



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## **TEMA:**

**“MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA “**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

## **AUTORA:**

Chiluiza Jiménez Jéssica Valeria

## **DIRECTOR:**

MSc. Galo Álvarez Tafur

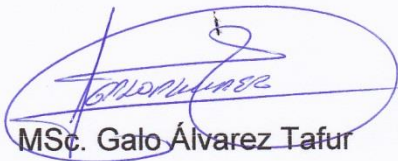
**Ibarra, 2015**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema: **“MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA”**, Trabajo de Grado realizado por la señorita egresada: **CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo personal y corresponsable directo del desarrollo del presente Trabajo de Investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es todo cuando puedo certificar por ser justa y legal.



MSc. Galo Álvarez Tafur

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este Trabajo de Grado a mi hija Cami y a mis Padres que son lo más hermoso que Dios me ha dado, que con amor y ternura me apoyaron y brindaron su comprensión en los momentos más duros de mi vida, y a sobrellevar el esfuerzo sacrificio que me permitió llegar a culminar satisfactoriamente mis propósitos y anhelos.

**Jéssica**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte por haber hecho posible una oportunidad de superación y aprendizaje en mi formación profesional. Al Gobierno Provincial de Imbabura por la apertura al desarrollo de la investigación, que pretende aportar a mejorar las instituciones más representativas de la provincia.

Un agradecimiento especial al MSc. Galo Álvarez Director de Tesis, que con calidez humana incomparable guió con ética el cumplimiento de los objetivos, y por haber facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas, con su amistad y confianza otorgadas a la investigadora.

A mis familiares, quienes con infinito amor a través de la vida, han sabido guiarme con su ejemplo de trabajo y honestidad, lo que me ha permitido alcanzar esta meta profesional.

# ÍNDICE

<b>CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
Aceptación del Director.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
 <b>CAPÍTULO I</b>	 1
<b>1. El problema de investigación.....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Formulación del problema.....	5
1.4 Delimitación.....	5
1.4.1 Delimitación de las unidades observación.....	5
1.4.2 Delimitación Espacial.....	5
1.4.3 Delimitación Temporal.....	5
1.5 Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6. Justificación.....	6
1.7. Factibilidad.....	8
 <b>CAPÍTULO II</b>	 9
<b>2. Marco teórico.....</b>	<b>9</b>
2.1 Fundamentación Teórica.....	9

2.1.1	Fundamentación Filosófica.....	9
2.1.2	Fundamentación Sociológica.....	11
2.1.3	Fundamentación Legal.....	14
2.1.4	Fundamentación axiológica.....	17
2.1.5	Protocolo.....	18
2.1.6	Protocolos de calidad.....	19
2.1.7	La Gestión de calidad en el sector público.....	25
2.1.8	La Administración Pública en el Proceso de Modernización.....	31
2.1.9	Modelo de Gestión y Organización Institucional en las Provincias.....	35
2.1.10	Normas técnicas para la Gestión de Calidad.....	41
2.2	Posicionamiento teórico personal.....	40
2.3	Glosario de términos.....	44
2.4	Interrogantes de investigación.....	47
2.5	Matriz categorial.....	48
 <b>CAPÍTULO III</b>		 49
<b>3.</b>	<b>Metodología de la Investigación.....</b>	<b>49</b>
3.1	Tipo de investigación.....	49
3.2	Métodos de Investigación.....	50
3.3	Técnicas e instrumentos.....	51
3.4	Población.....	51
3.5	Muestra.....	52
 <b>CAPÍTULO IV</b>		 53
<b>4</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>53</b>
4.1	Procesos.....	53
4.2	Resultados de la encuesta a los funcionarios.....	54
4.3	Resultados de la encuesta a los usuarios.....	64
 <b>CAPÍTULO V</b>		 74
<b>5</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>74</b>

5.1 Conclusiones.....	74
5.2 Recomendaciones.....	76
5.3 Respuestas e Interrogantes.....	77
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>79</b>
<b>6 Propuesta Alternativa.....</b>	<b>79</b>
6.1 Título.....	79
6.2 Justificación.....	79
6.3 Fundamentación teórica.....	80
6.4 Objetivos.....	86
6.5 Ubicación sectorial y física.....	87
6.6 Desarrollo de la propuesta .....	87
6.7 Impactos.....	139
6.8 Difusión.....	140
6.9 Bibliografía.....	141

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Población.....	51
Tabla N° 2	Información que presta el GPI.....	54
Tabla N° 3	La organización de la información para usuarios.....	55
Tabla N° 4	Existe un encargado de orientar al usuario.....	56
Tabla N° 5	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	57
Tabla N° 6	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	58
Tabla N° 7	Existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario en el GPI.....	59
Tabla N° 8	En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio.....	60
Tabla N° 9	Las autoridades del GPI consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos.....	61
Tabla N° 10	Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución.....	62
Tabla N° 11	Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.....	63
Tabla N° 12	La información que presta el GPI.....	64
Tabla N° 13	La organización de la información para los usuarios del GPI es.....	65
Tabla N° 14	Existe un encargado de orientar los trámites del usuario.....	66
Tabla N° 15	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	67



Tabla N° 16	En el GPI existe un departamento responsable que oriente los trámites.....	68
Tabla N° 17	Existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario.....	69
Tabla N° 18	En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios.....	70
Tabla N° 19	Las autoridades del GPI como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios.....	71
Tabla N° 20	Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad.....	72
Tabla N° 21	Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	Información que presta el GPI.....	54
<b>Gráfico N° 2</b>	La organización de la información para usuarios.....	55
<b>Gráfico N° 3</b>	Existe un encargado de orientar al usuario.....	56
<b>Gráfico N° 4</b>	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	57
<b>Gráfico N° 5</b>	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	58
<b>Gráfico N° 6</b>	Existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario en el GPI.....	59
<b>Gráfico N° 7</b>	En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio.....	60
<b>Gráfico N° 8</b>	Las autoridades del GPI consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos.....	61
<b>Gráfico N° 9</b>	Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución.....	62
<b>Gráfico N° 10</b>	Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.....	63
<b>Gráfico N° 11</b>	La información que presta el GPI.....	64
<b>Gráfico N° 12</b>	La organización de la información para los usuarios del GPI es.....	65
<b>Gráfico N° 13</b>	Existe un encargado de orientar los trámites del usuario.....	66
<b>Gráfico N° 14</b>	Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.....	67
<b>Gráfico N° 15</b>	En el GPI existe un departamento responsable que oriente los trámites.....	68

<b>Gráfico N° 16</b>	Existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario.....	69
<b>Gráfico N° 17</b>	En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios.....	70
<b>Gráfico N° 18</b>	Las autoridades del GPI como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios.....	71
<b>Gráfico N° 19</b>	Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad.....	72
<b>Gráfico N° 20</b>	Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.....	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Árbol de problemas.....	145
<b>Anexo 2</b>	Matriz de coherencia.....	146
<b>Anexo 3</b>	Encuesta a Jefes y personal administrativo.....	147
<b>Anexo 4</b>	Encuesta a usuarios.....	150
<b>Anexo 5</b>	Fotografías del trabajo realizado .....	153
<b>Anexo 6</b>	Certificación del GPI.....	156

## RESUMEN

El Trabajo de Grado, es una investigación que parte del desconocimiento de un Protocolo de Servicios y su influencia en la gestión de calidad para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura. Esta investigación estuvo encaminada a orientar al usuario de esta entidad sobre los servicios y protocolos para realizar los trámites de forma eficiente. Se fundamentó Filosóficamente, en el proceso de Construcción del Conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales que rigen y orientan la administración de los Gobiernos Provinciales. Sociológicamente se basa en la idea que la educación participa en la vida y el crecimiento de la sociedad. Legalmente se fundamentó en las nuevas tendencias gubernamentales de cambio que se conciben en la actualidad en el Estado, con instituciones de primera clase, que son los llamados a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir propuesto en la Constitución de la República del Ecuador en el Art. Art. 263 que señala las competencias exclusivas de los Gobiernos Provinciales y el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD y los protocolos de servicios de calidad y atención a clientes en el sector público. Y axiológicamente se basa en la teoría de la práctica de valores que concibe la relación armónica en base al respeto y buen trato entre los funcionarios y usuarios. Se ha utilizado como metodología la Investigación documental, descriptiva, de campo y propositiva, evidenciando la necesidad de elaborar un Manual de Protocolo de servicios en el GPI. Se recopiló la información a través de la técnica de la encuesta dirigida a Jefes departamentales, funcionarios y usuarios del Gobierno Provincial, que sirven como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de un Manual de Protocolo de Servicios para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura, el mismo que servirá de apoyo al usuario para realizar los trámites y reducir el tiempo. Este estudio corresponde a la modalidad factible.

## ABSTRACT

This research was development because of the unknowledgement of a Handbook of Protocol Services and its influence on quality management to the improvement of the technical and human resources in the Provincial Government from Imbabura. This research was adressed to guide the user from this institution about the services and protocols to make the proceedings more efficiently. Philosophically, it is based on the process of knowledge construction which guides the development of a thought to the service of others through the fulfill of organizational processes that rule and guide the administration of the Provincial Governments. Sociologically, it is based on the idea where education is involved in the life and growth of the society. Legally, it is based on new government changing trends that are conceived today in the State with first-class institutions which ones are called to design quality policies and implementation them efficiently, oriented to find results towards the Good Living proposed in the Ecuador Constitution, Article 263 that states the exclusive competencies of the Provincial Governments and the Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Decentralización, COOTAD and protocols of quality services and customer care in public departments. And axiologically, it is based on the theory and practice of values that conceives harmonious relationship based on respect and good treatment between staff and users. Documentary, descriptive, field and purposeful research, highlighting the need for was used is a methodology making a manual of Protocol services in the PGI. The information was gathered through the survey technique directed to departmental heads, staff and users of the Provincial Government, which serves as guidance for the proposed developing of a Service Protocol manual to the improvement of the technical and human resources in the Provincial Government from Imbabura, which one will support to the users to perform the procedures and reduce their time. This study belongs to the feasible Project modality.



*D. Luis Durango*



## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Provincial de Imbabura es una Institución de derecho público descentralizada con autonomía política, administrativa y financiera; integrada por las funciones de participación ciudadana; legislación, fiscalización y ejecutiva, cuyo rol fundamental de la Institución radica en la promoción del desarrollo sustentable del territorio provincial para la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales.

Además en el marco de sus competencias exclusivas y concurrentes; elabora y ejecuta el Plan Provincial de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial para el fomento de las actividades provinciales productivas; el desarrollo de la vialidad rural; la gestión ambiental, de riego, de desarrollo agropecuario. Promueve la participación ciudadana; la protección integral de los grupos de atención prioritaria; la cultura, las artes, el deporte, la recreación y la seguridad ciudadana como garantía del cumplimiento de sus derechos consagrados en la Constitución y las Leyes.

Bajo este reconocimiento la investigación que se propone como Trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciada en secretariado ejecutivo en español que tiene por título: “Manual de protocolo de servicios y su influencia en la gestión de calidad para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos en el gobierno provincial de Imbabura “. En el que se determina la situación real de los procesos, protocolos de servicios y seguimiento que permite el acceso a la información en forma inmediata, garantizando efectividad y eficiencia en la atención al usuario, la celeridad en los trámites y el ahorro de tiempo.

El Trabajo de Grado que se presenta consta de seis capítulos:

### **Capítulo I**

Se inicia el recorrido con el problema de investigación comprende los antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación que incluye las unidades de observación la delimitación espacial y temporal la primera parte describe el lugar donde se realizó la investigación y el tiempo realizado. El objetivo general y los específicos donde se puntualizan las actividades que guiaron el desarrollo de la investigación y finalmente la justificación y factibilidad que determina y explica los aportes y la solución al problema, del presente estudio.

### **Capítulo II**

Se describe la fundamentación teórica que sustenta el tema que se investigó; a la vez se realizó la explicación en base a varios enfoques, estudio del problema y también se emite juicios de valor, posicionamiento teórico personal, glosario de términos, preguntas de investigación y matriz categorial.

### **Capítulo III**

En este capítulo se describe la metodología que comprende los métodos, técnicas e instrumentos que permiten recolectar información y a la vez cumplir los objetivos propuestos en la investigación.

### **Capítulo IV**

Se analiza e interpreta los resultados de las encuestas y fichas de observación aplicados a los Jefes Departamentales, funcionarios y usuarios del GPI para conocer más a fondo de la situación del problema de una manera técnica.



## **Capítulo V**

Se señala las conclusiones y recomendaciones en base de los objetivos específicos y posibles soluciones de los problemas encontrados para los usuarios y una alternativa en la utilización de la propuesta.

## **Capítulo VI**

Incluye el desarrollo de la propuesta alternativa planteada para solucionar el problema y finalmente los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

El Gobierno Provincial de Imbabura se encuentra ubicado en la calle Bolívar y Oviedo (esquina) de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, tiene por competencias exclusivas el Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; el construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas; ejecutar, en coordinación con el gobierno regional y los demás gobiernos autónomos descentralizados, obras en cuencas y micro cuencas; promover la gestión ambiental provincial; operar y mantener sistemas de riego de acuerdo con la Constitución y la ley; fomentar las actividades productivas provinciales, especialmente las agropecuarias; y gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

El Gobierno Provincial de Imbabura promueve el desarrollo humano sustentable de la población y del territorio provincial, es decir mejorar la vida en los aspectos: Económico-Productivo, Social-Intercultural, Gestión Ambiental, Político-Institucional a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión, acorde con la competencias constitucionales y la ley. Acciones que permiten mejorar el nivel de vida de todos los pobladores , aplicando nuevas alternativas de gestión y servicios, que

contribuyan a la sustentabilidad y sostenibilidad del ambiente, desarrollo de los actores productivos, generando una imagen positiva ante la ciudadanía.

En base a lo que señala la Constitución de la República y una vez aprobada la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Régimen Provincial, el Gobierno Provincial de Imbabura conforma el Consejo que lo integran, el Prefecto, el Viceprefecto, y los Consejeros que son los alcaldes de los cantones de Ibarra, Otavalo de Antonio Ante; de Cotacachi, de Pimampiro y, de Urcuquí. Accionar al que se suman los presidentes de las Juntas Parroquiales, designados de manera indirecta por el Consejo Nacional Electoral, a través de su Delegación Provincial. Son cinco los representantes de los organismos locales autónomos.

Así también la organización y participación social denota desarticulación, débil liderazgo provincial e inadecuada capacitación socio organizativa ciudadana, poca o ninguna planificación participativa e inadecuado manejo de la información y la comunicación. Existía un alto nivel de insatisfacción del usuario debido al prolongado tiempo de espera para acceder a los servicios que ofertan, falta de cumplimiento de los horarios, desorganización en el departamento de atención al cliente e información y área física poco funcional, lo que provoca que los usuarios internos como externos se vean sometidos a largos tiempos de espera, agravando muchas veces por el trato inapropiado y poco cortés de algunos empleados.

Otro aspecto que agrava lo descrito es el servicio y calidad de gestión de las Direcciones de Planificación, Gestión Técnica, Comunicación y Relaciones Publicas, Infraestructura Física, Atención a la ciudadanía y la de Administración General que adolece de organización y capacitación

del Talento humano, falta de personal encargado de orientación e información al usuario, falta de un sistema informático adecuado a las exigencias actuales y ventanillas para atención al usuario, de un punto de recaudación de transportes, de un espacio físico para información, de un número suficiente de equipos de computación y de una sala de espera confortable. Ante estos indicadores negativos la actual administración se encuentra reestructurando todos sus procesos de gestión y servicios e intentando encontrar soluciones para los diversos problemas que, afectan la buena marcha de la estructura provincial en los servicios que oferta, para ello se hace necesario como alternativa diseñar una guía de protocolo de servicios y gestión de calidad para el aprovechamiento de recursos tecnológicos y humanos estructurada técnicamente para el efecto.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Gobierno Provincial de Imbabura es la Institución encargada de coordinar, planificar, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Provincial Participativo; fortaleciendo la productividad, la vialidad, el manejo adecuado de sus recursos naturales y promoviendo la participación ciudadana, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes

García, Diego (2010) en el “Informe de Gestión GPI 2010” , manifiesta :

**“El GPI presenta aun rezagos de un modelo de gestión concéntrico, con unidades de gestión periféricas y en muchos casos limitada articulación entre sí, además la estructura de gestión, no corresponde a las competencias asignadas en el nuevo marco constitucional. Pese a que tiene el Plan Estratégico de Desarrollo 2002 – 2015, la planificación provincial no cuenta con el consenso necesario lo que impide su adaptación y aplicación en función de las condiciones territoriales y sociales” (p. 7)**

Es decir existe una imagen debilitada de la Corporación Provincial e internamente la desarticulación de las actuaciones y desunión, complementado con la limitada atención del gobierno central por la falta de priorización y planificación, impiden la generación de respuestas de solución para las necesidades de la ciudadanía que demanda celeridad en sus procesos.

También se puede evidenciar que en esta Institución gubernamental la calidad de atención a las autoridades no cumple estándares adecuados acordes a la problemática de gestión actual, debido a que no existe un protocolo de servicios y gestión de calidad para atención a autoridades civiles, religiosas, diplomáticas, entre otras, complicándose con el desconocimiento sobre normas de atención basada en protocolos y procesos de calidad total del Personal Administrativo, dando como consecuencia que los visitantes sean muchas veces ofendidos con un trato descortés, no sean atendidos como autoridades, que deba perder tiempo en las dependencias de la entidad, provocando el descontento y una mala imagen institucional es por ello que se debe facilitar el material informativo que permita la optimización del tiempo, que incluya normas protocolarias de servicio y gestión de calidad.

Otro de los aspectos que agravan lo descrito anteriormente es la desactualización de algunos funcionarios administrativos y otros que desempeñan su labor sin un grado de escolaridad elemental o el respaldo de un título académico, acompañado de una desmotivación que desencadena en un trato inadecuado a las autoridades que visitan la entidad, a más de esto el abandono frecuente del lugar de trabajo, desprestigio institucional, ausencia de un proceso protocolar, genera reiteradas quejas de las autoridades visitantes o sus delegados, un largo tiempo de espera para la realización de trámites, barrera comunicativa

que obstaculiza la gestión administrativa que propicia Inoportunas decisiones, desorganización sin un protocolo de atención a autoridades con un marco legal poco operativo en relación a las nuevas Políticas de Gobierno con limitado aporte de innovaciones tecnológicas que permitan la buena marcha administrativa de las dependencias y ejercer su vigilancia.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- Desconocimiento de un protocolo de servicios para la gestión de calidad hacia el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura.

### **1.4 DELIMITACIÓN**

#### **Unidades Observación**

La investigación se realizó a las Autoridades, Personal Administrativo de carrera, a contrato, asesores, personal de apoyo y a los usuarios de del Gobierno Provincial de Imbabura.

#### **1.4.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se la desarrolló en el Gobierno Provincial de Imbabura ubicado en la calle Bolívar y Oviedo esquina de la ciudad de Ibarra.

#### **1.4. 2 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó a partir del mes de Enero a Julio del 2015.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Diseñar un Protocolo de servicios para mejorar la gestión de calidad y aprovechar los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los servicios de la gestión de calidad en el Gobierno Provincia de Imbabura.
- Fundamentar la información teórica sobre el protocolo de servicio para la gestión de calidad en el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos.
- Elaborar un Manual de protocolo de servicios y gestión de calidad para el Gobierno Provincial de Imbabura.
- Socializar la propuesta de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad para la atención eficiente en el Gobierno Provincia de Imbabura.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Imbabura es una provincia que conserva una diversidad importante de culturas y vistosos paisajes andinos dominados por el Taita Imbabura y la Mama Cotacachi y una veintena de lagos en cuyos entornos se asientan ciudades y comunidades indígenas, que aún conservan sus ritos y tradiciones. Es una provincia productiva y solidaria, de ciudadanos y ciudadanas, comprometidas con una visión dinámica de cambio y

desarrollo, que se convierte en una constante mejora de la calidad de vida de su población.

De acuerdo a los profundos cambios que se dan en el país, se avanza en la aplicación del nuevo Marco Constitucional y Legal que rige a los Gobiernos Provinciales, impulsando la planificación como herramienta de gestión, la activa participación ciudadana reflejada por ejemplo en la construcción de presupuestos participativos, la rendición de cuentas como ejercicio práctico del compromiso con la honestidad y transparencia, para lograr armonía y racionalidad en un desarrollo que también aporta equidad e igualdad de oportunidades para toda la población.

