interno, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, LOSEP, Acuerdos y Reglamentos que aprueba el Ministerio de Finanzas.	Memos Oficios Actas Convocatorias/ Invitaciones Informes Constitución COOTAD LOSEP ERJAFE.	Leyes y reglamentos laborales ética informática.	El Subsistema Presupuestario de Reformas y Nominas SPRYN, Sistema de Administración Financiera Esigef para los pagos con el kit biométrico, las Leyes que utilizo son: Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas, Ley Orgánica y Reglamento LOSEP, Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social, Código Tributario, acuerdos y reglamentos del Ministerio de Finanzas.

19. ¿Al culminar la jornada laboral como usuario interno cumplió con sus objetivos, describa que proceso utilizó?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Por supuesto que si cumplí con mis objetivos y la meta que me propuse, en la actualidad con el proceso de clasificación y manejo documental para la entrega de documentos al Consejo de la Judicatura.	Si diariamente me pongo metas de cumplimiento por ejemplo un día me dedico solo a trabajar en procesos de devengados y tengo que culminar con todos los que exijo a la unidad de presupuesto, otro solo me dedico a elaborar el anexo transaccional desde inicio hasta el final e informes de autogestión.	Si recepción de disposiciones del superior inmediato agenda de actividades priorización del despacho, ejecución de lo planificado.	Si, la de organizar, ejecutar y controlar las necesidades que se dan en el día a día en cada departamento	Genero la nómina de fondos de reserva, y hago el pago respectivo en el sistema, reviso diariamente documentación completa de los procesos que están listos para ser ejecutados, su cancelación en el sistema, se registra de manera electrónica la ejecución del impuesto al IVA y las retenciones correspondientes a los proveedores; cancelado se archiva la documentación, registro el ingreso y salida del personal en la página del IESS, elaboro las liquidaciones de los funcionarios que cesan en sus funciones, realizo la nómina correspondientes para el pago de la liquidación; el 25 de cada mes reúno la documentación completa para y elaboración del rol de pagos, subo la nómina al SPRYN con los descuentos para su cancelación.
20 ¿Cuáles son sus aspiraciones dentro del sector público?				
Sonia	Diana	Mariuxi	Rebeca	Tania
Dentro de mis aspiraciones que se realice la reclasificación de mi puesto y después ascender y lo que más quisiera llegar a ser Intendente de la provincia.	Ser Directora Administrativa Financiera de institución pública y tener un sueldo por lo menos \$1412.00 que compense los estudios que un servidor público se ha esforzado en tener.	Reconocimiento de mi trabajo, superación laboral, mejoramiento remunerativo.	Adquirir más conocimiento en el área en el cual me desempeño, ser competente a nivel de la carrera, escalar hasta lograr tener el cargo más alto (PHD HACKER)	Tener un mejor sueldo que compense mi preparación académica y la experiencia que he adquirido; además de ser en algún momento jefe de una unidad departamental sea esta administrativa, talento humano o financiera.

Elaborado por: Autora

Tabla 9 Categoría y subcategoría de las entrevistas realizadas a usuarios internos de la Gobernación provincia de Santa Elena.

Categoría	Código	Subcategoría
1. Definición usuario interno	DUI	Persona que realiza un trabajo administrativo.
		Servidores públicos que trabajan en una institución.
		Autoridades, directores, funcionarios y/o empleados.
		Persona que tiene acceso a la documentación o información de la institución y puede tomar decisiones.
		Funcionarios que trabajan para una institución sea pública o privada.
2. Representación usuario interno sector público	RUISP	Eje principal en un puesto de trabajo para satisfacer necesidades
		Responsable de la ejecución de procesos internos.
		Satisface las necesidades, requerimientos de usuarios externos.
		Calidad y calidez en el desarrollo óptimo de las labores de la institución.
		Estar prestos a servir a la comunidad, brindar servicios oportunos y eficientes a los usuarios externos.
3. Satisfacción a la institución que trabaja	SIT	Cumplir en un 100% de lo que se encomienda.
		Cumpliendo las funciones con responsabilidad, aplicando los conocimientos adquiridos.
		Cumpliendo a cabalidad con las responsabilidades encomendadas.
		Responder rápidamente a las necesidades de los integrantes de la institución.
		Aplicando los conocimientos empíricos, ser eficiente y responsable en el cargo.
4. Satisfacción a necesidades presentadas por usuarios internos	SNPUI	La institución debe atender de manera prioritaria las necesidades para que el usuario preste más atención y dedicación al trabajo.
		Brindar las herramientas necesarias, recursos materiales y financieros para cumplir con los objetivos planteados.
		Respetando los derechos de los empleados.
		Capacitando al personal en las diferentes áreas de la institución.
		Facilitar las herramientas para desarrollar el trabajo de manera eficiente.
5. Presentación de necesidad a autoridad superior tiempo de respuesta	PNASTR	No siempre es inmediata, lo que implica retraso en el trabajo.
		Actualmente los procesos internos están avanzando con una duración de dos días se ejecutan los tramites pronto.
		En 15 a 30 días.
		Dependiendo de la necesidad, si es local es rápido, si son cosas materiales tardan.
		Se ha contrarrestado el proceso burocrático, se obtiene respuesta inmediata con el orden regular jerárquico, con el objetivo de evitar demoras en la necesidad.

6. Descripción de necesidades atendidas por la institución a usuarios internos	DNAIUI	Necesidades materiales para agilizar el trabajo.
		Autorizaciones de pago, aprobación de permisos, de ingreso y salida de personal, apertura de procesos de compras públicas.
		Permisos, licencias, vacaciones, anticipo de remuneraciones.
		Mantenimiento preventivo y correctivo de las PC, creación de correo institucional, información de la web.
		Aprobación de nóminas, pagos a proveedores, suministros, permisos.
7. Servicios que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios internos	SBGPEUI	Servir a la comunidad provincial contribuyendo al buen vivir dando a conocer las políticas públicas y brindar seguridad interna a los ciudadanos.
		Permisos, licencias, vacaciones, anticipos de remuneraciones.
		Creación de correos institucionales con el sistema Quipux, respaldo de información, acceso a ciertas páginas.
		Espacio físico para desarrollar las funciones, movilización fuera y dentro de la provincia para cumplir con actividades.
8. Solicitud de servicio cumplimiento de expectativas descripción	SSCED	Se tiene grave inconveniente con el jefe superior, el área de talento humano no brinda una buena atención, se deja de lado el cumplimiento y derecho que tiene el usuario interno.
		Atención en un 100% en capacitaciones.
		Se genera la necesidad a la unidad superior, se realiza seguimiento, se recibe y cumple la necesidad.
		Se cumple de manera rápida dependiendo de la necesidad.
		Se ha cumplido en los permisos, requerimiento de materiales, movilización, capacitaciones sólo las que ha solicitado el Ministerio del Interior, falta retroalimentación de conocimientos.
9. Proceso administrativo que realiza la institución para atender necesidades	PARIAN	Directo con responsables de cada unidad.
		Se realiza la necesidad, la máxima autoridad indica si procede o no, si procede se informa al director Administrativo Financiero.
		Se genera la necesidad a la unidad superior, se realiza seguimiento si se cumple.
		Planea, organiza, ejecuta y controla las actividades para atender los requerimientos.
		Se cuenta con tecnología que favorece Quipux, se envía el oficio de la necesidad con copia a las personas que involucran el proceso, se reasigna el oficio al director.

10. Trabajo en equipo, unidades administrativas que utilizan la metodología	TEUAUM	Existe trabajo en equipo pero no en todas las áreas, por presión y responsabilidad no se pueden cumplir con las tareas, Presupuesto Contabilidad y tesorería trabajan en equipo, el uno depende del otro.
		Intendencia, Comisaría, Jefatura, Tenencias Políticas, Secretaría.
		Si.
		El departamento financiero aplica la metodología, si trabaja en equipo, todos opinan, debaten, llegando a una sola respuesta satisfactoria.
11. La institución cuenta con proceso de evaluación de responsabilidad a usuarios internos	IPERUI	Cada semestre el Ministerio de Trabajo exige que se evalúe al personal utilizando el formulario EVAL 01 sobre 100 el desempeño del trabajador mediante indicadores de gestión.
		Si
		Si cada año utilizando el formulario EVAL 1.
12. La institución proporciona equipos y herramientas para realizar el trabajo	IPEHRT	Falta más coordinación, se debe tener una planificación y conocer que se necesita para tal actividad.
		Se exige que se brinde las facilidades, equipos, herramientas de trabajo para cumplir con las actividades diarias.
		No del todo.
		Si, pero aún faltan más herramientas idóneas para el funcionamiento de equipos.
		Si, se tiene los suministros necesarios y equipo apropiado para cumplir con las labores encomendadas.
13. Descripción del clima laboral en la institución	DCLI	A veces tensa, se necesita más integración, se concentra en un lugar, debe concientizarse al personal, en ocasiones no se conoce a los compañeros.
		Es ameno no se tiene problemas en el departamento si existe conflictos siempre se trata de llevarse bien y cumplir con las responsabilidades.
		Armónico.
		Existe poca colaboración en ciertos departamentos provocando conflictos y malestar generando un bajo rendimiento y mal comportamiento de los trabajadores con la manera de trabajar y de relacionarse.
14. Capacitación acorde al trabajo que desempeña, temas	CATDT	Ninguna capacitación en el año.
		No recibió capacitación en el área.
		No.
		Si, código de Linux para la creación de usuarios, correo institucional, manejo de wordpress con php.
		No se ha tenido acceso a las capacitación que brinda la Contraloría, las relacionadas al trabajo las he recibido del Ministerio del Interior.
15. Como usuario		No se respeta el perfil, es importante para que exista una buena atención de calidad y no ser criticado por el usuario externo.

interno considera que sus compañeros cuentan con el perfil en los cargos que desempeñan	UICPCD	Muchos de ellos no cuentan con el perfil idóneo, ingresan por política no tienen conocimientos para desempeñarse en el cargo.
		No necesariamente satisfactoria.
		No.
		Ingresan a cargos públicos por ayuda o compromiso político, en ocasiones no cuentan con la experiencia ni preparación académica que exige el cargo.
16. Sueldo percibido cubre necesidades básicas	SPCNB	El sueldo no cubre la canasta básica, nueva reclasificación, se tiene muchos años con el mismo sueldo \$622.00.
		Existe injusticia el sueldo que se recibe no es equitativo de acuerdo al cargo que desempeño, se privilegia a los que ingresan con la nueva administración sueldo \$986.
		Sin respuesta.
		Si cubre, sueldo \$ 733.00.
17. Opinión de la administración actual del Gobernador de la provincia de Santa Elena	OAAGPE	No opina.
		La Administración actual es ágil en los procesos, el señor Gobernador revisa y sumilla de forma inmediata, el proceso avanza más rápido que con la administración anterior.
		Satisfactoria.
		Muy buena.
18. En cumplimiento de funciones que documentos y leyes utiliza	CFDLU	Código Integral Penal, Constitución de la República del Ecuador
		Sistema de Administración Financiera Esigef, Constitución de la República del Ecuador, Normativa de Contabilidad Gubernamental, Normas de Control Interno, Ley Orgánica de Régimen Tributario. LOSEP., Acuerdos y Reglamentos que aprueba el Ministerio de Finanzas.
		Memos, Oficios, Actas, Convocatorias, Invitaciones, Informes, Constitución de La República del Ecuador, COOTAD, OLOSEP, ERJAFE.
		Leyes, reglamentos laborales, Ética Informática.
		Subsistema Presupuestario de Reformas, Nomina SPRYN, sistema de Administración Financiera Esigef, Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, LOSEP, Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social, Código Tributario, Acuerdos y Reglamentos que aprueba el Ministerio del Interior.
		Si cumplí con los objetivos en el proceso de clasificación y manejo documental para la entrega de documentos al Consejo de la Judicatura.
		Diariamente me propongo metas, un día dedico a los

<p>19. Al culminar la jornada laboral como usuario interno, cumplió sus objetivos, describa el proceso</p>	<p>JLUICODP</p>	<p>devengados según se exige a la Unidad de Presupuestos, otro a realizar el Anexo transaccional e informes de autogestión.</p>
		<p>Si, recepción de disposiciones del superior inmediato, agenda de actividades, priorización del despacho, ejecución de lo planificado.</p>
		<p>Si, organizar, ejecutar y controlar las necesidades que se dan en el día en cada departamento.</p>
		<p>Se genera la nómina de fondos de reserva, se hace el pago en el sistema, revisar diariamente la documentación de los procesos que están listos para ser ejecutados, ejecución del impuesto al IVA y retenciones de los proveedores, cancelados se archiva los documentos, registro de ingreso y salida del personal en la página del IESS, elaboración de liquidaciones de funcionarios cesados en funciones, después del 25 de cada mes reúno la documentación para la elaboración del rol de pagos y subir la nómina al SPRYN.</p>
<p>20. Aspiraciones dentro del sector público</p>	<p>ADSP</p>	<p>Reclasificación de mi puesto y ascender, aspiración ser Intendente General de Policía.</p>
		<p>Ser Directora Administrativa Financiera de la Institución Pública, tener un sueldo de \$1412.00, que compense los estudios que un servidor público se ha esforzado en tener</p>
		<p>Reconocimiento de mi trabajo, superación laboral, mejoramiento remunerativo.</p>
		<p>Adquirir más conocimientos en el área, ser más competente, lograr tener el cargo más alto PHD Hacker.</p>
		<p>Tener un mejor sueldo que compense la preparación académica y la experiencia que he adquirido, ser jefe de una unidad departamental, administrativa, talento humano o financiera.</p>

Nota: Fernández, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/reerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>

Tabla 10 Análisis de las entrevistas realizadas a usuarios internos de la Gobernación provincia de Santa Elena.

Preguntas	Resultado
1) ¿Puede definir que es un usuario interno?	Los servidores públicos de la Gobernación de la provincia de Santa Elena identifican al usuario interno como las personas que trabajan en una institución pública o privada, quienes tienen acceso a la información de la institución y pueden tomar decisiones.
2) ¿Qué representa el usuario interno en el sector público?	Definen al usuario interno como el eje principal en un puesto de trabajo, como responsable de la ejecución de procesos internos para satisfacer las necesidades o requerimientos de usuarios externos, el servicio lo desarrollan con calidad, calidez y eficiencia.
3) ¿Cómo satisface a la institución para la que trabaja?	Los servidores públicos entrevistados están conscientes que satisfacer a la institución en un 100%, es cumplir las funciones con responsabilidad, aplicando los conocimientos adquiridos, respondiendo a las necesidades expuestas por los integrantes de la institución.
4) ¿Cómo satisface la institución pública las necesidades que presentan los usuarios internos?	Para la prestación de atención y dedicación al trabajo de parte de los usuarios, la institución debe atender prioritariamente las necesidades elementales de dotar de herramientas, recursos materiales, financieros, de capacitación con los que pueden cumplir con eficiencia los objetivos planteados.
5) ¿Cuándo presentó su necesidad a la autoridad superior en qué tiempo obtuvo una respuesta?	Según las respuestas obtenidas de los entrevistados se puede deducir lo siguiente: Se presentan diferentes manifestaciones como: La necesidad expuesta en la institución es atendida en 15 y 30 días, no siempre es inmediata, retrasándose los procesos, por otra parte manifiestan que los procesos internos tienen una duración de dos días, con lo que se ha contrarrestado la burocracia.
6) ¿Describa que clase de necesidades son atendidas por la institución a los usuarios internos?	Entre las necesidades atendidas se detallan: Autorizaciones de procesos administrativos de pago a proveedores, adquisición de suministros, materiales, mantenimiento de equipos, permisos, vacaciones, anticipo de remuneraciones, otras, lo que indica que la institución si pone interés en el trabajo que desarrollan los usuarios.
7) ¿Cuáles son los servicios que brinda la Gobernación de la provincia de Santa Elena a los usuarios internos?	Los servicios que brinda la Gobernación según las exposiciones de las personas entrevistadas se unifican en el servicio a la comunidad para contribuir al Buen Vivir, haciendo conocer las políticas públicas y garantizando la seguridad interna de los ciudadanos, lo que guarda relación con la misión institucional, adicionalmente atiende las necesidades básicas a las que tiene derecho el usuario interno para el buen desenvolvimiento en sus labores diarias.
8) ¿Cuándo ha solicitado un servicio se cumplieron sus expectativas, describa como fue satisfecha su solicitud?	Los servidores públicos conocen los procesos y procedimientos que deben realizar ante la autoridad competente para adquirir un servicio, planteando la necesidad, dando seguimiento y obtener resultados, sin embargo se sienten inconformes con el trabajo que desempeña la unidad administrativa de talento humano, otros manifiestan que han recibido capacitaciones, unos servicios se atienden inmediatamente otros no según su naturaleza y la disponibilidad de quienes se encuentran como responsables de la unidades administrativas de la institución.
9) ¿Mencione el proceso administrativo que realiza la institución para atender su necesidad?	De acuerdo al orgánico funcional se presenta la necesidad a la máxima autoridad, esta indica si procede o no la petición, si es afirmativa se informa al director administrativo financiero quién deriva la necesidad al departamento que corresponde para que se atienda la necesidad, supervisa y controla el proceso hasta que sea atendido para ello se utiliza el sistema documental Quipux

10) ¿Existe el trabajo en equipo que unidades administrativas utilizan esta metodología?	El trabajo en equipo dentro de la institución no se presenta en todas las unidades o dependencias adscritas a la gobernación, así se tiene que la intendencia general de policía, comisarías, jefaturas, tenencias políticas, secretaría, dirección financiera, si utilizan la metodología de trabajo en equipo pese a las diferencias que surgen por los procesos siempre se llega a una conclusión que satisface el trabajo.
11) ¿La institución cuenta con un proceso de evaluación de responsabilidades conferidas a los usuarios internos?	El Ministerio del Interior a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano dispone que cada seis meses el personal de las instituciones públicas, bajo la dirección de la unidad administrativa de talento humano sean evaluados utilizando para ellos el formulario EVAL 1 que contiene ciertos parámetros e indicadores de gestión con una calificación sobre 100 puntos, proceso que si se cumple en el periodo indicado.
12) ¿La institución proporciona los equipos y herramientas necesarias para realizar el trabajo en su puesto de trabajo?	Las opiniones de las entrevistadas varían unas indican que si son atendidas con las herramientas necesarias para cumplir con sus trabajos otras que no existe coordinación y sugieren que debe elaborarse una planificación para suplir las necesidades de los servidores públicos.
13) ¿Describa como es el clima laboral en la institución?	Por las expresiones vertidas por las entrevistadas el clima laboral es ameno, hay armonía, también se presenta malestar como presentación de relaciones tensas, no se conocen a ciertos servidores públicos refiriéndose a los contratados, existe colaboración de unos y falta de colaboración de cierto personal.
14) ¿En este año recibió capacitación acorde al trabajo que desempeña? ¿En qué tema fue capacitado?	En su mayoría manifiestan que no han recibido capacitación relacionada al área de trabajo, del área financiera si han recibido capacitación del Ministerio del Interior por actualizaciones en los sistemas que utilizan en los procesos contables y de pagos, sugiriendo que se debe aprovechar las capacitaciones que de manera gratuita proporciona la Contraloría General del Estado, las que son abaladas por el Ministerio del Trabajo. Así mismo se capacita al personal que es contratado.
15) ¿Cómo usuario interno considera que sus compañeros cuentan con el perfil idóneo para los cargos que desempeñan?	Todas las entrevistadas opinan que en su mayoría el personal que ingresa a laborar en la institución pública no cuenta con el perfil y la experiencia para ocupar los cargos, sus ingresos se deben a compromisos políticos, además no se considera la preparación académica y experiencia de quienes tienen una trayectoria en el sector público.
16) ¿El sueldo que percibe cubre las necesidades básicas? ¿Cuál es su sueldo?	Respecto al sueldo manifiestan que no cubre la canasta básica, se mantiene el mismo sueldo desde hace varios años, el Ministerio no ha elaborado la planificación para la reclasificación de puestos, consideran que los sueldos percibidos son injustos no están acordes a la experiencia, estudios académicos el mismo que no compensa los gastos del servidor público.
17) ¿Qué opinión le merece la Administración Actual que preside el Gobernador de la Provincia de Santa Elena?	La administración actual es ágil, muy buena, en los procesos administrativos a diferencia de la administración anterior, opinan que para mantenerse deben considerar y valorar el talento humano, aseguran que los cambios que se dan por compromisos políticos no permiten avanzar prontamente los procesos retardándolos.
18) ¿Para cumplir con sus funciones qué documento y Leyes utiliza?	Entre los documentos que utilizan se tiene las comunicaciones como oficios, memorandos, actas, informes, convocatorias, invitaciones, para sustentar legalmente los documentos y procesos administrativos manejan la constitución de la república del Ecuador, Código Integral Penal,

	COOTAD, LOSEP, ERJAFE, documentos administrativo financieros, acuerdos y reglamentos emitidos por el Ministerio del Interior, Ministerio de Finanzas y Ministerio del Trabajo.
19) ¿Al culminar la jornada laboral como usuario interno cumplió con sus objetivos, describa que proceso utilizó?	Todas las usuarias internas entrevistadas informan que cumplen con los objetivos planificados diariamente en sus respectivas áreas de trabajo de acuerdo a las funciones conferidas a cada una de ellas, esto permite cumplir los procesos administrativos y entregar servicios con calidad y calidez.
20) ¿Cuáles son sus aspiraciones dentro del sector público?	Partiendo de una reclasificación de puestos de acuerdo a la preparación académica, la experiencia y conocimientos adquiridos todas las entrevistadas concuerdan en que tienen aspiraciones profesionales y retribuciones económicas que concuerden con su perfil profesional entre estas se detalla Intendente de Policía, Directora Financiera, de Talento Humano, Administrativa.

Elaborado por: Autora

2.3.8 Entrevista dirigida al director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena.

1. ¿Cómo obtuvo el cargo de director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena?

Mientras me encontraba como Jefe de CNEL me indicaron que necesitaban un director administrativo financiero en la gobernación apliqué junto a otros profesionales, presenté mi currículum y al ser calificado por el Ministerio del Interior obtuve una calificación de 900, me encuentro desempeñando el cargo desde septiembre del 2014.

2. ¿Cómo director administrativo financiero, maneja un plan operativo para el personal que labora en la institución que comprende el mismo?

Se trabaja con un sistema que se llama Spryn, bajo una planificación anual y parámetros del Ministerio de Finanzas, en lo que se refiere al personal, parte financiera contable, administrativa, bodega y otros que tienen que ver con la administración.

3. ¿El personal que se encuentra bajo su dirección cuenta con el perfil en los cargos que se desempeñan, comente al respecto?

Se realizaron cambios significativos en la administración de la Gobernación, se nombró a una contadora, CPA graduada en la universidad "Península de Santa Elena", magister y a la tesorera quien tiene dos maestrías en finanzas y tesorería, perfil del bodeguero y asistentes de acuerdo a los que indique la Dirección de Talento Humano del Ministerio del Interior.

4. ¿Qué clase de metodología utiliza para dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que desarrollan los responsables de las unidades administrativas que se encuentran bajo su dirección?

Se utilizan los procesos de la gestión pública, los parámetros de la Contraloría General del Estado, directrices que se cumplen a cabalidad.

5. ¿Cuándo se evalúa al personal, el que ha obtenido una calificación regular, recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral, comente sobre el tema?

Cuando se realizan las evaluaciones y se detectan fallas, se coordina con la delegación de la Contraloría General del Estado de la provincia de Santa Elena en temas como para que el personal se capacite en temas de: Talento humano, contabilidad financiera, contabilidad gubernamental, inventarios permanentes, se contrata a empresa gobernabilidad, administración pública, compras públicas con manejo de USHAY.

6. ¿Se han presentado casos de servidores públicos que incurrieron en indisciplinas que comprometieron a la institución, estos fueron sancionados, cual fue la sanción?
Efectivamente se realizó una auditoría interna y se observó que la contadora no realizaba el trabajo de acuerdo a la contabilidad generalmente autorizada, por lo que según lo manifestado por asesoría legal, se procedió a realizar sumario administrativo así mismo se encontraron irregularidades en una servidora pública que no realizaba los procesos como debía en el departamento de planificación y se la separó de la institución mediante sumario administrativo.

7. ¿Para cumplir con los objetivos institucionales que metodología utiliza?
Empleamos metodologías Control diario de asientos contables, control de CURs, sistema administrativo financiero, contabilidad gubernamental indica a través de los procesos como se debe trabajar para cumplir los objetivos institucionales, la Dirección Financiera del Ministerio del Interior designó al Ing. Cárdenas, quien autorizaba o desaprobaba los asientos contables para la consolidación, la información pasa al Ministerio de Finanzas, para revisión de partidas presupuestarias si se cuenta con el presupuesto respectivo, luego de ser validados pasaban al Banco Central de la ciudad de Guayaquil.

8. ¿Al elaborar el presupuesto anual que aspectos son considerados para mejorar el servicio y la administración gubernamental en territorio?
Los presupuestos anuales planificación del Ministerio del interior se basan en las planificaciones anteriores, y perspectivas de la administración de la autoridad nominadora, el trabajo que realiza con los directores, coordinadores, delegados provinciales, la ciudadanía en territorio presupuesto anual año 2014 de 1400.000 con deuda de más de 200.000 dólares, en el presupuesto de 2015, 98% de ejecutividad

del presupuestos, 1900.00 logrando que este suba han servido para el presupuesto anual 95.67%

9. ¿Quiénes conforman su equipo de trabajo?

La dirección financiera está conformada por: Contadora general, jefe de presupuestos, asistente contable, tesorera, en el área administrativa: Jefe de bodega, compras públicas, tecnología de la información y comunicación, Talento humano, asesoría jurídica, secretaría general, comunicación social y personal de mantenimiento.

10. ¿Cómo motiva al personal para que exista empoderamiento en cuanto a la misión, visión y objetivos institucionales?

Primero, buen trato al personal, pagos puntuales de sueldos según el perfil, informar cual es la misión visión de la Gobernación provincia de Santa Elena y cuáles son los objetivos institucionales, pago de beneficios, cumplimiento de haberes para exigir con el trabajo que se tiene programado.

11. ¿Cómo califica la relación laboral que mantiene con su personal?

Por la experiencia de trabajo que he tenido en el sector privado 40 años y en el sector público 5 años ha sido bueno cumplimiento de horarios de trabajo para buen resultado de los trabajos que se realizan en la gobernación.

12. ¿La toma de decisiones en situaciones laborales las realiza en coordinación con la autoridad nominadora o a título personal?

Según el proceso administrativo en caso de toma de decisiones, se coordina con la unidad administrativa de talento humano quien se enmarca con las leyes laborales incluido la Ley Orgánica de Servicio Público, y se pone en conocimiento de la autoridad nominadora, se trabaja en conjunto no se toma decisiones a título personal porque se caería en vacío administrativo.

13. ¿Cómo se distribuye los ingresos por autogestión?

Las recaudaciones se realizan por medio del departamento de Recaudación Fiscal con el pago de diferentes tasas por permisos de funcionamiento emisión de

certificados de residencia otros, el Ministerio del Interior felicitó por incremento 140.000 a 190.000 dólares.

14. ¿Detalle cómo es el proceso que utiliza cuando se ha presentado un requerimiento en la dirección administrativa financiera?

El jefe de cada unidad realiza el requerimiento ante la dirección administrativa financiera y este lo envía al jefe de adquisiciones y este a su vez coordina con el jefe de compras y bodega si existe en stock, se entrega el pedido y si no se realiza una orden de compra autorizada por la autoridad nominadora se sigue los procesos si es por compras publicar o valor mínimo por caja chica.

15. ¿Cómo Director Administrativo Financiero cuál es su sueldo? Se siente satisfecho con el mismo.

Inicialmente el sueldo era de \$2.500, me siento satisfecho el poder colaborar con mi conocimiento en la administración de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

16. ¿Qué opina usted sobre los servicios que brindan en la actualidad las instituciones públicas?

Las instituciones públicas tienen que ser supervisadas por la gobernación de la provincia deja mucho que desear porque los que están al frente de las instituciones pública son personas que no conocen los procesos, casi el 80% no son de la provincia son del Guayas, son deficientes no ponen al personal adecuado y todo se maneja de manera política.

17. ¿En el ámbito de sus competencias qué opinión le merece la administración del Ing. César Palacios Alejandro, Gobernador de la provincia de Santa Elena?

Es técnico profesional eléctrico, tiene maestría en el CAE, cumple todos los requisitos para administrar esta provincial, obtuvo una calificación de 9.2 sobre 10, es un hombre sin conflictos, luchador nato, es una persona de mediación y arbitraje si no hubiera reunido estos requisitos el señor gobernador yo no hubiera aceptado trabajar.

18. ¿Los componentes que forman la estructura organizacional de la institución son suficientes para cumplir con la misión y visión que tiene la Gobernación provincia de

Santa Elena en territorio y/o se requiere de la creación de una o algunas unidades?
¿Describalas?.

La Gobernación de la provincia de Santa Elena está considerada como No. 1 porque los habitantes que están aquí son más de 200.000 debe existir otra Intendencia General de Policía, se realizó las gestiones ante el Ministerio del Interior para la obtención de 11 partidas presupuestarias de puestos, se habló con varia autoridades del Ministerio del Interior y Finanzas para completar la estructura organizacional que no había antes.

19. ¿El desempeño positivo o negativo de los servidores públicos que se encuentran bajo su responsabilidad se deben a componentes internos o externos de la institución?

No se tiene desempeño negativo y desempeño positivo se debe a un programa preestablecido los servidores públicos son evaluados cada semestre y con ello se ve donde se está fallando, y se soluciona internamente y con el apoyo del personal del Ministerio el Interior.

20. ¿Comente su experiencia como Director Administrativo Financiero durante el periodo que ha trabajado con el Ing. César Palacios Alejandro?

Se pagó a los acreedores, credibilidad de la Gobernación de la provincia se mejoró, gozamos de una respetabilidad, se ha manejado con las partidas presupuestarias, se ha dejado valores por cobrar por 193.000 dólares se dejó el dinero para que se cancelen las cuentas con eficiencia. (Anexo No. 4)

Tabla 11 Categoría y subcategoría de la entrevista realizada al director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena

Categoría	Código	Subcategoría
1. Cargo de director administrativo financiero	CDAFGPSE	Presentación de hoja de vida, calificado por la Dirección Administrativa de Talento Humano del Ministerio del Interior.
2. Manejo de plan operativo para el personal de la institución	POPI	Plan Anual de Política Pública, sistema Spryn y parámetros propuestos por el Ministerio de Finanzas.
3. Perfil en los cargos que desempeñan en la institución	PCDI	La contadora, tesorera, bodeguero, cuentan con el perfil de acuerdo a las normas establecidas por la Dirección Administrativa de Talento Humano del Ministerio del Interior.
4. Metodología para dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades de los responsable de las unidades administrativas	MCCEARUA	Utilización de procesos administrativos de la gestión pública y directrices de la Contraloría General del Estado.
5. Evaluación al personal, se obtienen calificación de regular, se capacita al evaluado para mejorar el desempeño	EPOCREMD	Coordinación con delegación de la Contraloría General del Estado en la provincia de Santa Elena, para capacitar al personal en temas como: Talento humano, contabilidad financiera, gubernamental, inventario permanente, se contrata a empresas privadas para impartir otros temas como gobernabilidad, administración pública, compras públicas con manejo de USHAY.

<p>6. Casos de servidores público que incurrieron en indisciplinas, en la institución, sanciones</p>	<p>CSPIIS</p>	<p>Según auditoría interna se observó que el personal contable no ejercía el trabajo acorde a los procesos financieros, con análisis jurídico se inicia sumario administrativo.</p>
<p>7. Cumplimiento de objetivos institucionales, metodología utilizada</p>	<p>COIMU</p>	<p>Empleo de metodologías de control diario, asientos contables, control de CURs, sistema administrativo financiero, contabilidad gubernamental, con asesoría del Ministerio de Finanzas, revisión permanente de partidas presupuestaria, para confirmación de presupuesto respectivo.</p>
<p>8. Aspectos considerados en la elaboración del presupuesto anual para mejoramiento de la administración gubernamental</p>	<p>ACEPAMAG</p>	<p>Se consideran las planificaciones del año anterior, perspectivas de la autoridad nominadora, el trabajo que desarrolle con los directores, coordinadores, delegados de los ministerios del gobierno nacional con presencia en la provincia de Santa Elena.</p>
<p>9. Quienes conforman el equipo de trabajo</p>	<p>CET</p>	<p>Contadora general, jefe de presupuestos, asistente contable, tesorera. Área administrativa: Jefe de bodega, compras públicas, tecnología de la información y comunicación, talento humano, asesoría jurídica, secretaría general, comunicación social y personal de mantenimiento.</p>
<p>10. Motivación de personal para empoderamiento institucional</p>	<p>MPEIMVO</p>	<p>Buen trato al personal, pagos puntuales de haberes de acuerdo al perfil informar de los objetivos, misión y visión institucional de la Gobernación provincia de Santa Elena.</p>
<p>11. Calificación de la relación laboral que mantiene con el personal</p>	<p>CRLMP</p>	<p>Por la experiencia laboral adquirida en el sector privado y público se califica la relación laboral con el personal de muy buena</p>

<p>12. Toma de decisiones laborales en coordinación con autoridad nominadora o personal</p>	<p>TDLCAP</p>	<p>Se trabaja en conjunto con la autoridad nominadora, no se toman decisiones a título personal porque se caería en vacío administrativo</p>
<p>13. Distribución e ingresos por autogestión</p>	<p>DIA</p>	<p>Se recaudan a través de tasas, los valores son entregados a través de depósitos en el Banco de Fomento y retorna a la institución un porcentaje que es utilizado en las necesidades de la gobernación.</p>
<p>14. Detalle del proceso utilizado en requerimiento ante la dirección administrativa financiera</p>	<p>DPURDAF</p>	<p>Las unidades administrativas elaboran el pedido ante la dirección administrativa financiera, esta dispone al jefe de adquisiciones realice el proceso en coordinación con el responsable de compras públicas y guardalmacén, si no existe se realiza el proceso por ínfima cuantía, caja chica o a través del sistema de compras públicas con la autorización de la autoridad nominadora</p>
<p>15. Sueldo del director administrativo financiero</p>	<p>SDAFGPSE</p>	<p>Satisfacción por sueldo de \$2.500,00</p>
<p>16. Opinión de los servicios que brindan las instituciones públicas</p>	<p>OSBIP</p>	<p>Las instituciones públicas en el 80% están manejadas por personal que no es de la provincia de Santa Elena, estas deben ser supervisadas por la autoridad que representa a la Gobernación provincia de Santa Elena, los cargos se manejan políticamente.</p>
<p>17. Opinión de la administración del Gobernador de la provincia de Santa Elena</p>	<p>OAGPSE</p>	<p>Profesional, tiene maestría en el CAE, cumple todos los requisitos para administrar esta provincial, obtuvo una calificación de 9.2 sobre 10, persona sin conflictos, luchador, mediador de conflictos y arbitraje.</p>

<p>18. Componentes de la estructura organizacional son suficientes para cumplir con la misión y visión de la institución</p>	<p>CEOSCMVI</p>	<p>La provincia cuenta con 200.00 habitantes se requiere de la creación de nuevas unidades, subintendencia, se realizaron gestiones ante el Ministerio el Interior se han obtenido 11 nuevas partidas presupuestarias para puestos que no fueron creados inicialmente en la institución.</p>
<p>19. Desempeño positivo, negativo del personal de su responsabilidad se deben a componentes internos o externos de la institución</p>	<p>DPNPRCIEI</p>	<p>No existe desempeño negativo, el personal de la institución es evaluado semestralmente, se adoptan los correctivos en caso de bajo rendimiento, se cuenta con el asesoramiento del Ministerio del Interior.</p>
<p>20. Experiencia personal en el cargo de director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena</p>	<p>EPDAFGPSE</p>	<p>Se incrementó la credibilidad de la Gobernación de la provincia, gozamos de una respetabilidad, se ha manejado la administración con las partidas presupuestarias, se ha dejado valores por cobrar por 193.000, una administración eficiente, trabajo en equipo.</p>

Nota: Fernández, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>

Tabla 12 Análisis de la entrevista realizada al director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena

- Se cumplió con el proceso de selección en el perfil para ocupar el cargo de director administrativo financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena.
- Manejo de plan anual de política pública, para direccionar a las unidades administrativas y personal que labora en la institución.
- El personal que labora en la dirección financiera y unidades de la Gobernación cuentan con el perfil según se dispone en el acuerdo ministerial 1784 y la Dirección administrativa de Talento Humano del Ministerio del Interior.
- Para dirigir, coordinar, controlar y evaluar los resultados de la gestión administrativa de la institución, se aplican los procesos administrativos de la gestión pública gubernamental, disposiciones de la Contraloría General del Estado.
- Si en los resultados de la evaluación que se realiza al personal se observa falencias estas son inmediatamente atendidas reforzando los conocimientos del personal con capacitaciones acorde a las atribuciones que le han sido asignadas.
- En actos de indisciplinas de los servidores públicos se actúa conforme lo establece la Ley Orgánica del Servicio Público, faltas leves, faltas graves, con sumarios administrativos.
- Utilización de metodologías de contabilidad gubernamentales, sistemas administrativos informáticos, para cumplir con los objetivos institucionales.
- En la elaboración del presupuesto anual se toma como referencia la planificación del año anterior y los compromisos institucionales de la autoridad nominadora.
- Se trabaja en equipo con los responsables de las unidades administrativas y el personal de cada una de estas que comprende el orgánico funcional.
- El personal se siente identificado con los objetivos, la misión y visión de la institución, gracias al buen trato que reciben, los pagos de los sueldos puntuales, se atiende sus necesidades.
- Existe una muy buena relación entre todo el personal de la institución.
- La toma de decisiones se las realiza en coordinación con la autoridad nominadora.
- Los ingresos por autogestión son utilizados en las necesidades institucionales, adquisición en equipos tecnológicos, suministros de oficina y otros
- Cuenta con proceso administrativo interno para atender los requerimientos de las unidades y dependencias adscritas a la Gobernación, por ínfima cuantía, caja chica o a través del portal de compras públicas.
- Los sueldos son de acuerdo al cargo y grado ocupacional.
- Se sugiere que las instituciones públicas de la provincia deben ser supervisadas por el titular de la Gobernación.
- La administración del titular de la Gobernación provincia de Santa Elena es dirigida por un profesional que reúne los requisitos indispensables para contribuir al desarrollo y bienestar de la provincia.
- Por el número de habitantes de la provincia se requiere de la creación y gestiones ante el Ministerio del Interior para obtener nuevas partidas presupuestarias para atender las necesidades de los mismos.
- El desempeño de los servidores públicos de la institución se califica como positivo, se cumple con la planificación anual.
- Satisfacción personal de entregar conocimientos y experiencias en el ámbito administrativo a la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Autora.

Tabla 13 Cuadro comparativo de los servicios público y privado, similitudes.

Servicio Público	Servicio Privado
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio gratuito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio pagado.
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia presupuestaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia presupuestaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Plan Anual de Política Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación anual.
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología básica acorde al rubro establecido en el presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de punta – moderna.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención en aspectos políticos, económicos y sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en funciones específicas según la naturaleza de la empresa privada.
<ul style="list-style-type: none"> • Control de ejecución de proyectos en territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora Proyectos, los ejecuta y controla lento.
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano de nombramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano por contrato.
<ul style="list-style-type: none"> • Lentitud en la entrega de servicios de acuerdo al portafolio de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en la entrega de servicios de acuerdo al portafolio de productos.
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones según grado ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo según los cargos.
<ul style="list-style-type: none"> • Régimen legal: Gestión Pública, Gubernamental, LOSEP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Régimen legal: Empresa Privada, Ley de Compañías.
<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad en imagen y servicio público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad para mantener y acoger a nuevos clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis general de la situación política, económica y social con base en el Plan Anual de Política Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados comparativos con los objetivos de la planificación anual.
Similitudes	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal calificado. • Misión Visión y Objetivos institucionales-empresariales. • Valores éticos, reglamento interno. • Responsabilidad social. • Estructura organizacional. • Satisfacción para el usuario-cliente en sus necesidades (personales, institucionales, empresariales). 	

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1 Descripción y análisis

3.1.1 Descripción.

Tabulación de encuestas dirigida a ciudadanos de la provincia de Santa Elena, de los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, para la creación de la unidad de atención al usuario interno y externo de la Gobernación provincia de Santa Elena (Anexo No. 5).

1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios?

Alternativas	Cantidad
SI	227
NO	146
TOTAL	373

Figura 1 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 1
Elaborado por: Autora

2. ¿Podría detallar usted cuáles son los servicios que conoce?

Servicios que conoce la ciudadanía que brinda la Gobernación de la provincia de Santa Elena	Cantidad
Supervisar el desempeño de las unidades que dependen de la gobernación.	3
Interviene en el sector de la salud.	1
Intervención en protección y mantenimiento del medio ambiente.	2
Interviene en el mejoramiento de obras para la comunidad.	2
A través de la Intendencia General de Policía otorga los permisos anuales de funcionamiento.	71
Brinda garantías para bienestar y la seguridad de las y los ciudadanos.	50
Mediador de conflictos sociales y de tierras comunales.	12
Controla el desempeño de otras entidades.	3
Intervención ante situaciones de la aplicación de leyes de tránsito.	1
Controla el orden público para la tranquilidad de la ciudadanía.	10
Intervenciones y administración en el ámbito político dentro de la provincia.	4
Velar por el cumplimiento de los servicios que brindan las otras dependencias públicas.	15
Atención a las situaciones que aqueja a la ciudadanía por la aplicación de un mal servicio.	49
Supervisa el trabajo de los funcionarios públicos.	2
Interviene en el servicio de la transportación.	2
Realiza gestiones administrativas ante otras dependencias públicas.	12
Atención a los usuarios mediante audiencias.	4
Atención a solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía.	9
Supervisa los proyectos y el cumplimiento del presupuesto para su ejecución.	9
Trabajo con los GADs cantonales y parroquiales.	1
Controla los bienes públicos.	1
Entrega certificados de residencia a través de las jefaturas políticas cantonales.	12
Entrega de pasaportes a través de la unidad de pasaportes.	11
Representa al poder ejecutivo en la provincia.	2
Coordina acciones para garantizar la vida humana en el mar.	2
Coordina acciones de prevención ante situaciones de riesgo con el comité de operaciones emergente COE.	2
Se receptan diferentes clases de denuncias a través de las Comisarías de Policía nacional.	25
A través de las jefaturas políticas de los cantones se miden los conflictos.	1
Socialización de la política pública del Gobierno Nacional.	1
A través de la Intendencia General de Policía se realizan operativos de control de precios y venta de productos, pesas y balanzas.	15
Ninguno.	39
Total	373

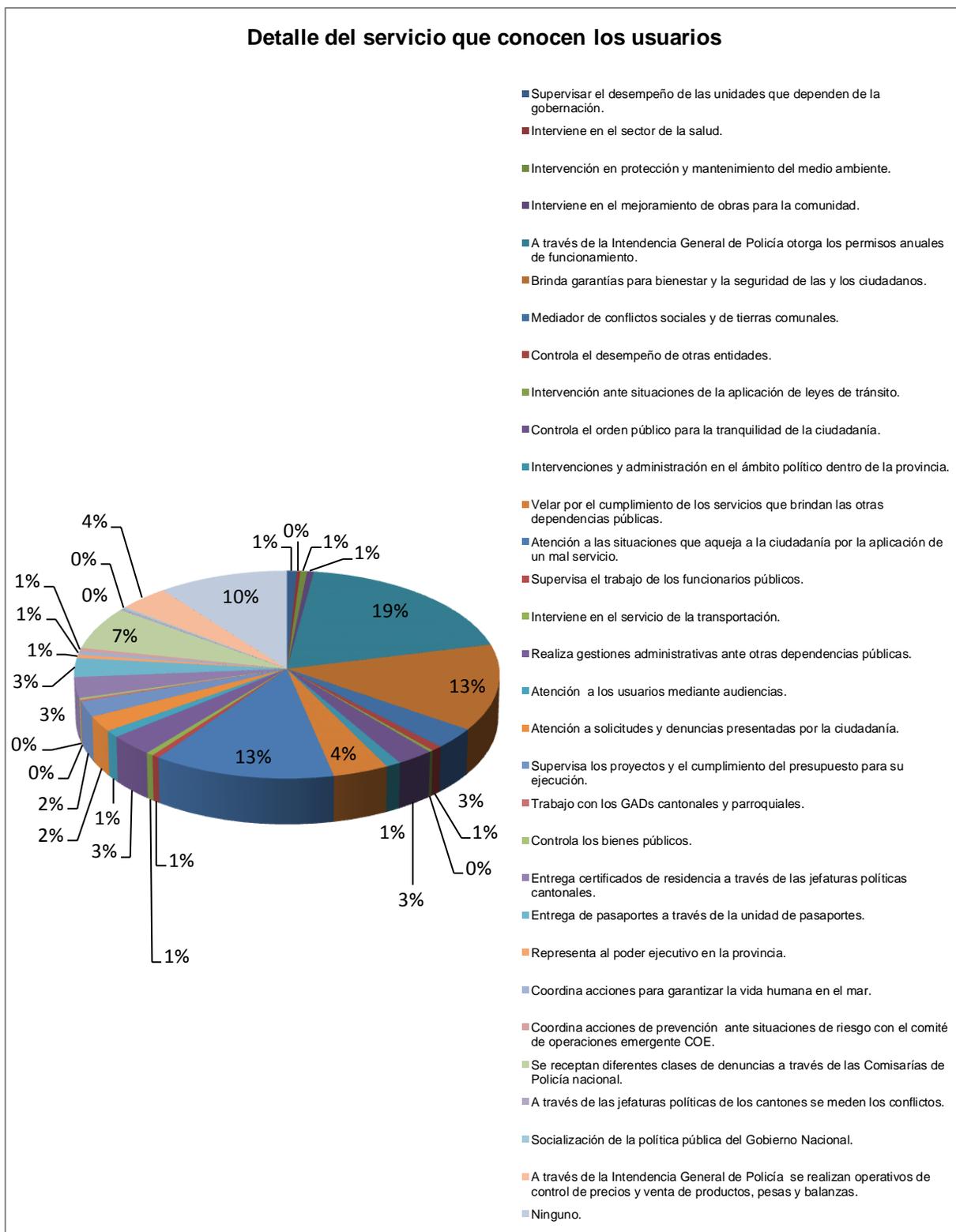


Figura 2 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 2

Elaborado por: Autora

3. ¿En el instante de haber recibido el servicio cómo fue atendido?

Alternativas	cantidad
Con educación, amabilidad, cortesía y respeto	207
Con falta de educación, descortés, irrespeto	8
Ninguno	158
Total	373

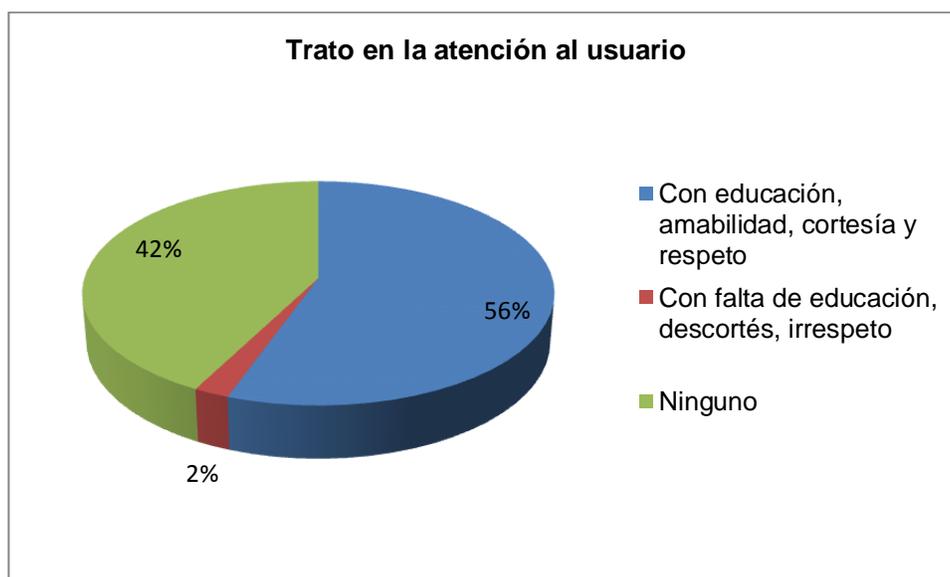


Figura 3 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 3
Elaborado por: Autora

4. Cuando solicitó usted el servicio ¿En qué tiempo fue atendido?

Alternativas	Cantidad
5 minutos	33
10 minutos	35
20 minutos	57
más de 20 minutos	99
ninguno	149
Total	373

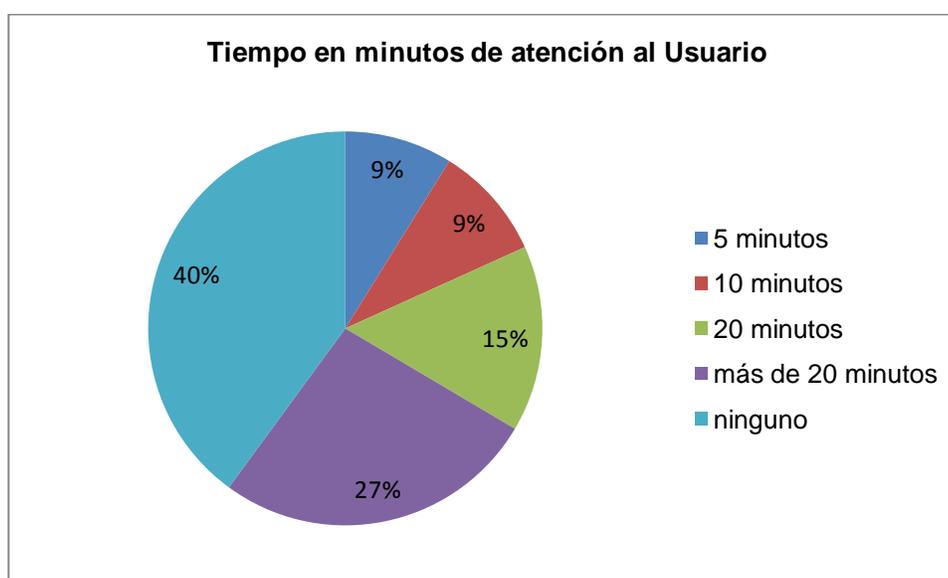


Figura 4 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 4
Elaborado por: Autora

5. ¿Al solicitar audiencia o entregar solicitudes, oficios de atención a sus requerimientos personales, institucionales, en que tiempo se le otorgó una respuesta?

Alternativas	Cantidad
En 2 días	62
En 1 semana	111
En 15 días	51
Ninguno	149
Total	373



Figura 5 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 5
Elaborado por: Autora

6. ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que solicita usted de la institución pública?

Alternativas	Cantidad
Que se brinde una atención ágil y eficiente	42
Que se brinde una atención y servicio con calidad y calidez	44
Que se brinde una atención y servicio, utilizando todos los equipos tecnológicos para agilizar los procesos	69
Todas las alternativas	218
Total	373

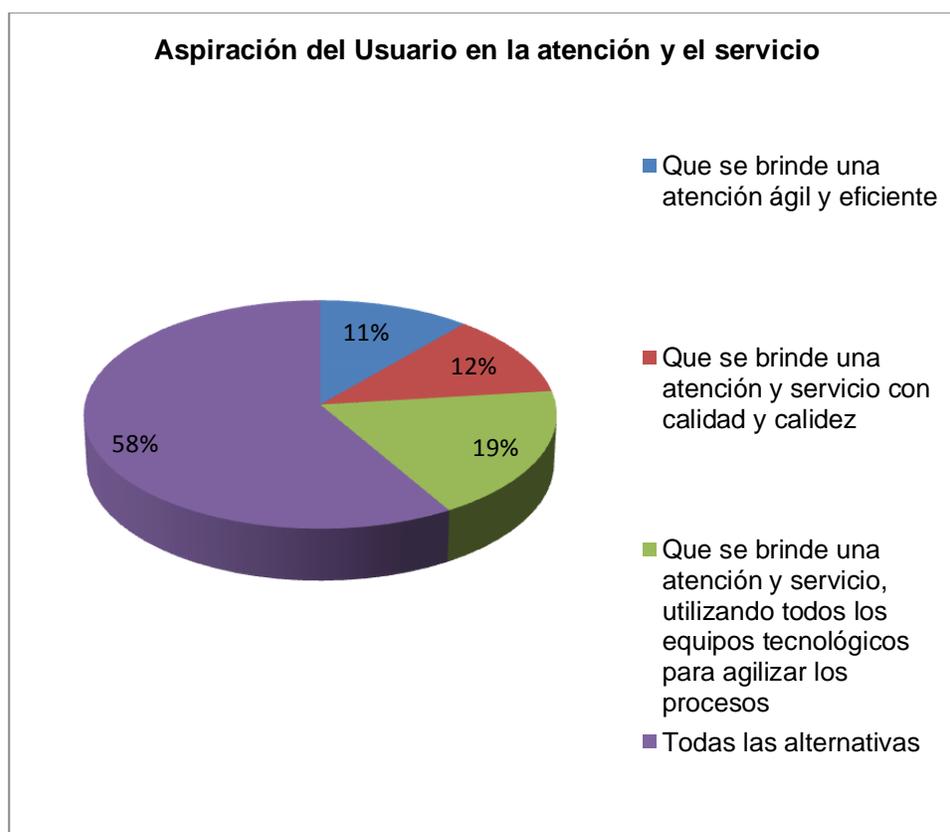


Figura 6 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 6

Elaborado por: Autora

7. El servidor Público que le atiende y brinda el servicio debe ser:

Alternativas	Cantidad
Una persona con conocimientos básicos	17
Una persona con experiencia	73
Una persona profesional con conocimiento y experiencia	283
Total	373

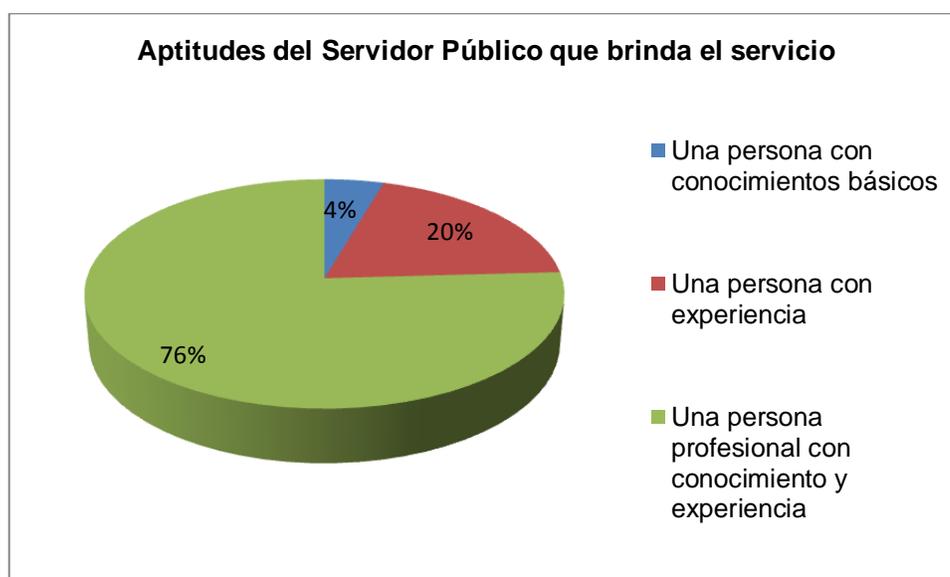


Figura 7 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 7
Elaborado por: Autora

8. ¿Qué opinión le merece la gestión administrativa que está realizando el señor Gobernador de la Provincia de Santa Elena?

Alternativas	Cantidad
Excelente	84
Muy Buena	139
Buena	103
Regular	44
Ninguna	3
Total	373

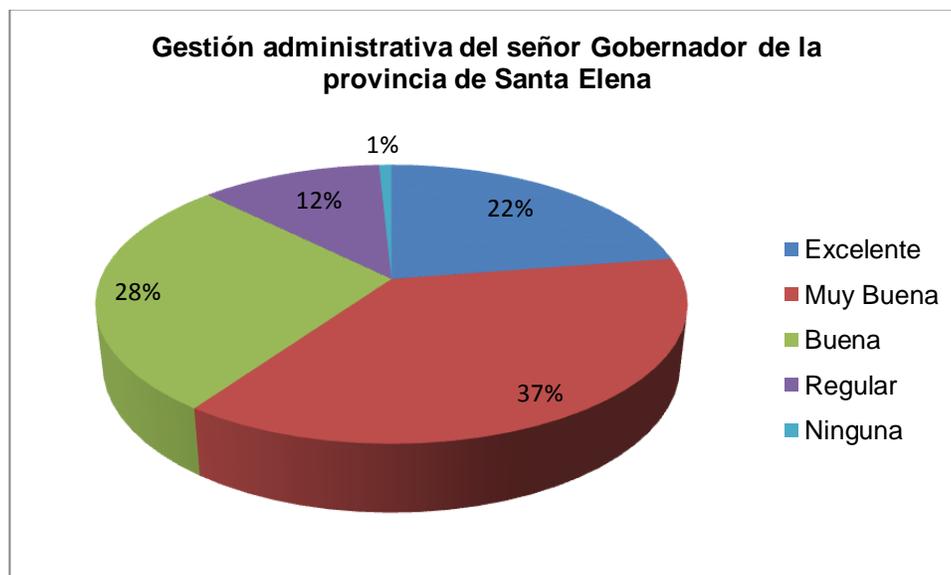


Figura 8 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 8
Elaborado por: Autora

9. ¿Existe la posibilidad de crear una unidad de atención al Usuario Interno y Externo que opina usted al respecto?

Alternativas	Cantidad
Si está de acuerdo	358
No está de acuerdo	8
Ninguna	7
Total	373

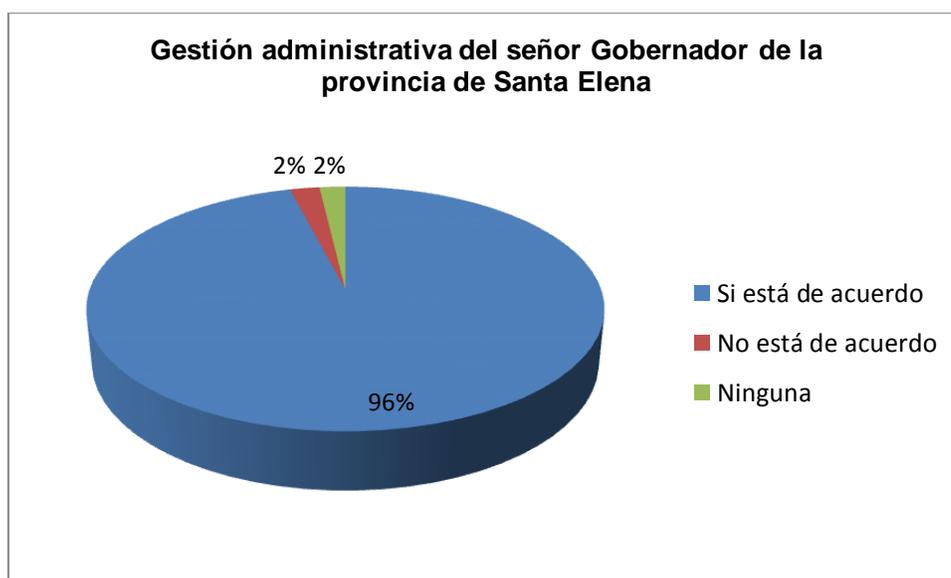


Figura 9 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 9

Elaborado por: Autora

10. ¿Qué sugiere usted para que la institución brinde una excelente atención al usuario?

Descripción	Sugerencias para una excelente atención en servicios
Se realicen brigadas barriales de atención.	1
Colocación de ánforas para sugerencias y reclamaciones en el servicio.	6
Que se brinde atención a la ciudadanía en sus necesidades como se establece en la Ley.	18
Que se cuente con personal profesional y con experiencia.	29
Que haya mayor eficiencia, agilidad y seguimiento en los procesos de atención al usuario.	63
Que haya personal capacitado en todos los puestos de trabajo.	36
Que existas buenas relaciones humanas y orientación a los usuarios.	19
Atención con igualdad de equidad y género.	12
Innovación en el sistema de atención al usuario.	19
Que exista una buena coordinación y administración en cada departamento.	6
Preparación de informes de actividades y gestiones administrativas de la autoridad nominadora.	8
Que sean atentos educados y respetuosos con los usuarios.	24
Sistematización de los trámites para cuidar el medio ambiente-árboles.	3
Control en los servicios que brindan las instituciones.	1
Espacio físico para sala de espera para comodidad del usuario que espera ser atendido.	3
Que se cuente con un departamento que brinde información general.	1
Contratación de personal.	1
Que se cuente con una infraestructura propia para brindar un mejor servicio.	3
Contar con tecnología actualizada.	2
Que los procesos no sean burocráticos.	1
Que el personal reciba capacitación en atención al usuario.	13
Ninguna.	104
Total	373

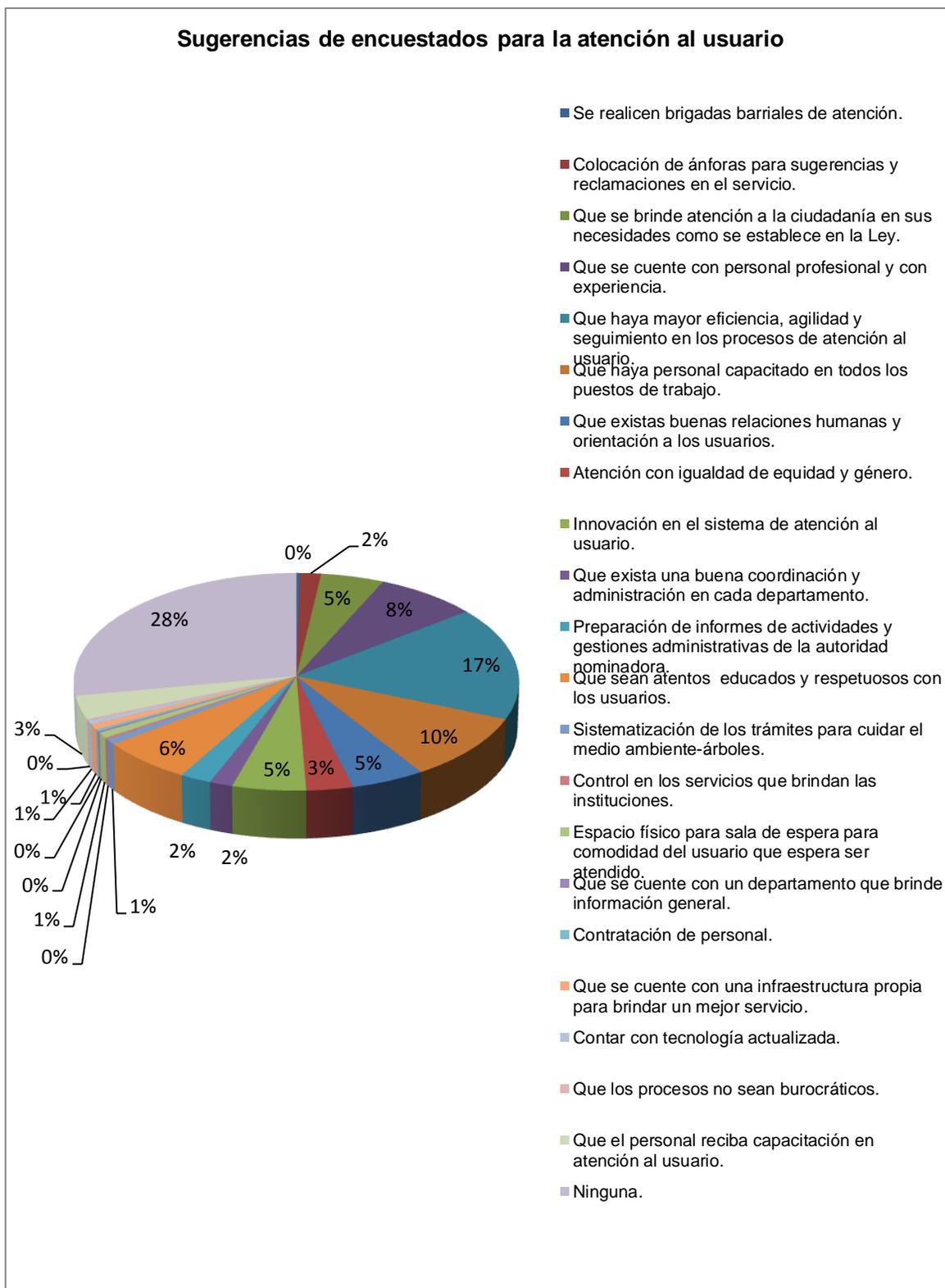


Figura 10 Presentación gráfica del resultado de la encuesta a la pregunta No. 10

Elaborado por: Autor

3.1.2 Análisis.

Tabla 14 Análisis de resultados de las encuestas.