Sin embargo la realidad en el Gobierno Provincial donde se realizó la investigación es diferente ya sea por su deficiente estructura organizativa, desorganización del recurso humano que labora en el proceso de aseguramiento de la calidad de atención y servicio, largas filas para ser atendido, archivos inadecuados en sus dependencias, por otra parte existe deficiencia en los recursos tecnológicos con equipos informáticos obsoletos, escasos boletines informativos para las autoridades, no existe rotulación de dependencias, oficinas con personal ausente en horas laborables, profesionales con problemas emocionales, lo que ha desencadenado en confrontaciones permanentes entre autoridades locales o nacionales con el personal administrativo y de apoyo.

De allí que es indispensable un trabajo planificado, de equipo, con el aporte del prefecto concejeros, asesores, personal de apoyo y servidores del Gobierno Provincial en una guía protocolaria de servicios de calidad que permita ejecución en todos los ámbitos territoriales y sectoriales, gestión ambiental, infraestructura y servicios básicos, equipamiento urbano, desarrollo económico, social, salud, educación y cultura, con el único fin de ofrecer servicios de calidad a todos los usuarios.



La investigación es la base para la elaboración de un Manual de Protocolo de Servicios y Gestión de calidad para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos del Gobierno Provincial que fundamentada con normas de atención, mapa de procesos, diagramas de flujo de cada proceso, factores clave para la organización, oriente al personal que allí labora hacia el desarrollo administrativo con excelencia corporativa. Además un manual concebido técnicamente permite una atención protocolar y prestación de servicios de calidad, mejorando la eficiencia en el uso de los recursos, eliminando duplicidades, errores de información, evitando pérdidas económicas para la población, así como reducir tiempos aumentando la productividad y la satisfacción de las autoridades que visitan la entidad.

### **1.7 Factibilidad**

El diseño de un manual de Protocolo de Servicios y Gestión de calidad para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos del Gobierno Provincial fue factible, por la apertura de las Autoridades con el Personal Administrativo y de Servicio del Gobierno Provincial. Además la investigadora cuenta con la formación y preparación a nivel Superior lo que garantiza el desarrollo adecuado de su proceso de gestión.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica**

No cabe duda de que se está atravesando cambios significativos a través de la aplicación de nuevas Políticas de Gobierno las cuales avanzan en la aplicación del nuevo Marco Constitucional y Legal, que gestan transformaciones sociales, tecnológicos, económicos y culturales que configuran una nueva sociedad., de ahí la importancia de ir aplicando el nuevo paradigma hacia la formación de individuos activos, participativos, críticos y autónomos que comprendan diferentes aspectos de la realidad y aplique este conocimiento en beneficio de sí mismo y de su contexto humano mediato e inmediato.

Con la finalidad de sustentar adecuadamente la presente investigación se ha realizado un análisis de documentos bibliográficos, de internet que contiene información sobre ámbitos del tema a investigar, seleccionando aquellas propuestas teóricas más relevantes que fundamenten la concepción del problema.

##### **2.1.1 Fundamento Filosófico**

Montero, T. (2011) en el “Módulo de Filosofía Social”, afirma: “ El interés de la sociedad está orientado esencialmente a potenciar las capacidades de los seres humanos al desarrollo, socialización y discusión alrededor de los derechos, deberes con los que cuentan los ciudadanos, así como los valores humanos y cívicos, fundamentales para la convivencia armónica en comunidad”.(p. 20)

Bajo esta perspectiva, desde el punto de vista filosófico, la presente investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en los principios que rigen y orientan la Administración de los Gobiernos Provinciales de promover el desarrollo humano sustentable de la población y del territorio provincial, es decir mejorar la vida en los aspectos: Económico-Productivo, Social-Intercultural, Gestión Ambiental, Político-Institucional a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión acorde con las competencias constitucionales y la ley.

Con la finalidad de consolidar la gestión provincial, la administración debe asumir la decisión política de generar cambios radicales en el modelo administrativo y de gestión de la Institución, buscar además el desarrollo de procesos de planificación participativa, articulando planes de los niveles: Nacional, Regional, Provincial, Cantonal y Parroquial; construir, mejorar y mantener la infraestructura vial provincial, que promueva el desarrollo económico y social, manejar adecuadamente los recursos naturales, para una buena Gestión Ambiental en cuencas y micro cuencas; construir, mejorar y mantener la infraestructura de riego para mejorar la producción y productividad agropecuaria; promover el desarrollo y competitividad del sector agropecuario, para generar mayores ingresos y generar empleo; fomentar las actividades Económicas y Productivas de la artesanía, industria, servicios y el turismo, conforme a las potencialidades de la provincia; diseñar e implementar un Modelo de Gestión por Resultados, a fin que el Gobierno Provincial de Imbabura lidere la transformación provincial, atrayendo las inversiones de la cooperación Nacional e Internacional y articular los sistemas de gestión de los sectores: salud, educación, cultura y del deporte, para promover el desarrollo integral provincial; sentando las bases para una conducción ágil

y oportuna que permitan a la vez establecer los diferentes niveles de mando, la generación de espacios y prácticas institucionales debidamente coordinadas y articuladas, para lo cual es necesario generar una nueva estructura administrativa acorde al nuevo marco legal de los Gobiernos Provinciales.

### **2.1.2 Fundamentación Sociológica**

Sorté, A. (2013) en el “Módulo de Sociología Contemporánea” afirma:

**La sociedad participa en la vida y el crecimiento del ser humano, así en su destino exterior, en su estructuración interna y en su desarrollo espiritual, y puesto que el desarrollo social depende de la conciencia de los valores que rigen la vida humana, la historia de la educación se halla esencialmente condicionada por el cambio de los valores válidos para cada sociedad.(p. 4)**

En este contexto el desafío de las Administraciones Públicas no va a ser tanto el prestar más servicios públicos como el de gestionar adecuadamente los ya existentes, lo que realmente reclaman los ciudadanos a sus Gobiernos Administraciones Públicas es que mejore la prestación de los servicios, esto es, una mayor calidad de los servicios públicos, un esfuerzo para avanzar hacia la excelencia, siendo iconos de democracia participativa y concertada, modelo de desarrollo humano sostenible, con un ordenamiento territorial que conserva la cultura, tradición y equilibrio ambiental, posibilitando la competitividad con equidad.

Una buena gestión de protocolo de servicios depende de aquello que la sociedad quiera conceder y admitir en el momento más importante, según sus ideales y posibilidades de acción. Es allí donde la gestión pública representa uno de los medios más importantes para la

transformación, debido a que por medio de esta, los seres humanos tienen la oportunidad de participar en un proceso que facilita el desarrollo de sus potencialidades y la adquisición de capacidades, para luego, utilizarlas en una contribución positiva para la sociedad, buscando que las generaciones vivencien valores que sirvan de instrumento de cambio dentro del conglomerado humano.

Altamirano, David (2003) en su obra “Sociedad y Educación”, cita el pensamiento de Goldstein:

**En la sociedad se comprende mejor cuando la gente busca sus propias metas y se mueve para alcanzarlas a través de lo que aprende la gente se construye sus versiones de la realidad, donde las personas adquieren certidumbre en sus vidas por la adaptación que está influida por el yo perceptivo. (p. 2)**

Idea con la que se concuerda ya que para entender el Yo perceptivo primero se tiene que entender el Yo cuando se relaciona con el mundo exterior, cuando se adapta a la vivencia con el entorno, al estabilizarse como ser humano.

La investigación se sustenta Sociológicamente en el Enfoque Socio - Crítico que concibe como principio básico las dimensiones del desarrollo integral del ser humano, revalora la cultura y la ciencia acumulada por la humanidad, reivindica al individuo como centro del proceso de aprendizaje recoge aciertos del activismo y el constructivismo.

Solórzano, Sofía (2007) en el “Módulo de Sociología y Educación” cita el pensamiento de Marx sobre los propósitos del Enfoque Socio ‘- Crítico:

**El Enfoque Socio Crítico facilita el trabajo individual o colectivo dependiendo del momento del aprendizaje y del tipo de contenido, donde el docente es el mediador u orientador de todo lo que el estudiante aprende, y él es el centro del aprendizaje de que aprendan sus compañeros de aula y la evaluación describe, explica el nivel de desarrollo del estudiante en cada momento del proceso, facilitando la reflexión y la metacognición. (p. 6)**

Pensamiento que describe el propósito al desarrollar al individuo intelectual, socio afectivo y práctico, brindando a la niñez y juventud los lineamientos teóricos de las ciencias, interrelacionando los propósitos, los contenidos cognitivos, procedimentales y actitudinales que son tratados de acuerdo con el contexto o realidad en que viven.

Andrade, Carlos, (2009), en el “Módulo de Sociología Contemporánea” cita el pensamiento de Vygotsky, sobre la importancia de la sociedad en el proceso educativo manifiesta que:

**Al hombre le corresponde desempeñar en la sociedad, dentro del contexto socio histórico específico en el que se desenvuelve su vida, la valoración del lugar que ocupa el propio sujeto en este sistema de relaciones sociales. La apariencia de los valores como formación motivacional de la personalidad y de la concepción del mundo que los integra, sistematiza, no es un resultado automático del desarrollo ni se produce de manera espontánea sino que es ante todo un resultado mediato de las condiciones de vida hacia la educación del hombre, esto es, de su historia personal que él construye activamente como sujeto socio-histórico. (p 4)**

Criterio que recalca la importancia del hombre en la sociedad, donde el desarrollo de cada individuo, sus valores y su formación dependen de la educación que reciba y del momento histórico que viva, se concibe un

proceso educativo dinámico en el que interactúa el medio donde se desenvuelve y las necesidades de los sistemas educativos complementan el sistema social.

Solano, Damián (2007), en el “Módulo de Educación y Sociedad” cita el pensamiento de Max Weber que manifiesta:

**Para estudiar los hechos sociales es necesario entender las motivaciones de las personas y su realidad en la que se desarrollan. Considera que la educación persigue un objetivo social, la socialización del niño, que es el proceso de enseñarle la cultura y valores con pautas de conducta que se esperan de él y que el aprendizaje es diferente en cada ser humano porque los individuos se desarrollan en diversos ambientes socioculturales. (p. 7).**

Es decir la sociedad es un conjunto de individuos que comparten una cultura con sus conductas y fines, y que interactúan entre sí para formar una comunidad, donde la educación es uno de los medios más preponderantes para la transformación de los seres humanos proceso que facilita el desarrollo de sus capacidades, valores para luego, utilizarlas en una contribución positiva hacia el buen vivir.

### **2.1.3 Fundamentación Legal**

García, Diego, (2009) En el “Informe de Gestión en el GPI”, afirma:

**La finalidad general de la acción Política del Ecuador es la promoción del desarrollo en un marco de democracia, equidad y respeto a los derechos humanos, donde el desarrollo e incremento sostenido de la producción de bienes y servicios en un territorio determinado, tiene por efecto un aumento equitativo del bienestar de sus**

**habitantes, en un ambiente de refuerzo de las identidades y cultura, de ampliación de la democracia, de respeto a la dignidad humana y de equidad de género hacia un marco sostenible, que preserva la identidad, el patrimonio natural (el medio ambiente) y se origina en la energía de sus propios habitantes hacia la producción. (p. 5)**

Bajo este reconocimiento el desarrollo sostenible es básicamente endógeno, es decir se sostiene en las iniciativas, recursos, capacidad emprendedora y de apropiación del progreso técnico de los agentes del propio territorio o comunidad.

Las nuevas tendencias gubernamentales de cambio conciben en la actualidad que el Estado con sus instituciones de primera clase, son los llamados a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir. Considera además que la Administración Pública en el país de un nuevo giro en razón de la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador, aprobada en el año 2008. Art. 263 que señala las competencias exclusivas de los Gobiernos Provinciales y que en el ámbito de sus competencias exclusivas son de planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, el planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial que no incluya las zonas urbanas, ejecutar en coordinación con el gobierno regional obras en cuencas y micro cuencas, la gestión ambiental de la provincia, planificar construir, operar y mantener sistemas de riego, fomentar las actividades productivas , gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias y en usos de sus facultades, expedirán ordenanzas provinciales.



Tomando en cuenta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GADs, son la base de la representatividad Estatal en cada una de las jurisdicciones, entraron en un proceso de grandes cambios con la finalidad de mejorar su gestión y orientar el nivel de sus competencias de acuerdo a lo que señala la Constitución de la República y sus respectivas leyes en un nuevo marco legal que les permite orientar de manera más efectiva su campo de acción.

Además toma como base el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD; el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que son las normativas jurídicas que, en esencia, posibilitan la autonomía responsable, en el marco de un Estado unitario y descentralizado, cuya vigencia garantiza la autonomía política, administrativa y financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales que en armonía con la Constitución, es un instrumento jurídico que sirve para promover la consolidación de un proceso de descentralización, acorde con las potencialidades del territorio y la capacidad operativa de las entidades de desarrollo.

En lo que respecta al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, los GADs tienen una nueva regulación ya que contiene disposiciones que norman el ejercicio de las competencias de planificación y de la política pública en todos los niveles de gobierno, el Plan Nacional del Buen Vivir, los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos descentralizados, la programación presupuestaria cuatrienal del sector público, el Presupuesto General del Estado y los demás presupuestos de las entidades públicas.

Finalmente, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que garantiza el ejercicio pleno de los derechos de participación, en cuya normativa, la

ciudadanía, en pleno ejercicio de sus derechos políticos, así como, organizaciones sociales, debidamente conformadas, está en capacidad de ejercer procesos de veedurías, observatorios y otros mecanismos de control social a la actuación de los órganos y autoridades de todas las funciones del Estado y los diferentes niveles de gobierno, conforme lo señala la Carta Magna que exige la implementación de nuevos modelos de gestión, que respondan a los intereses de los sectores mayoritarios y que se enmarquen dentro de una planificación que promueva el cumplimiento de las Políticas del Buen Vivir.

Además para la consecución de los fines y funciones, el Gobierno Provincial debe tomar en cuenta las políticas emanadas de los Planes Nacionales y Regionales de desarrollo económico y social que adopte el Gobierno Central. En caso de que alguna de las funciones señaladas anteriormente corresponda por Ley también a otros organismos, se procurará la debida coordinación para la ejecución de proyectos, obras y actividades.

#### **2.1.4 Fundamentación axiológica**

En la sociedad actual, la educación debe contribuir a formar personas que puedan convivir en un clima de respeto, tolerancia, participación y libertad y que sean capaces de construir una concepción de la realidad que integre a la vez el conocimiento y la valoración ética y moral de la misma.

Esta concepción ética es la que propugna la vivencia y práctica de valores que ayudan a crecer y hacen posible el desarrollo armonioso de todas las capacidades del ser humano, están ligados a la propia existencia, afectan a la conducta, configuran y modelan las ideas, como también los sentimientos y todos los actos, son necesidades humanas y

representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias.

Romero, Eduard (2010), En su libro “Valores para vivir” manifiesta:

**Los valores son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. Es decir que ejerce sobre nosotros una extraña presión, no se limitan a estar ahí, a ser aprehendidos, sino que nos obligan a estimarlos, a valorarlos. Los valores no nos obligan a hacer nada, sino a esa cosa modesta, pequeña e interior que es estimarlos, valor, pues, es aquello que tienen las cosas que nos obliga a estimarlas. (p. 17 )**

Es decir los valores son aprendizajes estratégicos cuyos principios básicos permiten la convivencia armónica, forman parte de la identidad, favorecen el desarrollo del pensamiento y la afectividad. De allí que educar en valores significa liberar las fuerzas existentes, despertar su capacidad de elegir opciones, en un ambiente donde descubra los valores que vive.

### **2.1.5 Protocolo**

La palabra Protocolo procede del latín "protocollum", y que dicen a su vez procede del griego. Pero una cosa es la palabra y otro el hecho. El Protocolo nace con el ser humano, y la necesidad de regular o aconsejar unas formas de actuación para sus relaciones con los demás.

Llorens, Martin (2009) en el libro “Protocolo y etiqueta” afirma:

**Como un conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley) o por tradición**

**o costumbre (vinculación personal voluntaria); más técnicamente como: Regla de ceremonial diplomática. El Ceremonial es el conjunto de formalidades a tener en cuenta en un acto señalado y que vienen determinadas por el protocolo, para cualquier tipo de acto público o solemne. ( p. 76)**

Es decir el protocolo es la serie ordenada de reglas, normas o costumbres a seguir en todo acto solemne, son las reglas básicas que inician el punto de partida de cualquier relación, tanto personal, como a nivel de estados, es parte de la cortesía internacional y enmarca a los actos de buena amistad, vecindad, hospitalidad, respeto, flexibilidad de ciertas formalidades, concesión de facilidades, inmunidades y servicios a otros estados y sus ciudadanos no contemplados en ninguna normatividad jurídica internacional, sino por actos de buena voluntad del acto que emplea la cortesía, que por lo general se transforma en obligatoria en situaciones análogas. Ayuda a resolver los variados detalles de ceremonias oficiales extraordinarias que rigen como principios para el ejercicio de las misiones diplomáticas.

#### **2.1.6 Protocolos de Calidad**

Colles, Darwin (2008) en su obra “Calidad Publica “manifiesta:

**La calidad en la gestión pública es una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio Público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos Públicos.(p. 36)**

Ideas de amplia concordancia con el pensador ya que la gestión de calidad ya no es un dominio exclusivo de las empresas exitosas con altos resultados en sus operaciones comerciales ya que la necesidad de

ofrecer servicios que cumplan con estándares de calidad y a satisfacción del usuario se ha trasladado en el ámbito público. En este sentido debe tenerse presente que la consolidación de la democracia en el país presenta una ciudadanía cada vez más exigente con la clase gobernante; hoy en día ya no se exige solo cobertura o gratuidad de los servicios sociales sino que los servicios de los Gobiernos Regionales Autónomos, Provinciales, Municipales sean de calidad y brindados a satisfacción de los ciudadanos, principalmente en las áreas de riesgo, vialidad y producción, de ahí la urgencia en la implementación de una gestión de calidad en lo público porque ya no se justifican los gastos que el Estado realiza para brindar servicios que no sean los adecuados a las demandas del ciudadano, que últimamente pasa la factura a los políticos en las elecciones.

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces sino también eficientes, esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

De allí que los Protocolos de Calidad son los documentos de soporte técnico en los cuales se describen detalladamente los atributos que confieren el carácter de calidad que diferencia a un producto determinado, incluye todas las actividades que se realizan para la Gestión Administrativa del Servicio, describe actividades que abarcará un producto específico o un grupo de productos con características comunes y poca diferencia entre sí. Los Protocolos pueden originarse en Empresas, Cámaras, ONG, Organismos de Gobierno, Universidades, Comisión Asesora del Sello, entre otras, su aprobación seguirá una serie de pasos operativos, administrativos definidos y evaluativos, que de no mediar

inconvenientes culminarán en su oficialización por medio de una resolución, la aprobación de un Protocolo no descarta la posibilidad de que el mismo sea revisado y actualizado periódicamente.

Los Protocolos de calidad se deben definir en función de los requerimientos de los mercados consumidores y, de existir, en antecedentes internacionales, debe ser cuantificable.

Rodríguez, Roger (2007) en su “Obra Guía para la elaboración de Protocolos de Calidad” manifiesta:

**Una Guía para la confección de Protocolos debe definir claramente el producto o el grupo de productos sobre los que versará el Protocolo, se deben definir en primera instancia los atributos de producto que formarán la base, así como los valores mínimos y máximos de corresponder, debe hacerse referencia a la metodología analítica a utilizar para las determinaciones de los valores de cada acción o atributo, definidos los atributos se debe hacer lo propio con los atributos de proceso, en este caso, puede tratarse de parámetros de proceso y/o sistemas de gestión específicos. (p. 20)}**

Manifestación que permite inferir que todo parámetro de dirección, producción o servicio de un protocolo debe contar con límites máximos y mínimos, en caso de corresponder, hacer referencia a la metodología analítica a utilizar para las determinaciones de los valores de cada atributo, definiendo las características de funcionalidad de uso que pueden aportar a la diferenciación del producto, de igual manera, luego debe determinarse qué tipo de acciones y procesos serán los incluidos en el protocolo, en caso de que los parámetros de calidad lo requieran, se deberá hacer referencia a la metodología analítica que se utilice para un servicio de calidad con calidez al consumidor, usuario o cliente.

### **2.1.6.1 Etapas del Protocolo**

Castro, D. (2013) En el “Modulo de Protocolo y Urbanidad”, manifiesta: “El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados”(p. 16) Es decir la cortesía es la vida privada de lo que el protocolo es a la vida empresarial, que comprende el conjunto de reglas de formalidad establecidas para los actos diplomáticos y ceremonias oficiales.

### **2.1.6.2 Protocolo de Atención Personal**

Arteta, G, (2011) en el “Módulo de protocolo y atención” afirma: El protocolo de atención incluye un conocimiento básico de las normas de etiqueta son imprescindibles para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias”. (p. 8) Afirmación que conlleva a analizar la responsabilidad de evaluar la satisfacción del trabajo realizado corresponde ahora no solo a sus propios autores, en general, el compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en una Institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía.

En primer lugar serán responsables de una atención al cliente con calidad, aquellos funcionarios o aquellas dependencias que logren ese contacto directo (así no sea personal); transmitiendo esta cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por su misión, o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario, no obstante esta transferencia de la responsabilidad, no excluye a ningún miembro de la Institución del compromiso por propender y asegurar que los demás cumplan a cabalidad sus funciones en procura de una atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos.

### **2.1.6.3 Protocolo Atención Telefónica**

Castro, D. (2013) En el “Modulo de Protocolo y Urbanidad”, afirma: “Un protocolo es un método estándar que permite la comunicación entre procesos que potencialmente se ejecutan en diferentes equipos, es un conjunto de reglas y procedimientos que deben respetarse para el envío y la recepción de datos a través de una red”.(p. 19)

Bajo esta perspectiva los Gobiernos Autónomos Descentralizados han realizado grandes esfuerzos por impulsar y promover nuevos derroteros sobre atención al ciudadano y nuevas herramientas de seguimiento a la disciplina institucional, todo ello dirigido a consolidar una nueva política identificada con la cultura de la legalidad y la transparencia que se demanda a los funcionarios del Estado. En tal sentido, los Gobiernos Provinciales se constituyen en el componente articulador entre las políticas del Estado ecuatoriano y la naturaleza institucional para garantizar una verdadera sinergia material que satisfaga los intereses sociales en materia de atención al ciudadano.

### **2.1.6.4 Protocolo de Atención Virtual**

Ponce, T. (2012) en el “Módulo de Protocolos virtuales”, afirma: “Un protocolo virtual es un conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen entre ellos para transmitir información por medio de cualquier tipo de variación de una magnitud física”. Es decir es la ordenación de actos oficiales donde se desarrollan las habilidades y comportamientos en el marco profesional y/o laboral en base a la aplicación de la tecnología o procesos informáticos.



Bajo esta perspectiva con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utilizan los Gobiernos Locales para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía, como mecanismo eficiente y reservado.

Para el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con los Gobiernos Provinciales, primeramente conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar, utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual, contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas, disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Cuando se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales como en el caso de acreedores varios, quejas y documentos extraviados. En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial. La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes. Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para trámites de documentos oficiales, dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.

Ideas que son la base para un protocolo de servicio virtual que incluye el manejo de una metodología para que el cliente haga una medición del nivel de satisfacción frente al servicio provincial y la utilidad del ambiente virtual utilizado imágenes, textos, ilustraciones y documentos que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.

### **2.1.7 La Gestión de calidad en el sector público:**

Torres, D. (2011) en el “Módulo de Calidad y Gestión” afirma: “La Gestión de Calidad es una estrategia orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales”, de allí que se ha convertido en un estilo de gestión, que estrechamente unido a los sistemas de información y a las nuevas técnicas de comunicación hace que conceptos tales como: perfiles, mapas de control, cliente, carteras de servicios y otros, ya se estén utilizando de forma habitual en el que hacer de la gestión de los Municipios, pero la verdad más absoluta y profunda de la calidad se encierra en las personas y sus valores, procesos, técnicas y documentos son materias en la que se basa el trabajo para alcanzar la excelencia, pero si no se tiene en cuenta que detrás de todo hay personas y que son las que han de creer en ella, impulsarla, utilizar sus instrumentos y que existen unos valores en los que confían los profesionales y también los ciudadanos que vienen ninguna medida o sistema que se adopte tiene alguna posibilidad de triunfar.

La gestión de calidad pública comprende el sistema de gestión planificada, organizada, controlada y líder, que consigue aumento en la satisfacción del cliente, trabajo interno más eficaz, incremento de la productividad, mayores beneficios, menores costos, mayor calidad en los servicios y proyectos a la comunidad.

Rogers, Nick (2004) en su obra "Políticas hacia un Servicio de Calidad" manifiesta:

**Entre las características que determinan el éxito de los programas de calidad en los servicios de una organización deberá primeramente funcionar bien, se debe considerar la estructura ágil, el liderazgo como compromiso explícito y formal por parte de la dirección, la estructura, la comunicación – relaciones, la descentralización es decir la capacidad de tomar decisiones ha de alcanzar los niveles de la organización, la autonomía donde los profesionales cuentan con toda y plena libertad intelectual, el cliente será el eje de todas las actuaciones, se podrá hacer una selección de perfiles de personal adecuados para la mejora de la calidad donde el saber y las habilidades de las personas se fomentan desde la organización, creación de una cultura de mejora continua, Identificación de los procesos y normalización de la actividad, estandarización de la asistencia que se ofrece, cooperación entre los diferentes niveles asistenciales, establecer programas de calidad y ser capaces de incorporar a la actividad los valores de la sociedad.(p. 49)**

Es decir los principios de eficacia, eficiencia y de calidad en las funciones de un Estado debe responder a las demandas de sus ciudadanos. Los modelos de gestión de calidad se han gestado en la administración de empresas privadas, y la mayoría de ellos hablan de la calidad centrada en el cliente y de ofrecer servicios orientados a la satisfacción de él en ese sentido es importante realizar distinciones básicas entre cliente y ciudadano. El concepto de ciudadanía se fue gestando a lo largo de tres siglos, comienzan con los derechos civiles, luego los políticos y por fin los sociales.

La calidad en la Gestión Pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos

La calidad en la gestión pública en el modelo ecuatoriano se entiende como un instrumento de un buen gobierno democrático con dos propósitos importantes: Que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas. Y que la gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio de la autoridad pública por medio del control social.

Por esta razón, la calidad de la gestión está íntimamente ligada con el capital humano de una organización, no puede haber calidad, si no hay calidad en las personas, en una organización con un recurso humano competente, y consciente de su compromiso con la calidad, lo que puede destacarse como ventaja competitiva significativa e importante

Potter, Frank (2003) en su obra “Estrategias de Calidad” manifiesta:

**Los componentes básicos del modelo de calidad de la excelencia comprenden: · La Orientación hacia los resultados. · La Orientación al ciudadano/cliente · El Liderazgo y la coherencia.· La Gestión por procesos y hechos.· El Desarrollo e implicación de las personas. El Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora. El Desarrollo de alianzas. La Responsabilidad social de la organización.(p. 29)**

Aserción que representan la base de una organización eficiente, con principios que garantizan su éxito, ya que una institución para poder cumplir una adecuada gestión de recursos, debe poseer equipamientos, personal, instalaciones, ambientes de trabajo, formación...entre otros, coherentes con los objetivos marcados, debe determinar necesidades de competencia y formación para el personal, proporcionar formación o acciones, evaluar la eficacia de esta formación o acciones y mantener registros, además definir perfiles de trabajo y descripciones de puesto de trabajo asegurando que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo este contribuye a alcanzar los objetivos de calidad. Otro de los aspectos que debe ejecutarse es el proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto/servicio que incluye el espacio y medios de trabajo, instalaciones con equipos apropiados incluyendo hardware y software, servicios de apoyo, tales como transportes o comunicación.

Llorens, Martín (2010) en su obra "Éxitos en Gestión", manifiesta:

**Para alcanzar un sistema de gestión de calidad, se debe desarrollar y aplicar el Plan Estratégico de Calidad, asesorar a los diferentes órganos de la materia de calidad, analizar y sugerir actuaciones para resolver problemas de calidad, proponer memoria anual en materia de calidad, proponer el Plan de Mejoras anual, ejecutar auditorías internas en materia de calidad, realizar auditorías internas autorizadas en materia de calidad, supervisar acciones correctivas, conservar y actualizar los registros de calidad, registrar, conservar, analizar y dar respuesta a las reclamaciones y/o sugerencias para la mejora de la calidad, colaborar con proveedores para aumentar la calidad de sus productos y servicios, analizar la satisfacción del cliente externo e interno, dinamizar los equipos de mejora, realizar valoraciones del clima laboral,**

## **contribuir a la formación en metodología para la mejora de la Calidad. (p. 51)**

Ideas que permite deducir que para que una organización pueda alcanzar éxito en la gestión y servicio ha de lograr el ambiente de trabajo, la conformidad del producto/servicio a través de la identificación y la gestión de las condiciones del ambiente de trabajo, donde la Planificación de la realización del producto/servicio, los procesos relacionados con el cliente, la determinación de los requisitos conexos con el producto/servicio y la comunicación con el cliente sean eficientes ofreciendo servicios de control , seguimiento, medición y rendición de cuentas.

### **2.1.7.1 El Servicio al cliente en las entidades publicas**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al cliente, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso intensivo de mano de obra hacia una integración inter funcional compleja de diversos sistemas de apoyo.

Barnes, Susana, (2009) en su libro” Calidad en los Servicios” manifiesta:

**En toda entidad sea pública o privada los principios en los que descansa la calidad del servicio son: El cliente es el único juez de la calidad del servicio, es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más,**

**la empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores, debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente, nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad, para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo. (p. 22)**

Ideas que permiten inferir las responsabilidades de todas las entidades para brindar servicios de calidad mediante una planificación estructurada que operativice el accionar de las dependencias y la eficacia en la atención al usuario., que incluye entre los atributos esenciales para operaciones de calidad en el servicio a la eficiencia, precisión, uniformidad, constancia, receptividad, accesibilidad, confiabilidad, competencia y capacidad, cortesía, cuidado, entrenamiento, seguridad, satisfacción y placer.

Montgomery, Kelly, (2009) en su obra "Servicios de Calidad", manifiesta:

**Un servicio de calidad debe seguir los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de clientes: El cliente es la persona más importante en la empresa, el cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente, recuerde que trabaja para sus clientes, el cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo, el cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios, usted no le hace ningún favor sirviéndole, es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones, no olvide que si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él, el cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al**

**cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten, el cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia, su trabajo en satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas, merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio, y usted trabaja para su clientela. (p. 9)**

Reflexiones que obligan a retomar acciones para prestar servicios de calidad, con altruismo y responsabilidad con el cliente, siguiendo normas protocolarias de atención con eficiencia y calidez, sin olvidar la verdadera esencia en el servicio que es el usuario o cliente.

#### **2.1.8 La Administración Pública en el Proceso de Modernización.**

Saavedra, N. (2011) En el “Módulo de Gestión Pública”, afirma:

**La ciencia de administración es el conjunto de reglas para administrar los negocios e instituciones; y más particularmente para emplear los medios y recursos de acuerdo a los intereses o bienes, en especial de los públicos, se hace necesario reorientar el accionar de nuevas Políticas de Gobierno, proceso que contempla la modernización del Estado cuyo objetivo es incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a su cargo el Estado.(p. 62)**

Aserción que permite comprender que al mismo tiempo, son sus objetivos promueve, facilitar y fortalecer la participación del sector privado y de los sectores comunitarios o de autogestión, en las áreas de



explotación económica, gestión estatal viabilizada en la Ley de Modernización del Estado y la Constitución Política de la República del Ecuador.

En este argumento todas las organizaciones necesitan de estabilidad y continuidad, al tiempo que de adaptación e innovación, es decir, necesitan un cambio continuo porque son sistemas abiertos que han de estar en una constante interacción con el medio en que realiza su acción. Se sabe que los individuos cambian con la educación y la experiencia, no obstante, estos cambios individuales no siempre llevan al cambio de las organizaciones en las que se integran.

El cambio organizacional, requiere de otros elementos o factores que pasan por la necesidad de renovación o no de lo que debe permanecer dentro del conjunto de valores de la organización, una adaptabilidad a los fines que, como los de las personas, son cambiantes con el tiempo, así como los medios utilizados para su consecución, la necesidad de una estabilidad en todo proceso de cambio, es decir, encontrar un equilibrio entre estabilidad y adaptación, que se presenta como fundamental para la supervivencia y el crecimiento de la organización.

Bran, Michel (2009) en el “Modulo de Administración Pública de Calidad “ cita el pensamiento de Orzar que manifiesta:

**La necesidad de cambio que opera en las organizaciones, se debe a la interacción del medio en que se realiza la gestión que generalmente es la sociedad, la cual introduce factores y necesidades de forma vertiginosa, que reclaman nuevas actitudes o comportamientos, cuyos objetivos y valores deben modificarse y consecuentemente introducir nuevas metas que, a su vez, requieren una nueva estrategia organizacional para su consecución. (p. 23)**

Apreciación que permite inferir que los medios y los objetivos representan un elemento técnico, considerado como el conjunto de nuevos métodos o tecnología que incorporados a la misma, ofrecen productos más acordes con las exigencias de la sociedad. Como aspecto relevante el talento humano quien en definitiva llevará el impulso del cambio a las organizaciones, por lo tanto, la habilidad de la organización y de sus administradores para dirigir o influir en la conducta de los recursos humanos será un factor crítico de éxito en el cambio organizacional.

Zaldívar, Frank (2011) en el “Módulo de Calidad y Gestión”, manifiesta:

**Para Modernizar el Estado con eficiencia y transparencia, para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los ecuatorianos se debe definir como visión el promover un Estado eficiente, con una regulación ágil que evite la corrupción e incentive la inversión productiva, con servicios básicos de calidad y amplia cobertura, en un ambiente de igualdad de oportunidades y solidaridad con la población de menores recursos, accionar principalmente, el mejoramiento de la calidad y cobertura de los servicios básicos; permitir al sector privado la provisión de los servicios básicos; liberar y reorientar los recursos del Estado hacia la inversión social y, limitar el papel del Estado al de controlador y regulador en las áreas en que el sector privado pueda participar. (p. 55)**

Criterio que permite deducir la importancia de manejar con eficiencia los recursos del Estado, en función de la modernización y la racionalización administrativa, la descentralización y la desmonopolización como principal objetivo mediante la participación del sector privado en las actividades económicas realizadas por el Estado.

La gestión de la calidad es clave en el proceso de modernización del Estado y en la prestación de los servicios públicos, gestionar con calidad implica hacerse cargo de satisfacer las demandas de los ciudadanos, en consecuencia, esta labor requiere: conocer profundamente las necesidades de los usuarios, gestionar la relación con ellos, medir el grado de satisfacción a la prestación del servicio.

Del mismo modo los objetivos de calidad en los servicios públicos establecen aumentar la satisfacción y expectativas de los usuarios, garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados, adhiriendo a las orientaciones políticas de modernización del Estado compartiendo sus principios e incorporando un sistema de gestión de calidad basado en el Modelo ISO 9001: 2000. En el mismo contexto, la transparencia, probidad y participación deben abordar al menos dos dimensiones, para el mejoramiento de los servicios públicos:

- El Control institucional interno y externo, con información transparente para un control ciudadano.
- El Control ciudadano para una activa participación de la comunidad en las decisiones y uso de los recursos públicos. Aumentar la calidad de los servicios públicos requiere el concurso de profesionales competentes, dotación motivada, procesos viables, normas claras y objetivos definidos. El resultado final será evaluado por cada cliente al momento de acercarse a una ventanilla del sector público.

Para ello es necesario superar la natural resistencia a los cambios que pueden producirse en una nueva forma de organización con responsables que deben anticiparse a las posibles reacciones negativas de los individuos y que el único camino posible es implicar a todos los

individuos de la organización en la consecución de la meta, es decir, en conseguir su compromiso de participación en el cambio a fin de que la resistencia tenga el menor efecto posible donde la comunicación con todos los miembros de la organización sea realista y sincera con las probabilidades de mejoras que el proceso de cambio en la estructura organizacional.

### **2.1.9 Modelo de Gestión y Organización Institucional en las Provincias**

La nueva administración, dentro de las competencias asignadas a los Gobiernos Provinciales en ambiente, turismo, vialidad, riego, producción, entre otros ha determinado un grupo de programas que tienden a conseguir el desarrollo provincial. La ejecución de estos y otros proyectos institucionales deberá facilitarse mediante la propuesta de una nueva estructura organizativa que armonice toda la gestión institucional, posibilite la utilización de tecnología de punta y el manejo de la información nacional y provincial.

Para cumplir con este cometido, las autoridades de los Gobiernos Provinciales pretenden, a través de la implementación de una gestión administrativa por procesos y por competencias estandarizar la administración y modernizar la gestión institucional con énfasis en desarrollo y empoderamiento del Talento Humano Institucional, acorde con los nuevos lineamientos dados por el Estado ecuatoriano, cuya finalidad última es el desarrollo social y el buen vivir de las y los ciudadanos de cada una de las provincias.

Frente a los escenarios geopolíticos determinados por la nueva Constitución y leyes correspondientes que han sido elaboradas en diferentes tiempos, los Gobiernos Provinciales plantan la necesidad de una reestructuración administrativa sumando a las áreas creadas y

existentes profesionales de alto nivel, especializados y experimentados para asumir las competencias exclusivas, de igual manera se debe modernizar todo el equipo informático, sumando al mismo equipos de tecnología de punta que son básicos para generar información necesaria para planificar obras y proyectos de las diferentes áreas institucionales. Para llevar a cabo una gestión eficiente, los Gobiernos Provinciales centran su acción en las áreas de responsabilidad y la ejecución de proyectos sustentables acorde a necesidades territoriales.

COOTAD (2010) En el “Reglamento Operativo” manifiesta

**Los Gobiernos Provinciales se consolidan como Instituciones de derecho público, autónomo, descentralizado, transparente, eficiente, equitativo, incluyente y solidaria, líder del desarrollo económico, social y ambiental en cada provincia, lo que contempla área de infraestructura y vialidad, área ambiental, área social, área de asesoría, apoyo y gestión, área de planificación, área de tecnologías informáticas, áreas de participación ciudadana y de cooperación internacional (p. 15)**

Iniciativas gubernamentales que permiten una organización provincial encargadas de coordinar, planificar, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Provincial Participativo; fortaleciendo la productividad, la vialidad, el manejo adecuado de sus recursos naturales y promoviendo la participación ciudadana, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

#### **2.1.9.1 Área de desarrollo económico**

Velasco. J. (2012) En el módulo de “Administración Pública “, manifiesta:

**La dirección de Desarrollo Económico contempla una fase de identificación de servicios**

**especializados de acuerdo a la demanda de la población objeto de las acciones de desarrollo que mediante los diferentes proyectos a ejecutarse, la planificación de la gestión y el fortalecimiento institucional se obtiene resultados concretos en las diferentes organizaciones, comunidades, parroquias y cantones. (p. 9)**

Es decir la Dirección de Desarrollo Económico se consolida con planes y proyectos Agropecuarios, Turísticos, Riego, Agroindustria y Artesanías, donde el área de Desarrollo Económico, fortalece la administración y gestión de recursos que permitan incentivar el crecimiento del sector agropecuario, mediante la ejecución de proyectos y cofinanciamiento a Unidades Ejecutoras que contemplan estrategias como:

- Fortalecimiento organizativo
- Mejoramiento de la productividad
- Generación de valor agregado y Comercio asociativo.

#### **2.1.9.2 Área Ambiental**

COOTAD (2010) En el “Reglamento Operativo” manifiesta: “ Para dar cumplimiento al mandato Constitucional, los Gobiernos Provinciales, deben asumir la Gestión Ambiental como competencia exclusiva de su gestión” (p. 11), Es decir se debe establecer los lineamientos a fin de que predomine una visión de Cuenca Hidrográfica, definiendo como estrategia dividir todo el territorio Provincial, en zonas, en el que se está ejecutando un Plan de Gestión relacionado a la intervención específica en: reforestación; biodiversidad; manejo de vertientes; campañas ambientales de capacitación y sensibilización de la ciudadanía; conservación productiva; educación ambiental; y, estudios de impactos ambientales.