ANÁLISIS	Preguntas	Resultado
	1) ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios?	De las personas que fueron encuestadas respondieron afirmativamente 227 ciudadanos lo que equivale a un 61% y 146 que no conocen los servicios que corresponde al 39%.
	2) ¿Podría detallar usted cuáles son los servicios que conoce?	Del portafolio de servicios que ofrece la institución los más conocidos son: El servicio que se ofrece a través de la Intendencia General de Policía de la provincia de Santa Elena, el otorgamiento de permisos anuales de funcionamiento (PAF.) 71 personas se refieren a este servicio, lo que equivale al 19%; otro servicio es brindar las garantías en seguridad ciudadana 50 personas conocen del servicio lo que representa el 13%; así mismo 49 personas se identifican con el servicio en presentación de querellas por el mal servicio que recibieron de otras dependencias públicas esto representa el 13%; 25 ciudadanos manifiestan conocer del servicios que brindan las Comisaría de Policía Nacional de los cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas en el que se receptan denuncias y se realiza el trámite legal que corresponde, esto significa un 7%; 15 personas indican que conocen de los operativos de control que la Intendencia y Comisaría de Policía realizan en la venta de productos, control de precios, pesas y balanzas, esto representa un 3%, entrega de pasaporte 11 personas conocen y esto representa el 2%; 12 ciudadanos manifiestan que se otorgan certificados de residencia por parte de las Jefaturas Políticas de los tres cantones, esto equivale a 3%, 12 dicen conocer sobre las gestiones administrativas que realiza la gobernación ante otras instituciones públicas esto significa un 3%, en control de orden público 10 personas esto representa el 2%, que actúa como mediador de conflictos de tierras comunales 12 personas esto equivale a 3%, no conocen ningún servicio 39 lo que constituye el 10%; otros servicios como intervenciones en diferentes sectores, atención por medio de audiencias y más servicios son poco conocidos por la ciudadanía.
	3) ¿En el instante de haber recibido el servicio como fue atendido?	207 personas manifiestan que han recibido atención con educación, amabilidad, cortesía y respeto esto en porcentaje representa el 56%; con falta de educación, descortés e irrespeto fueron atendidos 8 ciudadanos lo que equivale al 2%; así mismo 158 personas no han concurrido a la institución para solicitar los servicios esto es un 42%.

ANÁLISIS.	Pregunta	Respuesta
	4) ¿Cuándo solicitó usted el servicio ¿En qué tiempo fue atendido?	33 personas responden que fueron atendidos en 5 minutos esto representa un 9%; en 10 minutos fueron atendidos 35 ciudadanos lo que equivale al 9%; 57 personas responden que se les dio atención en 20 minutos, en porcentaje representa 15%; 99 ciudadanos manifiestan que se les atendió en más de 20 minutos lo que equivale al 27%; y 149 personas no han solicitado los servicios de la institución esto representa el 40%.
	5) ¿Al solicitar audiencia o entregar solicitudes, oficios de atención a sus requerimientos personales, institucionales, en que tiempo se le otorgó una respuesta?	En la entrega de solicitudes, audiencias y atención a requerimientos de los ciudadanos estos recibieron respuesta a sus necesidades de la siguiente manera: en 2 días 62 personas lo que constituye el 16%; 111 personas en 1 semana lo que representa 30%; en 15 días recibieron contestación 51 personas representa el 14%; no recibieron respuesta porque no han acudido a la institución 149 ciudadanos lo que representa el 40%.
	6) ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que solicita usted de la institución pública?	Los ciudadanos encuestados contestaron: Que se brinde una atención ágil y eficiente 42 personas con un porcentaje de 11%; que se dé una atención y servicio con calidad y calidez 44 personas lo que corresponde al 12%; una atención y servicio, utilizando todos los equipos tecnológicos para agilizar los procesos 69 ciudadanos lo que equivale al 19%, así mismo 218 personas quieren que la atención tenga las alternativas descritas anteriormente lo que representa el 58%.
	7) El servidor Público que le atiende y brinde el servicio debe ser:	El servicio y la atención que brindará la persona encargada de entregar el servicio desde la institución pública debe ser: Una persona con conocimientos básicos responden 17, lo que equivale al 4%; una persona con experiencia 73 respuestas representa el 20% y 283 encuestados, requieren los servicios de una persona profesional con conocimiento y experiencia, esto representa el 76%.
	8) ¿Qué opinión le merece la gestión administrativa que está realizando el señor Gobernador de la provincia de Santa Elena?	Los ciudadanos responden a la gestión administrativa de la autoridad nominadora: Calificándola como excelente administración 84 personas esto representa el 22%; de muy buena 139 ciudadanos lo que equivale al 37%; como buena 103 personas constituye el 28%, como regular 44 ciudadanos esto equivale al 12% y ninguna opinión 3 personas esto representa el 1%.
	9) Existe la posibilidad de crear una unidad de atención al usuario interno y externo, ¿Qué opina usted al respecto?	358 ciudadanos manifestaron que están de acuerdo con la creación de la unidad de atención al usuario interno y externo esto representa el 96%, en tanto que 8 personas responden que no lo están lo que equivale al 2% y 7 personas no opinaron esto representa el 2%.

ANÁLISIS	Pregunta	Respuesta
	10) ¿Qué sugiere usted para que la institución brinde una excelente atención al usuario?	Entre las sugerencias más relevantes se describen las siguientes: 63 personas manifiestan que exista mayor eficiencia, agilidad y seguimiento en los procesos de atención al usuario lo que representa el 17%; que haya personal capacitado en todos los puestos de trabajo responden 36 personas esto equivale al 10%, que se cuente con personal profesional y con experiencia solicitan 29 personas constituye el 8%; que sean atentos educados y respetuosos con los usuarios indican 24 personas esto representa el 6%; que existan buenas relaciones humanas y orientación a los usuarios indicaron 18 ciudadanos esto equivale al 5%; innovación en el sistema de atención al usuario solicitan 19 personas esto representa el 5%; atención a la ciudadanía en las necesidades según se establece en la Ley 18 ciudadanos esto equivale 3%; atención con igualdad de equidad y género 12 personas constituye el 2%; capacitación en atención al usuario 13 ciudadanos esto equivale al 3%; se obtiene otras sugerencia de menor relevancia y finalmente 104 ciudadanos informan que no han solicitado el servicio por lo tanto no opinan, esto representa el 28%.

Elaborado por: La Autora

3.1.3 Verificación de hipótesis.

Primera Hipótesis: Si se cumple.

El resultado del diagnóstico realizado a los servicios que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena contribuirá en el desarrollo de nuevos procedimientos para atender mejor las necesidades de los usuarios.

Al aplicar la metodología de investigación descriptiva, utilizando la técnica de la encuesta realizada al personal que labora en la Gobernación de la provincia de Santa Elena y ciudadanía de los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, se obtuvo como resultado lo siguiente:

🚩 De los 373 encuestados a la pregunta No. 1 ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Gobernación de la provincia de Santa Elena a los usuarios? 227 ciudadanos responden que si conocen, lo que representa un 61%, sin embargo 146 personas responden que no conocen de los servicios que ofrece la institución pública lo que equivale al 39%, es importante destacar los servicios que más se conocen estos son:

- El Otorgamiento de permisos anuales de funcionamiento por parte de la Intendencia General de Policía de la provincia de Santa Elena, de este servicio conocen 71 entrevistados, servicio que no es directamente ofrecido por la Gobernación sino por una dependencia adscrita a esta.
- Brinda garantías para el bienestar y la seguridad de los ciudadanos 50 personas afirman conocer de este servicio.
- Atención a las situaciones que aquejan a la ciudadanía por la aplicación de un mal servicio 49 encuestados.
- Se receptan diferentes clases de denuncias a través de las Comisarías de Policía Nacional, 25 ciudadanos.
- Ninguno 39 personas.

El servicio, la atención, el tiempo de atención y de respuesta, aspiraciones de los usuarios, ¿Cómo debe ser el perfil de la persona que atienda a los usuarios?, la calificación que se

otorga a la autoridad nominadora como representante legal de la institución en su gestión administrativa. Las respuestas a estas interrogantes han permitido observar los aspectos que favorecen el servicio y aquellos que de forma negativa no se han fortalecido para optimizar el recurso humano y brindar un servicio eficiente.

Segunda Hipótesis: Si se cumple.

La desorganización, falta de comunicación y el desconocimiento de los servidores públicos en el proceso de sistematización de la documentación que ingresa a la institución pública, ocasiona confusión y malestar en los usuarios.

Como parte de la investigación desarrollada en la Gobernación provincia de Santa Elena, en el planteamiento del problema se detalla que existen 74 usuarios internos, recibándose la cantidad de 704 comunicaciones, con un promedio de 59 usuarios internos que entregan comunicaciones mensualmente, se brinda atención a usuarios externos en número de 2668, con un promedio de 222 comunicaciones recibidas de manera mensual, de estos dos clases de usuarios las comunicaciones se receptan utilizando los medios sistemáticos Zimbra y documental Quipux, así como en físico: oficios, memorandos, otras atenciones realizadas vía telefónica 1.142, con un promedio de 95 llamadas mensuales; atención a usuarios mediante audiencias, 1041, con un promedio de 87 audiencias mensuales totalizando en 5.555 usuarios atendidos, información que corresponde al año 2014 cantidad que varía anualmente.

Se observó que la Unidad de Secretaría General por exceso de trabajo en el desarrollo de sus actividades, no puede atender en un 100% los requerimientos solicitados por los demandantes usuarios internos y externos, presentados verbal y por escrito en la institución. En las entrevistas realizadas a los servidores públicos de la Gobernación provincia de Santa Elena, a las interrogantes: 1. ¿Puede definir que es un usuario interno? La Autoridad nominadora, servidores públicos, contratados bajo el Régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público y Código de trabajo, se define con esta respuesta que si se tiene claro el concepto de Usuario Interno. A la pregunta 5 ¿Cuándo presentó su necesidad a la autoridad superior en que tiempo obtuvo una respuesta?, contestaron: No siempre es inmediata, se

obtiene respuesta en 15 a 30 días, depende del tipo de necesidad, se ha contrarrestado el proceso burocrático, no se tiene claro las obligaciones y deberes

A los ciudadanos de los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, pregunta 4. ¿Cuándo solicitó usted el servicio? ¿En qué tiempo fue atendido? 33 personas contestaron que en 5 minutos equivale al 9%, en 10 minutos 35 ciudadanos equivale a 9%; en 20 minutos 57, corresponde al 15%; en más de 20 minutos fueron atendidos 99 significa un 27%.

A la pregunta 5 ¿Al solicitar audiencia o entregar solicitudes, oficios de atención a sus requerimientos personales, institucionales, en que tiempo se le otorgó una respuesta? Se obtuvo como resultado: En 2 días 62 personas representa el 16%; en 1 semana 111 equivale al 30%; en 15 días 51 corresponde al 14%. A la pregunta 6 ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que solicita usted de la institución pública? A la primera alternativa: Que se brinde una atención ágil y eficiente, se acogen 42 personas equivale al 11%; que se brinde una atención y servicio con calidad y calidez 44 corresponde al 12%; que se brinde una atención y servicio, utilizando todos los equipos tecnológicos para agilizar los procesos 69 ciudadanos representa el 19%; Todas las alternativas manifiestan 218 personas equivale al 58%.

En la entrevista realizada al Director Provincial del MAGAP, a la pregunta 17. ¿Qué metodología utilizan para realizar el seguimiento de los trámites o comunicaciones que presentan los usuarios a la institución? Utilizan el sistema documental Quipux, que está ligado a una ventanilla única, tiene una secuencia en los trámites procesados, despachados en cuanto al tiempo para ser atendidos, sistema que es aplicado desde el 2011, como un sistema de control y mejoramiento en el manejo de la información interna y externa no ingresa un documento si no es por ventanilla única y no sale un documento si no es por el sistema documental Quipux. En la entrevista que se realizó al representante de la entidad bancaria Banco Del Pacífico, a la pregunta 3. ¿La entidad bancaria utiliza La tecnología de la información y comunicación TIC? El banco utiliza sistemas informáticos creados para la sistematización del sistema y servicios bancarios, internet servicios de Bank Red, cuentan con 1800 servicio al cliente y otros. A la pregunta 4. ¿Cuáles son los beneficios percibidos por los clientes de los servicios que ofrece la banca? Atención de calidad, eficiencia en los servicios, satisfacción del cliente en sus transacciones bancarias. A la pregunta 9. ¿Indique

el número de clientes aproximado que tiene la sucursal del Banco Del Pacífico? 5000 clientes.

Tercera Hipótesis: Si se cumple.

La ausencia de talento humano para atender a los usuarios en sus requerimientos, ha causado inconvenientes en el servicio y bajo rendimiento en sus actividades.

Al utilizar la metodología de la investigación aplicando la entrevista a los ciudadanos que habitan en los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, para obtener resultados cualitativos y cuantitativos de la ciudadanía se obtuvieron los siguientes resultados:

A la pregunta 7. El servidor público que le atiende y brinde el servicio debe ser: Primera alternativa: Una persona con conocimientos básicos, afirman 17 personas, equivale al 4%; Segunda alternativa: Una persona con experiencia 73 ciudadanos, corresponde al 20%; Tercera alternativa Una persona profesional con conocimiento y experiencia, acogen 283 personas, representa el 76%. A la pregunta 9 ¿Existe la posibilidad de crear una unidad de atención al usuario interno y externo, que opina usted al respecto? Primera alternativa: Si está de acuerdo afirman 358 ciudadanos, corresponde al 96% segunda alternativa: No está de acuerdo, responden 8 personas equivale al 2%. A la pregunta 10. ¿Qué sugiere usted para que la institución brinde una excelente atención al usuario? Respuestas:

- 18 personas manifiestan Que se brinde atención a la ciudadanía en sus necesidades como se establece en la Ley.
- 29 personas indican que se cuente con personal profesional y con experiencia.
- 63 personas responden que haya mayor eficiencia, agilidad y seguimiento en los procesos de atención al usuario.
- 36 personas dicen que hay personal capacitado en los puestos de trabajo.
- 19 personas manifiestan: Que exista buenas relaciones humanas y orientación a los usuarios.
- 19 personas indican innovación en el sistema de atención al usuario.
- 6 que exista una buena coordinación y administración en cada departamento.

- 3 espacio físico para sala de espera y comodidad del usuario que espera ser atendido.
- 24 que sean atentos educados y respetuosos con los usuarios
- 2 que se cuente con tecnología actualizada.
- 13 que el personal reciba capacitación en atención al usuario.

Las principales técnicas aplicadas en la investigación como son: La observación, Encuestas, entrevistas, revisión de documentos, análisis cualitativo y cuantitativo, han contribuido a la verificación de las hipótesis del trabajo investigativo realizado en la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

3.3 Antecedentes

Según se determina en el Registro Oficial No. 206, Órgano del Gobierno del Ecuador, Administración del Sr. Econ. Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República del Ecuador de fecha miércoles 7 de noviembre de 2007 en la capital Quito, se constituye la Ley de creación de la Provincia de Santa Elena. El proyecto de Ley de creación de la provincia de Santa Elena según el proceso legal se discutió y aprobó en primer debate: mayo 08 de 2007, segundo debate: El 13 y 14 de junio de 2007; 16 y 17 de octubre de 2007.



Figura 11 Representación de la provincia de Santa Elena

Fuente: INEC censo año 2010

Elaborado por: Autora

Así mismo se menciona en la sección segunda.- El Presidente de la República dentro de los diez días contados a partir de la promulgación de la presente Ley, nombrará en su representación al Gobernador de la Provincia, el cual coordinará con la Comisión Interinstitucional a la que se refiere la primera disposición transitoria, la ejecución de la presente Ley en los ámbitos que corresponden al Ejecutivo y la aplicación eficaz de los principios de autonomía, descentralización administrativa y participación ciudadana, sin perjuicio de las competencias establecidas en la Constitución Política de la República y demás leyes.

Con este antecedente se nombra a la Sra. Ana Mirella Triviño, como la primera Gobernadora de la provincia de Santa Elena, el 15 de noviembre del 2007, inicialmente la oficina funcionaba en la Jefatura Política del cantón Santa Elena, por ser una oficina con espacio limitado, se solicita al Alcalde del cantón Santa Elena Lcdo. Dionicio Gonzabay Salinas, facilite las instalaciones en la que funcionaba el CEINFASE, para brindar a la ciudadanía un mejor servicio, se nombra a la Sra. Mercy Quimí Ramírez como Gobernadora encargada, por renuncia presentada por la Ex Gobernadora Sra. Ana Triviño, el 17 de enero de 2008, quien se postula como candidata a Prefecta de la provincia, el 29 de mayo del año 2008 se nombra al Dr. Gino González Barzola, Gobernador, se remueve del cargo el 01 de abril del 2009 y asume las funciones la Dra. Noralma Zambrano Castro, quien renuncia el 01 de septiembre del año 2011, asume las funciones la Ab. Doris Gavilanes Porras, el 02 de septiembre de 2011 como Gobernadora encargada, se nombra el 01 de noviembre de 2011 al Ing. Paúl Soto García, quién es removido el 02 de agosto de 2013, se nombra al Ing. César Palacios Alejandro, Gobernador de la Provincia de Santa Elena quien preside la administración de la institución gubernamental en la actualidad.

3.4 Ubicación geográfica

La Gobernación provincia de Santa Elena se encuentra ubicada en la capital de provincia del mismo nombre Santa Elena, calle Comercio entre Sucre y 10 de Agosto



Figura 12 Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena
Elaborado por: Autora

3.5 Descripción de la Gobernación provincia de Santa Elena

Tabla 15 Talento humano.

Descripción	Régimen legal	Cantidad
Nombramiento	Ley Orgánica del Servicio Público	28
De libre nombramiento y remoción	Ley Orgánica del Servicio Público	21
De contrato por Servicios Ocasionales	Ley Orgánica del Servicio Público	17
De contrato	Código de Trabajo	8
Total		74

Referencia: Gobernación provincia de Santa Elena, Unidad Administrativa de Talento Humano, 2014.

3.6 Estructura organizacional por procesos

La estructura organizacional del Ministerio del Interior, se alinea con el direccionamiento estratégico, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar el ordenamiento orgánico según el Acuerdo Ministerial No. 1784 del 17 de diciembre de 2010. Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos. (Anexo No.6).

Tabla 16 Procesos administrativos

Procesos del Ministerio del Interior	
Proceso Gobernante	Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
Proceso Agregador de Valor	Implementan políticas administrativas y controlan la generación del portafolio de productos destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan su especialización y constituyen la razón de ser de la institución.
Procesos Habilitantes	Están encaminados y generan el portafolio de productos y servicios, para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.
Procesos Habilitantes de Asesoría	Asesoran y fortalecen con sus conocimientos especializados a los procesos, en el momento que estos lo requieran.
Procesos habilitantes de Apoyo	Permiten que los procesos se ajusten, su función es prever y administrar los recursos, facilitando todo lo necesario para la operatividad de los procesos, lo que facilita el cumplimiento de la misión de la organización.
Procesos desconcentrados	Están encaminados a generar el portafolio de productos y prestar servicios de manera desconcentrada y directamente al cliente, usuario, coordinan, implementan y ejecutan programas y proyectos en el ámbito de su competencia.

Referencia: Registro oficial No.102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos, (p.4), por E. Del Pozo Barrezueta, 2010, Quito.

3.7 Clases de Usuarios

Tabla 17 Tipo de usuarios.

Usuarios	Externos	Se identificará al usuario o cliente final que se beneficia del portafolio de productos o servicios y que es externo a la organización:
	Internos	Es el agente receptor del portafolio de productos y servicios generados por otros procesos relacionados de la organización y que son utilizados como insumos de trabajo para la generación de productos terminales.

Referencia: Registro oficial No.102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos, (p.4), por E. Del Pozo Barrezueta, 2010, Quito

3.8 Estructura organizacional Gobernación No. 2

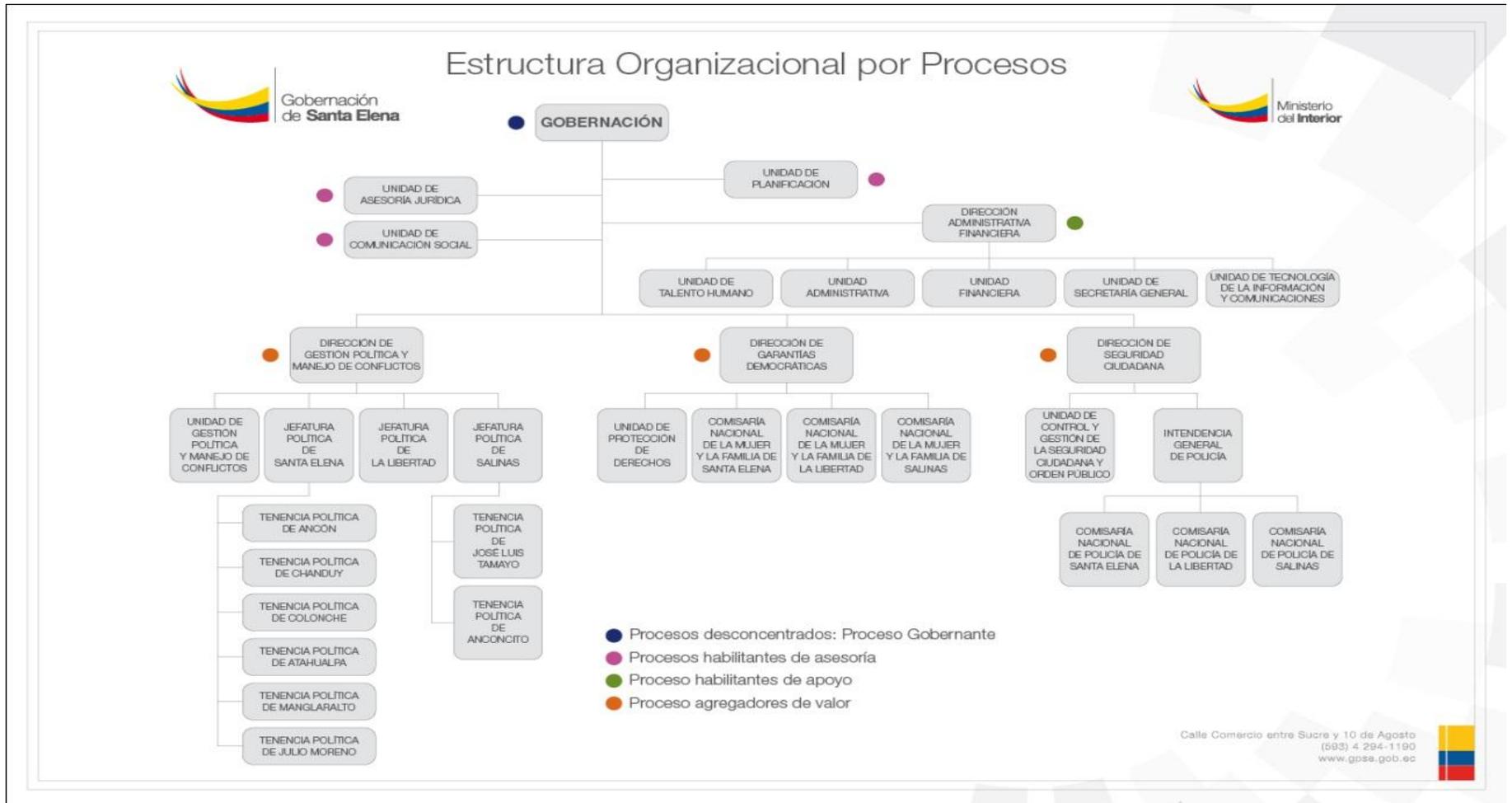


Figura 13 Estructura Organizacional de la Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Página Web de la institución

3.9 Misión

Direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para el fortalecimiento de la gobernabilidad y la seguridad interna para el buen vivir.

3.10 Visión

El Ministerio del Interior es reconocido por la sociedad como la entidad que con estricto respeto a los derechos humanos, la inclusión social y la participación ciudadana, genera las condiciones fundamentales para el desarrollo nacional, el garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad del estado.

3.11 Portafolio de productos y servicios de la Gobernación provincia de Santa Elena

1. Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial.
2. Asegurar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional.
3. Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación.
4. Controlar el buen manejo de los bienes de dominio público y la conservación de los edificios destinados al funcionamiento de los establecimientos públicos.
5. Supervisar que los funcionarios y empleados públicos desempeñen cumplidamente sus deberes.
6. Diseñar mecanismos e implementación para la ejecución de las políticas nacionales y locales, emanadas del Gobierno Nacional.
7. Informar sobre el seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas en la provincia.
8. Presidir el Gabinete Provincial.
9. Presidir el Consejo Provincial de Seguridad Interna.

10. Presidir el Comité de Operaciones Emergentes en la provincia.
11. Nombrar bajo su responsabilidad a los Jefes Políticos, Intendente y Subintendente de Policía, Comisarios y Tenientes Políticos.
12. Supervisar las instituciones de derecho privado que reciban permanente apoyo económico del Estado.
13. Disponer en los casos de declaración de estado de emergencia nacional que los recaudadores de impuestos y contribuciones entreguen a los pagadores de la provincia las sumas correspondientes, sin perjuicio del control posterior que ejercerá la Contraloría General del Estado.
14. Formular mecanismos de coordinación con el régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales.
15. Delegar y articular planes de concertación social y propender a nuevas formas de intervención política.
16. Establecer el diálogo y la concertación para la solución de conflictos en el ámbito de su competencia y localidad.
17. Controlar y gestionar por la tranquilidad y el orden público, exigiendo para ellos el auxilio de la fuerza pública, garantizar la seguridad de las personas y de los bienes, prevenir delitos y combatir la delincuencia.
18. Gestionar la planificación del desarrollo provincial a través de los órganos del régimen provincial dependiente.
19. Aprobar los instructivos e impartir órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia.
20. Presentar anualmente al/la Ministro del Interior, un plan de trabajo, con el respaldo de la Comisión Ejecutiva Provincial hasta el 30 de septiembre para el año siguiente en el cual contemple las soluciones a los problemas de la provincia.
21. Las demás atribuciones y deberes que le fueren asignados por la constitución, leyes y reglamentos vigentes así como las políticas emitidas por el la Ministro/a del Interior o su delegado.

3.12 Análisis y evaluación del FODA institucional

Tabla 18 FODA.

	Fortaleza	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo. • Responsabilidad y autoridad. • Conocimiento de Gestión Pública • Gestiones de Autogestión (cobro de tasas legalmente autorizadas). • Tecnología de la información y comunicación. • Experiencia del talento humano de nombramiento. • Servicio y direccionamiento en política pública. • Trabajos coordinados con direcciones, coordinaciones, delegaciones y secretarías de los Ministerios y Secretarías del Estado. • Trabajo coordinado con los GADs Provincial, Cantonal y Parroquial. • Trabajo coordinado con instituciones dependientes de la Gobernación provincia de Santa Elena (Jefaturas Políticas, Tenencias Políticas, Comisarías de Policía Nacional) • Trabajo coordinado con Gestor de Seguridad y Mediador de Conflictos del Ministerio del Interior. • Trabajo coordinado con las Fuerzas Armadas y Fuerza Pública. • Otorgamiento de horas para preparación académica pregrado, postgrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Congelamiento de salarios. • Escasa capacitación del talento humano. • Reclasificación de puestos en la institución. • Grado de dependencia del Ministerio del Interior en la toma de decisiones. • Rembolso del recurso económico por autogestión a largo plazo por parte del Ministerio de Finanzas. • Presupuesto asignado a la institución no corresponde al elaborado por la unidad de planificación. • Falta de motivación y reconocimientos al talento humano de la institución. • Cierta resistencia al cambio tecnológico implementado en la entidad pública.
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de competencia no existen rivales. • Poder Político del Ejecutivo en territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la Ley Orgánica del Servicio Público • Cambios en la Estructura organizacional del Ministerio del Interior • Zonificación territorial, centralización de poderes.

Referencia: Elaborado por la Autora

**CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD SERVICIOS A
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS**

4.1 Justificación

La Gobernación de la Provincia de Santa Elena desde su creación según Registro Oficial No. 206 de fecha 07 de Noviembre de 2007, como institución dependiente del Ministerio del Interior, tiene la misión de direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por las diferentes carteras de estado como los de las secretarías, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para el fortalecimiento de la gobernabilidad y la seguridad interna para el buen vivir.

Las gestiones administrativas derivadas de las Atribuciones y responsabilidades de las gobernaciones como de su representante el señor gobernador en territorio establecidas en el Registro Oficial No. 102 de fecha 17 de diciembre del 2010 edición especial del Ministerio del Interior Acuerdo 1784 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en las que se señala 21 responsabilidades que se fundamentan en cuatro ejes transversales implementados por el Gobierno Nacional:

- Seguridad y justicia
- Desarrollo social y Talento humano
- Patrimonio, política y política económica
- Producción y sectores estratégicos

Ejes que pretenden el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos, suscitar mayor producción y robustecer las capacidades del talento humano.

En estas circunstancias las actividades y procesos administrativos del portafolio de productos y servicios que demandan los usuarios internos y externos se realizan internamente en las unidades administrativas, dependencias adscritas a la Gobernación provincia de Santa Elena y las que se consignan a otras instituciones de orden público como direcciones, coordinaciones, delegaciones y secretarías de los ministerios con presencia en la provincia de Santa Elena, así mismo a los gobiernos autónomos descentralizados provincial, cantonal, parroquial, empresa privada y organizaciones no gubernamentales, deben ejecutarse de acuerdo a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador con eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación,

participación, planificación, transparencia y evaluación; y lo que establece la Ley Orgánica del Servicio Público y el Reglamento general.

Respecto a los servicios que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena, existe información relevante del año 2014, se recibió de usuarios externos la cantidad de 5.555 comunicaciones de los diferentes sectores citados en el párrafo anterior, 17.760 usuarios internos fueron atendidos, entre los usuarios externos: del sistema ZIMBRA-correo institucional corresponde 4.800, del sistema de Gestión documental QUIPUX SGDQ 1200, por vía telefónica llamadas entrantes 4800, audiencias programadas en agenda 960, con un total en atención y servicios a usuarios internos y externos de 34.101.

Con esta información se considera necesario crear o estructurar una nueva unidad dirigida a la atención y prestación de servicios a usuarios internos de las instituciones dependientes de la Gobernación de la provincia de Santa Elena como son la Intendencia General de Policía, las Jefatura Políticas de los cantones Santa Elena, La Libertad, Salinas, Tenencias Políticas de las Parroquias: José Luis Tamayo, Anconcito, San José de Ancón, Chanduy, Atahualpa, Colonche, Manglaralto, Simón Bolívar-Julio Moreno, Comisarías de Policía Nacional de los cantones Santa Elena, La Libertad, Salinas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, unidades administrativas: Dirección administrativa financiera, Dirección y orientación de la política del gobierno nacional, de Talento humano, Comunicación social, Asesoría jurídica, de la Tecnología de la información y comunicación, Administrativa, Planificación, PAF, Pasaportes, Seguridad ciudadana, Mediación de conflictos territoriales.

Así mismo dirigida a usuarios externos de la provincia de Santa Elena entre los que se detalla: Direcciones, Coordinaciones, Delegaciones, Secretaría de los Ministerios de Gobierno que prestan sus servicios en la provincia de Santa Elena, de los Gobiernos autónomos descentralizados: Provincial de Santa Elena, Cantonales de La Libertad, Salinas y Santa Elena, Parroquiales: José Luis Tamayo, Anconcito, San José de Ancón, Chanduy, Atahualpa, Colonche, Manglaralto, Simón Bolívar-Julio Moreno, las organizaciones no gubernamentales, empresa privada, personales.

La Unidad a ser creada permitirá mejorar la calidad en atención y prestación de servicios en el sector público, con el objeto de satisfacer al usuario interno y externo en sus necesidades,

alcanzar los objetivos institucionales y propender al desarrollo socio económico de la Provincia de Santa Elena.

4.2 Objetivo General

Fortalecer la misión de la Gobernación de la provincia de Santa Elena con la creación de una unidad dirigida a mejorar la gestión administrativa en territorio.

4.3 Objetivos específicos

- Mejorar la calidad y el valor de los servicios percibidos por los usuarios internos y externos, 99%.
- Agilizar los procesos administrativos entregando óptimos resultados en corto tiempo, 98%
- Permanecer en el ranking evaluativo del Ministerio del Interior con calificación sobre 100 puntos, 100%.
- Motivar y mejorar la calidad de vida laboral de los servidores públicos, 99%.
- Conocer y aplicar las leyes, normas, reglamentos con los que se rige el sector público, 100%.
- Posesionar el servicio público que ofrece la Gobernación de la Provincia de Santa Elena en territorio, 98%.

Tabla 19 Objetivo No. 1 de la propuesta.

OBJETIVO 1							
Mejorar la calidad y el valor de los servicios percibidos por los usuarios internos y externos en un 99% para obtener una imagen y calidad absoluta de la institución.							
Nombre Tipología del indicador	Actividad	¿Cómo hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Eficacia	Orientación a usuarios internos del portafolio de productos y servicios que brinda la institución	Socializar y entregar el Acuerdo Ministerial 1784 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, a usuarios internos	(Usuarios internos /Atención en servicios) * 100	$(74/65)*100 = 113,846 = 1.14\%$	Diario (20 días laborables por 12 meses)	# de tickets, control de recepción de documentos(sistema informático Excel)	Unidad de Secretaría General
Eficacia	Orientación a usuarios externos del portafolio de productos y servicios que brinda la institución	Conocer los servicios y portafolio de productos que cada Unidad Administrativa y dependencias adscritas a la Gobernación brindan a los usuarios	(Usuarios externos /atención en servicios) * 100	$(75/70)*100 = 107.14 = 1.07\%$	Diario (20 días laborales por 12 meses)	# de tickets, control de documentos receptados	Unidad de Secretaría General
Eficiencia	Capacitación en atención a usuarios	Solicitar certificación presupuestaria para programar y contratar los servicios a empresa de capacitación al personal en atención a usuarios y Relaciones humanas	(Responsables de unidades administrativas/capacitaciones recibidas) * 100	$(20/2)*100 = 1.000 = 10\%$	Semestral	Propuesta de capacitación, certificados de participación	Dirección Administrativa Financiera y Administrativa de Talento humano
Eficiencia	Capacitación en gestión pública y manejo de utilitarios	Solicitar certificación presupuestaria para programar y contratar los servicios a empresa de capacitación al personal en atención a usuarios y Relaciones humanas	(Usuarios Internos/participación en capacitaciones) * 100	$(74/1) * 100 = 7400 = 74\%$	Anual	Certificados de participación	Dirección Administrativa Financiera y Unidad Administrativa de Talento humano
Eficiencia	Utilización del protocolo de servicios	Solicitar certificación presupuestaria para programar y contratar los servicios a empresa de capacitación al personal en atención a Usuarios y Relaciones Humanas	(Protocolo de servicios a usuarios/aplicación de protocolo de servicios)*100	$(75/1)*100 = 7.500 = 75\%$	Diario (20 días laborables por 12 meses)	# de tickets utilizados	Unidad de Secretaría General

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964 manual 13.pdf

Tabla 20 Medición y comprobación del objetivo No. 1

Medición y comprobación del objetivo 1 : Mejorar la calidad y el valor de los servicios percibidos por los usuarios internos y externos																							
INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014												PROMEDIOS		RESULTADOS		
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Orientación a usuarios internos	(Usuarios internos/ Atención en servicios)*100	%	1.14%	50	60	80	87	81	83	86	38	77	54	38	53	42	25	40	1053	704			
Orientación a usuarios externos	(Usuarios externos/Atención en servicios)*100	%	1.07%	179	200	220	212	180	242	179	201	192	259	258	227	253	221	244	2668	3381			
Capacitación de usuarios internos en atención a usuarios	(Responsables de unidades Administrativas/Capacitaciones recibidas)*100	%	10%	2	1	3						1							1	0			
Capacitación de usuarios internos en Gestión pública y Manejo de utilitarios	(Usuarios internos/Participación en capacitaciones)*100	%	74%	2	1	3								1					1	1			
Utilización de protocolo de servicios	(Protocolo de servicios a usuarios/Aplicación de protocolo de servicios)*100	%	75%	25	30	50	104	75	74	83	27	64	43	32	43	30	19	27	803	621			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente ● , Muy bueno ● , Bueno ●

Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo

Unidad de medida del Indicador en %: $75/65*100= 113,846 = 1,14\%$

Tabla 21 Objetivo No. 2 de la propuesta.

OBJETIVO 2							
Agilizar los procesos administrativos entregando óptimos resultados en corto tiempo en un 98% para garantizar las satisfacción de los usuarios internos y externos							
Nombre tipología del indicador	Actividad	¿Cómo hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Calidad	Grado de satisfacción de usuarios internos	Utilización de formato de calificación del servicio que brinda la institución a usuarios externo	(Usuarios internos /Usuarios satisfechos en los servicios) * 100	$(74/55)*100 = 134.54 = 1.34\%$	Diario (20 días laborables durante 12 meses)	# Registro de atención a usuarios internos	Unidad de Secretaría General
Calidad	Grado de satisfacción de usuarios y externos	Utilización de formato de calificación del servicios que brinda la institución a usuarios internos	(Usuarios externos/ Usuarios satisfechos en el servicio) * 100	$(75/70)*100 = 107.14 = 1.07\%$	Diario (20 días laborables durante 12 meses)	# Registro de atención a usuarios externos	Unidad de Secretaría General
Eficiencia	Aplicación de la metodología de planificación: Entrada, subproceso: Planificación, utilización de herramientas Salida: Resultados	Socializar la metodología a ser utilizada por los responsables de las unidades administrativas	(Responsables de unidades administrativas/Aplicación de metodología de planificación)*100	$(20/20)*100 = 100 = 1\%$	Diario (20 días laborables durante 12 meses)	# de planificaciones	Responsable de unidades administrativas u dependencias adscritas a la institución (9)
Eficiencia	Aplicación del sistema documental Quipux establecido por la administración pública	Capacitar al personal en el manejo del sistema documental Quipux para agilizar los procesos	(Servidores Públicos de la institución/Número de servidores que utilizan el sistema Quipux)*100	$(74/70)*100 = 105.71 = 1.05\%$	Diario (20 días laborables durante 12 meses)	# Registro de activación del sistema Quipux	Todos los Servidores Públicos (74)

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964_manual_13.pdf

Tabla 22 Medición y comprobación del objetivo No. 2

Medición y comprobación del objetivo 2 : Agilizar los procesos administrativos entregando óptimos resultados en corto tiempo																							
INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014												PROMEDIOS		RESULTADOS		
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Grado de satisfacción de usuarios internos	(Usuarios Internos /Usuarios satisfechos en los servicios) * 100	%	1.34%	27	40	100	104	75	74	83	27	64	43	32	43	30	19	27	803	621			
Grado de satisfacción de usuarios externos	(Usuarios externos/ Usuarios satisfechos en el servicio) * 100	%	1.07%	100	150	200	169	145	203	162	189	166	223	236	214	192	184	204	2746	2287			
Aplicación de metodología de planificación	(Responsables de unidades administrativas/Aplicación de metodología de planificación)*100	%	1%	20	22	23	23	20	21	22	22	21	23	21	22	23	20	23	261	261			
Aplicación del sistema documental Quipux	(Servidores Públicos de la institución/número de servidores que utilizan el sistema Quipux)*100	%	1.05%	27	30	40	104	75	74	83	27	64	43	32	43	30	19	27	621	704			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente ● , Muy bueno ● , Bueno ●
 Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo
 Unidad de medida del Indicador en %: $74/55 \cdot 100 = 134 = 1.34\%$

Tabla 23 Objetivo No. 3 de la propuesta.

OBJETIVO 3							
Permanecer en el ranking evaluativo del ministerio del interior con calificación sobre 100 puntos en 100% para demostrar eficiencia y eficacia en el servicio institucional.							
Nombre tipología del indicador	Actividad	¿Cómo hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Eficiencia	Cumplir con disposiciones emitidas por la Secretaría de la Administración Pública	Solicitar información por escrito a las unidades administrativas que tienen la información para consolidarla y llenar la matriz que será revisada y evaluada mensualmente.	(# de disposiciones administrativas emitidas/Personal que recibe y cumplen las disposiciones)*100	$(16/20)*100 = 80 = 0.8\%$	Mensual	# Informes, comunicaciones	Unidades administrativas y dependientes de la institución
Eficacia	Reuniones de trabajo con direcciones, coordinaciones y delegaciones provinciales, solicitando información de proyectos y/o programas de desarrollo en territorio	Elaboración y manejo de agenda de reuniones de trabajo que permitan conocer de los proyectos, sus avances, las fases en las que se encuentran e inauguración.	Reuniones de trabajo/Direcciones, Coordinaciones, Delegaciones Provinciales)*100	$(45/45)*100 = 100 = 1\%$	Mensual	# Informes de reuniones de trabajo	Unidad de Planificación
Eficiencia	Seguimiento y evaluación de proyectos u programas a desarrollarse en territorio	Utilizando la matriz de seguimiento y medios tecnológicos, reportando con informes técnicos a la autoridad nominadora	(# de proyectos u programas/seguimiento en el sistema Gobierno por resultados GPR.) * 100	$(113/105)*100 = 107.61 = 1.08\%$	Mensual	Informes técnicos de seguimiento y evaluación de proyectos	Unidad de Planificación
Eficiencia	Actualización de la Página Web institucional con las acciones desarrolladas en la provincia	Revisando diariamente la agenda de trabajo, realizando la cobertura a los eventos relevantes e ingresar la información o imágenes a la página web para conocimiento de las autoridades y ciudadanía en general	(Información recopilada de acciones administrativas institucionales/# de actualizaciones página Web)*100	$(6/5) * 100 = 120 = 12\%$	Diarias	Registro de actualizaciones en la página Web institucional	Unidad de Tecnología de la Información, y de Comunicación Social, Planificación, Secretaría General

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964_manual_13.pdf

Tabla 24 Medición comprobación del Objetivo No. 3

Medición y comprobación del objetivo 3 : Permanecer en el ranking evaluativo del ministerio del interior con calificación sobre 100 puntos																							
INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014												PROMEDIOS		RESULTADOS		
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Cumplimiento disposiciones de Secretaría de Administración Pública.	(# de Disposiciones Administrativas emitidas/Personal que recibe y cumple las disposiciones)*100	%	0.8%	16	20	30	35	33	36	40	44	43	43	52	33	32	40	39	483	470			
Reuniones de trabajo con representantes de ministerios del estado, solicitando información de proyectos y/o programas de desarrollo en territorio.	Reuniones de trabajo/Direcciones, Coordinaciones, Delegaciones Provinciales)*100	%	1%	6	10	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10			
Seguimiento y evaluación de proyectos u programas a desarrollarse en territorio.	(# de proyectos u programas/seguimiento en el sistema Gobierno por resultados GPR.) * 100	%	1.08%	10	13	14	9	10	9	9	10	10	10	9	9	10	10	11	108	116			
Actualización de la página Web institucional con las acciones desarrolladas en la provincia.	(Información recopilada de acciones administrativas institucionales/# de actualizaciones página Web)*100	%	12%	20	21	23	23	20	21	22	22	21	23	21	22	23	20	23	261	261			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente ● , Muy bueno ● , Bueno ● Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo Unidad de medida del indicador en %= $16/20 \cdot 100 = 80 = 0.8\%$.

Tabla 25 Objetivo No. 4 de la propuesta.

OBJETIVO 4							
Motivar y mejorar la calidad de vida laboral de los servidores públicos en un 99% para cumplir con los objetivos institucionales permanentemente.							
Nombre tipología del indicador	Actividad	¿Cómo hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Calidad	Motivar una cultura de trabajo en equipo	Realizar reuniones periódicas con responsables de las unidades y todos los servidores públicos en el que se motive al personal y surjan compromisos de trabajo en equipo.	(Servidores Públicos/Planificaciones de trabajo en equipo)*100	$(74/12)*100 = 616.66 = 6.17$	Mensual	Planificaciones de trabajo en equipo	Responsables de las Unidades Administrativas (9)
Calidad	Presentar el FODA institucional al personal que labora en la institución y sensibilizarlos.	Socializar el FODA institucional (diapositivas) , interactuar y recoger opiniones de los servidores públicos.	(Servidores públicos sensibilizados en el FODA/Reuniones de trabajo de sensibilización)*100	$(74/4)*100 = 1,850 = 18.5\%$	Cuatrimestre	Registro de asistencia y participación	Dirección Administrativa Financiera, Talento Humano y Planificación
Calidad	Evaluación del clima organizacional de la institución	Elaborar pliego de preguntas para realizar encuestas relacionadas al clima laboral y organizacional en la institución.	(Clima Organizacional del personal/Análisis de clima organizacional con base en fortalezas y debilidades)*100	$(74/21)*100 = 352.38 = 3.52\%$	Semestral	Informes de análisis, diagnóstico y sugerencias del clima organizacional	Unidad Administrativa de Talento Humano
Eficiencia	Capacitación en seguridad y salud ocupacional	Solicitar a la Dirección de Salud Pública y Secretaría de Gestión de Riesgos, capacitación para el personal en prevención seguridad y salud ocupacional	(Capacitación del personal/ Mejoramiento de la calidad de vida laboral del servidor público en la institución)*100	$(74/2)*100 = 3.700 = 37\%$	Semestral	Propuesta de capacitación, registro de asistencia, certificados	Todos los Servidores Públicos (74)

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964_manual_13.pdf

Tabla 26 Medición y comprobación del objetivo No. 4.

Medición y comprobación del objetivo 4 : Motivar y mejorar la calidad de vida de los servidores públicos																							
INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014												PROMEDIOS		RESULTADOS		
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Motivar una cultura de trabajo en equipo	(Servidores Públicos/Planificación de trabajo en equipo)*100	%	6.17%	1	3	4	4	3	1	2	5	4	2	3	4	4	3	3	26	38			
Presentar el FODA institucional al personal que labora en la institución y sensibilizarlos.	(Servidores públicos sensibilizados en el FODA/Reuniones de trabajo de sensibilización)*100	%	18.5%	1	2	3							1						0	2			
Evaluación del clima organizacional de la institución	(Clima Organizacional del personal/Análisis de clima organizacional con base en fortalezas y debilidades)*100	%	3.52%	1	2	3	1							1					1	2			
Capacitación en seguridad y salud ocupacional	(Capacitación del personal/ Mejoramiento de la calidad de vida laboral del servidor público en la institución)*100	%	37%	1	2	3			1										1	1			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente ● , Muy bueno ● , Bueno ●
 Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo
 Unidad de medida del Indicador en %: $74/12*100 = 616,66 = 6,17\%$

Tabla 27 Objetivo No. 5 de la propuesta

OBJETIVO 5							
Conocer, aplicar las leyes, normas, reglamentos, manuales con los que se rige el sector público en 100%, para transparentar las actuaciones de la gestiones administrativas institucional.							
Nombre tipología del indicador	Actividad	¿Cómo hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Eficiencia	Dotación de Ley Orgánica del servicio público y su reglamento	Fotocopiar 74 juegos de la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento y entregar a los servidores públicos para su revisión y conocimiento	(Adquisición de material/Entrega de LOSEP y Reglamento a servidores públicos)*100	$(100/74)*100 = 135.14 = 1.35\%$	Anual	Registro de entrega de material	Dirección Administrativa Financiera, Unidad de Talento Humano
Eficacia	Socialización de la LOSEP y Reglamento General, presentación de diapositivas	Solicitar al responsable de la Unidad de Talento Humano que elabore presentación en diapositivas y se explique detalladamente la Ley para mayor comprensión y aplicación en el sector laboral	(Número de personal/ Personal socializado en LOSEP y su Reglamento)*100	$(74/74)*100 = 100 = 1\%$	Semestral	Magnético de diapositivas, registro de participantes	Unidad Administrativa de Talento Humano
Eficiencia	Capacitación en Código de Trabajo	Solicitar certificación presupuestaria para programar y contratar los servicios a empresa de capacitación al personal en Código de Trabajo.	(Número de personal a ser capacitado/Capacitación en Código de Trabajo)*100	$(19/2)*100=950=9.5\%$	Semestral	Registro de participantes	Unidad Administrativa de Talento Humano
Eficiencia	Taller del Acuerdo Ministerial 1784 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos	Solicitar a la Dirección de Talento Humano del Ministerio del Interior dispongan la realización de un Taller del Acuerdo Ministerial 1784	(Contratación de personal/ Participación del personal en Taller Acuerdo Ministerial 1784)*100	$(74/1)*100=7400 = 74\%$	Anual	Registro de participantes	Dirección Administrativa Financiera, Unidad Administrativa de Talento Humano
Eficacia	Elaborar encuestas al personal sobre la aplicación de las leyes que rigen al sector público	Planificar con la Unidad Administrativa de Talento Humano la realización de encuestas enfocada en el conocimiento y aplicación de las leyes que son utilizadas en el sector público	(Personal que utiliza las leyes/Leyes aplicadas en el sector público)*100	$(65/2)*100=3,250 = 32.50\%$	Anual	Encuesta informe de resultados	Unidad Administrativa de Talento Humano

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964_manual_13.pdf

Tabla 28 Medición y comprobación del objetivo 5.

Medición y comprobación del objetivo 5 : Conocer y aplicar las leyes, normas, reglamentos, manuales con los que se rige el sector público																							
INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014											PROMEDIOS		RESULTADOS			
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Dotación de Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento	(Adquisición de material/Entrega de LOSEP y Reglamento a Servidores Públicos)*100	%	1.35%	50	60	74			74										0	1			
Socialización de la LOSEP y su Reglamento General, presentación de diapositivas	(Número de personal/ personal socializado en LOSEP y su Reglamento)*100	%	1%	1	1	2		1											1	1			
Capacitación en Código de Trabajo	(Número de personal a ser capacitados/Capacitación en Código de Trabajo)*100	%	9.5%	1	1	2						1							0	1			
Taller del Acuerdo Ministerial 1784 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos	(Contratación de personal/ participación del personal en Taller Acuerdo Ministerial 1784)*100	%	74%	1	1	1									1				0	1			
Elaborar encuestas al personal sobre la aplicación de las leyes que rigen al sector público	(Personal que utiliza las leyes/Leyes aplicadas en el sector público)*100	%	32.50%	1	1	2				1									0	1			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente ●, Muy bueno ●, Bueno ●, Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo Unidad de medida del indicador en % = $100/74 \times 100 = 135 = 1.35\%$.

Tabla 29 Objetivo No. 6 de la propuesta.

OBJETIVO 6							
Posesionar el servicio público que ofrece la gobernación provincia de Santa Elena en territorio en un 98%, para conocimiento y beneficio de la ciudadanía en general.							
Nombre tipología del indicador	Actividad	¿Cómo Hacerlo?	Formula de calculo	Unidad de medida %	Periodo de Medición	Fuente de información	Unidad responsable del indicador
Calidad	Aplicación del Plan de comunicación externa de los servicios y portafolio de productos de la institución.	Disponer a la Unidad de Comunicación que elabore el plan de comunicación de los servicios que ofrece la institución y publicarlo en los medios locales para conocimiento de la ciudadanía.	(Número de habitantes/Plan de comunicación de servicios y portafolio de productos)*100	$(278.693/12)*100 = 2.322.441.667 = 23.22\%$	Mensual	Planes de comunicación	Dirección Administrativa Financiera, Unidad de Comunicación Social, Tecnología de la Información y Comunicación, Secretaría General.
Calidad	Alimentación y actualización de la página Web institucional.	Disponer a la Unidad de Comunicación que en coordinación con la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación, Recoja y seleccionar información que trata del servicio y portafolio de productos que ofrece la institución, y elevarla en la página web.	(Servicios, Atribuciones y responsabilidades de Acuerdo Ministerial 1784/Actualizaciones página Web institucional)*100	$(21/18)*100 = 116.66 = 1.16\%$	20 días laborales durante 12 meses	Registro de actualizaciones en la página web institucional	Tecnologías de la Información y Comunicación, Unidad de Comunicación Social
Eficiencia	Socialización del Plan Nacional del Buen Vivir en las comunas parroquiales.	Disponer a la Unidad de Planificación que elabore presentación en diapositivas del Plan Nacional del Buen Vivir para socializarlo en las comunas de las parroquias de toda la provincia, para que conozcan sus derechos y obligaciones como ciudadanos.	(#Beneficiarios/Socializaciones del plan Nacional del Buen Vivir)*100	$(114.076/68)*100 = 167758,82 = 167.75\%$	12 meses	Invitaciones, registro de participantes	Unidad de Planificación, Unidad de Comunicación Social, Secretaría General
Eficiencia	Informe de rendición de Cuentas de Responsabilidades y Atribuciones de la institución	Disponer que todas las Unidades administrativas unifiquen información y se elabore el informe de rendición de cuentas anual para transparentar la gestión administrativa de la institución pública.	(# Atribuciones y responsabilidades Acuerdo Ministerial 1784/Acto de Rendición de Cuentas dirigido a la ciudadanía)	$(21/1)*100 = 2.100 = 21\%$	Anual	Presentación de diapositivas, invitaciones, registro de participantes	Todas las Unidades Administrativas (9)

Nota: Adaptado del cuadro Matriz para el diseño del tablero de control (p.39), por Sanín A. H., (1999). *Control de Gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Recuperado de www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964_manual_13.pdf

Tabla 30 Medición y comprobación del objetivo 6

Medición y comprobación del objetivo 6 : Posesionar el servicio público que ofrece la gobernación provincia de Santa Elena en territorio

INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DESCRIPCIÓN		METAS			AÑO ANALIZADO 2014												PROMEDIOS		RESULTADOS		
Indicadores de medición	Forma de cálculo	Unidad de medida	Peso del Indicador	Min	Sat	Max	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2013	2014			
Aplicación de Plan de comunicación externa de los servicios y portafolio de productos de la institución.	(Elaboración del Plan de Comunicación/# de Socializaciones del Plan de comunicación de servicios y portafolio de productos)*100	%	23.22%	1	2	3		1						1					0	2			
Alimentación y actualización de la página Web institucional.	(Servicios, Atribuciones y responsabilidades de Acuerdo Ministerial 1784/Actualizaciones página Web institucional)* 100	%	1.16%	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	48			
Socialización del Plan Nacional del Buen Vivir en las comunas parroquiales.	(#Beneficiarios/Socializaciones del plan Nacional del Buen Vivir)* 100	%	167.75%	4	3	5	3	4	2	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	52			
Informe de rendición de Cuentas de Responsabilidades y Atribuciones de la institución.	(# Atribuciones y responsabilidades Acuerdo Ministerial 1784/Acto de Rendición de Cuentas dirigido a la ciudadanía)	%	21%	2	1	3	1												1	1			

Nota: Adaptado de Cuadro de Mando Integral, por Viñas J., (2009). Indicadores estratégicos. Recuperado de <http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

Indicadores de resultados: Excelente  , Muy bueno  , Bueno 

Min = mínimo, Sat = Satisfactorio, Max = Máximo

Unidad de medida del Indicador en %: $278.693/12*100 = 2322.441,667 = 23.22\%$

4.4 Atención que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios internos años 2013 y 2014

El Registro Oficial No. 102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico de Gestión por procesos, Título IV 4. Procesos Desconcentrados, Despacho del Gobernador/a: Basado en las 21 atribuciones y responsabilidades, se obtiene la siguiente información:

Tabla 31 Atención a usuarios internos, años 2013-2014.

Portafolio de productos y servicios de la Gobernación provincia de Santa Elena años 2013-2014
<p>Dirigido a: Usuarios Internos (13 Unidades administrativas: Dirección Administrativa Financiera, Administrativa, Talento Humano, Asesoría Jurídica, Dirección y Orientación de la Política del Gobierno Nacional, Tecnología de la Información y Comunicación, Proyecto Habla Ecuador, Gestor de Seguridad Ciudadana, Mediador de Conflictos, Comunicación Social, Planificación, PAF, Pasaportes; dependencias adscritas: Intendencia General de Policía, 3 Jefaturas Políticas cantones Santa Elena, La Libertad, Salinas; 8 Tenencias Políticas, de las parroquias Anconcito, San José de Ancón, Chanduy, Atahualpa, Simón Bolívar-Julio Moreno, Colonche, Manglaralto y 3 Comisarías de Policía Nacional de los cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas.</p>
<p>Atención en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial. ▪ Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación. ▪ Supervisar que los funcionarios y empleados públicos desempeñen cumplidamente sus deberes. ▪ Diseñar mecanismos e implementación para la ejecución de las políticas nacionales y locales, emanadas del Gobierno Nacional. ▪ Informar sobre el seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas en la provincia. ▪ Delegar y articular planes de concertación social y propender a nuevas formas de intervención política. ▪ Establecer el diálogo y la concertación para la solución de conflictos en el ámbito de su competencia y localidad. ▪ Aprobar los instructivos e impartir órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia. ▪ Las demás atribuciones y deberes que le fueren asignados por la constitución, leyes y reglamentos vigentes, así como las políticas emitidas por el la Ministro/a del Interior o su delegado. ▪ Los que se determinan en el Acuerdo Ministerial 1784 para cada una de las Unidades y dependencias adscritas a la Gobernación provincia de Santa Elena.

Referencia: Registro oficial No.102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos, (p.4), por E. Del Pozo Barrezueta, 2010, Quito

Mes	Cantidad 2013
Enero	101
Febrero	83
Marro	102
Abril	90
Mayo	35
Junio	89
Julio	112
Agosto	92
Septiembre	91
Octubre	105
Noviembre	77
Diciembre	76
Total	1053

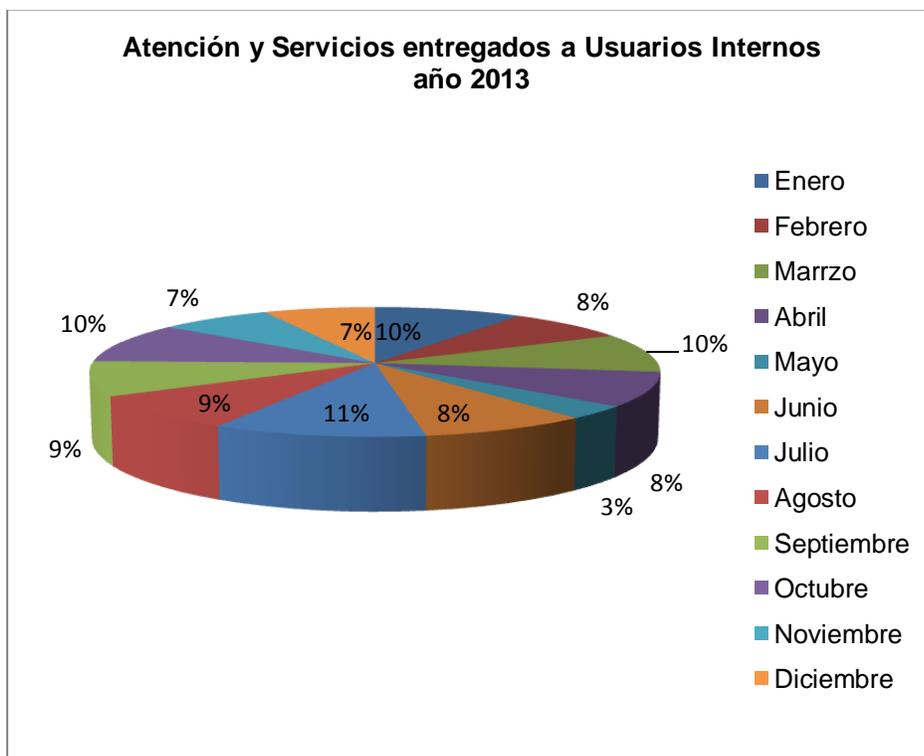


Figura 14 Presentación gráfica de atención a usuarios internos año 2013
Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaria General
Elaborado por: Autora

Mes	Cantidad Año 2014
Enero	87
Febrero	81
Marzo	83
Abril	86
Mayo	38
Junio	77
Julio	54
Agosto	38
Septiembre	53
Octubre	42
Noviembre	25
Diciembre	40
Total	704

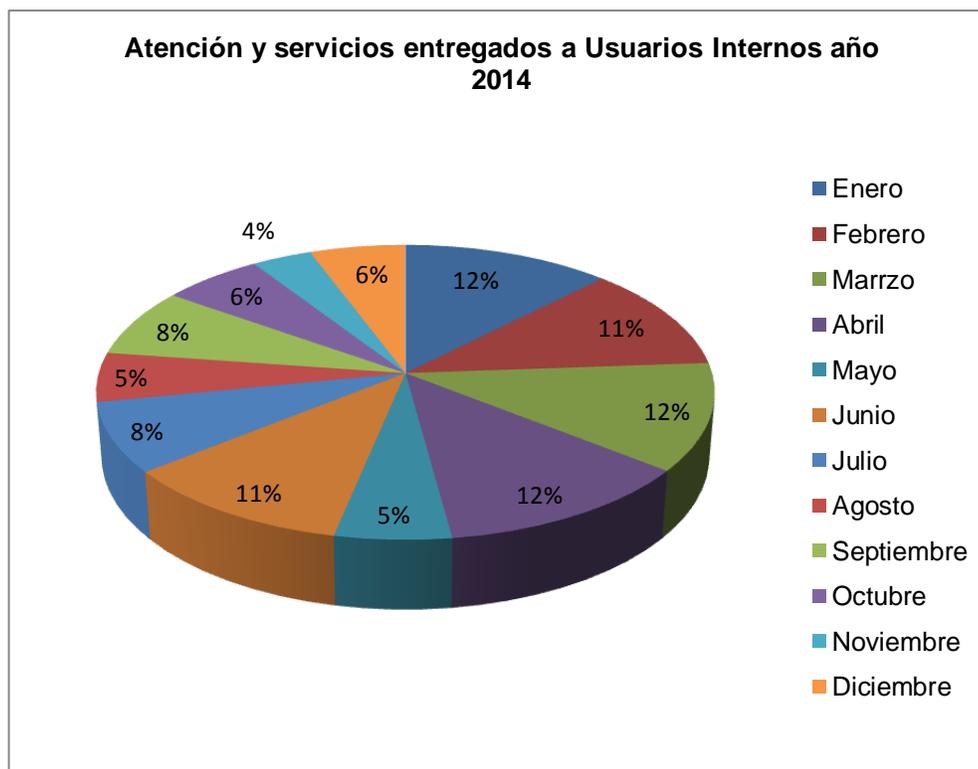


Figura 15 Presentación gráfica de atención a usuarios internos año 2014

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

4.5 Atención que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios externos años 2013 y 2014

El Registro Oficial No. 102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico de Gestión por procesos, Título IV 4. Procesos Desconcentrados, Despacho del Gobernador/a: Basado en las 21 atribuciones y responsabilidades, se obtiene la siguiente información.

Tabla 32 Atención a usuarios externos años 2013-2014.

<p align="center">Portafolio de productos y servicios de la Gobernación provincia de Santa Elena, años 2013-2014</p>
<p>Dirigido a: Usuarios Externos: (Ministerios y Secretarías del Estado, Direcciones Provinciales, Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs Provincial de Santa Elena; Cantonales: Santa Elena, La Libertad y Salinas; Parroquiales: Anconcito, San José de Ancón, Atahualpa, Chanduy, Julio Moreno-Simón Bolívar, Colonche, Manglaralto, Repartos Militares: Fuerza Aérea Ecuatoriana FAE, Base Naval, Fuerte Militar Salinas, Batallón de Infantería No. 14 “Marañón”, Subzona de la Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Ecuador, Federaciones de Barrios de los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, 68 Comunas, Recintos, Actores Sociales, Otros..</p>
<p>Atención en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial. ▪ Asegurar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional. ▪ Controlar el buen manejo de los bienes de dominio público y la conservación de los edificios destinados al funcionamiento de los establecimientos públicos. ▪ Diseñar mecanismos e implementación para la ejecución de las políticas nacionales y locales, emanadas del Gobierno Nacional. ▪ Informar sobre el seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas en la provincia. ▪ Presidir el Gabinete Provincial. ▪ Presidir el Consejo Provincial de Seguridad Interna. ▪ Presidir el Comité de Operaciones Emergentes en la provincia. ▪ Supervisar las instituciones de derecho privado que reciban permanente apoyo económico del Estado. ▪ Formular mecanismos de coordinación con el régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales. ▪ Delegar y articular planes de concertación social y propender a nuevas formas de intervención política. ▪ Establecer el diálogo y la concertación para la solución de conflictos en el ámbito de

su competencia y localidad.

- Controlar y gestionar por la tranquilidad y el orden público, exigiendo para ello el auxilio de la fuerza pública, garantizar la seguridad de las personas y de los bienes, prevenir delitos y combatir la delincuencia.
- Gestionar la planificación del desarrollo provincial a través de los órganos del régimen provincial dependiente.
- Aprobar los instructivos e impartir órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia.
- Presentar anualmente al/la Ministro del Interior, un plan de trabajo, con el respaldo de la Comisión Ejecutiva Provincial hasta el 30 de septiembre para el año siguiente, en el cual contemple las soluciones a los problemas de la provincia.
- Las demás atribuciones y deberes que le fueren asignados por la constitución, leyes y reglamentos vigentes, así como las políticas emitidas por el la Ministro/a del Interior o su delegado.
- Los que se determinan en cada una de las instituciones descritas como Usuarios Externos en la provincia.