Para cada zona se debe designar técnicos, que en forma permanente estén coordinando con las autoridades de cada Junta Parroquial rural y urbana así, como también con los actores principales de cada parroquia, los centros educativos, ONGs, organismos sectoriales, entre otros. El objetivo principal de esta estrategia es llegar a articular la intervención que realizan las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, lo que permitirá implementar un sistema de seguimiento técnico global de toda la provincia.

### **2.1.9.3 Área Social**

COOTAD (2010) En el “Reglamento Operativo” manifiesta:

**Los Gobiernos Provinciales a través de su Dirección de Gestión Social debe relevar sus acciones en las temáticas: Trata de Personas, Fortalecimiento de las Organizaciones de Mujeres, Impulso a la declaración de Prioridad Provincial de la Niñez y Adolescencia e Inserción de las personas con discapacidad, a fin de que estos grupos de atención provincial se inserten en el contexto de desarrollo social de la provincia. (p. 13)**

Afirmación que destaca el compromiso permanente en el quehacer educativo provincial, brindando apoyo continuo a este sector a través del Centro Educativo de Alto Rendimiento Deportivo y las acciones realizadas para la implementación de Foros por la Nueva Educación en cada provincia y los Centros Culturales Comunitarios.

En el campo de la cultural debe implementarse mecanismos de trabajo centrados en las programaciones culturales, logísticas culturales, festividades parroquiales, cantonales, nacionales y la celebración de la efemérides de la provincia. Cada Gobierno Provincial debe coordinar de

forma técnica el Consejo Provincial de Salud como Política institucional conforme a lo dispuesto en la Ley de Salud Pública que determina la responsabilidad y liderazgo que le corresponde a la Corporación Provincial.

#### **2.1.9.4 Área Educativa**

COOTAD (2010) En el “Reglamento Operativo” manifiesta: “Cada Gobierno Provincial debe prestar los servicios de los centros educativos de Alto Rendimiento, proporcionar una atención educativa a estudiantes de primero a séptimo año de formación básica de las juntas parroquiales” Es decir se debe fundar centros culturales comunitarios en las parroquias para convertir a estos sectores en referentes culturales y educativos de las parroquias, organizar foros por una nueva educación con espacios participativos que fortalezcan la educación en la provincia mediante diseños curriculares innovadores.

#### **2.1.9.5 Área Cultural**

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2011) en el Reglamento de Organización del territorio, afirma:

**Los Gobiernos Provinciales han de promover la realización de exposiciones culturales, para brindar apoyo decidido a artistas plásticos y artesanos de diferentes géneros y etnias locales, realizar exposiciones itinerantes que permitan que los habitantes de los diferentes cantones de las provincias tengan la posibilidad de acceder y observar la creación plástica de los artistas. (p. 15)**

Pensamiento que destaca la promoción cultural en forma permanente hacia el fortalecimiento del rescate de las tradiciones culturales, mediante el apoyo constante en la realización de los eventos festivos en las juntas



parroquiales rurales, trabajo realizado en forma conjunta con las mismas, beneficiando a artistas de la provincia, realizar casas abiertas culturales con la participación del personal de la Corporación Provincial, para lograr un acercamiento de la institución y la ciudadanía.

#### **2.1.9.6 Área de Planificación**

COOTAD (2010) En el “Reglamento Operativo” manifiesta:

**Los Gobiernos Provinciales deben asumir esta responsabilidad histórica al iniciar con la implementación del nuevo modelo de gestión por resultados, identificación de los fundamentos y premisas administrativos y el enunciado de su Misión, Visión y Objetivos, lejos de la simple concepción del cumplimiento de los mandatos legales, sino, más bien como un compromiso propio de todos y cada uno de sus personeros, empleados y trabajadores, orientado sus acciones en tres temas plenamente identificados: fortalecimiento institucional, planificación participativa y gestión. (p. 7)**

Lineamientos que señalan que para la aplicación efectiva de cada uno de estos planteamientos se debe definir un plan de actuaciones acorde a las necesidades institucionales en función de los mandatos constitucionales y el Plan de Gobierno, como directrices de la institución que permitan la consecución de resultados; con reformas de la Planificación Operativa Anual de dirección para realizar reformas que le permitan encaminar sus acciones en forma eficiente y efectiva

Con el objetivo de orientar la formación y capacitación de un tejido de actores territoriales de todos los niveles los Gobiernos Provincial deben planificar capacitaciones en temas fundamentales para la buena gestión

del territorio, con técnicos de los GADs de la provincia para fortalecer a través de la tecnificación de los conocimientos, la unificación y homogenización de los criterios y las herramientas de gestión necesarios para la implementación de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, implementándose como temas prioritarios:

- Generación de Proyectos
- Planificación Operativa
- Mapeo de Actores
- Georeferenciación de Información
- Manejo de Herramientas de SIG
- Generación de Indicadores
- Análisis de Mapas Temáticos
- Planificación Territorial

#### **2.1.10. Normas técnicas para la gestión de calidad**

Actualmente no es suficiente hablar de calidad en la atención al ciudadano, es importante planificar estrategias para mejorarla, para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

- **Enfoque hacia el cliente.** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** considera el desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y

oficiales que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- **Mejora continua:** al implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

De allí que las instituciones deben relacionarse abiertamente con los ciudadanos, primero para conocer sus necesidades, y luego para desarrollar los productos y/o servicios que sean necesarios con el fin de satisfacer sus expectativas y proyecciones; constituyéndose en el eje orientador de las políticas y lineamientos que permitan direccionar las Instituciones hacia sus objetivos trazados, los cuales serán alcanzados a través de la satisfacción integral de las necesidades de los ciudadanos.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Una vez realizado el análisis de los diferentes documentos, textos la investigación se sustenta en la idea de que los servicios que presten las Administraciones Públicas sean de calidad; y su meta sea avanzar hacia la excelencia.

Desde el punto de vista filosófico, la investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en los principios que rigen y orientan la Administración de los Gobiernos Provinciales de promover el desarrollo humano sustentable de la población y del territorio provincial, es decir mejorar la vida en los

aspectos: Económico-Productivo, Social-Intercultural, Gestión Ambiental, Político-Institucional a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión acorde con la competencias constitucionales y la ley.

Desde el punto de vista sociológico la investigación se basa en la idea que la educación participa en la vida y el crecimiento de la sociedad, tanto en su destino exterior como en su estructuración interna y en su desarrollo espiritual, y puesto que el desarrollo social depende de la conciencia de los valores que rigen la vida humana, la historia de la educación se halla esencialmente condicionada por el cambio de los valores válidos para cada sociedad, donde las Administraciones Públicas deben prestar servicios públicos de calidad hacia la excelencia, en base a la vivencia de una democracia participativa y concertada a un modelo de desarrollo humano sostenible, con un ordenamiento territorial que conserva la cultura, tradición y equilibrio ambiental, posibilitando la competitividad con equidad. Como pensadores que orientan el fundamento sociológico esta Goldstein, Vigotsky y Marx.

Legalmente se fundamentó en las nuevas tendencias gubernamentales de cambio conciben en la actualidad que el Estado con sus instituciones de primera clase, son los llamados a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir, en este contexto esta investigación se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador en el Art. Art. 263 que señala las competencias exclusivas de los Gobiernos Provinciales y que en el ámbito de sus competencias exclusivas. Además toma como base el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD; el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que son las normativas jurídicas que, en esencia, posibilitan la autonomía responsable, en el marco de un Estado unitario y descentralizado, cuya vigencia garantiza la autonomía política,

administrativa y financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales.

Axiológicamente se basa en la práctica de valores que ayudan a crecer y hacen posible el desarrollo armonioso de todas las capacidades de las personas, son los principios básicos que nos permiten una convivencia agradable que forman parte de la identidad, favorecen el desarrollo del pensamiento y la afectividad.

También se ha analizado tópicos importantes sobre protocolos de servicios de calidad y atención a clientes en el sector público que constituye un componente activo y esencial del modelo social al contribuir en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fomentando los valores comunes de solidaridad, igualdad de género y no discriminación, así como la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la cohesión social y territorial; donde las autoridades públicas, de cualquier nivel, deben asumir la responsabilidad de la financiación, organización y prestación de unos servicios públicos solidarios con calidad en atención y calidez al usuario atendiendo a los principios y valores compartidos de igualdad de acceso, universalidad, continuidad, adaptabilidad, accesibilidad económica, proximidad, concertación social y control democrático.

### 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Según el Diccionario Estructurado de Talento Humano IMPRIT 2006

- **Autonomía:** profesionales que cuentan con toda y plena libertad intelectual.
- **Calidad:** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples

significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando

- **Cliente:** Es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o institución, constituyen el elemento vital de cualquier organización.
- **Descentralización:** son unidades administrativas que dispongan de un cierto nivel de autonomía para su funcionamiento y organización interna, y que posteriormente son evaluadas en función de los resultados.
- **Efectividad.-** Consisten en la medición del grado en que una forma eficaz de intervención puede aplicarse o ponerse a disposición de todos los miembros de un grupo definido que podría resultar beneficiado.
- **Eficacia:** se refiere a la habilidad de una organización para alcanzar los objetivos relacionados con su misión, es decir, para cumplir con su mandato institucional.
- **Eficiencia,** es un concepto que se refiere a conseguir con el mínimo de recursos un determinado resultado o a conseguir el máximo de productos con un nivel dado de recursos.
- **Gestión:** conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- **Gestión de la Calidad:** La calidad es el resultado de un férreo compromiso, definición de normas y estándares para asegurar determinados niveles todo lo cual debe ser ejecutado y controlado coordinadamente. La gestión de la calidad es la instancia responsable de que todos estos procesos funcionen conforme a lo señalado.
- **Gestión de procesos:** es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos.
- **Gobierno provincial:** es una Institución de derecho público descentralizada con autonomía política, administrativa y financiera; integrada por las funciones de participación ciudadana; legislación, fiscalización y ejecutiva. El rol fundamental de la Institución radica en la promoción del desarrollo sustentable del territorio provincial para la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales. En el marco de sus competencias exclusivas y concurrentes; elabora y ejecuta el Plan Provincial de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial para el fomento de las actividades provinciales productivas; el desarrollo de la vialidad rural; la gestión ambiental, de riego, de desarrollo agropecuario.
- **Manual de Calidad:** conjunto de procedimientos escritos que avalen la reproducibilidad de los procesos y aseguren la calidad de los mismos y sus productos resultantes.
- **Norma ISO 9001:2000:** son un conjunto de normas y directrices internacionales para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

- **Protocolos:** son los documentos en los cuales se describen detalladamente los atributos que confieren el carácter de calidad.
- **Protocolo virtual:** es un método establecido de intercambiar datos en Internet. Un protocolo es un método por el cual dos ordenadores acuerdan comunicarse, una especificación que describe cómo los ordenadores hablan el uno al otro en una red.
- **Productos de Calidad Diferenciada:** Se considerará a los productos que demuestren poseer características que los hacen superiores a sus congéneres.
- **Publicidad de imagen:** se trata de una comunicación referida al servicio o programa y cuyo objetivo principal es la actitud del cliente frente al programa o servicio que sea favorable. Los resultados son a largo plazo.

#### 2.4 Subproblemas / Interrogantes

- ¿Cuál es la estructura organizacional, funcional y de gestión actual del Gobierno Provincial de Imbabura?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos sobre los protocolos de servicios y gestión de calidad hacia el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos. en el Gobierno Provincial de Imbabura?
- ¿Un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará los servicios y atención al cliente en el Gobierno Provincial de Imbabura?
- ¿La difusión de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Provincia de Imbabura?



## 2.5 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Conjunto de normas o reglas establecidas por decretos, leyes o por usos, costumbres y tradiciones de obligatorio cumplimiento para favorecer relaciones, negociaciones, convenios e intercambios entre los hombres y para dar una imagen de cortesía, seriedad, respeto y reputación de la institución que la cumple</p>	<p>Protocolo de servicios</p>	<p>Atención personal</p> <p>Atención telefónica</p> <p>Atención virtual</p>	<p>Organización de información.</p> <p>Satisfacción del trabajo realizado.</p> <p>Orientación en procesos al usuario.</p> <p>Genera seguridad al usuario.</p> <p>Establece diálogos corteses.</p> <p>Comunica con lenguaje respetuoso normas que permiten transmitir información en base a las NTICs.</p>
<p>Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Area de planificación</p> <p>Área de desarrollo económico</p> <p>Área Ambiental</p> <p>Área social</p> <p>Área educativa</p> <p>Área Cultural</p>	<p>Planifica lineamientos técnicos en coordinación con procesos.</p> <p>Ejecuta procesos de control administrativo de los recursos.</p> <p>Organiza planes de educación ambiental y cuidado de los recursos naturales.</p> <p>Brinda un servicio eficaz al usuario en necesidades sociales.</p> <p>Presta servicios a centros educativos de alto rendimiento.</p> <p>Empleo del talento humano al servicio del usuario.</p>

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

A continuación se detalla los tipos de investigación que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación:

- 3.1.1 **La investigación bibliográfica o Documental:** Permitió la búsqueda de información referente al tema en documentos para fundamentar en base a estudios y autores diversos el marco teórico sobre protocolo de servicios en cada área particular de estudio en el Gobierno Provincial de Imbabura.
- 3.1.2 **La investigación descriptiva:** Sirvió para describir la realidad del Gobierno Provincial de Imbabura, para extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la investigación del problema, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados obtenidos en las conclusiones.
- 3.1.3 **La investigación campo:** Permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se encuentra el objeto de estudio, es decir el Protocolo de servicios en el Gobierno Provincial de Imbabura lugar donde se obtuvo datos tanto de usuarios como del personal administrativo y de servicios para manejar los datos exploratorios, descriptivos del problema con más seguridad, creando una situación de control.
- 3.1.4 **La investigación Propositiva:** Ayudó con el desarrollo de una propuesta válida para ofrecer una solución al problema de la falta de protocolo de servicios en el Gobierno Provincial de Imbabura

hacia el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos, que permita cumplir la misión y visión de esta entidad.

### 3.1 Métodos

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

- **El Método Analítico.-** Con él se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema de la falta de protocolo de servicios en el Gobierno Provincial de Imbabura, además, sirvió para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles.
- **Método Sintético.-** Permitió conocer la estructura organizativa del en el Gobierno Provincial de Imbabura, a partir de las diferentes dependencias, jefaturas, direcciones y subdirecciones, favoreciendo la comprensión cabal de la esencia de lo que ocurre en todas sus partes y particularidades.
- **El Método Inductivo.-** Se empleó para la recopilación de información posibilitando descubrir, analizar, sistematizar los resultados obtenidos en el Gobierno Provincial de Imbabura, para hacer generalizaciones que son las interpretaciones de resultados para elaborar las conclusiones y recomendaciones.
- **El Método Deductivo.-** Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico, posibilitando descubrir, analizar y sistematizar los resultados obtenidos en el Gobierno Provincial de Imbabura.

- **El Método Estadístico.-** Se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información obtenida en el Gobierno Provincial de Imbabura, para la recopilación, agrupación, tabulación de datos resumidos en tablas y diagramas estadísticos, que serán analizados e interpretados sus resultados.

### 3.2 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizó es: La Encuesta que permitió obtener datos provenientes del usuario y del personal administrativo y de servicios del Gobierno Provincial de Imbabura, a los que se les entrego un cuestionario que incluye preguntas de opción múltiple estructuradas técnicamente con el fin de recabar información sin presión alguna de quien las realiza.

### 3.3 Población

La población que se tomó para realizar la investigación estuvo conformada por todo el personal administrativo, Jefes y Directores Departamentales y una muestra de usuarios.

**TABLA N<sup>a</sup> 1 Población**

<b>CUADRO DE JEFES Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA</b>		
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>JEFES</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>
De Planificación	3	18
Gestión Técnica	2	8
Auditoria Interna	1	6
Comunicación y Relaciones Públicas	1	4
Dirección de Secretaria General y Atención Ciudadana	1	6
Financiero	1	9
Fiscalización	1	8
Administrativa	3	12
Infraestructura física	4	24
Desarrollo Económico y gestión ambiental	3	21
<b>SUBTOTAL</b>	<b>20</b>	<b>116</b>
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	

### 3.3.3 Cálculo de Muestra.

Cómo la población de usuarios es numerosa se realizó un cálculo de muestra al 10% del margen de error con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

- PQ = Varianza de la población, valor constante = 0,25
- N= Población/Universo
- (N-1) = Corrección geométrica para muestras grandes >30
- E= Margen de error estadísticamente aceptable
- 0,02 = 2% (mínimo)
- 0,3 = 30% (Máximo)
- 0,05 = 5% (Recomendado en educación)
- K= Coeficiente de correlación de error, valor constante=2
- Fracción muestral (de cada establecimiento)  $m = n/N \cdot E$
- $m$ =Fracción muestral
- $n$ = muestra

#### Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{972,5}{(3890 - 1) \frac{0,05^2}{2} + 0,25}$$

$$n = \frac{972,5}{(3789) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{972,5}{972,5} \quad n = 100$$

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 PROCESOS

- Con los resultados de la encuesta al personal administrativo, jefes departamentales se ha logrado obtener información necesaria para la realización de esta investigación, la misma que ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros, los mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.
- Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a todo el personal de planta y contrato, incluyendo el los jefes departamentales, asesores, profesionales de carrera y usuarios. Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencia se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel.
- Luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares que sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se presentan a continuación.

## 4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS JEFES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.

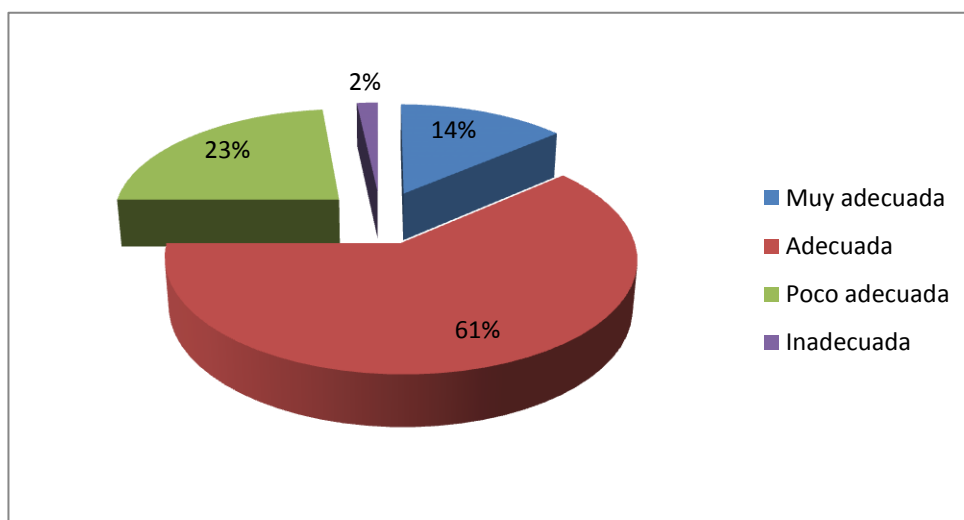
1. ¿Cómo considera la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura?

**TABLA N° 2** Información que presta el GPI

RESPUESTA	f	%
Muy adecuada	16	14
Adecuada	71	61
Poco adecuada	27	23
Inadecuada	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO N° 1** Información que presta el GPI



Elaborado: Jéssica Chiluiza

### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran en un alto porcentaje que es adecuada la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura, lo que refleja que no todo el personal que trabaja lo hace con prontitud y eficiencia. Si bien es adecuada la atención no es la ideal.

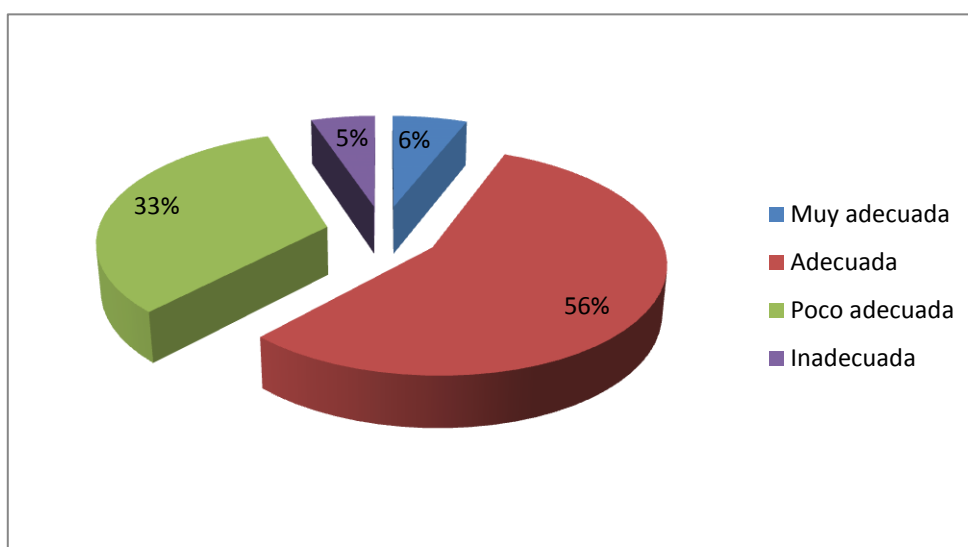
2. ¿La organización de la información para los usuarios del Gobierno Provincial es?

**TABLA N° 3** La organización de la información para los usuarios

<b>RESPUESTA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy adecuada	7	6
Adecuada	65	56
Poco adecuada	38	33
Inadecuada	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO N° 2** La organización de la información para usuarios



Elaborado: Jéssica Chiluíza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que más de la mitad del personal administrativo y Jefes departamentales afirman que la organización de la información para los usuarios del Gobierno Provincial es "adecuada", lo que evidencia que en esta Institución gubernamental quienes laboran informan con pocas pautas la realización de trámites, gestiones, localización de personal y muestran una actitud positiva en la atención al cliente



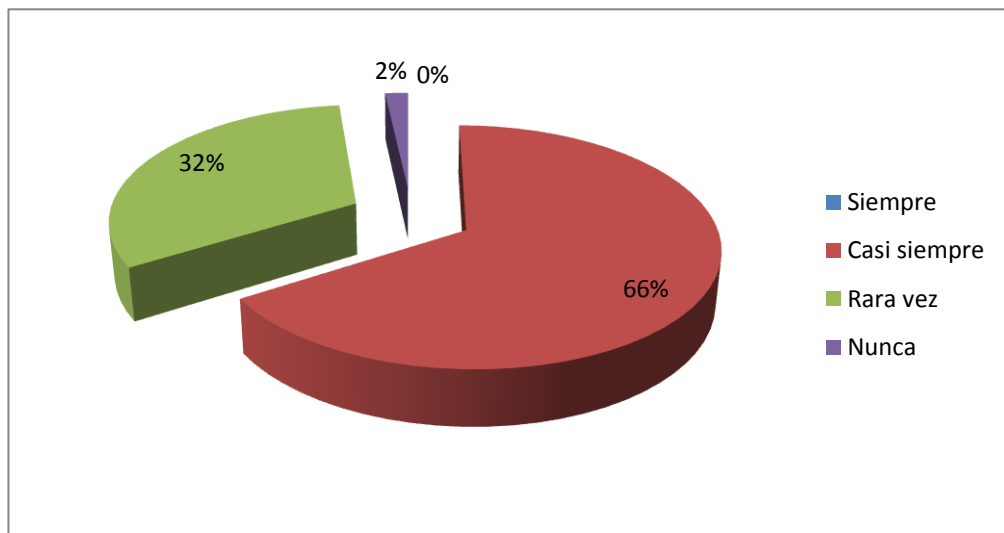
3. ¿Existe un encargado de orientar los trámites del usuario?

**TABLA N<sup>a</sup> 4** Existe un encargado de orientar al usuario

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	76	66
Rara vez	37	32
Nunca	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO N<sup>o</sup> 3** Existe un encargado de orientar al usuario



Elaborado: Jéssica Chiluiza

### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que más de la mitad de los encuestados afirman que “casi siempre” existe un encargado de orientar los trámites del usuario en esta entidad, lo que demuestra una mediana la preocupación de las autoridades y personal para ofrecer un servicio de orientación a los clientes externos e internos, para realizar los trámites con atención, buen trato y calidad en el servicio.

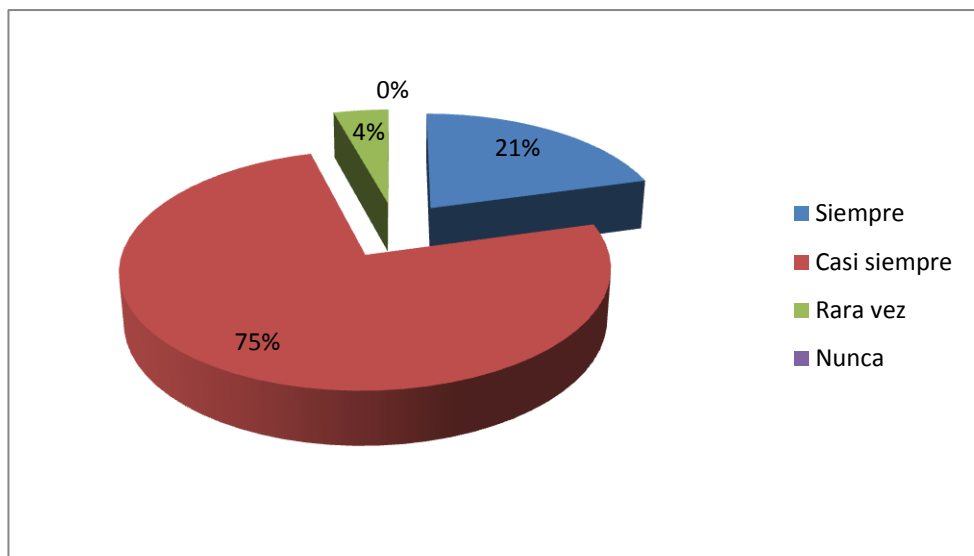
4. ¿Considera usted que los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario?

**TABLA Nº 5** Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario

RESPUESTA	f	%
Siempre	24	21
Casi siempre	87	75
Rara vez	5	4
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 4** Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los encuestados manifiestan que “casi siempre” los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario, lo que refleja que en esta Institución se ofrece un servicio de limitada calidad para desarrollar procesos de administración y gestión en la atención al cliente.

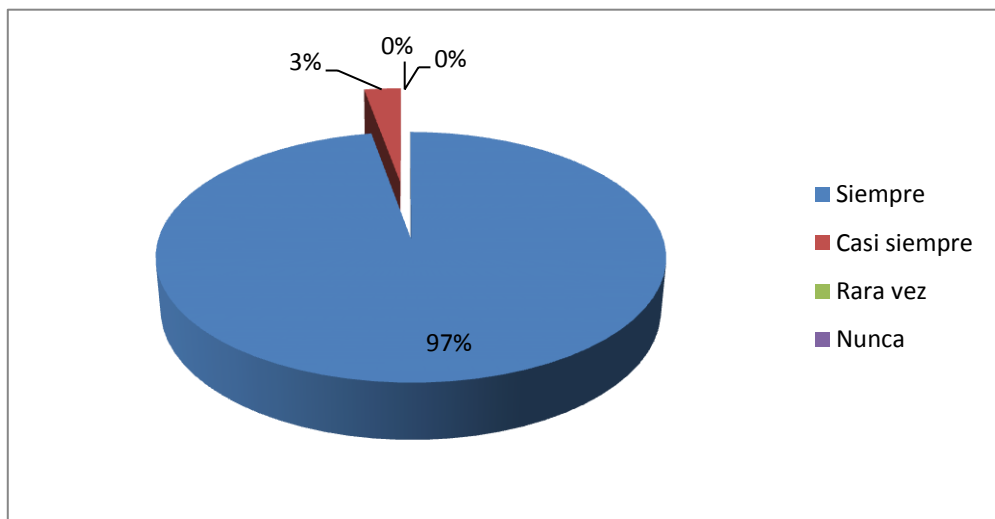
5. ¿En el Gobierno Provincial de Imbabura existe un departamento responsable que oriente los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario?

**TABLA Nº 6** En el GPI existe un departamento que orienten al usuario

RESPUESTA	f	%
Siempre	103	97
Casi siempre	3	3
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 5** En el GPI existe un departamento que orienten al usuario



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los entrevistados coinciden en afirmar que existe un departamento responsable que orienta los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario en esta Institución gubernamental.

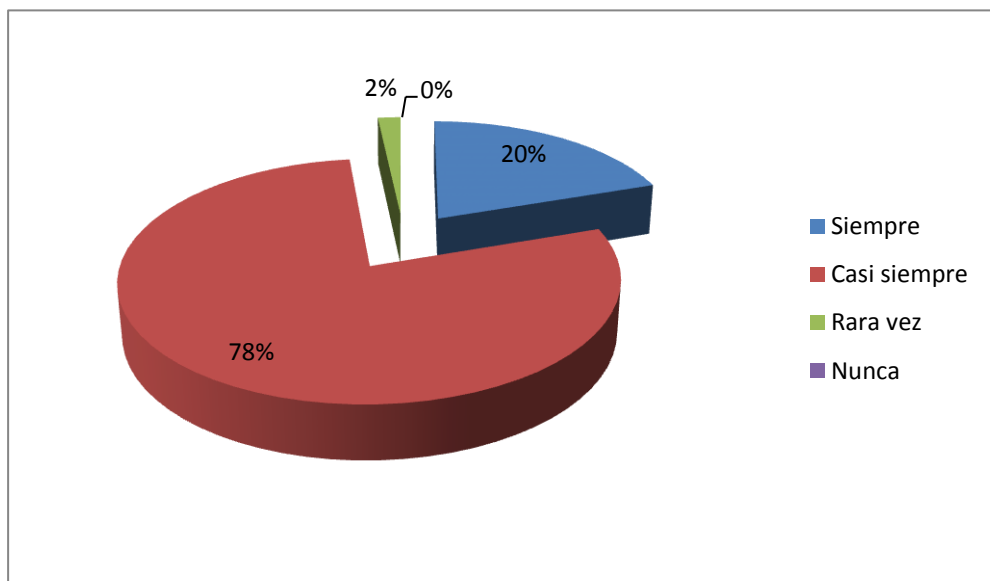
6. ¿Para informar al usuario sobre los servicios que oferta el Gobierno Provincial existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario?

**TABLA Nº 7** Existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario en el GPI.

RESPUESTA	f	%
Siempre	23	20
Casi siempre	91	78
Rara vez	2	2
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 6** Existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario en el GPI



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje indican que “casi siempre” en el Gobierno provincial existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario. Lo que demuestra que no es completa la preocupación por ofrecer una atención de servicio y calidad para que el cliente a estas dependencias.

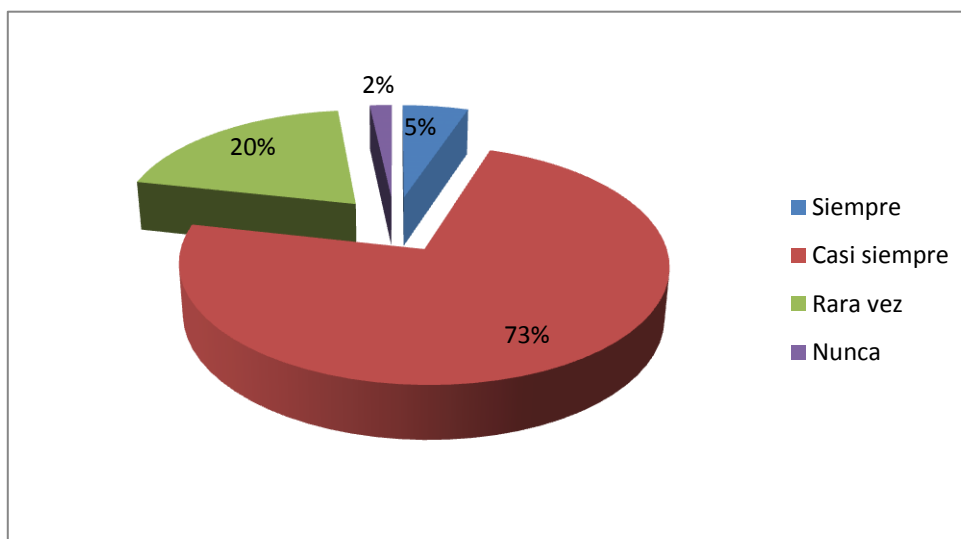
7. ¿Cree usted que en el Gobierno Provincial se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios de las diferentes dependencias?

**TABLA Nº 8** En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio.

RESPUESTA	f	%
Siempre	6	5
Casi siempre	85	73
Rara vez	23	20
Nunca	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 7** En el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio



Elaborado: Jéssica Chiluíza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de encuestados afirman que “casi siempre” en el Gobierno Provincial se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios de las diferentes dependencias, lo que refleja que esta entidad pública no cuenta con una herramienta dinámica y concreta que permite direccionar las acciones para el desarrollo de los procesos.

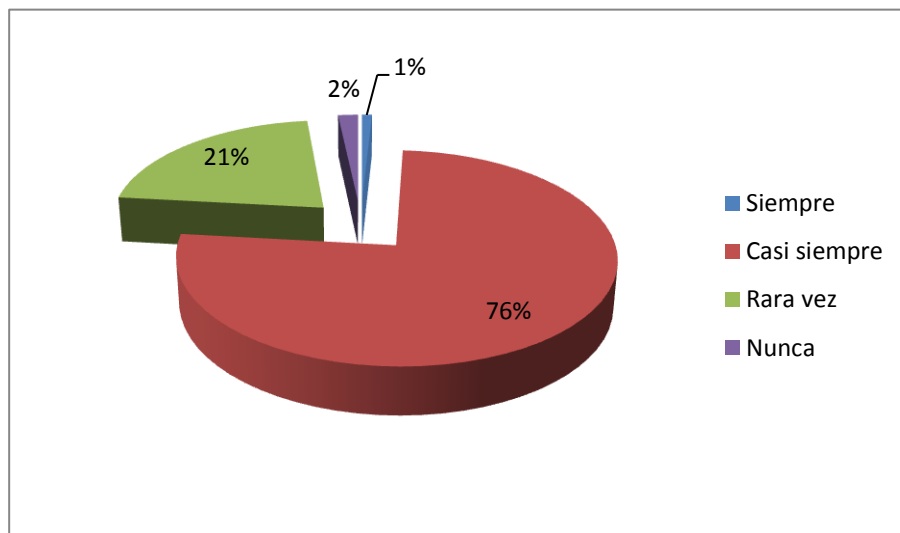
8. ¿Las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos?

**TABLA Nº 9** Las autoridades del GPI consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos.

RESPUESTA	f	%
Siempre	1	1
Casi siempre	88	76
Rara vez	25	21
Nunca	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 8** Las autoridades del GPI consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta muestran que un alto porcentaje del personal encuestado manifiesta que “casi siempre” las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión considera la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos, lo que se evidencia que se debe buscar mayor participación ciudadana.

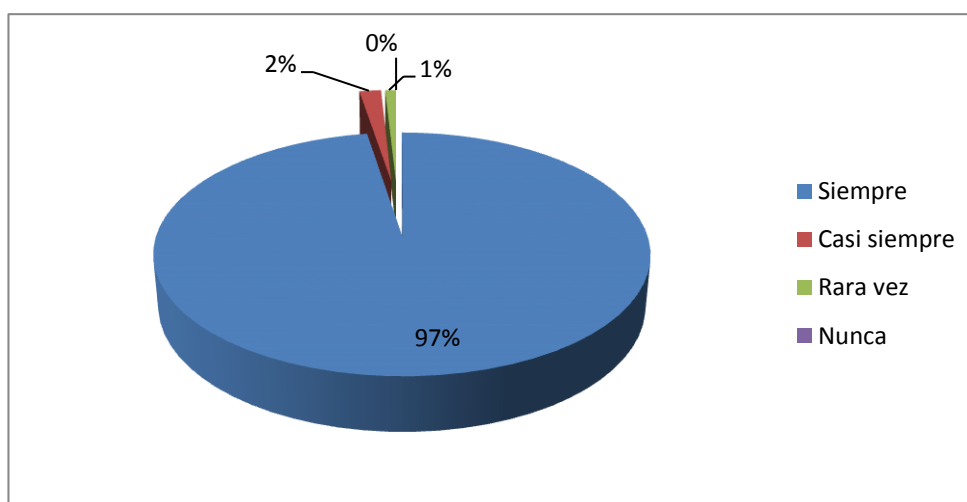
9. ¿Cree usted que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución?

**TABLA Nº 10** Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución.

RESPUESTA	f	%
Siempre	113	97
Casi siempre	2	2
Rara vez	1	1
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO Nº 9** Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución.



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que casi todo el personal encuestado afirma que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad, ya que la atención al cliente es primordial para mantener la imagen institucional donde los servidores deberán reunir las condiciones, características y méritos necesarios que el cargo demande y que les faculten para desempeñarse en forma eficiente en el trabajo.

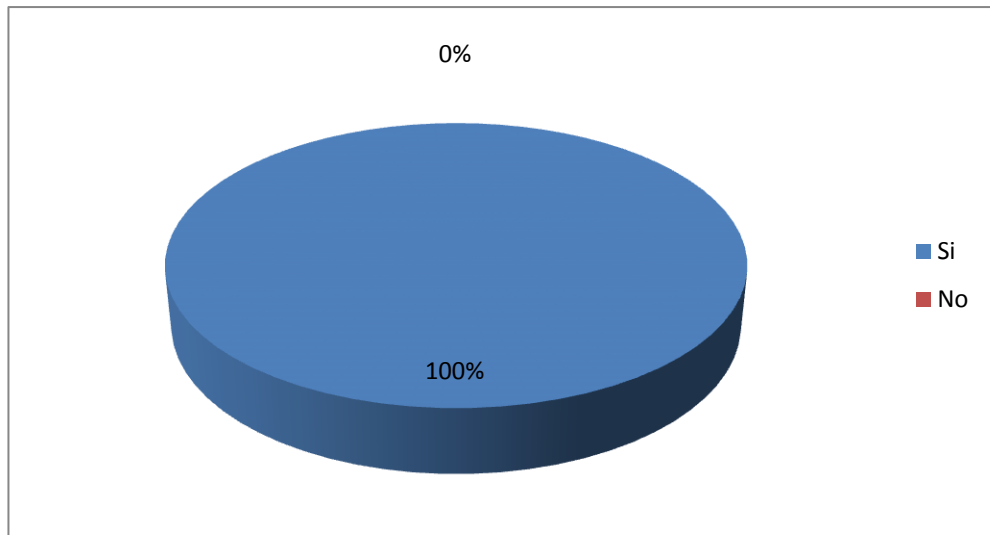
10. ¿Considera que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura?

**TABLA N° 11** Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.

RESPUESTA	f	%
Si	116	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al personal del Gobierno Provincial

**GRÁFICO N° 10** Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.



Elaborado: Jéssica Chiluzia

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la totalidad de los investigados afirman que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en esta institución gubernamental. Se evidencia la necesidad de un recurso técnicamente diseñado para cumplir con los objetivos y metas, de manera oportuna, observando los estándares de calidad y cantidad que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía.



#### 4.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.

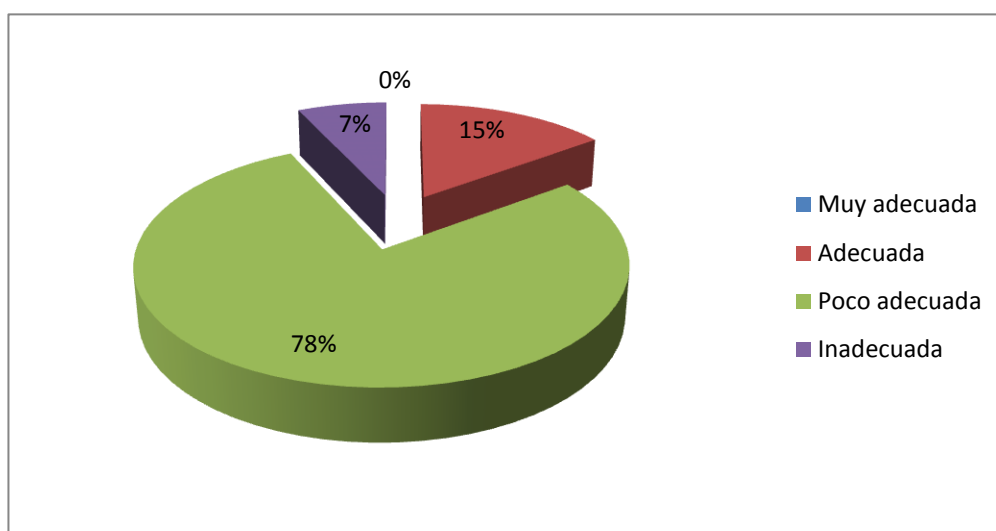
1. ¿Cómo considera la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura?