Referencia: Registro oficial No.102, Ministerio del Interior, Acuerdo 1784, Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos, (p.4), por E. Del Pozo Barreuzeta, 2010, Quito

Mes	Cantidad año 2013
Enero	327
Febrero	350
Marzo	355
Abril	252
Mayo	203
Junio	318
Julio	280
Agosto	285
Septiembre	267
Octubre	257
Noviembre	235
diciembre	249
Total	3378

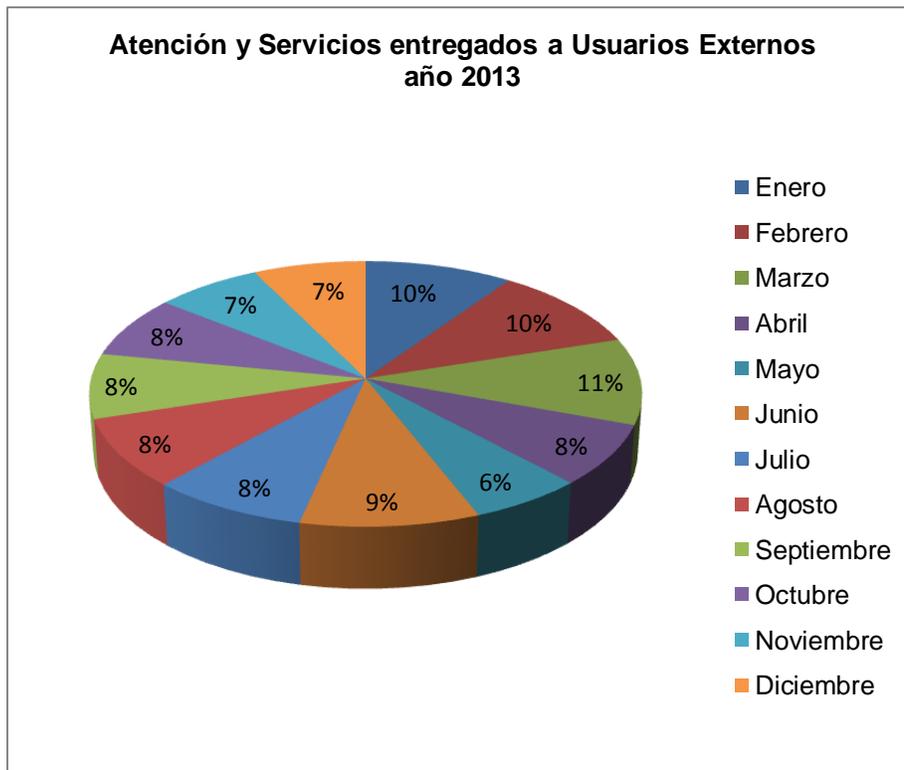


Figura 16 Presentación gráfica atención a usuarios externos año 2013

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

Mes	Cantidad año 2014
Enero	212
Febrero	180
Marzo	242
Abril	179
Mayo	201
Junio	192
Julio	259
Agosto	258
Septiembre	227
Octubre	253
Noviembre	221
Diciembre	244
Total	2668

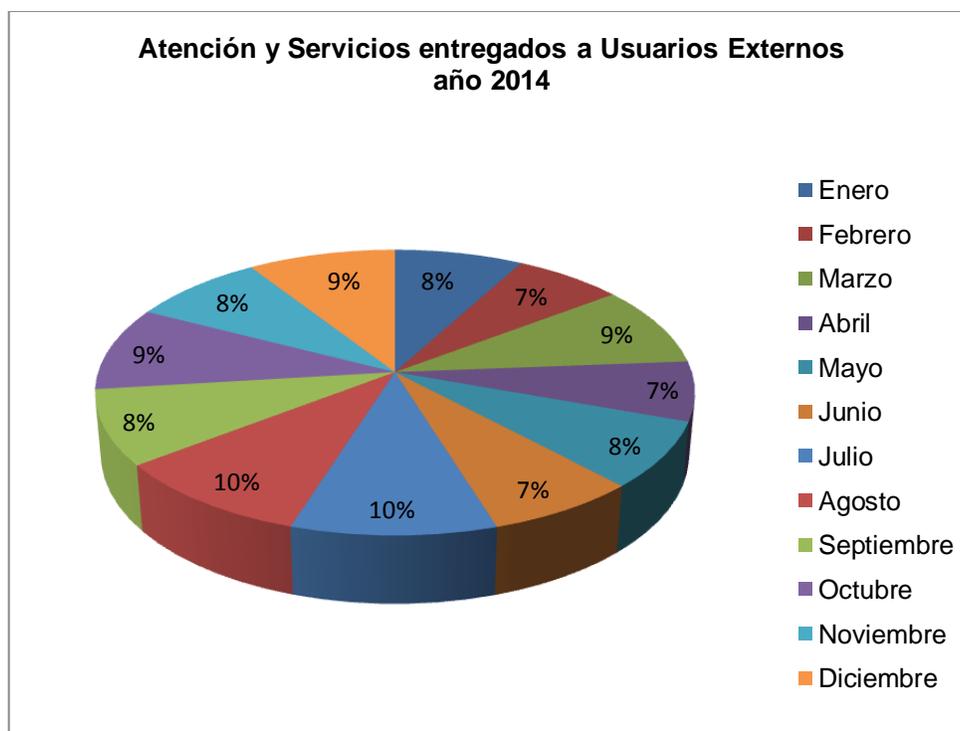


Figura 17 Presentación gráfica de atención a usuarios externos año 2014

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General

Elaborado por: Autora

AÑO 2013				
Mes	Total Usuarios Internos	Total Usuarios Internos atendidos	Total Usuarios internos no atendidos	Porcentajes
Enero	101	31	70	23%
Febrero	83	56	27	9%
Marzo	102	84	18	6%
Abril	90	60	30	10%
Mayo	35	34	1	0%
Junio	89	75	14	5%
Julio	112	92	20	7%
Agosto	92	83	9	3%
Septiembre	91	55	36	12%
Octubre	105	57	48	16%
Noviembre	77	73	4	1%
Diciembre	76	53	23	8%
Total	1053	753	300	100%

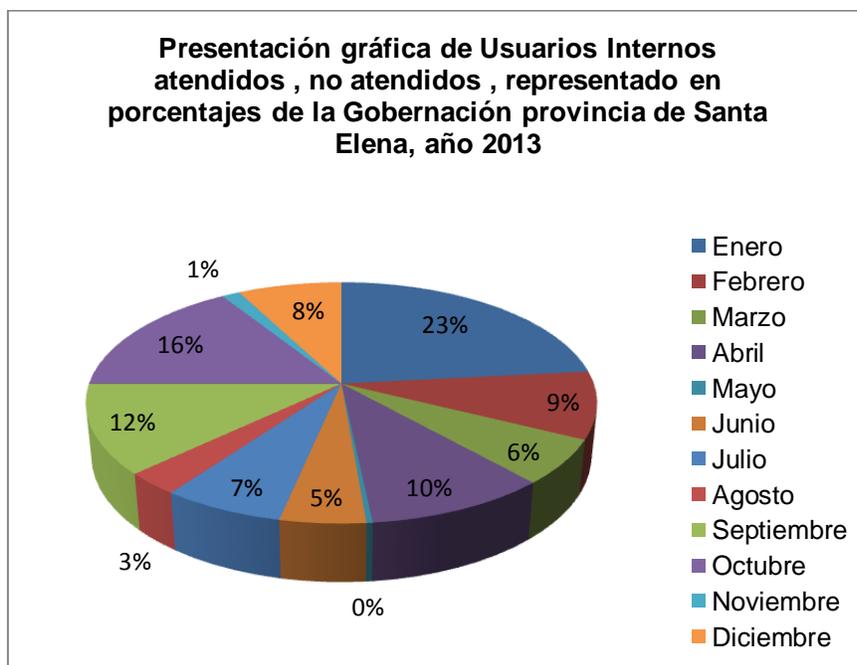


Figura 18 Presentación gráfica en porcentaje de usuarios atendidos, no atendidos año 2013

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

Año 2014				
Mes	Total Usuarios Internos	Total Usuarios Internos atendidos	Total Usuarios internos no atendidos	Porcentajes
Enero	87	104	17	15%
Febrero	81	75	6	5%
Marzo	83	74	9	8%
Abril	86	83	3	3%
Mayo	38	27	11	9%
Junio	77	64	13	11%
Julio	54	43	11	9%
Agosto	38	32	6	5%
Septiembre	53	43	10	9%
Octubre	42	30	12	10%
Noviembre	25	19	6	5%
Diciembre	40	27	13	11%
Total	704	621	117	100%

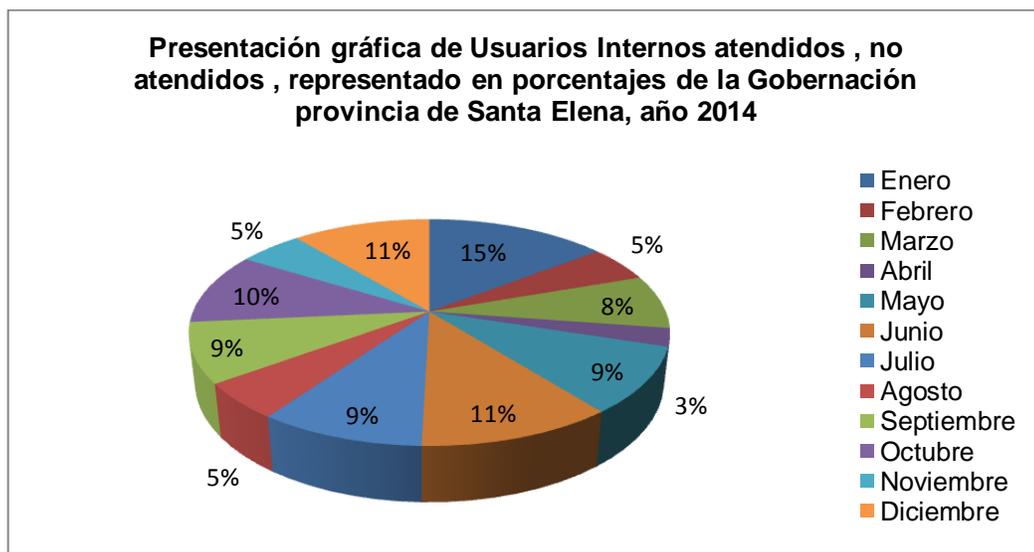


Figura 19 Presentación gráfica en porcentaje de usuarios atendidos, no atendidos , año 2014

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General.
Elaborado por: Autora

Año 2013				
Mes	Total Usuarios Externos	Total Usuarios Externos atendidos	Total Usuarios Externos no atendidos	Porcentajes
Enero	327	266	61	10%
Febrero	350	287	63	10%
Marzo	355	232	123	20%
Abril	252	159	93	15%
Mayo	203	204	-1	0%
Junio	318	191	127	20%
Julio	280	273	7	1%
Agosto	285	245	40	6%
Septiembre	267	259	8	1%
Octubre	257	207	50	8%
Noviembre	235	201	34	5%
Diciembre	249	222	27	4%
Total	3378	2746	632	100%

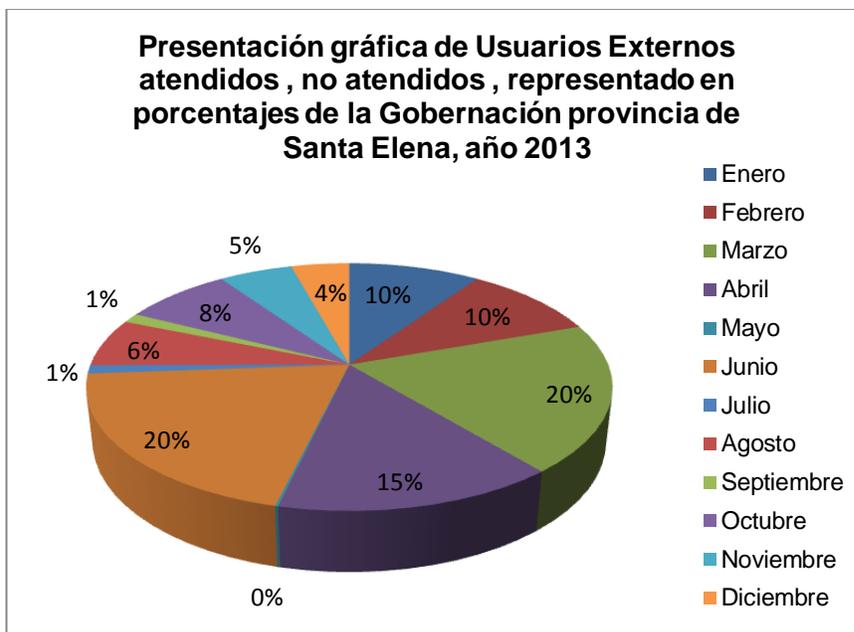


Figura 20 Presentación gráfica en porcentaje de usuarios externos atendidos, no atendidos año 2013

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General.
Elaborado por: Autora

Año 2014				
Mes	Total Usuarios Externos	Total Usuarios Externos atendidos	Total Usuarios Externos no atendidos	Porcentajes
Enero	212	169	43	11%
Febrero	180	145	35	9%
Marzo	242	203	39	10%
Abril	179	162	17	5%
Mayo	201	189	12	3%
Junio	192	166	26	7%
Julio	259	223	36	9%
Agosto	258	236	22	6%
Septiembre	227	214	13	3%
Octubre	253	192	61	16%
Noviembre	221	184	37	10%
Diciembre	244	204	40	11%
Total	2668	2287	381	100%

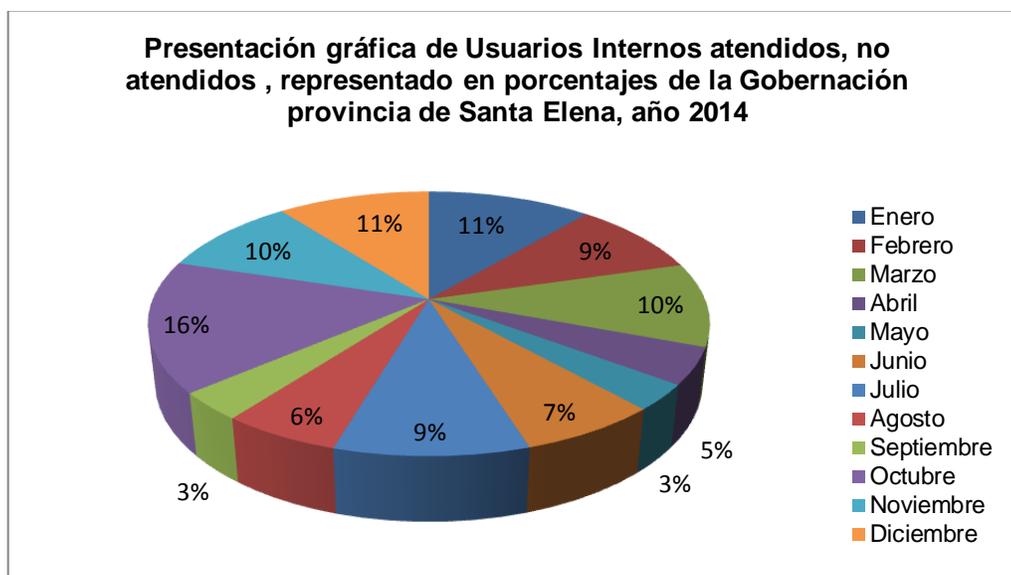


Figura 21 Representación gráfica en porcentaje de usuarios externos, atendidos, no atendidos, año 2014.

Fuete: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

4.6 Otras atenciones ofrecidas por la Gobernación provincia de Santa Elena a usuarios internos y externos

4.6.1 Atención a llamadas telefónicas.

Mes	Cantidad año 2013	Porcentaje
Enero	84	8%
Febrero	89	9%
Marzo	96	9%
Abril	97	10%
Mayo	100	10%
Junio	78	8%
Julio	66	7%
Agosto	99	10%
Septiembre	70	7%
Octubre	83	8%
Noviembre	65	6%
Diciembre	77	8%
Total	1004	100%

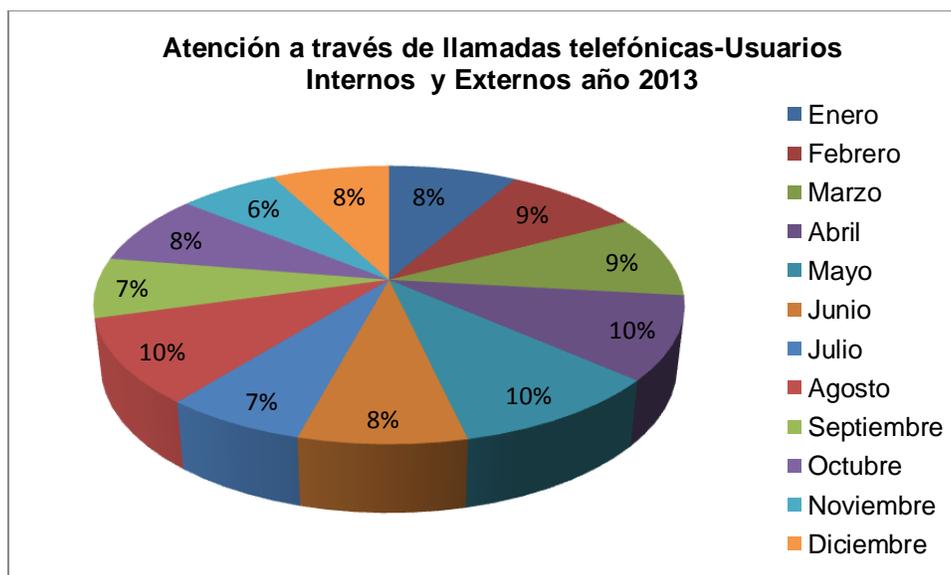


Figura 22 Representación gráfica en porcentaje de atención a llamadas telefónicas de usuarios año 2013

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

Mes	Cantidad año 2014	Porcentaje
Enero	99	9%
Febrero	94	8%
Marzo	90	8%
Abril	92	8%
Mayo	95	8%
Junio	97	9%
Julio	88	8%
Agosto	101	9%
Septiembre	95	8%
Octubre	96	8%
Noviembre	97	8%
Diciembre	98	9%
Total	1142	100%

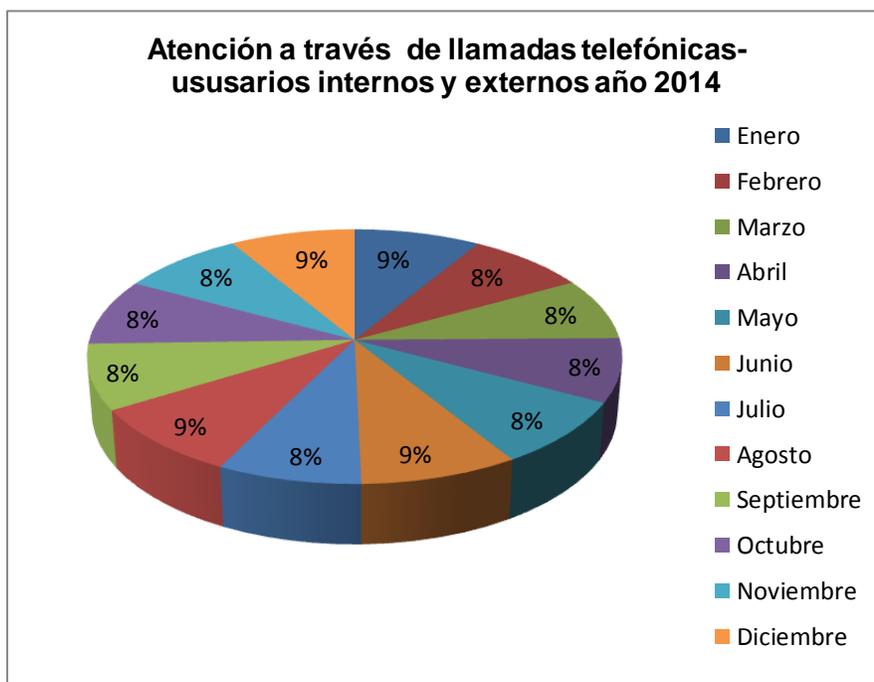


Figura 23 Presentación gráfica en porcentaje de atención a llamadas telefónicas de usuarios año 2014

Fuete: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

4.6.2 Atención a usuarios a través de audiencias.

Mes	Cantidad Año 2013	Porcentaje
Enero	90	9%
Febrero	77	8%
Marzo	75	8%
Abril	73	8%
Mayo	86	9%
Junio	85	9%
Julio	82	8%
Agosto	72	7%
Septiembre	76	8%
Octubre	88	9%
Noviembre	83	9%
Diciembre	73	8%
Total	960	100%

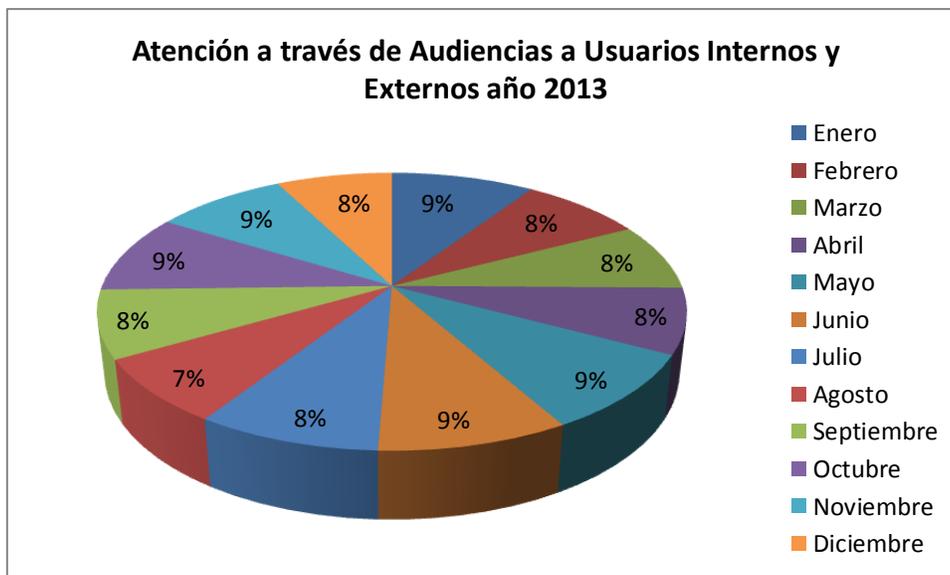


Figura 24 Presentación gráfica en porcentaje atención a usuarios a través de audiencias año 2013

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

Mes	Cantidad Año 2014	Porcentaje
Enero	95	9%
Febrero	90	9%
Marzo	88	8%
Abril	79	8%
Mayo	80	8%
Junio	78	7%
Julio	87	8%
Agosto	93	9%
Septiembre	86	8%
Octubre	89	9%
Noviembre	85	8%
Diciembre	91	9%
Total	1041	100%

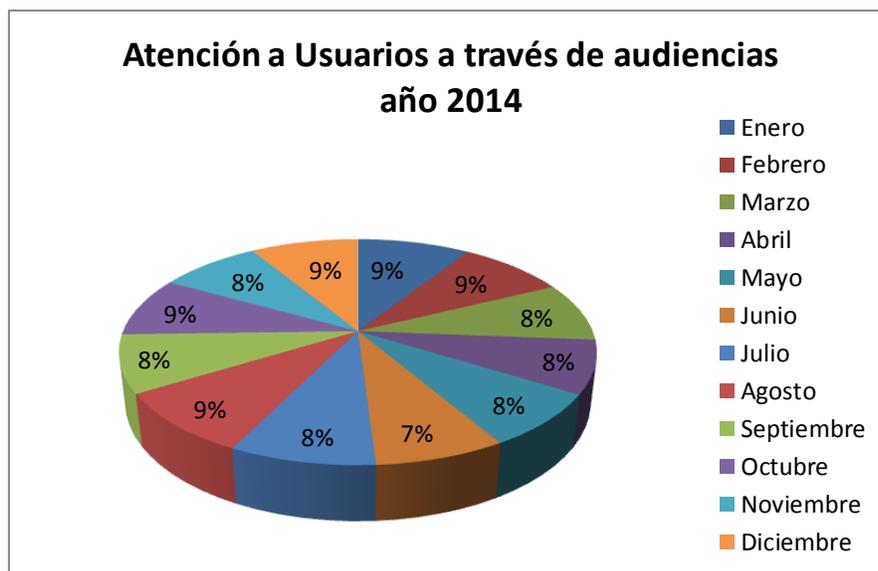


Figura 25 Presentación gráfica en porcentaje de atención a usuarios a través de audiencias, año 2014

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena-Unidad de Secretaría General
Elaborado por: Autora

4.7 Análisis comparativo de la atención al usuario realizada por la Gobernación provincia de Santa Elena años 2013-2014.

Tabla 33 Análisis comparativo en atención al usuario realizada por la Gobernación provincia de Santa Elena años 2013-2014.

Análisis comparativo de la atención a usuarios por parte de la Gobernación provincia de Santa Elena en los años 2013-2014		
Atención Año 2013	Atención Año 2014	Resultado del Análisis
Se receptaron en la institución 1.053 comunicaciones de usuarios internos a través de los sistemas informáticos: Documental Quipux, Zimbra, en físico como memorandos, informes, actas.	Se receptaron en la institución 704 comunicaciones de usuarios internos a través de los sistemas informáticos: Documental Quipux, Zimbra, en físico como memorandos, informes, actas.	En relación al año 2013 existe una diferencia de 349 usuarios internos al año 2014 en el que sólo ingresaron 704 para ser atendidas por la institución, lo que representa el 34.90%.
Se receptaron en la institución 3.378 comunicaciones de usuarios externos a través de los sistemas informáticos: documental Quipux, Zimbra, en físico como oficios, memorandos, actas, informes, planificaciones.	Se receptaron en la institución 2.668 comunicaciones de usuarios externos a través de los sistemas informáticos: documental Quipux, Zimbra, en físico como oficios, memorandos, actas, informes, planificaciones.	En el año 2013 se recepta mayor número de comunicaciones de usuarios externos a ser atendidas 3.378 que en el año 2014 2.668, esto representa una diferencia 710 usuarios externos, que en porcentaje equivale al 71%.
Durante el año 2013 se presentaron 1.053 usuarios internos de los cuáles fueron atendidos 753 y no atendidos 300.	Durante el año 2014 se presentaron 704 usuarios internos de los cuáles fueron atendidos 621 y no atendidos 117.	Se observa que durante el año 2013 se presentaron 1.053 usuarios internos para ser atendidos, sin embargo sólo se atienden 753, representa el 75,3% y no se atendieron 300 lo que constituye el 30%, En cuanto al año 2014, existe una disminución en relación al año 2013 de usuarios atendidos en un número de 704 de los cuales 621 son atendidos, representando el 62,1%, y no fueron atendidos 117, que equivale al 11.7%, se verifica que en el año 2014 se obtuvo más atenciones a Usuarios internos que durante el año

		2013 en que hubo mayor ingreso.
En el año 2013 se receptan 3.378 atenciones a usuarios externos, de los cuales son atendidos 2.746 y no se atienden 632	En el año 2014 se receptan 2.668 atenciones a usuarios externos, de los cuales son atendidos 2.287 y no se atiende 381	Se determina que en el año 2013 ingresa a la institución pública 3.378 comunicaciones de usuarios externos cuya atención se realiza solamente a 2.746 y no son procesados para su atención 632, representando el 63,20%; así mismo en el año 2014 ingresan 2.668 comunicaciones, son atendidas 2.287 y no atendidas 381, esto equivale al 38,10%, se observa que el 2013 refleja mayor porcentaje en desatención que el año 2014 que hubo menos ingresos para reducido porcentaje de usuarios externos que no fueron atendidos.
En el transcurso del año 2013, también se realizaron otra clase de atenciones como recepción de llamadas telefónicas de usuarios internos y externos que ascienden a 1.004	En el transcurso del año 2014, también se realizaron otra clase de atenciones como recepción de llamadas telefónicas de usuarios internos y Externos que ascienden a 1.142	La atención realizada a través de llamadas telefónicas durante los años 2013, 2014 con un número de 1.004 y 1.142 respectivamente, según la investigación se concluye en que todas fueron atendidas lo que representa el 100%, no se cuenta con un registro para diferenciar las llamadas telefónicas de atención a usuarios internos y externos, con un promedio de 83 llamadas mensuales en el año 2013 y de 95 en el año 2014.
Se define también como atención a usuarios internos y externos las audiencias que en el año 2013 fueron 960	Se define también como atención a usuarios internos y externos las audiencias que en el año 2014 fueron 1.041	Como aspecto importante en la atención que la Gobernación provincia de Santa Elena brinda a los usuarios internos y externos son las audiencias como mecanismo para atender y brindar soluciones u orientaciones que mejoren una situación que favorece o desfavorece a las partes, en el año 2013 se otorgó audiencias a 960 representado en 80 personas atendidas, en el 2014 fueron 1.041 que equivale a un promedio de 87 ciudadanos atendidos mensualmente, las audiencias fueron atendidas en un 100% en los dos años por la Autoridad Nominadora-Gobernador o sus delegados.

Referencia: Elaborado por la Autora.