**TABLA Nº 12** La información que presta el GPI

RESPUESTA	f	%
Muy adecuada	0	0
Adecuada	15	15
Poco adecuada	78	78
Inadecuada	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 11** La información que presta el GPI



Elaborado: Jéssica Chiluiza

#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los encuestados afirman que es poco adecuada la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura, lo que refleja que en esta entidad existe personal que no facilita los tramites ni trabaja con prontitud y eficiencia.

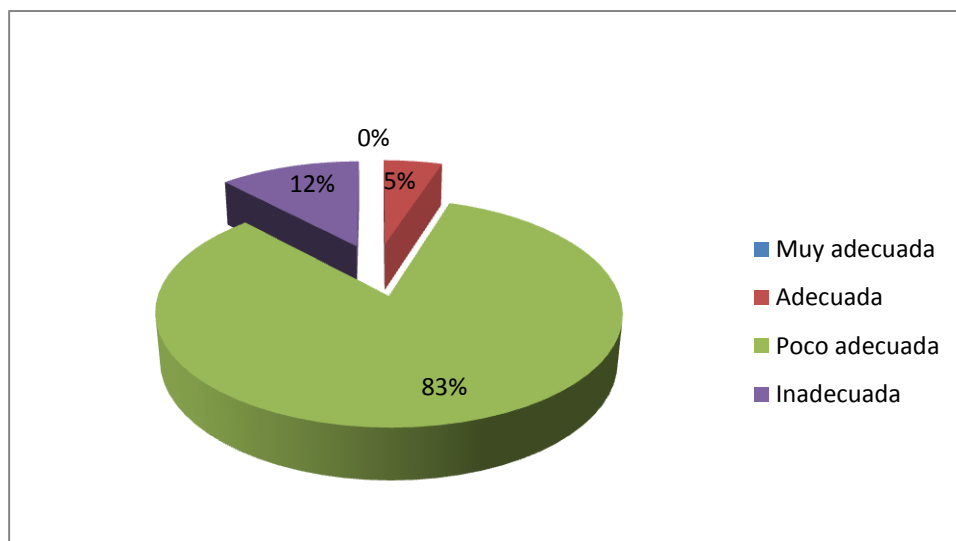
2. ¿La organización de la información para los usuarios del Gobierno Provincial es?

**TABLA Nº 13** La organización de la información para los usuarios del GPI es

<b>RESPUESTA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy adecuada	0	0
Adecuada	5	5
Poco adecuada	83	83
Inadecuada	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 11** La organización de la información para los usuarios del GPI es



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los usuarios afirman que la organización de la información para ellos en el Gobierno Provincial es poco adecuada, lo que evidencia que en esta Institución gubernamental quienes laboran no informan con pautas concretas y sencillas la realización de trámites, gestiones, localización de personal, ni muestran una actitud positiva en la atención al usuario.

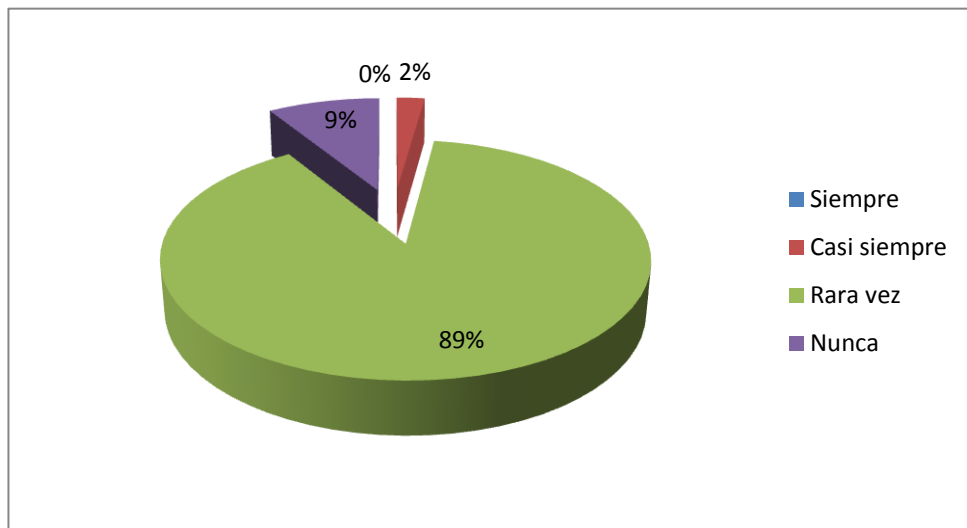
3. ¿Existe un encargado de orientar los trámites del usuario?

**TABLA Nº 14** Existe un encargado de orientar los trámites del usuario

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	2	2
Rara vez	80	80
Nunca	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 13** Existe un encargado de orientar los trámites del usuario



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los encuestados afirman que “Rara vez” existe un encargado de orientar los trámites del usuario en esta entidad, lo que demuestra que en esta Institución en forma ocasional se ofrece un servicio de orientación a los clientes externos e internos, para realizar los trámites con atención, buen trato y calidad en el servicio, razones que validan la novedad de la investigación.

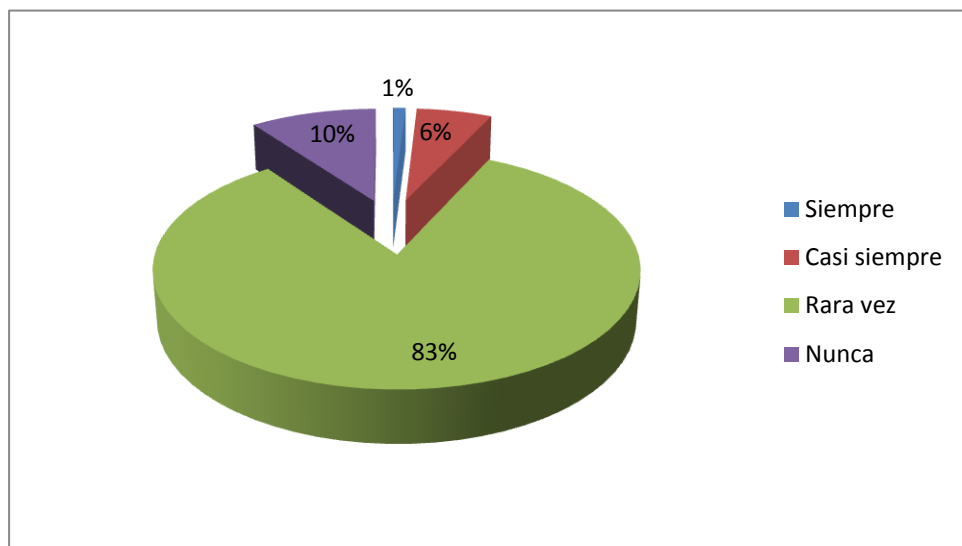
4. ¿Considera usted que los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario?

**TABLA N° 15** Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.

RESPUESTA	f	%
Siempre	1	1
Casi siempre	6	6
Rara vez	83	83
Nunca	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO N° 14** Los documentos que se tramitan en el GPI son de fácil acceso para el usuario.



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los encuestados manifiestan que “Rara vez” los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario, lo que refleja que en esta Institución no se ofrece un servicio de calidad con facilidades técnicas y tecnológicas para desarrollar procesos de administración y gestión con calidad en la atención a sus clientes y visitantes de la entidad.

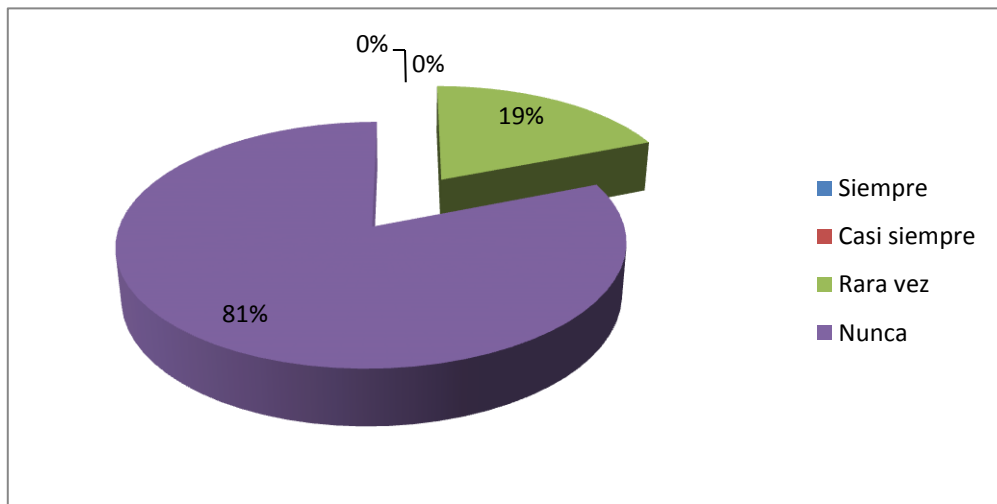
5. ¿En el Gobierno Provincial de Imbabura existe un departamento responsable que oriente los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario?

**TABLA N° 16** En el GPI existe un departamento responsable que oriente los trámites.

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Rara vez	19	19
Nunca	81	81
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO N° 15** En el GPI existe un departamento responsable que oriente los trámites.



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los usuarios investigados, coinciden en afirmar que No existe un departamento responsable que orienta los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario en esta Institución gubernamental, lo que evidencia que una de las debilidades de esta entidad es la ubicación de áreas administrativas responsables de la consecución e implementación de estrategias para ofrecer un buen servicio al cliente y una celeridad en la atención de los tramites.

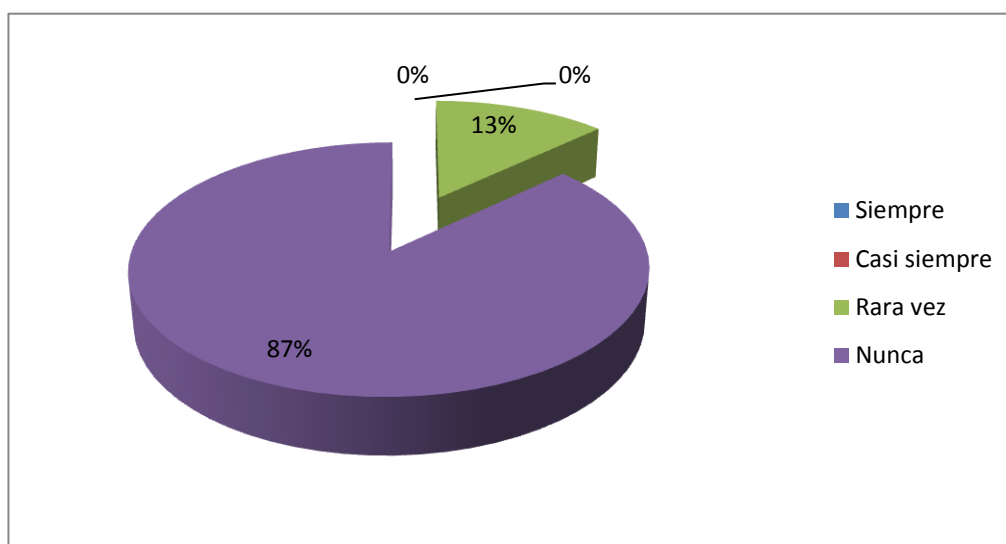
6. ¿Para informar al usuario sobre los servicios que oferta el Gobierno Provincial existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario?

**TABLA Nº 17** Existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario.

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Rara vez	13	13
Nunca	87	87
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 16** Existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario.



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los investigados indican que nunca existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario. Lo que demuestra poco interés por ofrecer una atención de servicio y calidad para que el cliente de estas dependencias no tenga dificultad en las gestiones institucionales, las realice en corto tiempo y en un clima de candidez y eficiencia.

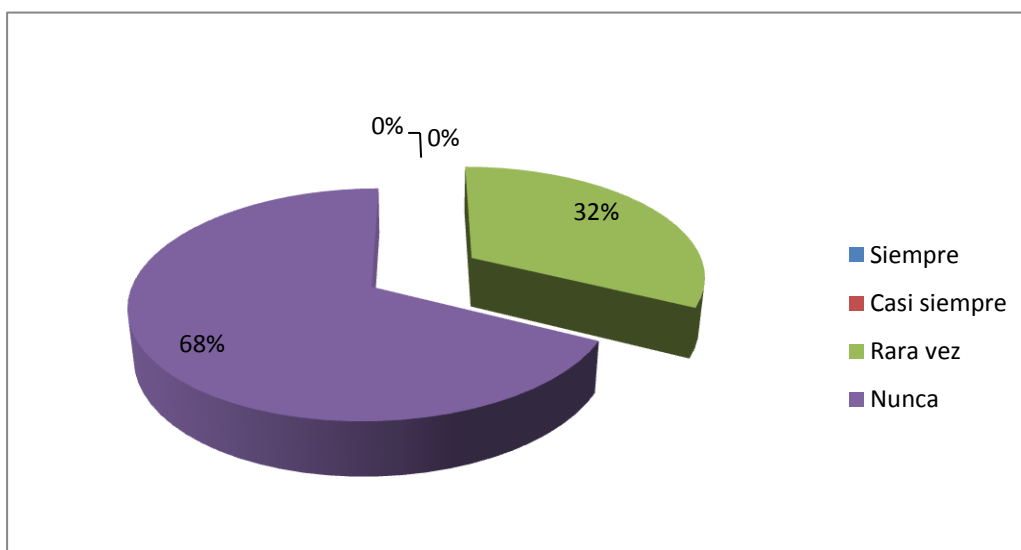
7. ¿Cree usted que en el Gobierno Provincial se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios de las diferentes dependencias?

**TABLA Nº 18** en el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios.

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Rara vez	32	32
Nunca	68	68
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 17** en el GPI se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los usuarios encuestados afirman que en esta entidad gubernamental nunca se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio en las diferentes dependencias. Lo que refleja que esta entidad pública no cuenta con una herramienta dinámica y concreta que permita direccionar las acciones para el desarrollo de los procesos, con la finalidad de generar democracia participativa mediante el involucramiento de los y las ciudadanos/as en la gestión pública.

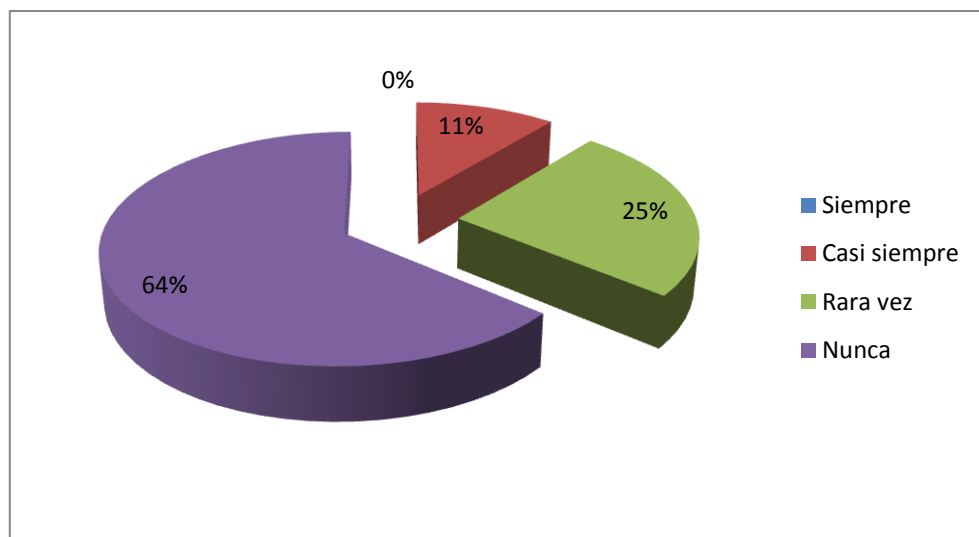
8. ¿Las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos?

**TABLA Nº 19** Las autoridades del GPI como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios

RESPUESTA	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	11	11
Rara vez	25	25
Nunca	64	64
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 18** Las autoridades del GPI como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios.



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los usuarios investigados afirman que “nunca” las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos, acciones que no se han cristalizado ni basado en Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



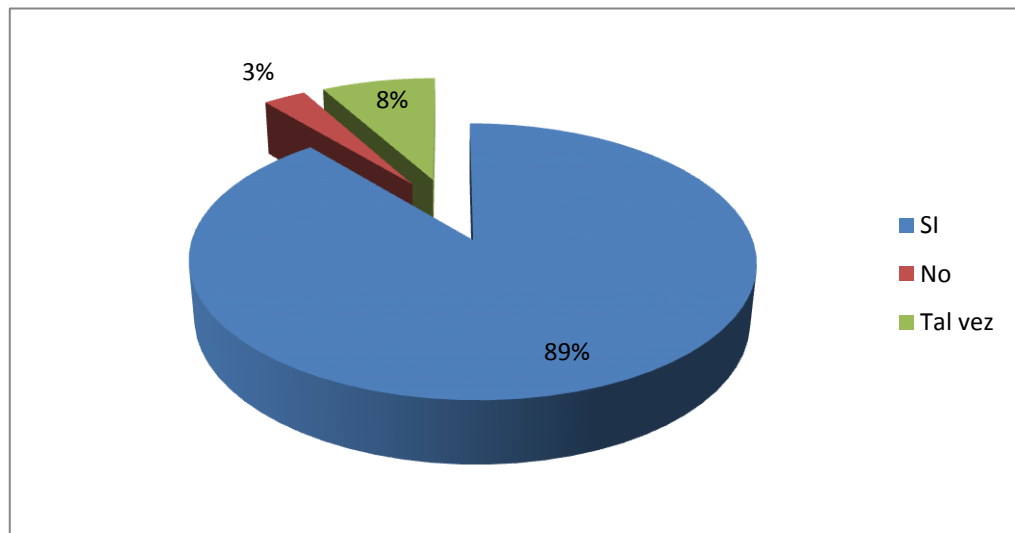
9. ¿Considera usted que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad a todo el personal administrativo y de servicios de esta Institución?

**TABLA Nº 20** Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad

RESPUESTA	f	%
SI	89	89
No	3	3
Tal vez	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 19** Es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla muestran en su mayoría que a los usuarios si les gustaría que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio se implemente un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad y de servicios de esta Institución, para que la atención al cliente sea con eficiencia y mantener la imagen institucional.

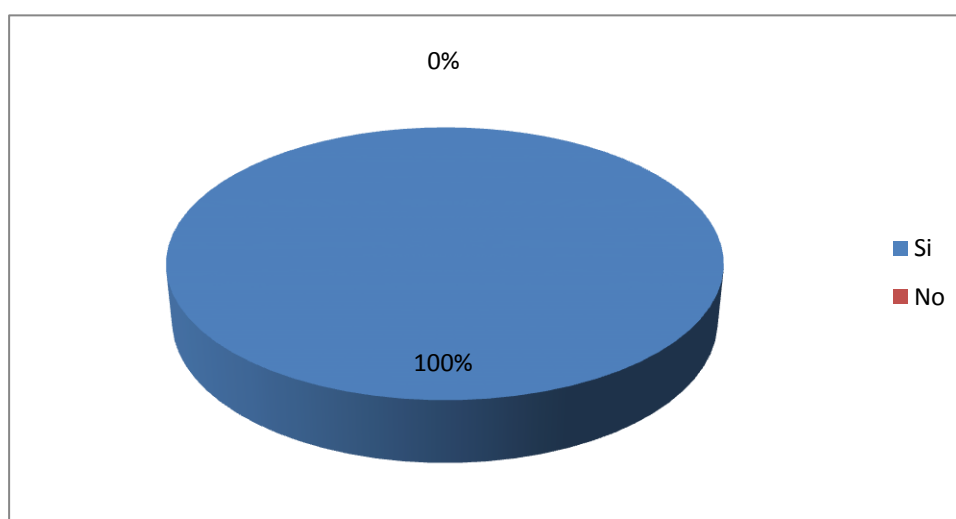
10. ¿Considera que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura a todos los usuarios y empleados?