4.8 Creación de partida presupuestaria para la unidad de servicios y atención a usuarios internos y externos.

- Elaboración y presentación de informe técnico por la unidad Administrativa de Talento Humano relacionada a la necesidad institucional de crear una nueva Unidad que brinde atención y servicio a usuarios internos y externos.
- Solicitud de asignación y aprobación de partida presupuestaria dirigido al Ministerio de Finanzas para crear el cargo.
- Certificación de aprobación de partida presupuestaria.
- Solicitud de aprobación de creación de puesto dirigido al Ministerio del Trabajo.
- Certificación de aprobación de creación de puesto.
- Elaboración de planificación de llamado a concurso de méritos y oposición de la partida presupuestaria-puesto creado a través de Socio Empleo.
- Declaración del ganador del concurso de méritos y oposición.
- Presentación oficial del servidor público a todo el personal de la institución.
- Emitir las directrices de las funciones y responsabilidades del cargo a desempeñar.
- Otorgar nombramiento provisional por seis meses a prueba.
- Evaluación del servidor público luego de los seis meses.
- Aprobada la evaluación, se otorga el nombramiento definitivo como servidor público de la institución gubernamental. (Anexo No. 7)

4.9 Espacio Físico

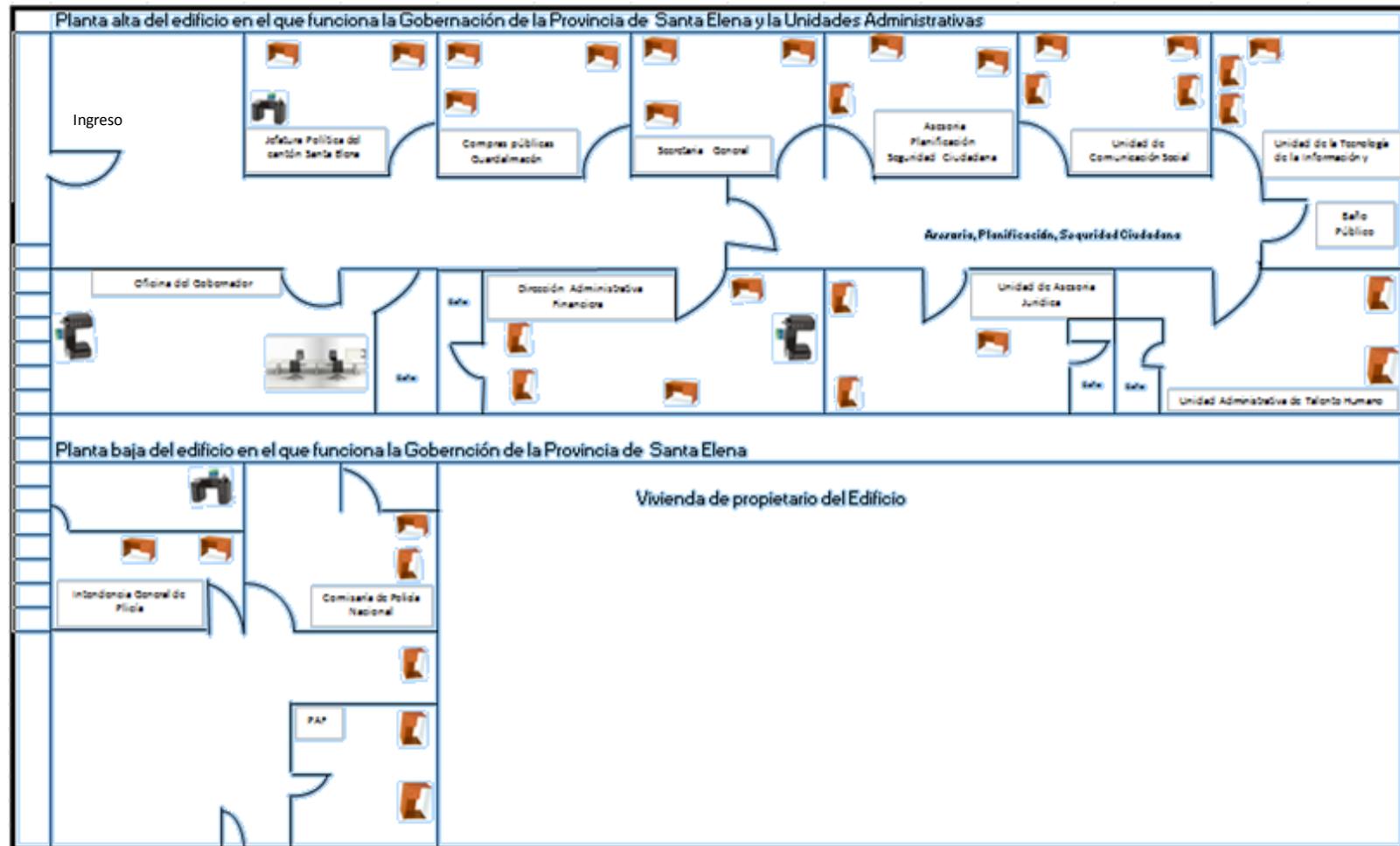


Figura 26 Plano de área de funcionamiento de las unidades de la Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena

Elaborado por: Autora

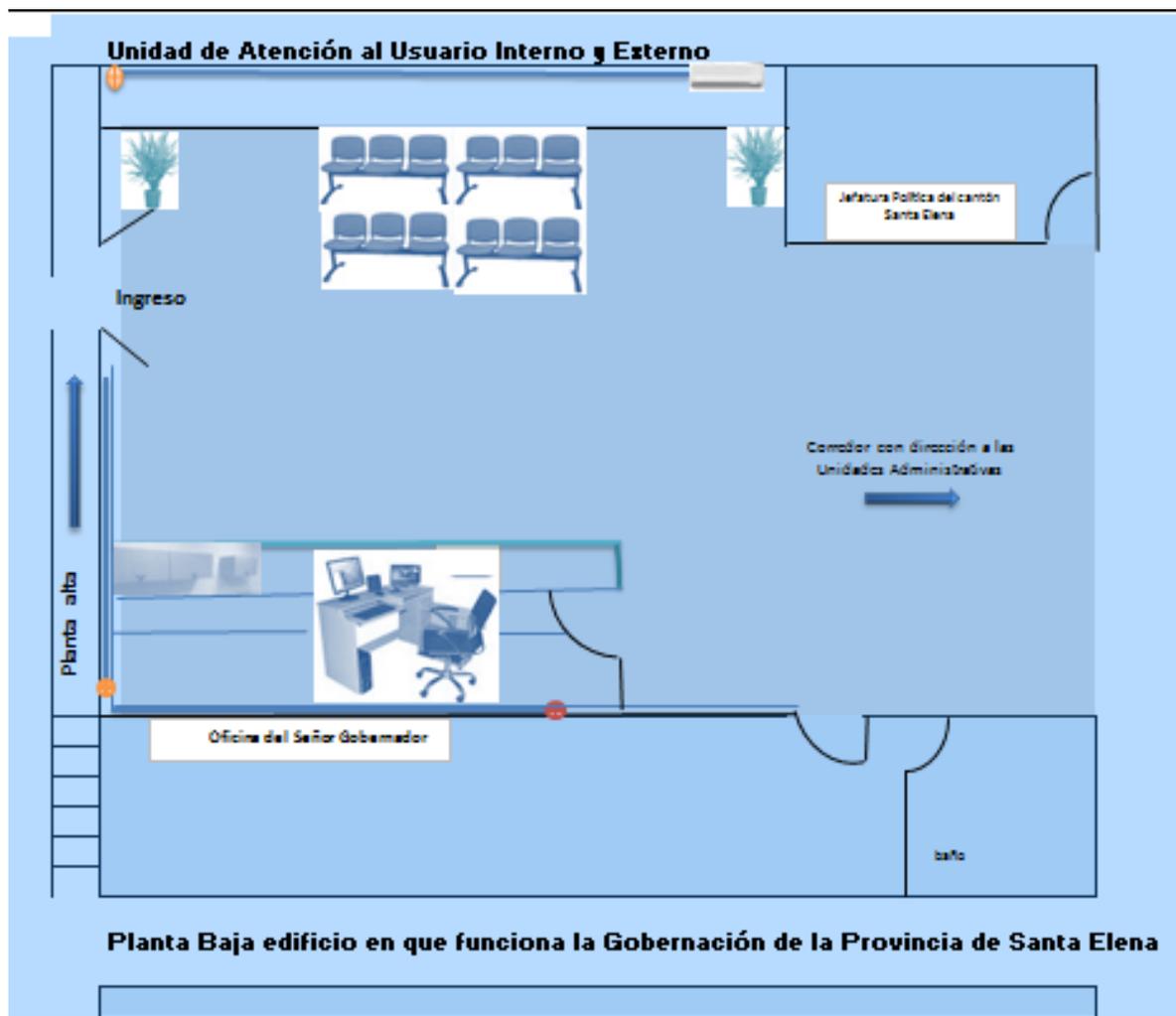


Figura 27 Plano de la unidad de atención al usuario interno y externo de la Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena
Elaborado por: Autora

4.10 Funciones de la unidad de servicios a usuarios internos y externos

1. Elaboración de Estadísticas de satisfacción al usuario.
2. Preparar el plan de mejoramiento continuo del portafolio de productos al usuario.
3. Informes de ejecución, seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento continuo del portafolio de productos al usuario.
4. Manejo del Manual de Atención al Usuario.
5. Informes periódicos de sugerencias y reclamaciones a las autoridades y responsables de las unidades administrativas.
6. Elaboración de cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los usuarios.

4.11 Diagrama de flujo del proceso

Representación gráfica del proceso que se desarrollará en la unidad de atención al usuario interno y externo.

Símbolo	Definición
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo “SP” –“NO”.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos.
	Conector de Proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Base de datos/aplicación: Empleo para representar la grabación de datos.
	Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.

	Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y /o expediente.
	Línea de flujo: Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Figura 28 Flujograma

Fuente: Evaluación de Proyectos 4 edición

Elaborado por: Autora

4.12 Descripción de los procesos

Tabla 34 Atención a usuarios internos y externos.

Nombre del Proceso: Atención a usuarios internos y externos - DOCUMENTACIÓN		
No.	Actividad	Responsable
1	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p>Atención en: Recepción de comunicaciones: Oficios: Oficiales, ministeriales, GADs Provincial, cantonales, parroquiales, ONGs, personales, memorandos, informes de contratados, facturas, CDs, periódicos, revistas, invitaciones, manuales, informes de actividades mensuales de dependencias adscritas a la Gobernación Provincia de Santa Elena.</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>
2	<p>Codificación de documentos :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de códigos a cada documento detallado en el paso 1 - Registro en matriz de información, sistema informático –EXCEL - Entrega de copia del documento receptado al usuario con sello, firma y fecha de recepción 	<p>Servidor público atención al usuario</p>
3	<p>Escaneado de comunicaciones varias descritas en paso 1.</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>
4	<p>Ingreso al sistema documental QUIPUX. Direccionar los documentos a señores: Gobernador, Asesor y Asistente para su revisión, análisis y delegar bajo su aprobación el procedimiento que corresponde.</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>
5	<p>Utilizando el sistema Quipux el asistente reasigna a la Unidad de Atención al Usuario para que este con nota adjunta reasigne la documentación a quién corresponda:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Usuarios Internos</p> <p>Direcciones Administrativas (8) Instituciones Adscritas (16)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Usuarios Externos</p> <p>Direcciones, Coordinaciones y Delegaciones Provinciales de los Ministerios; GADs Provincial, Cantonales, Parroquiales, ONGs, particulares.</p> </div> </div>	<p>Asistente de la oficina del señor Gobernador de la provincia de Santa Elena</p>
6	<p>El proceso realizado en el sistema Quipux en el paso 5 y 6 debe ser INFORMADO a la unidad de Atención al Usuario</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>
7		<p>Servidor público atención al usuario</p>
8	<p style="text-align: center;">FIN</p>	

Elaborado por: Autora.

Nombre del Proceso: Atención a usuarios internos y externos – SISTEMA INFORMATICO “CORREO INSTITUCIONAL ZIMBRA”				
No.	Actividad	Responsable		
1	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Abrir y monitorear el Correo Institucional ZIMBRA: governador.santaelena@ministeriodelinterior.gob.ec</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>		
2	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Recepción, revisión de comunicaciones ingresadas al sistema: - Disposiciones Ministeriales: Ministerio del Interior, Presidencia de la República, de los Ministerios y Secretarías del Estado, de Direcciones, Coordinaciones, y Delegaciones de los Ministerios de Gobierno con presencia en la provincia de Santa Elena.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>		
3	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Reenvío de comunicaciones a través del sistema Zimbra a los correos institucionales de la Autoridad Nominadora, Asesor, Asistente, para conocimiento, revisión y análisis.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>		
4	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Emisión de Disposiciones de acuerdo al paso 3, para el responsable de la unidad de Atención al Usuario</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Asistente de la oficina del señor Gobernador</p>		
5	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Utilizando el sistema de correo Institucional ZIMBRA el Responsable de la Unidad de Atención al Usuario reasignará con nota adjunta las disposiciones emitidas por la Autoridad Nominadora o su delegado según corresponda:</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Servidor público analista atención al usuario</p>		
6	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Usuarios Internos</p> <p>Direcciones Administrativas (8) Instituciones Adscritas (16)</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Usuarios Externos</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios de Gobierno, a Direcciones, Coordinaciones y Delegaciones Provinciales de los Ministerios; GADs Provincial, Cantonales, Parroquiales, ONGs, particulares.</p> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p style="text-align: center;">Usuarios Internos</p> <p>Direcciones Administrativas (8) Instituciones Adscritas (16)</p>	<p style="text-align: center;">Usuarios Externos</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios de Gobierno, a Direcciones, Coordinaciones y Delegaciones Provinciales de los Ministerios; GADs Provincial, Cantonales, Parroquiales, ONGs, particulares.</p>	<p>Servidor público Atención al usuario</p>
<p style="text-align: center;">Usuarios Internos</p> <p>Direcciones Administrativas (8) Instituciones Adscritas (16)</p>	<p style="text-align: center;">Usuarios Externos</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios de Gobierno, a Direcciones, Coordinaciones y Delegaciones Provinciales de los Ministerios; GADs Provincial, Cantonales, Parroquiales, ONGs, particulares.</p>			
7	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>El proceso realizado en el sistema ZIMBRA en el paso 5 y 6 debe ser INFORMADO a la Unidad de Atención al Usuario, para informar e indicar al usuario interno y externo el resultado de la gestión administrativa sobre el requerimiento.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Servidor público atención al usuario</p>		
8	<p style="text-align: center;">FIN</p>			

Elaborado por: Autora.

Tabla 36 Atención a usuarios internos y externos-recepción llamadas telefónicas.

Nombre del Proceso: Atención a Usuarios Internos y externos – RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
No.	Actividad	Responsable
	INICIO	
	↓	
	1 Receptar llamadas telefónicas de usuarios internos y externos, atender e informar de resultados obtenidos en gestiones administrativas realizadas por la institución gubernamental interna o externamente.	Servidor público atención al usuario
	↓	
2 Atender e informar de resultados obtenidos en gestiones administrativas realizadas por la institución gubernamental interna o externamente.	Servidor público atención al usuario	
↓		
3 Direccionar las llamadas entrantes a las unidades administrativas internas para mantener una comunicación directa entre el usuario externo y el responsable de la unidad que otorga el servicio en aspectos (legales, administrativos, comunicacionales, otros)	Servidor público atención al usuario	
↓		
4 FIN		

Elaborado por: Autora

4.13 Perfil del talento humano

Tabla 37 Perfil del talento humano.

Descripción y perfil del puesto					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ Usuarios internos y externos	Nivel de instrucción:	Bachiller: Técnico: Cuarto año de Universidad aprobado	
Denominación del puesto	Asistente Administrativa				
Nivel:	Administrativo				
Unidad Administrativa:	Secretaria General				
Rol	Administrativa				
Grupo Ocupacional	Servidora Pública de Apoyo 4				
Grado	6				
Ámbito	Provincial		Área de conocimiento	Secretariado, Comercio y Administración	
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Atender a usuarios internos y externos, brindar orientación e información del portafolio de productos y servicios que brinda la Gobernación de la provincia de Santa Elena		Tiempo de experiencia	1 año		
		Especificidad de la experiencia	Asistencia Administrativa, atención al usuario, utilización de utilitarios informáticos		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la capacitación Manejo de documentos y atención a Usuarios			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8 CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la competencia	Nivel	Comportamiento observable
Elaboración de estadísticas de satisfacción al usuario.	Conocimientos básicos de estadística	Organización de la documentación	Alto	Clasifica los documentos según su naturaleza internos y externos	
Preparar el plan de mejoramiento continuo del portafolio de productos al usuario	Conocimientos básicos de administración	Comprensión Oral	Alta	Escucha y comprende las necesidades de los usuarios	
Manejo del Manual de Atención al Usuario	Capacitaciones de atención a usuarios	Comprensión escrita	Alta	Lee y comprende la información, realizando las actividades según disposiciones	
Informes periódicos de sugerencias y reclamaciones a las autoridades y responsables de las unidades administrativas	Conocimientos de administración pública	10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
			Denominación de la competencia	Nivel	Comportamiento observable
Elaboración de cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los usuarios.	Conocimientos básicos de estadística	Trabajo en equipo	Medio	Participación activa en el equipo	
Manejo del sistema documental QUIPUX	Conocimientos de computación	Orientación de servicio	Alto	Identifica las necesidades de los usuarios, aporta soluciones	
Monitoreo del sistema informático ZIMBRA	Manejo de las TICs	Construcción de relaciones	Medio	Interrelación con usuarios internos y externos, en un ambiente cordial.	
Recepción y transferencia de llamadas telefónicas	Relaciones pública y protocolo				

Referencia: Ministerio del Interior, Dirección Administrativa de Talento Humano

4.14 Beneficiarios

Los servicios que se brindarán desde la unidad de atención a usuarios tiene beneficiarios los usuarios internos y usuario externos:

Tabla 38 Usuarios internos-dependencias adscritas.

Usuarios Internos	Dependencias Públicas Adscritas a la Gobernación provincia de Santa Elena	Cantidad
	Intendencia General de Policía	3
	Jefatura Política del cantón Santa Elena	3
	Jefatura Política del cantón La Libertad	3
	Jefatura Política del cantón Salinas	3
	Comisaría de Policía Nacional del cantón Santa Elena	2
	Comisaría de Policía Nacional del cantón La Libertad	2
	Comisaría de Policía Nacional del cantón Salinas	2
	Tenencia Política de la parroquia José Luis Tamayo	2
	Tenencia Política de la parroquia Anconcito	2
	Tenencia Política de la parroquia San José de Ancón	2
	Tenencia Política de la parroquia Chanduy	2
	Tenencia Política de la parroquia Atahualpa	2
	Tenencia Política de la parroquia Simón Bolívar- Julio Moreno	2
	Tenencia Política de la parroquia Colonche	2
	Tenencia Política de la parroquia Manglaralto	2

Referencia: Gobernación provincia de Santa Elena, Unidad Administrativa de Talento Humano.

Tabla 39 Usuarios internos-Unidades administrativas.

Usuarios Internos	Dirección y Unidades Administrativas de la Gobernación provincia de Santa Elena	Cantidad
	Dirección y Orientación de la Política del Gobierno Nacional	6
	Gestor de Seguridad Ciudadana	1
	Gestor de Conflictos	1
	Dirección Administrativa Financiera	8
	Dirección Administrativa de Talento Humano	2
	Unidad Administrativa	7
	Unidad de Comunicación Social	4
	Unidad de Planificación	1
	Unidad de Asesoría Legal	2
	Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación	2
	Proyecto Habla Ecuador	2
	Departamento de Pasaportes	1
	Departamento de PAF	2

Referencia: Gobernación provincia de Santa Elena, Unidad Administrativa de Talento Humano

Tabla 40 Usuarios externos: Ministerio, Secretarías, GADs, otros.

Ministerios del Sector Social del Ecuador	
Institución	Logotipo
Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.	
Dirección Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda MIDUVI.	
Dirección Distrital de Salud 24 DO1 Santa Elena-Manglaralto.	
Dirección Distrital de Salud 24 DO2 La Libertad-Salinas.	
Delegación del Ministerio del Deporte.	

Ministerios de Sectores Estratégicos	
Institución	Logotipo
Gerencia Regional de la Unidad de Negocios Santa Elena CNEL EP.	
Dirección provincial de la Agencia Regional de Control de Hidrocarburos ARCH.	
Superintendencia Refinería la Libertad-Petroecuador.	
Administración provincial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.	
Dirección provincial del Ministerio del Ambiente	

Ministerios del Sector Económico	
Institución	Logotipo
Ministerio de Finanzas	

Ministerios del Sector Seguridad	
Institución	Logotipo
Ministerio del Interior	
Policía Nacional del Ecuador	
Ministerio de Defensa	
Escuela Militar de Aviación-FAE	
Base Naval de Salinas	

Batallón de Infantería Motorizada No. 14 “Marañón”	
Fuerte Militar “Salinas”	
Grupo de Artillería No. 5 “Mayor Valencia”	

Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Institución	Logotipo
Delegación del Ministerio de Justicia Derechos Humanos y Cultos	
Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	

Ministerios del Sector Productivo

Institución	Logotipo
Dirección Provincial del Ministerio de Industrias y Productividad	
Dirección Provincial del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca	
Delegación de Agrocalidad	
Delegación de Acuacultura	
Delegación de Secretaría de Tierras	
Delegación de Pesca	
Delegación del Ministerio de Relación Laborales	
Oficina de Participación Ciudadana	
Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas	
Oficina de Información y gestión del Ministerio de Turismo	

Ministerios del Sector del Conocimiento y Talento Humano

Institución	Logotipo
Dirección Distrito 1 Educativo Intercultural Bilingüe Santa Elena	
Dirección Distrito 2 Educativo Intercultural Bilingüe La Libertad-Salinas	
Delegación de Cultura y Patrimonio	
Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas	
Oficina de Información y gestión del Ministerio de Turismo	

Secretarías

Institución	Logotipo
Secretaría de la Administración Pública	
Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	
Secretaría Nacional de Comunicación SECOM	
Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos SNGR	
Secretaría Técnica de Discapacidades SETEDIS	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Institución	Logotipo
Secretaría del Agua	
Secretaría Nacional de Gestión Política	
Secretaría Nacional de la Presidencia	
Secretaría Nacional Jurídica de la Presidencia	
Secretaría del Buen Vivir	

Otros Organismos de la Función Ejecutiva

Institución	Logotipo
Servicio de Rentas Internas SRI	
Banco Central del Ecuador	
Corporación Financiera Nacional	
Banco Nacional de Fomento	
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	
Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas	
Consejo Nacional de Estupefacientes y Psicotrópicas	
Correos Nacional del Ecuador	
Defensoría del Pueblo del Ecuador	
Registro Civil de Identificación y Cedulación	

Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria	
Consejo de Participación Ciudadana y Control Social	
Servicio de Contratación de Obras	

Gobiernos Autónomos descentralizados

Institución	Logotipo
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena	
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena	
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad	
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia José Luis Tamayo	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Anconcito	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San José de Ancón	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Chanduy	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Colonche	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto	
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Julio Moreno	

Institución

Federación de Barrios del cantón Santa Elena
Federación de Barrios del cantón La Libertad
Federación de Barrios del cantón Salinas
Organizaciones no gubernamentales
Personas naturales

Elaborado por: Autora

4.15 Adquisición de equipos, mobiliario y suministros de oficina

Tabla 41 Gastos financieros de adquisición de equipos , muebles, suministros, instalación eléctrica y de red.

Equipamiento de Oficina				
Código	Descripción	Cantidad	VU	Total
	<u>Equipos de Oficina</u>			
531407001	Computador	1	1.470.00	1.470.00
531407001	Sscanner	1	2.800.00	2.800.00
531407001	Regulador	1	60.00	60.00
531407001	Aire Acondicionado	1	1.260.87	1.260.87
	<u>Mantenimiento Equipos de oficina</u>			
	Mantenimiento de computador	1	57.00	57.00
	Mantenimiento de Scanner	1	45.00	45.00
	Mantenimiento de Aire Acondicionado	1	100.00	100.00
	<u>Muebles de Oficina</u>			
531403002	Silla ejecutiva	1	40.00	40.00
531403002	Sillas de espera triple	2	122.50	245.00
531403002	Escritorio	1	275.00	250.00
531403002	Archivador aéreo	1	150.00	150.00
	Mantenimiento de muebles de oficina silla ejecutiva	1	30.00	30.00
	Mantenimiento de muebles de oficina silla de espera triple	2	70.00	140.00
	<u>Suministros de Oficina</u>			
530804002	Perforadora	1	6.00	6.00
530804002	Grapadora	1	5.00	5.00
530804002	Sacagrapas	1	1.00	1.00
530804002	Grapas	1	0.40	0.40
530804002	Clips	1	0.35	0.35
530804002	Lápiz	1	0.25	0.25
530804002	Esfero	1	0.25	0.25
530804002	Portapapeles	1	20.00	20.00
530804002	Carpetas	1	5.00	5.00
530804002	porta clips	1	1.50	1.50
	Rollos de 2000 tickets para dispensador tipo caracol	2	7.00	14.00

Código	Instalaciones técnicas	CANTIDAD	VU	T otal
	<i>Instalación de tomacorriente</i>			
004.002.091	Tubos Plastigama P/LUZ de ½	1	1.00	1.00
005.018.298	Cable sólido #12 c/mts	2 mts	1.16	2.32
002.018.072	Cable sólido #14	12 mts	0.36	4.32
002.002.002	Caja rectangular plástica/empotrar	2	0.76	1.52
8012199677231	Tomacorriente doble 2p marfil 1228	1	2.23	2.23
002.006.025	Breaker ge 1x20 p/c	1	4.46	4.46
	<i>Instalación de aire acondicionado</i>			
22140	Caja para breaker ge 2x4	1	21.43	21.43
004.002.118	Tubo plastigama p/luz de ¾	1	1.79	1.79
002.018.073	cable sólido #10	6 mts	0.71	4.26
005.018.298	Cable sólido #12 c/mts	3 mts	0.45	1.35
002.002.002	Caja rectangular plástica/empotrar	1	0.76	0.76
8012199674261	Tomacorriente 2p+tmonobloque polarizado btici	1	2.14	2.14
20783164085703	Breaker ge 1x30 amp p/c	1	4.46	4.46
	<i>Instalación para punto de alumbrado</i>			
004.002.091	Tubo plastigama p/luz de ½	2	1.16	2.32
005.018.298	Cable sólido #12 c/mts	12	0.45	5.40
002.002.001	Caja octogonal plastigama p/empotrar	1	0.76	0.76
7506181323127	Rosetón bticino marfil #p21A	1	1.52	1.52
4008321827807	Foco Ahorrador osram 20w	1	2.00	2.00
002.002.002	Caja rectangular plástica/empotrar	1	0.76	0.76
8005543452646	Interruptor marfil simple	1	1,79	1.79
002.006.025	Breaker ge 1x20 p/c	1	4.46	4.46
	<i>Instalación Punto de red</i>			
004.018.054	Cable UTP CAT 5E 1000 c/mt	10mts	0.54	5.40
002.005.003	RJ45	6	0.75	4.50
002.008.005	Switch link 100 Mbps	1	1.50	1.50
002.006.025	Breaker ge 1x20 P/c	1	4.46	4.46
002.019.001	Cable pletina 2x14 c/m	10mts	0.89	8.90
8005543453070	Tomacorriente doble bticino AE2228E2mm.style	1	2.23	2.23
002.018.108	Varilla coperwell 1/2x1.20mt p/tierra	1	5.36	5.36
032664483202	Regleta Cooper de 7 servicios	1	12.50	12.50
	UPS 600V APC	1		50.00

	Mano de obra			
	Costo de mano de obra instalación de punto de red			15.00
	Costo de mano de obra instalación de tomacorriente (110 v)			12.00
	Costo instalación de aire acondicionado (220 V)			20.00
	Costo de mano de obra alumbrado			12.00
	Colocación caja de Breaker			40.00

Elaborado por: Autora

4.15.1 Recurso financiero.

Tabla 42 Recursos financieros - remuneración.

REMUNERACIÓN UNIFICADA DEL RECURSO HUMANO AÑO 2014

2014-050-0024-0000-20-00-000-C91-510510-2400-001-0000-0000

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	REGIMEN	DENOMINACION DEL PUESTO	CARGO ADICIONAL/ INSTITUCIONAL	GRADO	REMUNERACION		PERIODO DEL CONTRATO		No. MESES	3ERO	4TO	AP	FONDOS DE RESERVA
						MENSUAL	ANUAL	DESDE	HASTA					
.....	4,10	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4		6	733,00	8.796,00	01/01/2014	31/12/2014	12	733,00	340,00	848,81	
SUMAN.....						733,00	8.796,00				733,00	340,00	848,81	

	CERTIFICACION FINANCIERA	GRUPO 51	F.F.
510510	RMU	8.796,00	001
510203	DECIMOTERCER SUELDO	733,00	001
510204	DECIMO CUARTO	340,00	001
510601	APORTE PATRONAL	848,81	001

Director Administrativo Financiero

Gobernador de la Provincia de Santa Elena

Estados Financieros año 2014
Estructuración de unidad de Atención al Usuario

Tabla 43 Resumen de gastos generales.

GASTOS	DETALLE	TOTALES
Sueldos y Salarios		
Remuneración Unificada		9.921.00
Equipos, muebles y suministros de oficina		
Equipos de oficina (Una sola vez)	5.590.00	
Muebles de oficina (Una sola vez)	685.00	
Mantenimiento de Equipos de Oficina	202.00	
Mantenimiento de muebles de Oficina	170.00	
Mantenimiento del local	35.40	
Arriendo	112.00	
Suministros de oficina	53.75	
Total		6.848.15
Instalaciones Técnicas:		
Tomacorriente (Una sola vez)	16.15	
Aire acondicionado (Una sola vez)	36.19	
Punto de alumbrado (Una sola vez)	19.01	
Punto de red (Una sola vez)	94.85	
Total		166.20
Mano de obra:		
Instalación tomacorriente (110 V)	12.00	
Instalación aire acondicionado (220 V)	20.00	
Punto de alumbrado	12.00	
Punto de red	15.00	
Colocación caja de breaker	40.00	
Total		99.00
TOTAL GASTOS		\$ 17.036.35

**PRESENTACIÓN GRAFICA DEL SERVICIO ACTUAL EN LA GOBERNACIÓN
PROVINCIA DE SANTA ELENA**



Figura 29 Servicio actual que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena

Elaborado por: Autora

PRESENTACIÓN GRAFICA DEL SERVICIO PROPUESTO PARA LA GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA

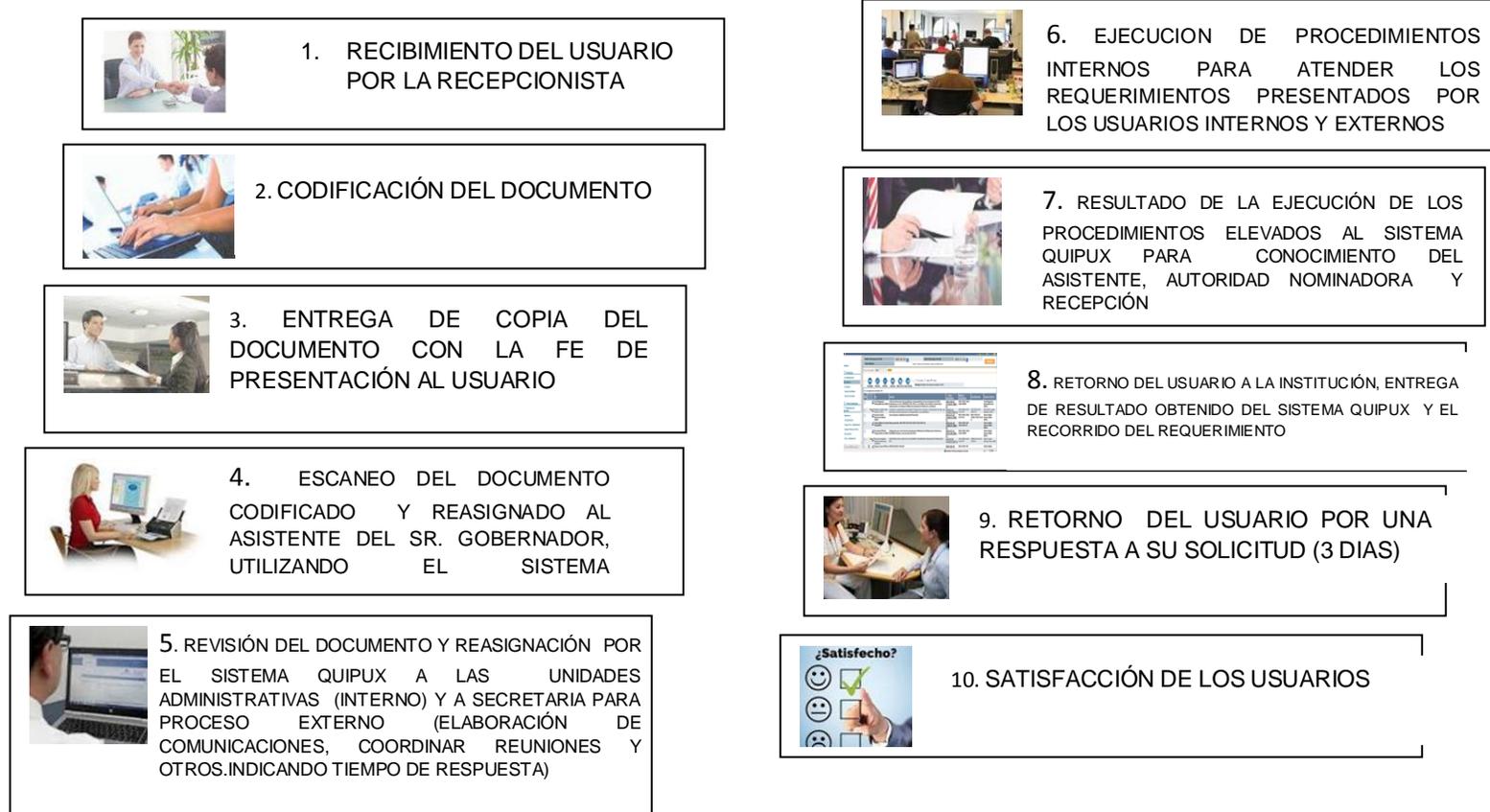


Figura 30 Propuesta en el servicio que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena

Fuente: Gobernación provincia de Santa Elena

Elaborado por: Autora

CONCLUSIONES

Con el proceso de investigación realizado se concluye en lo siguiente.

- Como resultado del diagnóstico realizado a los servicios que la Gobernación provincia de Santa Elena según las atribuciones y responsabilidades descritas en el Acuerdo Ministerial 1784 brinda a los usuarios internos y externos, se establece que de las 373 encuestas realizadas a ciudadanos en los cantones de Santa Elena, La Libertad, Salinas de la provincia de Santa Elena, 227 conocen del servicio, en tanto que 146 ciudadanos no conocen en su totalidad el portafolio de productos y servicios, lo que produce desconcierto y desorientación en los usuarios.
- El personal que labora en la Gobernación de la provincia de Santa Elena conformada por los cantones de La Libertad, Salinas y Santa Elena, conoce los procesos y actividades que realizan en las unidades y dependencias adscritas a la institución de manera general, pero no se cuenta con procedimientos que abalicen el trabajo bajo un orden cronológico.
- Los servidores públicos manejan los canales de comunicación según el orgánico funcional de la institución de forma pasiva, lo que ocasiona retraso en los procedimientos del servicio y atención a los usuarios.
- La sistematización de la documentación no se realiza de forma ágil utilizando los equipos apropiados y la tecnología de la información y comunicación, se traslapen documentos, recarga de trabajo en la Unidad de la Secretaría General, retrasando las actividades en otras unidades Administrativas y atención a las necesidades expuestas por usuarios externos.
- Como resultado del análisis de la encuesta realizada a los ciudadanos que habitan en los cantones de Santa Elena, La Libertad, Salinas de la provincia de Santa Elena, quienes, respondieron a la pregunta 2. ¿Podría detallar usted cuáles son los servicios que conoce? Se obtiene como respuesta que conocen más de los servicios que brinda la Intendencia General de Policía de la provincia de Santa Elena: Otorgamiento de permisos de funcionamiento PAF. Responden 71 personas equivale al 19%; garantías en seguridad ciudadana opinan 50 ciudadanos representa el 13%; de operativos de control de horarios de funcionamiento, precios, pesas, balanzas

coordinados con las Comisarías de Policía Nacional de los tres cantones indican 15 constituye el 3% y del servicio que otorgan las Comisarías de Policía Nacional de los cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, 25 entrevistados representa el 7%, que de los servicios que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena.

- La institución no cuenta con un plan de comunicación que permita a la ciudadanía conocer de los servicios y el portafolio de productos que ofrece la entidad gubernamental.
- Por ser una dependencia que pertenece al Ministerio del Interior debe regirse bajo ciertas líneas estratégicas y disposiciones, no trabaja de forma descentralizada.
- En la metodología de Investigación, al utilizar la técnica de la Entrevista, a la 17. ¿Qué metodología utilizan para realizar el seguimiento de los trámites u comunicaciones que presentan los usuarios a la institución? Se cuenta con procesos como el sistema documental Quipux que está ligado a la unidad de ventanilla única, sistema que se utiliza para el control y mejoramiento en el manejo de la información interna y externa.
- Los Servidores públicos no se identifican plenamente con los procesos Gobernante, Agregador de Valor, Habilitantes, Habilitantes de Asesoría, Habilitantes de Apoyo y Procesos desconcentrados del Ministerio del Interior.
- El Orgánico funcional no describe alguna unidad que tenga como función atender a usuarios, orientarlos, direccionar sus necesidades (personales, institucional o de la comunidad) y elabore cuadros estadísticos de la atención y satisfacción de los usuarios internos y externos.
- Los objetivos específicos de la propuesta descritos en el capítulo 5: Mejorar la calidad y el valor de los servicios percibidos por los usuarios internos y externos. Agilizar los procesos administrativos, entregando óptimos resultados en corto tiempo. Permanecer en el ranking evaluativo del Ministerio del Interior con calificación sobre 100 puntos. Motivar y mejorar la calidad de vida laboral de los servicios públicos. Conocer y aplicar las leyes normas, reglamentos con los que se rige el sector público. Posesionar el servicio público que ofrece la Gobernación de la provincia de Santa Elena en territorio constituyen herramientas básicas para la satisfacción institucional y de los usuarios en la entrega de servicios de calidad con calidez.

RECOMENDACIONES

- A la Gobernación de la provincia de Santa Elena se le recomienda el análisis y aceptación de la presente propuesta en virtud que se propenderá el mejoramiento de la calidad del servicio, beneficiando a los usuarios tanto internos como externos, al logro de los objetivos y misión institucional.
- Se recomienda la socialización de la propuesta con el personal responsable de cada unidad administrativa: Dirección y orientación de la política del Gobierno Nacional, Gestor de Seguridad, Gestor de Conflictos, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Administrativa de Talento Humano, Unidad Administrativa, Unidad de Comunicación Social, Unidad de Planificación, Unidad de Asesoría Legal, Unidad de Tecnología de la información y comunicación, Proyecto Habla Ecuador, Pasaportes, Departamento del PAF, para determinar la necesidad de estructurar una nueva unidad de atención al usuario con el propósito de brindar un servicio óptimo, con calidad, eficiencia, transparencia, y a tiempo.
- Elaborar un plan de comunicación interno que involucre a todo el personal, para dar a conocer las atribuciones y responsabilidades de quienes dirigen cada unidad administrativa respectivamente, con ello surgirá empoderamiento e identificación de los servidores públicos para con la institución pública.
- Elaborar un Plan de comunicación dirigido a los usuarios externos y beneficiarios de los servicios que brinda la Gobernación de la Provincia de Santa Elena en el que se dé a conocer el portafolio de productos, servicios y procesos administrativos que se realizan desde que se recibe una comunicación hasta la entrega de los resultados del procedimiento.
- Mantener reuniones de trabajo con los responsables de las unidades administrativas: de la Gobernación provincia de Santa Elena: Dirección y orientación de la política del Gobierno Nacional, Gestor de Seguridad, Gestor de Conflictos, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Administrativa de Talento Humano, Unidad Administrativa, Unidad de Comunicación Social, Unidad de Planificación, Unidad de Asesoría Legal, Unidad de Tecnología de la información y comunicación, Proyecto Habla Ecuador, Pasaportes, Departamento del PAF, para evaluar los procesos administrativos que se ejecutan en cada unidad, así mismo realizar propuestas destinadas a la continuidad del

mejoramiento en el servicio y entrega del portafolio de productos que ofrece la institución pública.

- Elaborar un plan de capacitación dirigida al personal que mantiene contacto directo con los usuarios internos y externos, con temas relacionados a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en general, para prevenir situaciones negativas, quejas por el mal servicio que recibieron los usuarios, respuesta obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía que habita en la provincia de Santa Elena, cantones La Libertad, Salinas, Santa Elena, pregunta 2. ¿Podría detallar usted cuáles son los servicios que conoce? Atención a las situaciones que aqueja a la ciudadanía por la aplicación de un mal servicio. Así como a la pregunta 4. ¿Cuándo solicitó usted el servicio en qué tiempo fue atendido? 33 personas en 5 minutos, 35 en 10 minutos, 57 en 20 minutos, más de 20 minutos 99, otro de los motivos es las contrataciones de nuevo personal que se realizan cuando cesan en funciones a las autoridades de turno de la Gobernación provincia de Santa Elena.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo No. 1784 Del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. (2010)

Alles M., (2012). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias, Ediciones Granica S.A. Montevideo

Castilla, J. (2006). La gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía

Chiavenato I. (2008) Gestión del Talento Humano, Elsevier editora Ltda., México

Lussier R.N., Achua C.F. (2011) Liderazgo, aplicación y desarrollo de habilidades, Cerage Learning Editores, S.A. Santa Fe

De Castro, A. (2014), Comunicación Organizacional Técnicas y Estrategias, Editorial Universidad del Norte, Barranquilla/Expresión Oral y Comunicacional/

Espín Mosquera B., Grafitex Cia. Ltda., Quito

Fonseca S., Correa A., Pineda M.I., Lemuns F. (2011), Pearson Educación, México, Ocampo Villegas M.C. (2011), Comunicación empresarial, Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones, Ecoe Ediciones, Bogotá

Garet R.J. (2013) Teoría Organizacional diseño y cambio en las organizaciones Pearson Educación, México

Hidalgo, P. (2009). Gestión de procesos. <http://www.gwarion-calidad.com/gestion-procesos.html>

Idelfonso, Grande, E., Marketing de los Servicios (2005), Graficas Dehon, Madrid

Laudon K.C., Laudon J.P. (2012) Sistemas de información gerencial, Pearson Educación, México

López Rey S. (2011) Sistemas de calidad implantación de diferentes sistemas en la organización, Ediciones de la U

Lovelock, Ch., Wirtz J. (2015) Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia, Pearson educación in, México

Miranda Miranda, J. J., (2012). El Desafío de la Gerencia de Proyectos, basada en los Principios y Orientaciones del PMI. Grafiweb, Impresores Publicistas, Bogotá Colombia

Montes F., (2005). Gestión de la Calidad Empresarial, Ediciones Pirámide Grupo Anaya, S.A. Madrid

Pérez Fernández de Velasco, J. A. Gestión por Procesos, (2013), Alfa omega grupo editor S.A., México D.F.

Prieto, Herrera J.E. (2014), Gerencia del Servicio la clave para ganar todos, Ecoe Ediciones, Bogotá

Rojas L. M., Correa E. A., Roa Gutiérrez F., (2012). Sistemas de Control de Gestión, Ediciones de la U-Transversal, Bogotá Colombia

Stephen P.R., Tomothy A. J. (2013) Comportamiento Organizacional. Pearson, México

Urbina Baca, G. (2001). Evaluación de Proyectos, 4ta edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México

Vargas, Quiñones M.E., Aldana de Vega, L. (2014), Calidad y Servicio conceptos y herramientas, Ecoe Ediciones, Bogotá

www.presidencia.gob.ec

<http://gubernacionsantaelena.gob.ec/>

http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/34583/MML_indicadores_3_dic.pdf

<http://es.slideshare.net/itikconsultoria/el-cuadro-de-mando-integral-15278982>

www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6964

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Usuario: persona que utiliza de manera constante una cosa, es la razón de ser de las unidades de la comunicación, haciendo uso de su derecho puede acceder a la documentación.

Usuario interno: Se conforma del personal interno de la institución, mandos inferiores, medios y superiores, quienes demandan de información, para monitorear y realizar el seguimiento del desempeño del talento humano.

Usuario externo: Son los acreedores y autoridades gubernamentales, con quienes se mantiene una relación de trabajo que consiste en productos y servicios para la institución.

Gestión administrativa: Acciones desarrolladas por el talento humano, cuyo propósito es alcanzar los objetivos institucionales utilizando procesos administrativos de planeación, organización, dirección coordinación, control y evaluación.

Servicio: Actividad que desenvuelve una institución pública o privada con el propósito de satisfacer una necesidad.

Servidor Público: Persona que presta sus servicios bajo la denominación de algún cargo o puesto de trabajo en el sector público.

Sistematización: Procedimiento con el que se proyecta u ordena elementos que concretan una actividad en forma jerarquizada.

Proceso administrativo: Conjunto de etapas continuas por medio de las cuales se realiza la administración, interrelacionándose concluyendo en un proceso integral en las fases de estructuración y operatividad.

Talento humano: Ente que contribuye con sus sinergias físicas e intelectuales a la producción de bienes y servicios bajo normas y políticas establecidas para cumplir con los objetivos y estrategias de la institución.

Estructura organizacional: Marco en el que se desarrolla la organización, de conformidad a las atribuciones conferidas, realizadas en forma grupal, Individual o en equipo, según lo planificado a nivel interno y externo.

Política pública: Son Proyectos, programas, planes que diseña el estado a través de la administración gubernamental pública, tiene como finalidad la satisfacción de las necesidades de una sociedad.

Unidad administrativa: Dirección general o su equivalente a quien se le designa actividades específicas según se establece en el manual de procesos y responsabilidades.

TICs: Tecnología de la Información y Comunicación.

Calidad: valor superior que se le da a un producto o servicio solicitado por un usuario o cliente, cubriendo sus expectativas.

Satisfacción del cliente: Actitud de bienestar de una persona demostrada luego de haber adquirido un buen servicio de una institución.

Memorando: Es una comunicación breve de carácter interno, generalmente dirigida para dar instrucciones, solicitar información, felicitar o llamar la atención a los empleados. Sin embargo las respuestas a los jefes pueden igualmente darse en un memorando.

Sistema Quipux: Servicio web que la Secretaría de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Gobierno electrónico pone a disposición del sector público.

Sistema Zimbra: Servidor, programa que se caracteriza por ser colaborativo o groupware, creado por la compañía Zimbra Inc. Permite una intercomunicación entre empleados de una institución, enviar, recibir, guardar y buscar mensajes producto de una actividad laboral.

Proceso gobernante: Direccionamiento, coordinación y control de la gobernabilidad y seguridad interna de la nación.

Partida presupuestaria: Identifica el ingreso de disponibilidad de dinero para responder por los gastos ocasionados por la administración de una institución.

LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Público. Ley que regula el servicio público, como una respuesta a las necesidades del talento humano que laboran en el sector público.

Escáner: Dispositivo que lee texto, imágenes y códigos de barras, y digitaliza fotos fijas.

ANEXOS

Entrevistas de análisis cualitativo en los servicios a usuarios

1. ¿Cuál es la Misión y Visión de la Dirección Provincial del MAGAP?
2. ¿Cómo representantes del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca en la provincia de Santa Elena, que servicios brindan al sector agrícola, ganadero, de acuacultura y pesca?
3. ¿La institución que representan cuenta con modelo de gestión puede hablarnos acerca del mismo?
4. ¿Qué clases de acciones promueven para el crecimiento de la producción agrícola?
5. ¿Cuenta con proyectos incluyentes para el sector agrícola de la provincia, menciónelas?
6. ¿Qué medios de comunicación utiliza la institución para promocionar los servicios que ofrece el MAGAP?
7. ¿El MAGAP cuenta con algún modelo de gestión?
8. ¿La institución cuenta con principios, valores éticos institucionales, menciónelos?
9. ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la Dirección provincial del MAGAP?
10. ¿Cuál fue el presupuesto asignado por el Ministerio de Ganadería, Acuacultura y Pesca para el año 2014?
11. ¿Indique el número de personal que labora en la institución, de estos cuántos son de nombramiento y cuantos por contrato?
12. ¿En el área de la agricultura, los productos cosechados tienen aceptación y apertura en el mercado interno? ¿Mencione cuáles son estos productos?.

13. ¿La institución utiliza equipos técnicos y tecnológicos para el servicio que brinda a los usuarios internos y externos?
14. ¿Los proyectos implementados en el sector agrícola si retribuyen la inversión realizada por los agricultores, mencione cuáles son los más destacados?
15. ¿El personal que labora en la institución es capacitado en las áreas de responsabilidad, indique cuáles han sido las capacitaciones recibidas durante el año 2014?
16. ¿Los procesos administrativos que se realizan internamente son regidos bajo algún documento legal?
17. ¿Qué metodología utilizan para realizar el seguimiento de los trámites u comunicaciones que presentan los usuarios a la institución?
18. ¿Cómo institución pública reciben apoyo de otros ministerios para cumplir con los planes, programas y proyectos, cuáles son estas instituciones?
19. ¿Cuáles han sido los proyectos que han permitido mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Santa Elena? Menciónelos.
20. ¿Comente sobre su experiencia como Director Provincial del MAGAP?

|

Entrevista a representante de entidad Bancaria

1. Cuál es el objetivo principal del Banco?
2. ¿Mencione algunos de los servicios que ofrece el Banco?
3. ¿La entidad bancaria utiliza la tecnología de información y comunicación TICs?
¿Describa cuáles?
4. ¿Cuáles son los beneficios percibidos por los clientes de los servicios que ofrece la banca?
5. ¿En qué consiste la sostenibilidad bancaria?
6. ¿La entidad bancaria cuenta con programas destinados a la educación?
7. ¿En qué tiempo se confieren los créditos a los solicitantes?
8. ¿En qué áreas se destaca la responsabilidad social?
9. ¿Indique el número de clientes aproximado que tiene la sucursal?
10. ¿La institución cuenta con programas que fortalezcan el medio ambiente?
11. ¿Cuáles son los principios con que cuenta la entidad bancaria?
12. ¿Para impulsar la responsabilidad social que herramientas utilizan?
13. ¿Qué clases de programas se han desarrollado en este año?
14. ¿A través del servicio banca telefónica, cuántas dificultades presentadas por los clientes se han resuelto y cuántas no?

15. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de los créditos bancarios?
16. ¿Qué calificación de riesgo obtuvo el banco en este año?
17. ¿Cuántas sucursales del banco funcionan en la provincia de Santa Elena?
18. ¿Cuáles son los canales de atención que facilitan las transacciones de los clientes?
19. ¿Existe equidad de género en los empleados que laboran en la institución Bancaria?
20. ¿Comente de su experiencia laboral como empleado de la entidad Bancaria?

Entrevista a Empresa Privada

1. ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa Alcivar?
2. ¿Mencione algunos de los servicios que ofrece la empresa Alcivar?
3. ¿La empresa privada Alcivar utiliza la tecnología de información y comunicación TICs? ¿Describa cuáles?
4. ¿Cuáles son los beneficios percibidos por los clientes de los servicios que ofrece la empresa Alcivar?
5. ¿En qué consiste la sostenibilidad empresarial?
6. ¿Cuenta con programas destinados a sectores vulnerables?
7. ¿En qué tiempo se confieren los créditos a los solicitantes?
8. ¿En qué áreas se destaca la responsabilidad social?
9. ¿Indique el número de clientes aproximado que tiene la empresa?
10. ¿La empresa cuenta con programas que fortalezcan el medio ambiente?
11. ¿La empresa cuenta con principios éticos para el servicio que ofrece, si los tiene descríbalos?
12. ¿Para impulsar la responsabilidad social que herramientas utilizan?
13. ¿Qué clases de programas se han desarrollado en este año?
14. ¿A través del servicio vía telefónica, cuántas problemáticas presentadas por los clientes se han resuelto y cuántas no?
15. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la propuesta de créditos a los clientes?

16. ¿Qué calificación se le otorgaría a la empresa durante el año 2014, por el servicio que ofrece en la provincia?
17. ¿Cuántas sucursales de la empresa Alcivar existen a nivel nacional?
18. ¿Cuántas clases de servicios ofrece la empresa en la provincia de Santa Elena?
19. ¿Cuáles son los canales de atención que facilitan las transacciones de los clientes?
20. ¿Existe equidad de género en los empleados que laboran en la empresa Alcivar?

Entrevista dirigida a usuarios internos de la Gobernación Provincia de Santa Elena

1. ¿Puede definir que es un usuario interno?
2. ¿Qué representa el usuario interno en el sector público?
3. ¿Cómo satisface a la institución para la que trabaja?
4. ¿Cómo satisface la institución pública las necesidades que presentan los usuarios internos?
5. ¿Cuándo presentó su necesidad a la autoridad superior en qué tiempo obtuvo una respuesta?
6. ¿Describa que clase de necesidades son atendidas por la institución a los usuarios internos?
7. ¿Cuáles son los servicios que brinda la Gobernación de la provincia de Santa Elena a los usuarios internos?
8. ¿Cuándo ha solicitado un servicio se cumplieron sus expectativas, describa como fue satisfecha su solicitud?
9. ¿Mencione el proceso administrativo que se realiza la institución para atender su necesidad?
10. ¿Existe el trabajo en equipo que unidades administrativas utilizan esta metodología?
11. ¿La institución cuenta con un proceso de evaluación de responsabilidades conferidas a los usuarios internos?
12. ¿La institución proporciona los equipos y herramientas necesarias para realizar el trabajo en su puesto de trabajo?
13. ¿Describa como es el clima laboral en la institución?
14. ¿En este año recibió capacitación acorde al trabajo que desempeña? ¿En qué tema fue capacitado?
15. ¿Cómo usuario interno considera que sus compañeros cuentan con el perfil idóneo para los cargos que desempeñan?
16. ¿El sueldo que percibe cubre las necesidades básicas? ¿Cuál es su sueldo?
17. ¿Qué opinión le merece la Administración Actual que preside el Gobernador de la Provincia de Santa Elena?
18. ¿Para cumplir con sus funciones qué documento y Leyes utiliza?
19. ¿Al culminar la jornada laboral como usuario interno cumplió con sus objetivos, describa que proceso utilizó?
20. ¿Cuáles son sus aspiraciones dentro del sector público?

Entrevista dirigida al director administrativo financiero de la gobernación provincia de Santa Elena

1. ¿Cómo obtuvo el cargo de Director Administrativo Financiero de la Gobernación provincia de Santa Elena?
2. ¿Cómo Director Administrativo Financiero, maneja un plan operativo para el personal?
3. ¿El personal que se encuentra bajo su dirección cuenta con el perfil en los cargos que se desempeñan, comente al respecto?
4. ¿Qué clase de metodología utiliza para dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que desarrollan los responsables de las unidades administrativas que se encuentran bajo su dirección?
5. ¿Cuándo se evalúa al personal, el que ha obtenido una calificación regular, recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral, comente sobre el tema?
6. ¿Se han presentado casos de servidores públicos que incurrieron en indisciplinas que comprometieron a la institución, estos fueron sancionados, cual fue la sanción?
7. ¿Para cumplir con los objetivos institucionales que metodología utiliza?
8. ¿Al elaborar el presupuesto anual que aspectos son considerados para mejorar el servicio y la administración gubernamental en territorio?
9. ¿Quiénes conforman su equipo de trabajo?
10. ¿Cómo motiva al personal para que exista empoderamiento en cuanto a la misión, visión y objetivos institucionales?
11. ¿Cómo califica la relación laboral que mantiene con su personal?
12. ¿La toma de decisiones en situaciones laborales las realiza en coordinación con la autoridad nominadora o a título personal?
13. ¿Cómo se distribuyen los ingresos por autogestión?
14. ¿Detalle cómo es el proceso que utiliza cuando se ha presentado un requerimiento en la Dirección Administrativa Financiera?
15. ¿Cómo Director Administrativo Financiero cuál es su sueldo? Se siente satisfecho con el mismo.
16. ¿Qué opina Usted sobre los servicios que brindan en la actualidad las instituciones públicas?
17. ¿En el ámbito de sus competencias qué opinión le merece la administración del Ing. César Palacios Alejandro, Gobernador de la provincia de Santa Elena?

18. ¿Los componentes que forman la estructura organizacional de la institución son suficientes para cumplir con la misión y visión que tiene la Gobernación Provincia de Santa Elena en territorio y/o se requiere de la creación de una o algunas unidades?
19. El desempeño positivo o negativo de los servidores públicos que se encuentran bajo su responsabilidad se deben a componentes internos o externos de la institución.
20. ¿Comente su experiencia como Director Administrativo Financiero durante el periodo que ha trabajado con el Ing. César Palacios Alejandro?

Encuesta de opciones múltiples

Objetivo: Conocer el servicio y aspiraciones del usuario en la atención y servicios que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena

1. **¿Conoce usted los servicios que ofrece la Gobernación provincia de Santa Elena a los usuarios?**

Si No

2. **¿Podría detallar usted cuáles son los servicios que conoce?**

.....

3. **En el instante de haber recibido el servicio ¿Cómo fue atendido?**

Con educación, amabilidad, cortesía, respeto si no

Con falta de educación, descortés, irrespeto si no

Ninguno

4. **Cuando solicitó usted el servicio, ¿En qué tiempo fue atendido?**

5 minutos

10 minutos

20 minutos

Más de 20 minutos

5. **Al solicitar audiencia o entregar solicitudes, oficios de atención a sus requerimientos personales, institucionales, en que tiempo se le otorgó una respuesta.**

En dos días

En una semana

En 15 días

6. **¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que solicita usted de la institución pública?**

Que se brinde una atención y servicio ágil y eficiente.

Que se brinde una atención y servicio con calidad y calidez.

Que se brinde una atención y servicio, utilizando todos los equipos tecnológicos para agilizar los procesos.

Todas las alternativas.

7. El Servidor Público que le atiende y brinda el servicio debe ser:

Una persona con conocimientos básicos.

Una persona con experiencia.

Una persona profesional con conocimiento y experiencia.

8. ¿Qué opinión le merece la gestión administrativa que está realizando el señor Gobernador en la Provincia de Santa Elena?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

9. Existe la posibilidad de crear una unidad de atención al usuario interno y externo ¿Que opina usted al respecto?

Si está de acuerdo

No está de acuerdo

10. ¿Qué sugiere usted para que la institución brinde una excelente atención al usuario?

.....

.....

.....

.....



REGISTRO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

Año II -- Quito, Viernes 17 de Diciembre del 2010 -- N° 102

ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre N 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Dirección: Telf. 2901 - 629 -- Oficinas centrales y ventas: Telf. 2234 - 540
Distribución (Almacén): 2430 - 110 -- Mañosca N° 201 y Av. 10 de Agosto
Sucursal Guayaquil: Malecón N° 1606 y Av. 10 de Agosto - Telf. 2527 - 107
Suscripción anual: US\$ 400 + IVA -- Impreso en Editora Nacional
250 ejemplares -- 56 páginas -- Valor US\$ 1.25 + IVA

EDICIÓN ESPECIAL



MINISTERIO DEL INTERIOR

ACUERDO N° 1784

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

No. 1784

**ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN
ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR**

Considerando:

Que, el numeral 1 del Art. 154 de la Constitución de la República, dispone a las ministras y ministros de Estado, ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 195 de 29 de diciembre del 2009, publicado en el Registro Oficial - Suplemento No. 111 del 19 de enero del 2010, el señor Presidente Constitucional de la República, dispone emitir los lineamientos estructurales para organizar las unidades administrativas en los niveles de dirección, asesoría, apoyo y operativo, de los Ministerios de Coordinación y Sectoriales, Secretarías Nacionales e Institutos Nacionales pertenecientes a la Función Ejecutiva;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 0244-A de 23 de julio del 2002, el Ministro de Gobierno, Policía, Municipalidades y Cultos expide el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio, publicado en el Registro Oficial No. 645 del 21 de agosto del 2002;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 410 del 30 de junio del 2010, el señor Presidente Constitucional del Ecuador, economista Rafael Correa Delgado, dispone el cambio denominación del Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, por el de "Ministerio del Interior", publicado en el Registro Oficial No. 235 del 14 de julio del 2010;

Que, es necesario rediseñar e implementar la Estructura Organizacional del Ministerio del Interior, con base en las directrices de la reforma democrática del Estado;

Que, con oficio No. SENPLADES-SRDE-2010-0354 de fecha 23 de septiembre del 2010, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, de conformidad con el Art. 5 literal e) del Decreto Ejecutivo No. 1577, publicado en el Registro Oficial No. 535 del 26 de febrero del 2009, la SENPLADES emite informe favorable, a fin que el Ministerio del Interior continúe con la implementación de la reforma planteada;

Que, con oficio No. MF-SP-DR-2010-503095 de fecha 28 de octubre del 2010, el Ministerio de Finanzas, de conformidad con las competencias determinadas en el Art. 135 de la Codificación de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, LOSCCA, en concordancia con lo establecido en el Art. 113, inciso tercero del Reglamento a la LOSCCA, y Disposición General Segunda del Decreto Ejecutivo No. 195, emite el dictamen favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior;

Que, con oficio No. MRL-FI-2010-0010270, de fecha 9 de noviembre del 2010, el Ministerio de Relaciones Laborales, de conformidad con el Art. 51 de la Ley

Orgánica de Servicio Público LOSEP, en concordancia con el Art. 113, inciso tercero del Reglamento a la LOSCCA, Disposición General Primera de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, y Disposición General Segunda del Decreto Ejecutivo No. 195, emite el dictamen favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior; y,

En ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en el Art. 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador,

Acuerda:

Expedir el **ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS** del Ministerio del Interior;

CAPÍTULO 1**DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO****Artículo 1.- Misión y Visión del Ministerio del Interior:**

Misión.- Ejercer la rectoría, formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad del Estado, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana para contribuir al buen vivir.

Visión.- El Ministerio del Interior es reconocido por la sociedad como la entidad que con estricto respeto a los derechos humanos, la inclusión social y la participación ciudadana, genera las condiciones fundamentales para el desarrollo nacional, al garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad del Estado.

Artículo 2.- Objetivos Estratégicos:

1. Garantizar la gobernabilidad democrática en el territorio nacional, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, la seguridad humana, paz social, diálogo y concertación, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del Estado.
2. Fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales ratificados por el país; en el marco de un nuevo modelo social de derechos, en procura de evitar la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción.
3. Afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de toda forma de violencia para contribuir a la seguridad humana.
4. Formular, dirigir y evaluar la política nacional para garantizar la seguridad interna y el orden público, bajo los fundamentos de la democracia y los derechos humanos para contribuir al buen vivir.

4 -- Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010

CAPÍTULO II

COMITÉ DE GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Artículo 3.- Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.- El Ministerio del Interior de conformidad a lo dispuesto en el Art. 115 del Reglamento de la LOSCCA, mantiene un Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, conformado por el Ministro del Interior o su delegado y los responsables de las unidades administrativas.

Artículo 4.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.- El Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, a más de lo establecido en el Art. 115 del Reglamento de la LOSCCA, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Conocer y analizar los proyectos y políticas institucionales.
2. Conocer el plan operativo anual y el presupuestado del Ministerio del Interior.
3. Evaluar el impacto de la gestión institucional del Ministerio del Interior.

Este comité se reunirá ordinariamente una vez cada trimestre y extraordinariamente cuando el Ministro del Interior lo requiera.

Artículo 5.- Puestos Directivos.- Los principales puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Ministro/a del Interior, Viceministro/a de Gobernabilidad, Viceministro/a de Seguridad Interna, Subsecretarios/as, Coordinadores/as, Directores/as técnicos de área, Gobernadores/as, Intendentes/as, Subintendentes/as, Jefes/as Políticos, Comisarios/as Nacionales, Comisarios/as de la Mujer y la Familia, Comisarios/as de Policía, y Tenientes/as Políticas.

CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Artículo 6.- Estructura Organizacional por Procesos.- La estructura organizacional del Ministerio del Interior, se alinea con el direccionamiento estratégico, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar el ordenamiento orgánico.

Artículo 7.- Procesos del Ministerio del Interior.- Los procesos que elaboran el portafolio de productos del Ministerio del Interior, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Procesos Gobernantes, orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Procesos Agregadores de Valor, implementan políticas, administran y controlan la generación del portafolio de productos destinados a usuarios externos y permiten

cumplir con la misión institucional, denotan su especialización y constituyen la razón de ser de la institución.

Procesos Habilitantes, están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Procesos Habilitantes de Asesoría, asesoran y fortalecen con sus conocimientos especializados a los procesos, en el momento que éstos lo requieran.

Procesos Habilitantes de Apoyo, permiten que los procesos se ejecuten, su función es proveer y administrar los recursos, facilitando todo lo necesario para la operatividad de los procesos, lo que facilita el cumplimiento de la misión de la organización.

Procesos Desconcentrados, están encaminados a generar el portafolio de productos y prestar servicios de manera desconcentrada y directamente al cliente usuario; coordinan, implementan y ejecutan programas y proyectos en el ámbito de su competencia.

Usuarios Externos.- Se identificará al usuario o cliente final que se beneficia del portafolio de productos o servicios y que es externo a la organización.

Usuarios Internos.- Es el agente receptor del portafolio de productos y servicios generados por otros procesos relacionados de la organización y que son utilizados como insumos de trabajo para la generación de productos terminales.

Artículo 8.- Estructura Básica Alineada a la Misión.- El Ministerio del Interior, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, gestiona procesos internos y está conformado por:

1. PROCESO GOBERNANTE:

Direccionamiento, coordinación y control de la gobernabilidad y seguridad interna de la nación.

Proceso representado por el Despacho Ministerial.

Responsable: Ministro/a del Interior.

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

2.1 GESTIÓN DE GOBERNABILIDAD:

Proceso representado por el Viceministerio de Gobernabilidad.

Responsable: Viceministro/a de Gobernabilidad.

SUBPROCESOS:

2.1.1 GESTIÓN POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD:

Proceso representado por la Subsecretaría de Gobernabilidad.

Responsable: Subsecretario/a de Gobernabilidad.

6 -- Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010

3.1.1.1 GESTIÓN JURÍDICA:

Proceso representado por la Dirección Jurídica.

Responsable: Director/a de Dirección Jurídica.

3.1.2 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Proceso representado por la Coordinación General de Planificación.

Responsable: Coordinador/a General de Planificación.

3.1.2.1 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN:

Proceso representado por la Dirección de Planificación e Inversión.

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión.

3.1.2.2 GESTIÓN DE INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Proceso representado por la Dirección de Información, Seguimiento y Evaluación.

Responsable: Director/a de Información, Seguimiento y Evaluación.

3.1.2.3 GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES:

Proceso representado por la Dirección de Asuntos Internacionales.

Responsable: Director/a Asuntos Internacionales.

3.1.3 GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

Proceso representado por la Dirección de Auditoría Interna.

Responsable: Director/a de Auditoría Interna.

3.1.4 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

Proceso representado por la Dirección de Comunicación Social.

Responsable: Director/a de Comunicación Social.

3.2 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.

3.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA:

Subproceso representado por la Coordinación General Administrativa Financiera.

Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a

SUBPROCESOS:

3.2.1.1 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:

Subproceso representado por la Dirección de Administración de Talento Humano.

Responsable: Director/a de Administración de Talento Humano.

3.2.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Subproceso representado por la Dirección Administrativa.

Responsable: Director/a de Dirección Administrativa.

3.2.1.3 GESTIÓN FINANCIERA:

Subproceso representado por la Dirección Financiera.

Responsable: Director/a Financiero/a.

3.2.1.4 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:

Subproceso representado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

3.2.1.5 GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL:

Subproceso representado por la Dirección de Secretaría General.

Responsable: Director/a de Secretaría General.

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS:

4.1 PROCESO GOBERNANTE.

4.1.1 GOBERNACIONES:

Proceso desconcentrado representado por las gobernaciones en las cabeceras provinciales.

Responsable: Gobernador/a.

4.1.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

Gestión política y solución de conflictos desconcentrados en provincias.

4.1.2.1 GESTIÓN DE POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS:

Proceso representado por la Dirección de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

Responsable: Director/a de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

4.1.2.2 GESTIÓN DE GARANTÍAS DEMOCRÁTICAS:

Proceso desconcentrado representado por la Dirección de Garantías Democráticas.