**TABLA Nº 21** Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI.

RESPUESTA	f	%
Si	100	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del GPI

**GRÁFICO Nº 20** Es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos en el GPI



Elaborado: Jéssica Chiluiza

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En comunión de ideas los investigados afirman que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en esta entidad gubernamental. Lo que demuestra la necesidad de esta herramienta de gestión y operatividad para cumplir con los objetivos y metas, de manera oportuna, observando los estándares que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía al realizar los trámites y consultas.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis y procesamiento de la información, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. El Gobierno Provincial no dispone de un Departamento que asuma la responsabilidad de orientar los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario, sin embargo de las respuestas de los funcionarios es posible concluir que este campo de gestión no está asignado de manera concreta a instancia alguna, sino más bien han delegado esta función a los guardias o al empleado de ingreso de documentación.
2. Al no existir una Unidad o Departamento responsable de orientar al usuario, tampoco se dispone de un Protocolo Interno que guíe los procedimientos a cumplir en esta importante actividad, hoy las instituciones están obligadas, por la naturaleza de su campo de acción, a mantenerse en un nivel de efectividad que garantice los resultados propuestos, para alcanzar estándares de alta comunicación con organismos superiores y subordinados.
3. Una de las consecuencias de no disponer de responsables y de Protocolo de servicios para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura es que muchos de los funcionarios de la Institución y la propia comunidad no están debidamente informados de los tramites, requisitos y procesos que se dan en esta entidad, situación que afecta la credibilidad y confianza en sus representantes y autoridades; se evidencia en el bajo nivel de satisfacción ciudadana con la gestión institucional disminuyendo el compromiso y empoderamiento de su personal.

4. Existe coincidencia de autoridades, funcionarios y usuarios al señalar la importancia de disponer y aplicar un Manual de Protocolo de Servicios para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura que implementen la gestión de calidad en el que se incorporen procesos para acelerar los trámites y ayudar al usuario brindando una atención de calidad.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Con respecto a las conclusiones planteadas, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. A las Autoridades realizar las gestiones para crear un Departamento o equipo de trabajo responsable de orientar en un Manual de Protocolo de Servicios para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos con el propósito de unificar criterios, diseñar estrategias y procedimientos conducentes a garantizar el éxito de la atención y comunicación en el GPI.
2. A las Autoridades se sugiere: incorporar entre las políticas de gestión del GPI. un Protocolo de Servicios que vinculen de modo directo a la población usuaria y el personal de funcionarios de modo tal que se establezcan y consoliden nexos, lineamientos y compromisos de apoyo entre ellos.
3. A los funcionarios, se les recomienda aplicar los principios de gestión de un Protocolo de Servicios de manera coherente y según las necesidades y requerimientos del usuario para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos del GPI.
4. Finalmente, es importante que se pongan en práctica todas estas recomendaciones para el desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza de la ciudadanía en sus representantes y funcionarios.

### 5.3. RESPUESTA A INTERROGANTES

- **¿Cuál es la estructura organizacional, funcional y de gestión actual del Gobierno Provincial de Imbabura?**

La estructura organizacional presenta aun rezagos de un modelo de gestión concéntrico, con unidades de gestión periféricas y en muchos casos limitada articulación entre sí, además la estructura de gestión, no corresponde a las competencias asignadas en el nuevo marco constitucional, cuenta con el consenso en función de las condiciones territoriales y sociales de la provincia.

- **¿Cuáles son los fundamentos teóricos sobre los protocolos de servicios y gestión de calidad hacia el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos. en el Gobierno Provincial de Imbabura?**

Teóricamente se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales. Sociológicamente se basa en la idea que la educación participa en la vida y el crecimiento de la sociedad, legalmente se fundamentó en las nuevas tendencias gubernamentales de cambio que conciben en la actualidad al Estado con sus instituciones de primera clase, llamados a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir.

- **¿Un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará los servicios y atención al cliente en el Gobierno Provincial de Imbabura?**

Un manual de protocolos de servicios de calidad y atención a clientes en el sector público constituye un componente activo y esencial del modelo social al contribuir en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fomentando los valores comunes de solidaridad, igualdad de género y no discriminación, así como la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la cohesión social y territorial; por lo que ayudaría a mejorar los servicios y atención al cliente en el Gobierno Provincial de Imbabura

- **¿La difusión de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Provincia de Imbabura?**

La difusión de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Provincia de Imbabura, en razón de que se centra en el usuario, sistematiza las actividades, ayuda a comprender como los recursos se convierten en productos y servicios, mejora la cultura organizacional, elimina las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades, reduce la variabilidad en los procesos, asigna responsables de cada proceso y optimiza el empleo de los recursos. Es decir al difundir el manual de procesos permitirá conocer el flujo de actividades y requisitos de realización.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 TÍTULO**

MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Con el paso de los años, la evolución humana y las nuevas dinámicas sociales, se evidencia la necesidad de vincular a la comunidad de manera más participativa, trascendiendo su posición de simples beneficiarios de un servicio a participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, constituyéndose en el eje y razón de ser de la Gobernabilidad.

Así pues, con el alcance de la política de calidad institucional, desarrollada mediante el proceso gerencial de los Gobiernos Descentralizados es necesario presentar una entidad comprometida, entregada a su misión al servicio de la comunidad que lucha y que busca día a día ofrecer el mejor servicio a sus ciudadanos, basado en la atención oportuna y efectiva de sus necesidades y requerimientos, sustentada en los más altos y nobles valores.

Con la elaboración de un manual de protocolo de servicios se pretende brindar a todos los usuarios una herramienta funcional de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al ciudadano, y al tiempo asumir fielmente su rol de garantes y enfrentar con idoneidad los distintos retos que impone la dinámica social.



Está dirigido a todo el personal administrativo y de servicios generales, toda vez que por razón de sus funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del protocolo de servicios debe ser de carácter obligatoria y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que presta el Gobierno Provincial de Imbabura, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios, los servicios prestados por las direcciones, subdirecciones y departamentos, las funciones, responsables y actividades de gestión para establecer la calidad de los servicios y la atención con eficiencia al usuario.

## **6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **6.3.1 La cultura del servicio**

Es una de las palancas competitivas de las organizaciones en la actualidad, donde las organizaciones se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que se entrega a los clientes. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la organización y el servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad, con el personal en todos los niveles y áreas de debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la organización y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Bajo esta perspectiva la calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo, ya que una visión es una situación que se ve en la mente, reflejan los resultados que se desean obtener a largo plazo en la organización, en la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben, de esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio, cabe destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Además cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que los clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

### **6.3.2 Objetivos de la calidad de servicio**

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

En este contexto se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades, donde los demás objetivos son particulares, y dependen de la voluntad de los dirigentes de la organización en cuestión, la responsabilidad de éste es que los objetivos sean cumplidos con sus cuatro componentes típicos: un atributo, una escala de medida, una norma o un umbral y un horizonte temporal.

La evaluación del alcance del objetivo debe resultar de la comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso como en la forma en la que se desarrolla el mismo por ejemplo, mejorando la prestación del servicio ofrecido. Este punto se verá más claramente en Gestión y Control, es difícil poner números concretos en relación a los objetivos y a la percepción de la calidad que se desea obtener respecto de los clientes presentes y de los potenciales clientes, pero es de fundamental importancia medir el nivel de la satisfacción que se percibe con el servicio, para poder continuar en busca de la excelencia en la calidad que es imprescindible porque el crecimiento de la competencia ha generado un cliente más exigente por tener una mayor gama de ofertas. Ante esta situación, resulta lógico reconocer que, sólo mejorando la calidad del servicio y los precios, se podrá superar a la competencia para, de este modo, captar con firmeza la continuidad de los clientes en disputa.

De allí que a fin de lograr la excelencia en el servicio sin incurrir en un incremento de los costos, es necesario el uso eficiente de los recursos de la organización y este punto es fundamental a la hora de fijar los objetivos de la organización; por eso, hay que empezar trabajando con los recursos

humanos elevando al máximo su preparación y generando una actitud positiva para que se entreguen a la búsqueda de los objetivos con la mejor energía, donde la excelencia tiene incidencia directa sobre la organización cuando se hace las cosas bien, es decir, si respeta la calidad y a sus clientes, en consecuencia hacer calidad en el precio, en el servicio es lo que propone la excelencia, es influir en forma directa en la satisfacción del cliente.

### **6.3.3 Principios en los que descansa la pirámide de servicios**

Cardona, H. (2010) en el “Módulo de Cultura de servicio en una empresa” afirma:

**El cliente es el único juez de la calidad del servicio, es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más, debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores, donde la empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente, donde nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo. (p. 27)**

Reflexiones que permiten comprender el rol de la cultura de servicio en la organización, donde se habla de calidad de servicio es claro que la cultura organizacional debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos que plantea dicha calidad. Es decir que los valores, la filosofía, creencias, motivaciones, deseos y actitudes de todos los miembros de la organización deben estar regidos por la idea madre, de que la organización debe apuntar constantemente a la prestación de un servicio

con la máxima calidad, lo que va a distinguirla de las demás organizaciones prestadoras del mismo o distinto servicio.

Bajo este reconocimiento se considera la relación que existe, se puede decir que la comunicación constituye una de las dimensiones básicas de la cultura y en cualquier grupo, en su estrecha intervenculación, la cultura es la estructura y la comunicación es el proceso. De aquí la importancia de conformar una cultura tal que sirva de base para la comunicación de la calidad, tanto hacia el interior de la organización como hacia su entorno, si se pretende alcanzar resultados exitosos a largo plazo.

En este contexto la cultura de calidad de servicio se va a ver directamente influenciada por la cultura externa, es decir aquellos valores aceptados por la sociedad del medio en que interactúa la entidad, una ciudad, una región, un país, donde los valores, elementos principales de una cultura organizacional, por todo lo dicho hasta ahora, deben orientar a los miembros de la organización a la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, misión principal de la calidad de servicio.

Es evidente que todos los valores de calidad deben ser llevados a la práctica volviéndose los mismos, costumbres, conformando rutinas o ritos de calidad así como el mejoramiento continuo que debe desarrollarse al respecto, obviamente que estas costumbres van a estar influidas o mejor dicho gobernadas por manuales de procedimientos de calidad, tomando en cuenta un mercado altamente cambiante que se mueve con tanto dinamismo y velocidad, los directivos de las organizaciones prestadoras de servicios están obligados a replantearse constantemente sus componentes organizacionales para poder afrontar la realidad del mercado.

Por el lado de la visión se ve como la gerencia de la organización visualiza la misma en futuro lejano brindando la máxima calidad de su servicio. En concordancia con la visión, la misión de la empresa debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades de los clientes, planteándose para ello diversos objetivos y estrategias que conduzcan al logro de dicha misión. Para todo ello será necesario un adecuado planeamiento de los recursos necesarios para la formación del servicio a brindarse, evitando incurrir en costos innecesarios que afectarían a la organización si se actuara en forma improvisada. Luego esto se gestionará y controlará con los estándares correspondientes, que deberá tener en cuenta el gerente general en sus tres facetas. A fin de mantenerse en este mercado altamente cambiante los directivos deben diseñar o desarrollar distintos factores de supervivencia modificando cuando sea necesario su cultura y estableciendo una buena comunicación en todos sus aspectos, tanto interna, como externa, es decir hacia el cliente.

#### **6.3.4 La Proactividad en el servicio**

La proactividad es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. Implica asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

Zavala, E. (2011) en el “Módulo de Calidad y proactividad”

**Algunas características de las personas proactivas son: La búsqueda de respuestas a problemas de difícil solución en vez de espera a que suceda algo, no se limita a efectuar las actividades que se le solicitan sino que crea nuevas oportunidades por medio de la búsqueda de información, adapta su manera de hacer a las condiciones del entorno y**

**tiene capacidad para subordinar los impulsos a los valores. (p. 13)**

Bajo este reconocimiento desarrollar una conducta proactiva ayuda a afrontar problemas, prever consecuencias y orientarse a la innovación, de manera que cada persona pueda mejorar su competencia personal y profesional, donde la capacidad proactiva implica competencias como búsqueda de información, trabajo en equipo, iniciativa, aprendizaje continuo. Entre las competencias de una persona proactiva se puede citar la capacidad de actuar rápida y decididamente ante situaciones problemáticas y no esperar a que los problemas se solucionen solos o los solucionen otros, la capacidad de modificar la forma usual de realizar el trabajo por otra que le haga ser más eficiente de forma que mejore el servicio y genere mejores resultados.

Como conductas específicas de un servicio proactivo se puede enlistar: Tomar la iniciativa y emprender la acción, ser perseverante; no abandona a la primera de cambio; cooperar con el grupo de profesionales aportando información y analizando las aportaciones de los demás, buscar constantemente información actualizada de su área de trabajo, tener asimilados perfectamente los procesos de trabajo y analizarlos, interpretar y explicar conceptos y nueva información de manera efectiva, conocer los recursos con los que puede contar para realizar la tarea y afrontar positivamente el cambio.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Mejorar el protocolo de servicio y gestión de calidad para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura.

## **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mejorar los procesos y servicios de atención a los usuarios internos y externos.
- Propiciar una atención en calidad y calidez.

## **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

La propuesta investigativa se aplica al Gobierno Provincial de Imbabura que se encuentra ubicado en el Cantón Ibarra, parroquia San Francisco, Calle Bolívar y Oviedo esquina, es una Institución pública que promueve el desarrollo humano sustentable de la población y del territorio Provincial, es decir busca mejorar la vida en los aspectos: Económico-Productivo, Social-Intercultural, Gestión Ambiental, Político-Institucional a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión acorde con la competencias constitucionales y la ley.

## **6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

La Propuesta elaborada por la investigadora, que se presenta a continuación, está desarrollada como un Modelo de Protocolo que aspira se constituya en un documento de utilidad práctica y funcional.

### **6.6.1 ANTECEDENTES**

“La Calidad no es un acto, es un hábito”

Aristóteles (384-322 a.C.)

Bajo esta premisa el Gobierno Provincial de Imbabura en concordancia con la Administración Pública de la Revolución Ciudadana afronta importantes retos de modernización en respuesta a procesos de planificación participativa, para construir, mejorar y mantener la



infraestructura vial provincial y promover el desarrollo económico y social de la región; al mismo tiempo, la ciudadanía demanda una administración local inteligente, pensante, innovadora, flexible y adaptativa; capaz de ofrecer servicios públicos, inspirados en objetivos, resultados, democráticos y participativos, con valores políticos y ética pública.

Dentro de las competencias se establecen procesos y procedimientos que requieren un protocolo de información y servicios para su relación y trámite, ello exige una diferente concepción de la organización pública local, sus funciones, estructura y cultura, la dirección estratégica, los procesos de decisión, la financiación, la gestión del capital humano y del conocimiento, las tecnologías y los sistemas y, sobre todo, los procesos de prestación de servicios al ciudadano, todo ello enmarcado en una adecuada, oportuna y eficiente gestión de relaciones públicas con una visión de procesos orientados a la prestación y difusión adecuada de servicios, de esta forma, el Gobierno Provincial como organización gubernamental gestiona las actividades, encaminadas al desarrollo de su estrategia comunicacional, en términos de procesos, en base a información relevante y aplicando sistemas de gestión de la calidad encargada de coordinar, planificar, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Provincial Participativo; fortaleciendo la productividad, la vialidad, el manejo adecuado de sus recursos naturales y promoviendo la participación ciudadana, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes

### **6.6.2 PRESENTACIÓN**

Tomando como base a la Fundamentación teórica se estructuró un Manual de Protocolo de servicios para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura, que por sus características constituye un aporte a mejorar la calidad de la gestión y optimizar el talento humano, incorpora criterios técnicos y se fundamenta

en la Normativa Legal que rige a las instituciones del Estado en forma general y específicamente en lo establecido en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

La importancia de esta propuesta radica en que el Gobierno Provincial de Imbabura se consolida como una Institución de derecho público autónoma, descentralizada, transparente, eficiente, equitativa, incluyente y solidaria, líder del desarrollo económico, social y ambiental provincial, que busca fortalecer los procesos de participación, formación e involucramiento de la sociedad civil en la gestión institucional, como garantía de libre acceso a la información, control y veeduría social

A continuación se desarrolla la propuesta de un Manual de servicios para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



**AUTORA:** Chiluiza Jiménez Jéssica Valeria

**DIRECTOR:** MSc. Galo Álvarez Tafur

## **INTRODUCCIÓN**

*Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales, en congruencia con las acciones de modernización que ha implementado la presente Administración, asume el compromiso de actualizar los procedimientos de operación de sus funciones, tratando siempre de llegar a brindar un servicio ágil y de calidad en las áreas dependientes de la secretaría. Así mismo participar coordinadamente con todas y cada una de las Áreas de la Administración Pública del Gobierno Provincial con el fin de que el trabajo realizado contribuya a máxima satisfacción de la ciudadanía.*

*El Manual de Protocolo de servicios para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos del Gobierno Provincial constituye un instrumento técnico administrativo, que facilita el manejo sistemático de una serie de elementos administrativos para orientar al usuario sobre la información, tramites, estructura organizativa, responsabilidades, funciones de cada una de las dependencias, direcciones y sub direcciones, responsables para el logro eficiente de los objetivos institucionales.*

*Este Manual, es un documento que en la medida que los funcionarios y empleados se identifiquen con él, se convertirá en un verdadero instrumento de gerencia y en un aliado permanente para facilitar el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la Institución y la correcta administración de sus Recursos Humanos.*



## GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA



### MISIÓN

El Gobierno Provincial de Imbabura se consolida como una institución de derecho público, autónoma, descentralizada, transparente, eficiente, equitativa, incluyente y solidaria; líder del desarrollo económico, social y ambiental provincial

### VISIÓN

El Gobierno Provincial de Imbabura es la institución encargada de coordinar, planificar, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Provincial Participativo; fortaleciendo la productividad, la vialidad, el manejo adecuado de sus recursos naturales y promoviendo la participación ciudadana; a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.



### COBERTURA GEOGRAFICA

#### CANTONES

Ibarra

Antonio Ante

Cotacachi

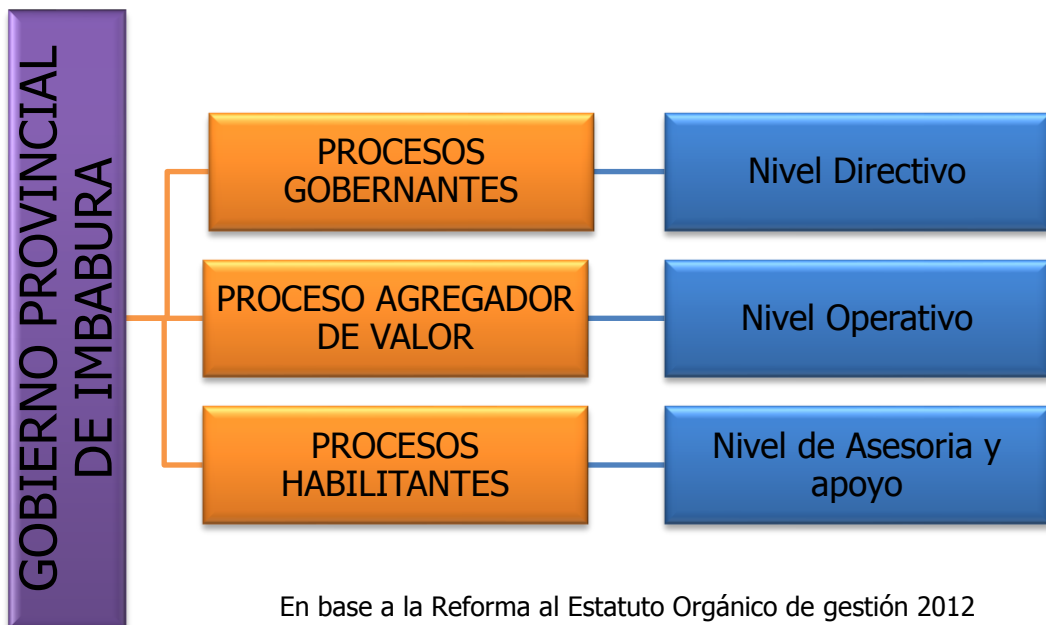
Pimampiro

Urququi



El Gobierno Provincial de Imbabura, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos que comprenden los siguientes procesos organizacionales y niveles:

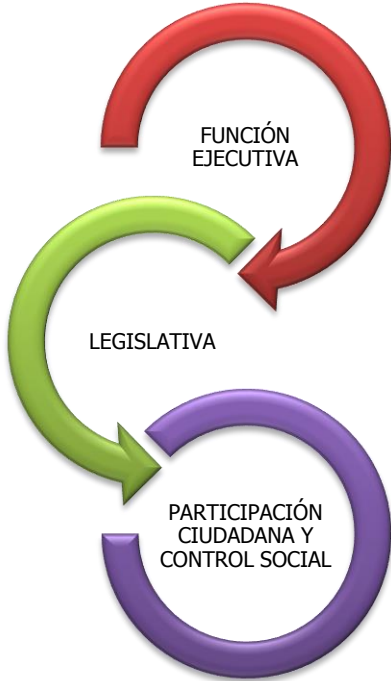
## PROTOCOLO DE SERVICIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA



### NIVEL DIRECTIVO

Orienta la gestión institucional a través de las políticas públicas, la expedición de normas e instrumentos para el funcionamiento de la organización; la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de planes, programas y proyectos.