Responsable: Director/a de Garantías Democráticas

6 -- Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010

3.1.1.1 GESTIÓN JURÍDICA:

Proceso representado por la Dirección Jurídica.

Responsable: Director/a de Dirección Jurídica.

3.1.2 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Proceso representado por la Coordinación General de Planificación.

Responsable: Coordinador/a General de Planificación.

3.1.2.1 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN:

Proceso representado por la Dirección de Planificación e Inversión.

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión.

3.1.2.2 GESTIÓN DE INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Proceso representado por la Dirección de Información, Seguimiento y Evaluación.

Responsable: Director/a de Información, Seguimiento y Evaluación.

3.1.2.3 GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES:

Proceso representado por la Dirección de Asuntos Internacionales.

Responsable: Director/a Asuntos Internacionales.

3.1.3 GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

Proceso representado por la Dirección de Auditoría Interna.

Responsable: Director/a de Auditoría Interna.

3.1.4 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

Proceso representado por la Dirección de Comunicación Social.

Responsable: Director/a de Comunicación Social.

3.2 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.

3.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA:

Subproceso representado por la Coordinación General Administrativa Financiera.

Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a

SUBPROCESOS:

3.2.1.1 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:

Subproceso representado por la Dirección de Administración de Talento Humano.

Responsable: Director/a de Administración de Talento Humano.

3.2.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Subproceso representado por la Dirección Administrativa.

Responsable: Director/a de Dirección Administrativa.

3.2.1.3 GESTIÓN FINANCIERA:

Subproceso representado por la Dirección Financiera.

Responsable: Director/a Financiero/a.

3.2.1.4 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:

Subproceso representado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

3.2.1.5 GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL:

Subproceso representado por la Dirección de Secretaría General.

Responsable: Director/a de Secretaría General.

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS:

4.1 PROCESO GOBERNANTE.

4.1.1 GOBERNACIONES:

Proceso desconcentrado representado por las gobernaciones en las cabeceras provinciales.

Responsable: Gobernador/a.

4.1.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

Gestión política y solución de conflictos desconcentrados en provincias.

4.1.2.1 GESTIÓN DE POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS:

Proceso representado por la Dirección de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

Responsable: Director/a de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

4.1.2.2 GESTIÓN DE GARANTÍAS DEMOCRÁTICAS:

Proceso desconcentrado representado por la Dirección de Garantías Democráticas.

Responsable: Director/a de Garantías Democráticas

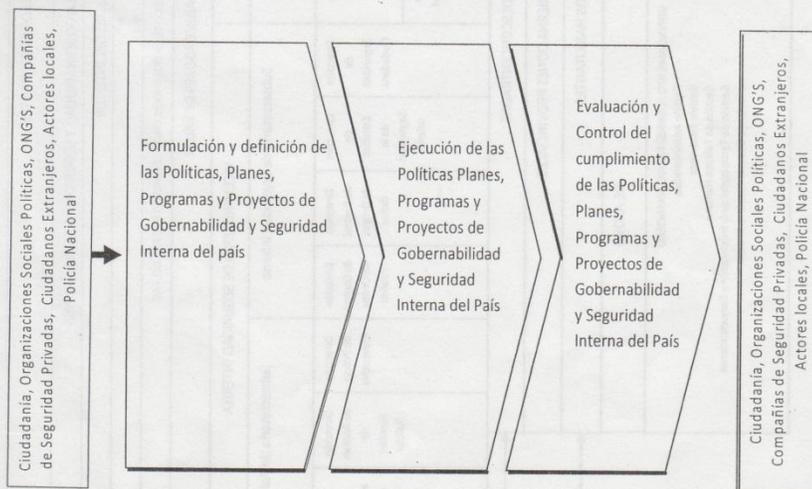
- 4.1.2.3 GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA:** **Responsable:** Responsable de Planificación.
 Proceso desconcentrado representado por la Dirección de Seguridad Ciudadana.
- 4.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.**
- 4.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA:**
 Proceso desconcentrado representado Dirección Administrativa Financiera.
Responsable: Director/a Administrativo/a Financiero/a.
- 4.2 PROCESOS HABILITANTES.**
- 4.2.1 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA.**
- 4.2.1.1.A GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN:**
 Proceso desconcentrado, representado por la Dirección de Planificación en las gobernaciones 1.
Responsable: Director/a de Planificación.
- 4.2.1.1.B GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN:**
 Proceso desconcentrado, representado por la Unidad de Planificación en las gobernaciones 2.

CAPÍTULO IV

DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS

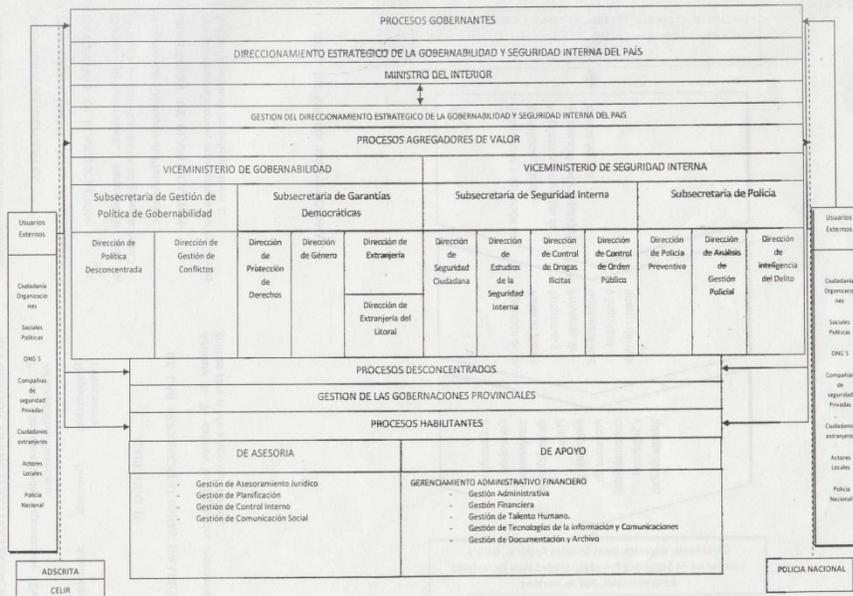
Artículo 9.- Se definen las siguientes representaciones gráficas para el Ministerio del Interior.

a. CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL

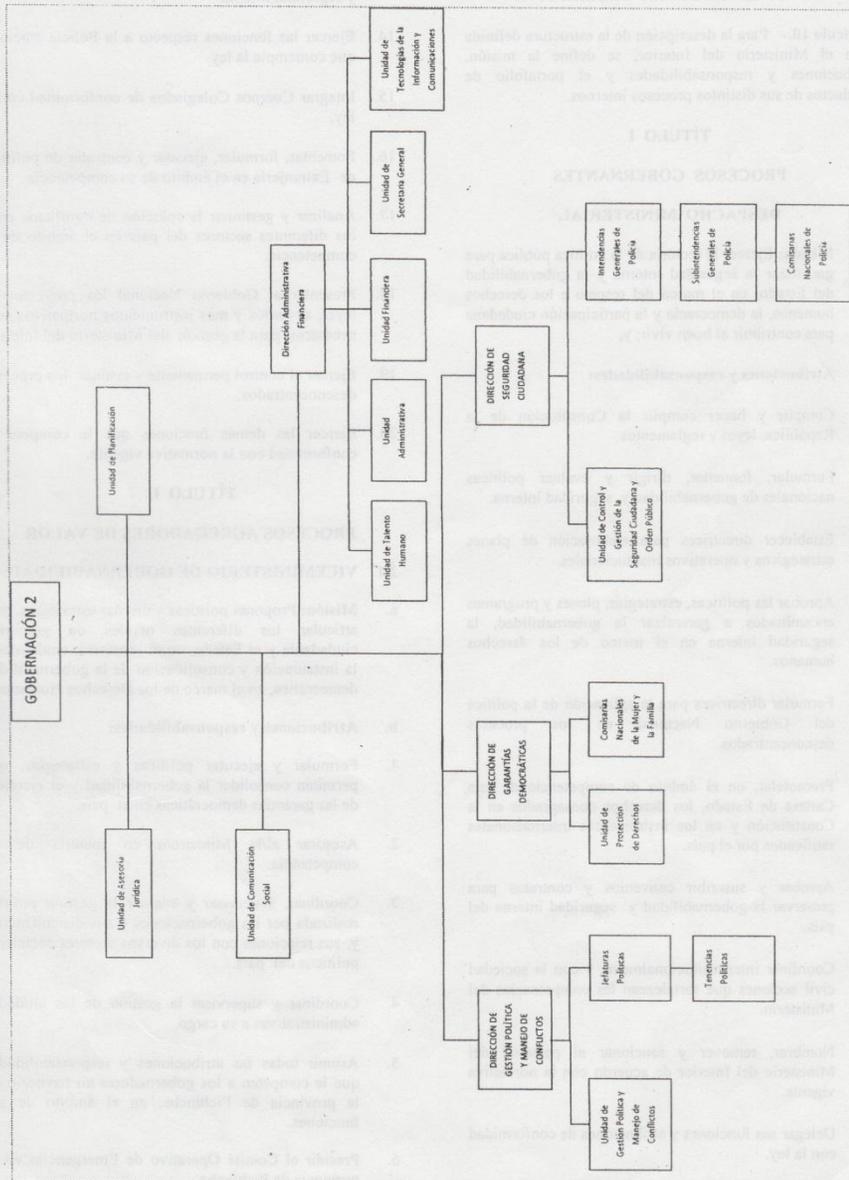


8 -- Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010

b. MAPA DE PROCESOS:



d.1. ESTRUCTURA DESCONCENTRADAS GOBERNACIONES 2:



Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010 -- 41

documental sobre la base de una organización física, humana y de sistemas informáticos.

7. Determinar niveles de responsabilidad e índices de gestión.
8. Efectuar un control del manejo de la documentación, asegurando la integridad de los documentos así como la manipulación de los mismos, tomándose las medidas de seguridad que permitan definir apropiados niveles de conservación y mantenimiento.
9. Disponer la unificación de tratamiento documental en los procesos desconcentrados.
10. Cumplir de normas de control y seguimiento a la documentación.

3.2.1.5.1 UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN:

- a. **Misión:** Certificar los actos administrativos y normativos expedidos y recibidos por el Ministerio del Interior; y,
- b. **Portafolio de productos:**
 1. Legalización de firmas.
 2. Certificación de documentos.
 3. Recepción de documentos.
 4. Procesamiento de la documentación activa.
 5. Protocolos de atención solicitudes internas y externas con respecto a documentación.
 6. Procesamiento de archivos pasivos.
 7. Reproducción de copias.
 8. Reportes de entrega y salida de correspondencia oficial de la institución.
 9. Informes actualizados de ruta de trámites.

3.2.1.5.2 UNIDAD DE ARCHIVO GENERAL:

- a. **Misión:** Administrar y controlar la información y documentación activa y pasiva del Ministerio del Interior; y,
- b. **Portafolio de productos:**
 1. Calificación de información.
 2. Procesamiento de la documentación pasiva.
 3. Depuración de documentos.
 4. Control y registro de expedientes.
 5. Organización de la documentación.
 6. Informes para la baja de la documentación.

7. Tabla de conservación de documentos.

TÍTULO IV

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS.

4.1 PROCESO GOBERNANTE.

4.1.1 GOBERNACIONES.

4.1.1.1 DIRECCIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA POLÍTICA DEL GOBIERNO NACIONAL EN LA PROVINCIA.

DESPACHO DEL GOBERNADOR/A:

- a. **Misión:** Direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para el fortalecimiento de la gobernabilidad y la seguridad interna para el buen vivir;
- b. **Atribuciones y responsabilidades:**
 1. Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial.
 2. Asegurar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional.
 3. Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación.
 4. Controlar el buen manejo de los bienes de dominio público y la conservación de los edificios destinados a funcionamiento de los establecimientos públicos.
 5. Supervisar que los funcionarios y empleados públicos desempeñen cumplidamente sus deberes.
 6. Diseñar mecanismos e implementación para la ejecución de las políticas nacionales y locales; emanadas del Gobierno Nacional.
 7. Informar sobre el seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas en la provincia. //
 8. Presidir el Gabinete Provincial.
 9. Presidir el Consejo Provincial de Seguridad Interna.
 10. Presidir el Comité de Operaciones de Emergencias en la provincia.
 11. Nombrar bajo su responsabilidad a los Jefes Políticos, Intendente y Subintendente de Policía, Comisarios y Tenientes Políticos.

42 -- Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010

12. Supervisar las instituciones de derecho privado que reciban permanente apoyo económico del Estado.
 13. Disponer en los casos de declaración de estado de emergencia nacional que los recaudadores de impuestos y contribuciones entreguen a los pagadores de la provincia las sumas correspondientes, sin perjuicio del control posterior que ejercerá la Contraloría General del Estado.
 14. Formular mecanismos de coordinación con el régimen seccional autónomo, dependiente y organizaciones sociales.
 15. Delegar y articular planes de concertación social y propender a nuevas formas de intervención política.
 16. Establecer el diálogo y la concertación para la solución de conflictos en el ámbito de su competencia y localidad.
 17. Controlar y gestionar por la tranquilidad y el orden público exigiendo para ello el auxilio de la fuerza pública, garantizar la seguridad de las personas y de los bienes; prevenir delitos y combatir la delincuencia.
 18. Gestionar la planificación del desarrollo provincial a través de los órganos del Régimen Provincial Dependiente.
 19. Aprobar los instructivos e impartir órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia.
 20. Presentar anualmente al/la Ministro/a del Interior, un plan de trabajo, con el respaldo de la Comisión Ejecutiva Provincial, hasta el 30 de septiembre para el año siguiente en el cual contemplen las soluciones a los problemas de la provincia.
 21. Las demás atribuciones y deberes que le fueren asignados por la Constitución, leyes y reglamentos vigentes, así como las políticas emitidas por el/la Ministro/a del Interior o su delegado; y,
- c. Estructura básica:**
- El siguiente portafolio de productos y servicios se gestionarán a través de los procesos definidos a continuación:
- 4.1.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.**
- 4.1.2.1 DIRECCIÓN DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS:**
- a. Misión:** Implementar y evaluar directrices para que, a través de los procesos de diálogo concertados con la sociedad, fortalezcan la ejecución de la política de gobernabilidad en la provincia; y,
 - b. Atribuciones y responsabilidades:**
 1. Asesorar en la implementación de estrategias que garanticen la gobernabilidad del Estado en territorio.
 2. Coordinar la gestión política con las diferentes unidades cantonales y parroquiales del Estado, y con demás entidades públicas, privadas.
 3. Gestionar procesos de diálogo que permitan prevenir y consensuar la resolución de problemas sociales y políticos.
 4. Implementar directrices y líneas de acción para generar espacios de coordinación del ejecutivo en el territorio.
 5. Informar sobre la ejecución de compromisos adoptados para el alcance del buen vivir y gobernabilidad.
 6. Coordinar y supervisar la gestión de las unidades administrativas a su cargo.
 7. Las demás atribuciones que le sean asignados por autoridad competente en su ámbito de acción.
- 4.1.2.1.1 UNIDAD DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS:**
- a. Misión:** Ejecutar e instrumentar políticas, planes, programas, proyectos y acciones en la provincia que mejoren la seguridad ciudadana, prevengan el delito y la violencia y protejan a la población, fomentando su participación, control y cooperación en coordinación con los diferentes órganos e instituciones de la provincia; y,
 - b. Portafolio de productos:**
 1. Mecanismos de identificación de componentes de potenciales conflictos.
 2. Estrategias para prevención de conflictos.
 3. Redes de Alerta Temprana.
 4. Diagnóstico del conflicto.
 5. Hoja de ruta para manejo de conflictos.
 6. Reportes de intervención de conflictos.
 7. Informes de proyección de amenazas y escenarios futuros en territorio.
 8. Informes de seguimiento de resolución de conflictos en territorio.
 9. Estrategias, reportes e informes de coordinación con los gobiernos autónomos y seccionales.
 10. Mapeo de conflictos en territorio.
 11. Manuales, instructivos y guías para el manejo de conflictos.
 12. Sistemas de registro histórico, actores, estrategias de intervención para su resolución y seguimiento de conflictos.

Edición Especial N° 102 -- REGISTRO OFICIAL -- Viernes 17 de Diciembre del 2010 -- 5

2.1.1.1 GESTIÓN DE POLÍTICA DESCONCENTRADA:

Proceso representado por la Dirección de Política Desconcentrada.

Responsable: Director/a de Política Desconcentrada.

2.1.1.2 GESTIÓN DE CONFLICTOS:

Proceso representado por Dirección de Gestión de Conflictos.

Responsable: Director/a de Gestión de Conflictos.

2.1.2 GESTIÓN GARANTÍAS DEMOCRÁTICAS:

Proceso representado por Subsecretaría de Garantías Democráticas.

Responsable: Subsecretario/a de Garantías Democráticas.

2.1.2.1 GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS:

Proceso representado por la Dirección de Protección de Derechos.

Responsable: Director/a de Protección de Derechos.

2.1.2.2 GESTIÓN DE GÉNERO:

Proceso representado por la Dirección de Género.

Responsable: Director/a de Género.

2.1.2.3 GESTIÓN DE EXTRANJERÍA:

Proceso representado por la Dirección de Extranjería.

Responsable: Director/a de Extranjería.

2.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD INTERNA:

Proceso representado por el Viceministerio de Seguridad Interna.

Responsable: Viceministro/a de Seguridad Interna.

SUBPROCESOS:

2.2.1 GESTIÓN SEGURIDAD INTERNA:

Proceso representado por la Subsecretaría de Seguridad Interna.

Responsable: Subsecretario/a de Seguridad Interna.

2.2.1.1 GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA:

Proceso representado por la Dirección de Seguridad Ciudadana.

Responsable: Director/a de Seguridad Ciudadana.

2.2.1.2 GESTIÓN DE ESTUDIOS DE LA SEGURIDAD INTERNA:

Proceso representado por la Dirección de Estudios de Seguridad Interna.

Responsable: Director/a de Estudios de Seguridad Interna.

2.2.1.3 GESTIÓN DE CONTROL DE DROGAS ILÍCITAS:

Proceso representado por Dirección de Control de Drogas Ilícitas.

Responsable: Director/a de Control de Drogas Ilícitas.

2.2.1.4 GESTIÓN DE CONTROL Y ORDEN PÚBLICO:

Proceso representado por la Dirección de Control y Orden Público.

Responsable: Director/a de Control y Orden Público.

2.2.2 GESTIÓN DE POLICÍA:

Proceso representado por la Subsecretaría de la Policía.

Responsable: Subsecretario/a de Policía.

2.2.2.1 GESTIÓN DE POLICÍA PREVENTIVA:

Proceso representado por la Dirección de Policía Preventiva.

Responsable: Director/a de Policía Preventiva.

2.2.2.2 GESTIÓN DE ANÁLISIS DEL DELITO:

Proceso representado por la Dirección de Análisis del Delito.

Responsable: Director/a de Análisis del Delito.

2.2.2.3 GESTIÓN DE INTELIGENCIA DEL DELITO:

Proceso representado por la Dirección de Inteligencia del Delito.

Responsable: Director/a de Inteligencia del Delito.

3. PROCESOS HABILITANTES:

3.1 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA:

3.1.1 GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA:

Proceso representado por la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

Responsable: Coordinador/a General de Asesoría Jurídica.

RESOLUCIÓN No. MRL-FI-2012- 0873
**LA VICEMINISTRA DE SERVICIO PÚBLICO
DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES**
CONSIDERANDO:

- Que, el literal a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en el Segundo Suplemento - Registro Oficial No. 294, de 6 de octubre del 2010, establece que es competencia del Ministerio de Relaciones Laborales: "Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos...";
- Que, el Ministerio de Relaciones Laborales de conformidad con el artículo 62 de la Ley Orgánica del Servicio Público, diseñará el Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público, sus reformas y vigilará su cumplimiento en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley;
- Que, el Art. 173 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que las UATH, en base a las políticas y normas e instrumentos de orden general, elaborarán y mantendrán actualizado el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de cada institución;
- Que, mediante Resolución No. SENRES – 2005 - 042, publicada en Registro Oficial No. 103 del 14 de septiembre del 2005, reformada con Resolución No. SENRES-RH-2006-000080, publicada en Registro Oficial No. 286, de 7 de junio de 2006; y con Resolución No. SENRES-2008-000194, publicada en Registro Oficial No. 447, de 16 de octubre de 2008, se expidió la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Civil, en la que se establece las políticas, normas e instrumentos de aplicación para el análisis, descripción, valoración, clasificación y estructura de puestos de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado;
- Que, el Ministerio del Interior ha realizado el análisis técnico de la naturaleza de las responsabilidades, complejidad y competencias que se requieren para la ejecución de las actividades de los puestos, de acuerdo a las competencias que tiene esta Cartera de Estado, sobre la base de la normativa técnica vigente;
- Que, las valoraciones de los puestos son el resultado de la aplicación de los criterios técnicos legales de estandarización y equidad remunerativa en el sector público;
- Que, mediante Resolución MRL-FI-2011-00590 de 30 de diciembre de 2011 se expide Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del Ministerio del Interior;



- Que, la Disposición Transitoria Primera de la citada Resolución señala que el Ministerio del Interior deberá remitir al Ministerio de Relaciones Laborales la valoración y descripción de los puestos de los procesos desconcentrados para incorporarlos en el manual.
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0146, de 28 de agosto de 2012, el Ministro de Relaciones Laborales delega a la Viceministra del Servicio Público competencias establecidas para el Ministerio de Relaciones Laborales en determinados literales del Art. 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público.
- Que, el Ministerio de Relaciones Laborales, mediante oficio No. MRL-VSP-2012-0412, de 12 de julio de 2012, solicita al Ministerio de Finanzas emita dictamen presupuestario correspondiente;
- Que, el Ministerio de Finanzas, mediante Oficio No. MINFIN-DM-2012-0438, de 13 de agosto de 2012, de conformidad con la competencia que le otorga el literal c) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha emitido el dictamen presupuestario correspondiente; y,

En uso de sus atribuciones que le confiere los artículos 51, literal a) y 62 de la Ley Orgánica del Servicio Público:

RESUELVE

Art. 1.- Incluir varias clases de puestos de los procesos desconcentrados en el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los Puestos del Ministerio del Interior expedido mediante Resolución MRL-FI-2011-00590 de 30 de diciembre de 2011, de acuerdo a la siguiente detalle:

PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO
PROCESOS DESCONCENTRADOS		
PROCESO GOBERNANTE		
Serie: DESPACHO DEL GOBERNADOR/A (Gobernaciones 1 y 2)		
GOBERNADOR/A	NIS	5
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR		
Serie: DIRECCIÓN DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS (Gobernaciones 1 y 2)		
DIRECTOR/A DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS	NIS	1



Ministerio
de Relaciones
Laborales

Serie: GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE GESTIÓN POLÍTICA Y MANEJO DE CONFLICTOS	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: JEFATURAS POLÍTICAS (Gobernaciones 1 y 2)		
ASISTENTE DE JEFATURA POLÍTICA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: TENENCIAS POLÍTICAS (Gobernaciones 1 y 2)		
ASISTENTE DE TENENCIA POLÍTICA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3	5
Serie: DIRECCIÓN DE GARANTÍAS DEMOCRÁTICAS (Gobernaciones 1 y 2)		
DIRECTOR/A DE GARANTÍAS DEMOCRÁTICAS	NIS	1
Serie: UNIDAD DE PROTECCIÓN DE DERECHOS (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: COMISARÍAS DE LA MUJER Y LA FAMILIA (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA JURÍDICO DE LA COMISARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ANALISTA PSICO-SOCIAL DE COMISARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	SERVIDOR PÚBLICO 3	9
ASISTENTE DE COMISARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA (Gobernaciones 1 y 2)		
DIRECTOR/A DE SEGURIDAD CIUDADANA	NIS	1
Serie: UNIDAD DE CONTROL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PÚBLICO (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE CONTROL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PÚBLICO	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE CONTROL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PÚBLICO	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: INTENDENCIA GENERAL DE POLICÍA (Gobernaciones 1 y 2)		



ANALISTA DE INTENDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE INTENDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: SUBINTENDENCIA GENERAL DE POLICÍA (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE SUBINTENDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO 3	9
ASISTENTE DE SUBINTENDENCIA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3	5
Serie: COMISARÍA NACIONAL DE POLICÍA (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE COMISARÍA	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE COMISARÍA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
PROCESOS HABILITANTES		
HABILITANTE DE ASESORÍA		
Serie: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN (Gobernaciones 1)		
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN	NIS	1
Serie: PLANIFICACIÓN (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: ASESORÍA JURÍDICA (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE ASESORÍA JURÍDICA	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE ASESORÍA JURÍDICA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: COMUNICACIÓN SOCIAL (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
HABILITANTE DE APOYO		
Serie: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA (Gobernaciones 1 y 2)		



Ministerio
de Relaciones
Laborales

DIRECTOR/A ADMINISTRATIVO/A FINANCIERO/A	NUS	1
Serie: UNIDAD ADMINISTRATIVA (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA ADMINISTRATIVO	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
GUARDALMACÉN DE GOBERNACIÓN	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3	5
Serie: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE TALENTO HUMANO	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: UNIDAD FINANCIERA (Gobernaciones 1 y 2)		
CONTADOR	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ANALISTA DE PRESUPUESTO	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
TESORERO	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ANALISTA DE CONTROL PREVIO	SERVIDOR PÚBLICO 2	8
ASISTENTE FINANCIERO	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL (Gobernaciones 1 y 2)		
ASISTENTE DE DOCUMENTACIÓN	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (Gobernaciones 1 y 2)		
ANALISTA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	SERVIDOR PÚBLICO 4	10
ASISTENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	6
Serie: SECRETARÍA Y APOYO ADMINISTRATIVO (Gobernaciones 1 y 2)		
OFICINISTA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 1	3
SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN 1 Y 2	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 2	4
SECRETARIA DE GOBERNADOR 1 Y 2	SERVIDOR PÚBLICO DE	5

	APOYO 3	
ENTIDAD ADSCRITA		
COMISIÓN ESPECIAL DE LÍMITES INTERNOS DE LA REPÚBLICA- CELIR		
Serie: DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE LÍMITES INTERNOS DE LA REPÚBLICA (CELIR)		
DIRECTOR TÉCNICO DE LA CELIR	NJS	2
SECRETARIO ABOGADO PERMANENTE	SERVIDOR PÚBLICO 7	13
Serie: CARTOGRAFÍA Y DATOS GEOESPACIALES		
ESPECIALISTA DE CARTOGRAFÍA Y DATOS GEOESPACIALES	SERVIDOR PÚBLICO 7	13
ANALISTA DE CARTOGRAFÍA Y DATOS GEOESPACIALES	SERVIDOR PÚBLICO 5	11
Serie: ESTUDIOS TÉCNICOS		
ESPECIALISTA DE ESTUDIOS TÉCNICOS	SERVIDOR PÚBLICO 7	13
ANALISTA DE ESTUDIOS TÉCNICOS	SERVIDOR PÚBLICO 5	11
Serie: ESTUDIOS JURÍDICOS		
ANALISTA DE ESTUDIOS JURÍDICOS	SERVIDOR PÚBLICO 3	9
ASISTENTE DE ESTUDIOS JURÍDICOS	SERVIDOR PÚBLICO 1	7
Serie: ARCHIVO		
ASISTENTE EN DOCUMENTACIÓN CARTOGRÁFICA Y GEOESPACIAL	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3	5

*NJS: Nivel Jerárquico Superior.

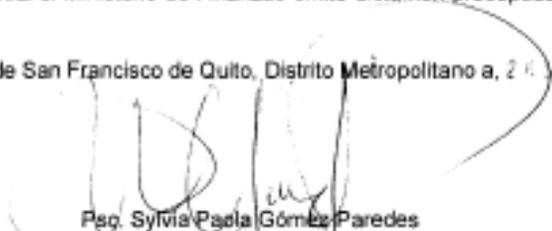
Art. 2.- El Ministerio del Interior con sustento en la estructura y gestión organizacional por procesos, elaborará y mantendrá actualizado el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de los puestos que integran la estructura ocupacional definida en el artículo 1 de esta Resolución, de acuerdo a la aplicación de la Norma Técnica de Clasificación de Puestos vigente.

Art. 3.- El Ministerio del Interior sobre la base del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional, elaborado sobre la base de la Norma Técnica de Clasificación de Puestos vigente, procederá a realizar el análisis ocupacional de las posiciones que ocupan los servidores, a efectos de aplicar el proceso de homologación remunerativa, estudio que deberá ser remitido a esta Cartera de Estado para su aprobación.

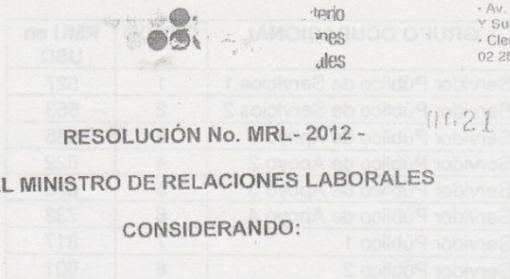


La presente Resolución entrará en vigencia a partir del mes de agosto de 2012, de conformidad a lo dispuesto en el Oficio No. MINFIN-DM-2012-0438, de 13 de agosto de 2012, a través del cual el Ministerio de Finanzas emite dictamen presupuestario favorable para este estudio.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a, 24 de agosto de 2012.



Psc. Sylvia Paola Gómez Paredes
VICEMINISTRA DEL SERVICIO PÚBLICO



Quito - Ecuador
 • Av. República del Salvador 133
 • Suiza 023814000
 • Clemente Ponce N15-59 y Pío
 02 254 8900 / 02 254 2580

RESOLUCIÓN No. MRL- 2012 - 0021

EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 51 literal a) de la Ley Orgánica del Servicio Público-LOSEP señala entre las competencias del Ministerio de Relaciones Laborales, ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos, conforme lo determinado en esta ley;
- Que, el artículo 101 de la LOSEP establece que las modificaciones de los grados que integran las escalas de remuneraciones mensuales unificadas y los niveles estructurales de puestos, que se encuentran ocupados por servidoras y servidores públicos, serán aprobados mediante resolución expedida por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- Que, el artículo 244 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público determina que la modificación de los grados que integran la escala de remuneraciones mensuales unificadas, así como los niveles estructurales de puestos serán aprobados mediante Acuerdo emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2010-00022, publicado en Registro Oficial No. 133, de 20 de febrero del 2010, se sustituye el cuadro del artículo 1 de la Resolución SENRES No. 2009-00085, publicada en el Registro Oficial No. 580, de 29 de abril del 2009;
- Que, el Ministerio de Finanzas, mediante oficio No. MIFIN-DM-2012-0050, de 27 de enero de 2012, de conformidad con la competencia que le otorga el artículo 132 literal c) de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha emitido el dictamen presupuestario favorable; y,
- En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 101 de la Ley Orgánica del Servicio Público,

RESUELVE:

Art. 1.- Sustituir los valores de la escala de remuneraciones mensuales unificadas, expedida mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2010-00022, publicado en el Registro Oficial No. 133 de 20 de febrero del 2010, por los siguientes:

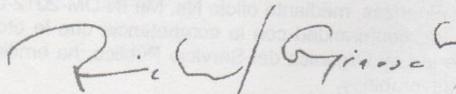


GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	RMU en USD
Servidor Público de Servicios 1	1	527
Servidor Público de Servicios 2	2	553
Servidor Público de Apoyo 1	3	585
Servidor Público de Apoyo 2	4	622
Servidor Público de Apoyo 3	5	675
Servidor Público de Apoyo 4	6	733
Servidor Público 1	7	817
Servidor Público 2	8	901
Servidor Público 3	9	986
Servidor Público 4	10	1.086
Servidor Público 5	11	1.212
Servidor Público 6	12	1.412
Servidor Público 7	13	1.676
Servidor Público 8	14	1.760
Servidor Público 9	15	2.034
Servidor Público 10	16	2.308
Servidor Público 11	17	2.472
Servidor Público 12	18	2.641
Servidor Público 13	19	2.967
Servidor Público 14	20	3.542

Art. 2.- De conformidad con el Oficio No. MIFIN-DM-2012-0050, de 27 de enero de 2012 del Ministerio de Finanzas, mediante el cual emite dictamen presupuestario favorable para la sustitución de los valores de la escala de remuneración mensual unificada antes señalada, el presente Acuerdo Ministerial registrará a partir del 1 de enero de 2012 y se aplicarán con los recursos institucionales, para lo cual de ser el caso esa Cartera de Estado efectuará las respectivas modificaciones presupuestarias.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito,

27 ENE 2012


Richard Espinosa Guzmán, B. A.
MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