**CONSTITUIDO**



PREFECTO  
VICEPREFECTO

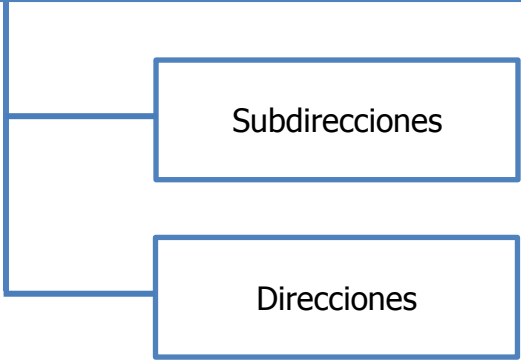
CONSEJO DEL GPI  
Y COMISIONES



**NIVEL OPERATIVO**



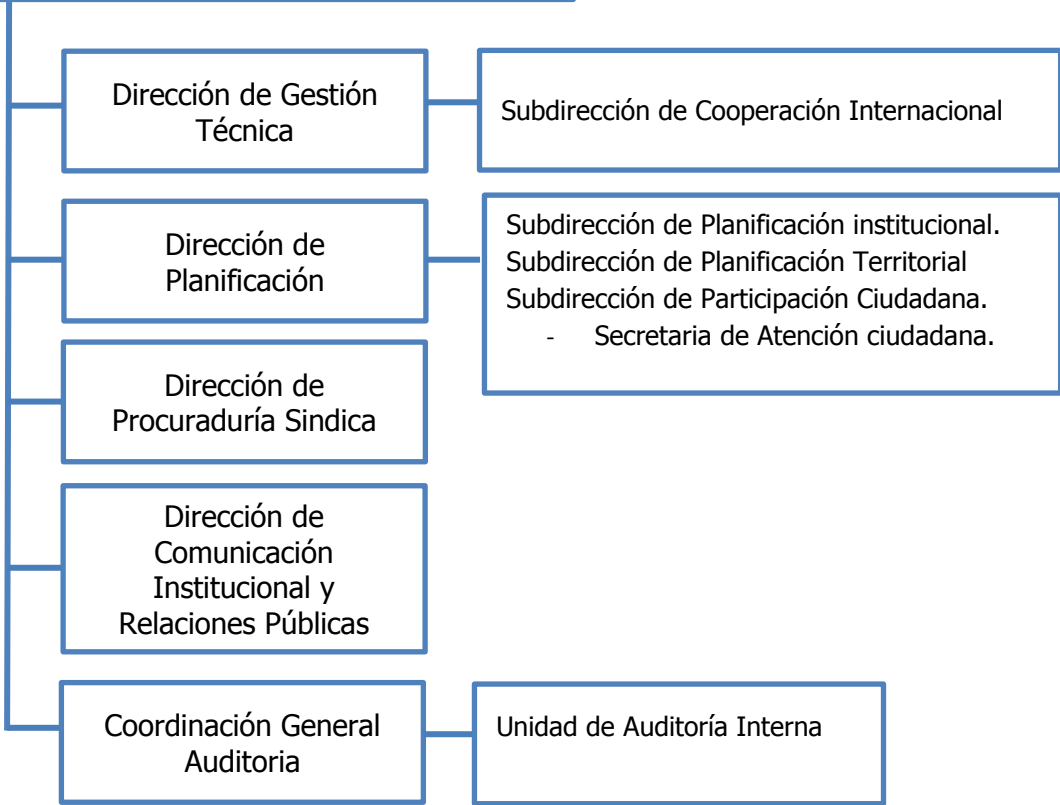
Gestiona y coordina las políticas, objetivos y metas del Gobierno Provincial de Imbabura, y ejecuta planes, programas y proyectos, que respondan a la misión y objetivos de la institución, incluye:





**NIVEL ASESOR**

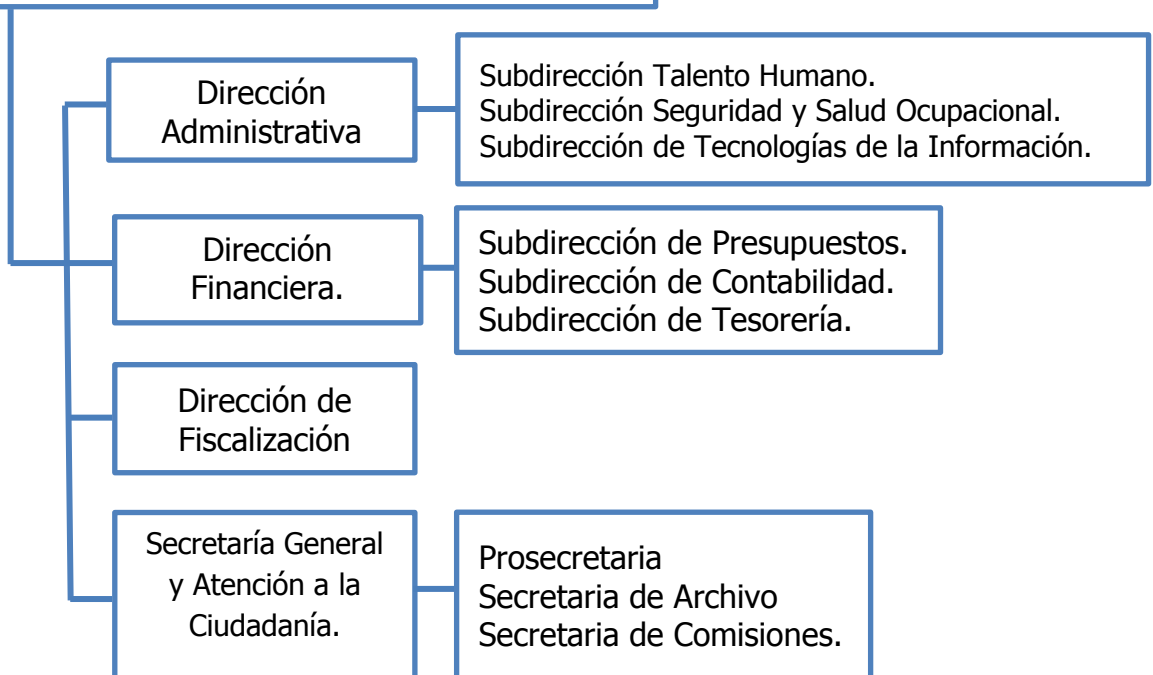
Asesoran, planifican y formulan propuestas y recomendaciones. A los otros niveles; con el objeto de contribuir al adecuado funcionamiento del Gobierno Provincial de Imbabura, está conformado por:





## NIVEL APOYO

Tiene a su cargo los procesos institucionales y las actividades de soporte humano, financiero, material y servicios, logísticos, documental; requeridos por los otros niveles y para sí mismos; a fin de que cumplan adecuadamente sus funciones. Está constituido por: Procesos y Subprocesos





### **ASESORÍA**

Órgano subordinado a la Prefectura, asesora, planifica y formula las recomendaciones, en relación al ámbito de su gestión, contribuyendo al adecuado funcionamiento del Gobierno Provincial de Imbabura.

### **SUBDIRECCIONES**

Órganos adscritos a la Prefectura y/o a las Direcciones para la ejecución de subprocesos y proyectos específicos, en relación al ámbito de su gestión. Sus funciones y atribuciones constan en el Manual Orgánico Funcional.

### **DIRECCIONES**

Órgano subordinado a la Prefectura, de despliegue horizontal y vertical con delegación de autoridad. Responsables de apoyar y ejecutar las competencias exclusivas, concurrentes y/o delegadas, las políticas públicas provinciales, planes, programas y proyectos. Para el cumplimiento de su misión y funciones específicas tendrán una estructura básica interna organizada sobre la base de la generación de productos y subprocesos. Sus funciones y atribuciones constan en el Manual Orgánico Funcional.



## ATRIBUCIONES DE LOS DIRECTORES Y SUBDIRECTORES



Al frente de cada Dirección habrá un Director o Directora de libre nombramiento y remoción por parte de la o el Prefecto/a Provincial, quien técnica y administrativamente es el responsable de la Dirección a su cargo y del cumplimiento de los productos, subprocesos y de las funciones asignadas a ésta, en el Manual Orgánico Funcional. Ejecutarán los temas de gestión, designadas por la Autoridad Ejecutiva Provincial.

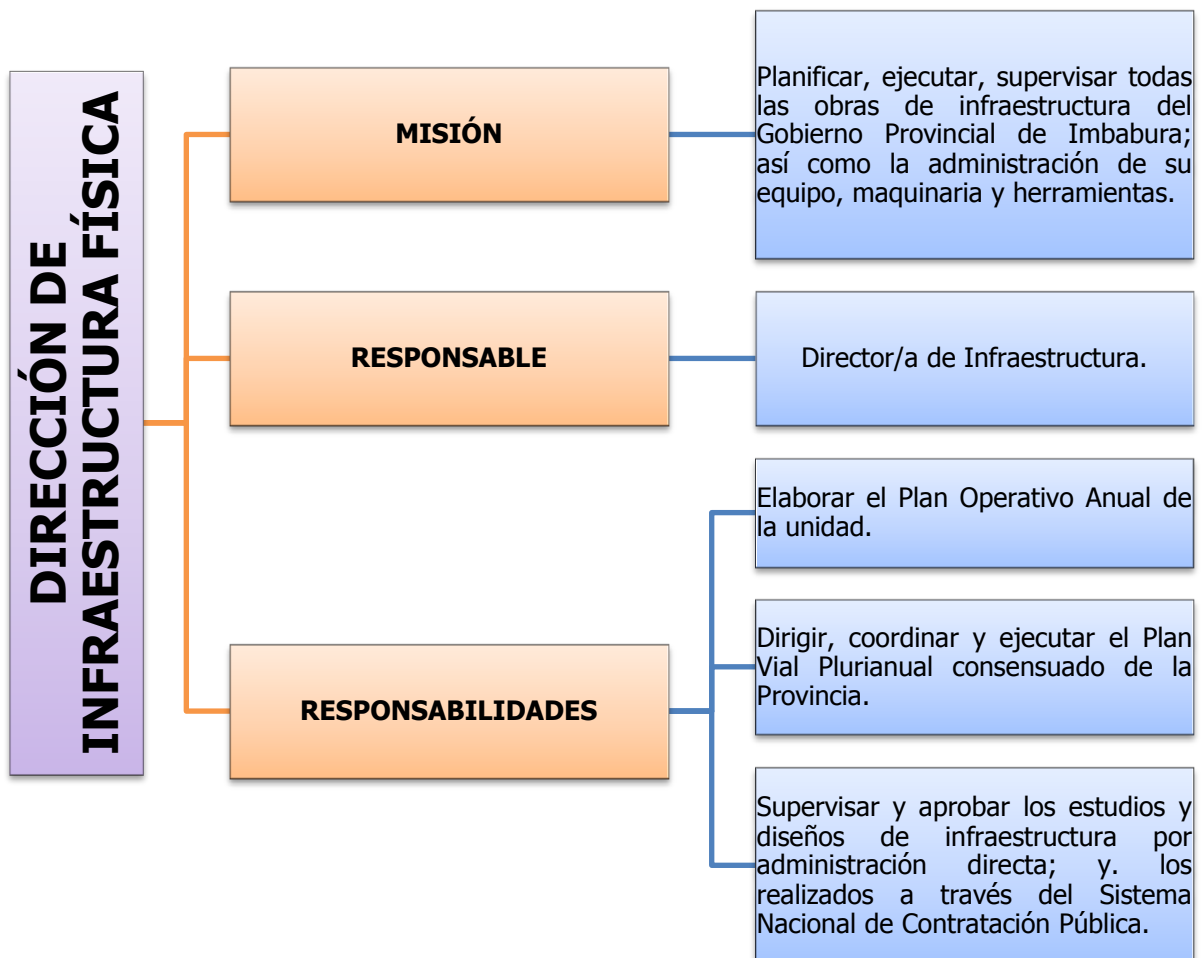
Al frente de cada Subdirección habrá un subdirector o subdirectora de libre nombramiento y remoción por parte de la o el Prefecto/a Provincial, quien técnica y administrativamente es el responsable de la Unidad a su cargo y del cumplimiento de los productos, subprocesos y de las funciones asignadas a ésta, en el Manual Orgánico por Procesos. Ejecutarán los temas de gestión, designadas por las o los Directores y la Autoridad Ejecutiva Provincial.



# PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

*Compromiso de verdad*

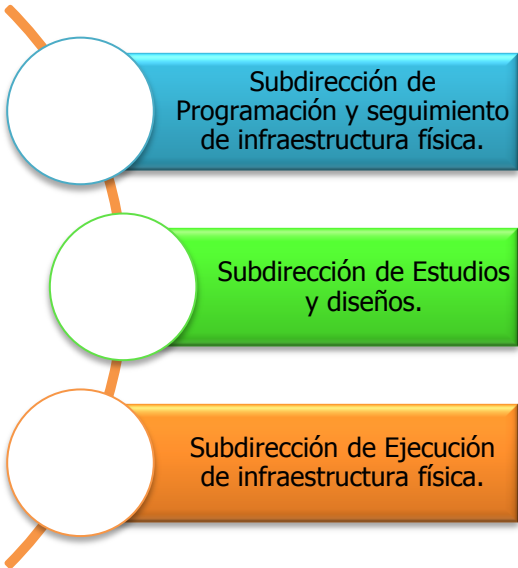
## DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA



## RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR

- Ejecutar y supervisar la construcción y el mantenimiento de sistemas de riego y drenaje.
- Planificar y ejecutar obras de infraestructura en cuencas, sub cuencas y micro cuencas.
- Planificar y supervisar la ejecución del mantenimiento vial periódico;
- Planificar, coordinar y supervisar la ejecución del mantenimiento rutinario vial, a través de las microempresas de mantenimiento;
- Supervisar y coordinar el mantenimiento y abastecimiento de equipos y maquinarias del Gobierno Provincial de Imbabura;
- Verificar el correcto funcionamiento del Taller mecánico del Gobierno Provincial de Imbabura;
- Elaborar informes de cumplimiento y avance del plan anual de infraestructura física;
- Coordinar la ejecución de procesos de contratación pública relacionados a temas de su competencia; y,
- Las demás funciones que le asigne el Prefecto o Prefecta.

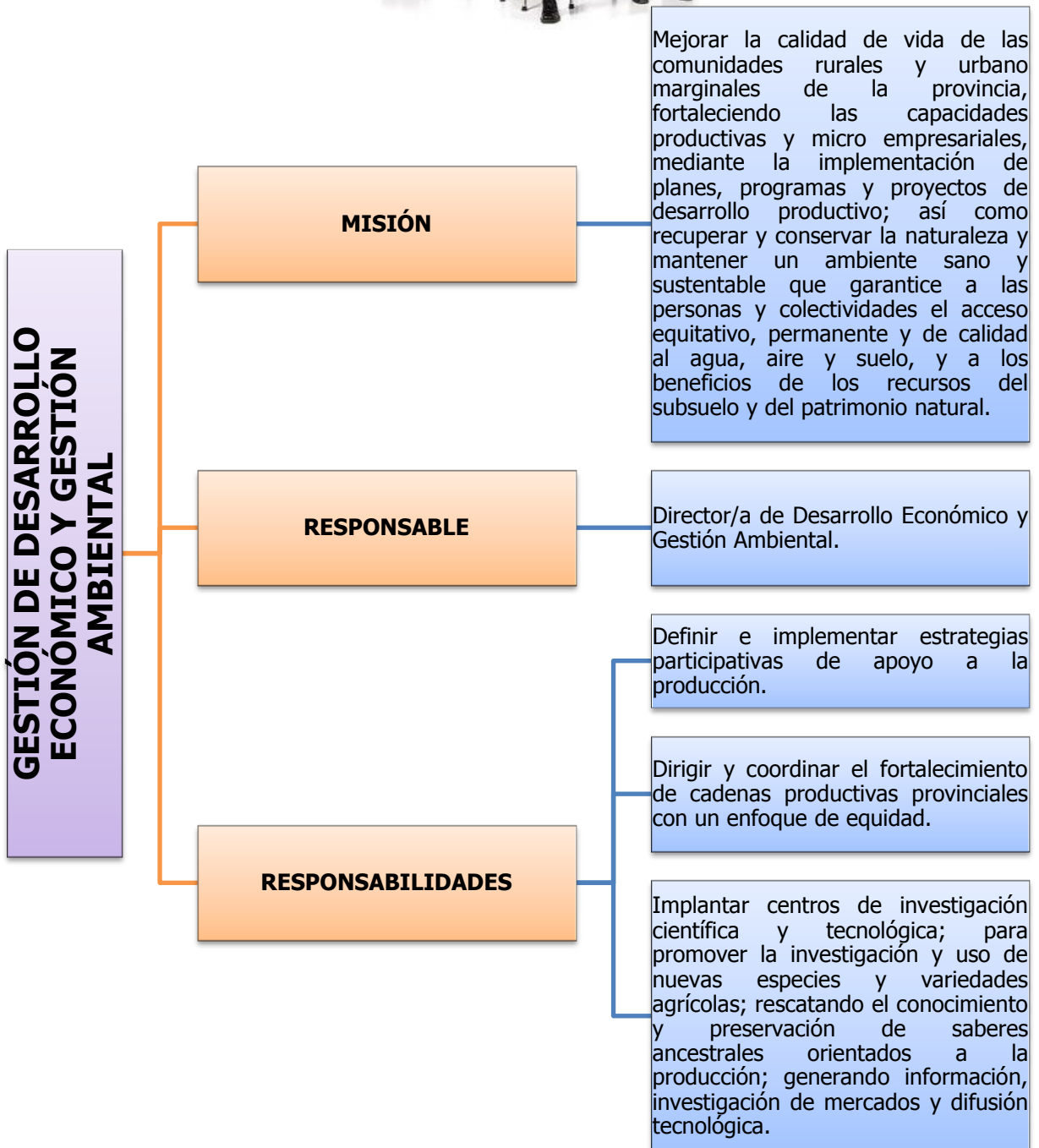
## SUBDIRECCIONES



## FUNCIONES DE LAS SUBDIRECCIONES

Subdirección de Programación y seguimiento de infraestructura física	Subdirección de Estudios y diseños	Subdirección de Ejecución de infraestructura física
<p>Elaborar el Informe del seguimiento de ejecución del Plan Vial Plurianual consensuado;</p> <p>Plan Operativo Anual de Infraestructura Física;</p> <p>Plan Anual de Compras de Infraestructura Física;</p> <p>Informes de cumplimientos contractuales;</p> <p>Plan anual de construcción y mantenimiento de infraestructura para riego y drenaje</p>	<p>Elaborar los estudios y diseños de los Proyectos planificados. Emergentes y obras relacionadas con Infraestructura Física.</p> <p>Elaboración, seguimiento y supervisión de la validación de estudios y diseños contratados.</p> <p>Elaborar Informes de avance de estudios y diseños, así como, de proyectos nuevos.</p>	<p>Elaborar El cronograma de ejecución de obras de infraestructura; en función de los montos, áreas, y contratos</p> <p>Revisar los Libros de obra actualizado;</p> <p>Realizar Informes mensuales de cumplimiento y avance de ejecución de obras tanto de administración directa como aquellas ejecutadas por terceros.</p> <p>Elaborar los Informes finales de entrega de obras, recepción de obras, mantenimiento vial periódico y supervisión a las microempresas de mantenimiento vial rutinario.</p> <p>Mantener el Inventario actualizado de maquinaria, equipos y herramientas;</p> <p>Elaborar los Registros individuales de mantenimiento, reparaciones y/o reposiciones realizadas en equipos y maquinarias.</p> <p>Coordinar Informes de siniestros en maquinarias y equipos.</p> <p>Realizar informes de mantenimientos programados de maquinarias, equipo y vehículos.</p> <p>Elaborar actas de entrega recepción de maquinarias y equipos.</p>

# DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y GESTIÓN AMBIENTAL



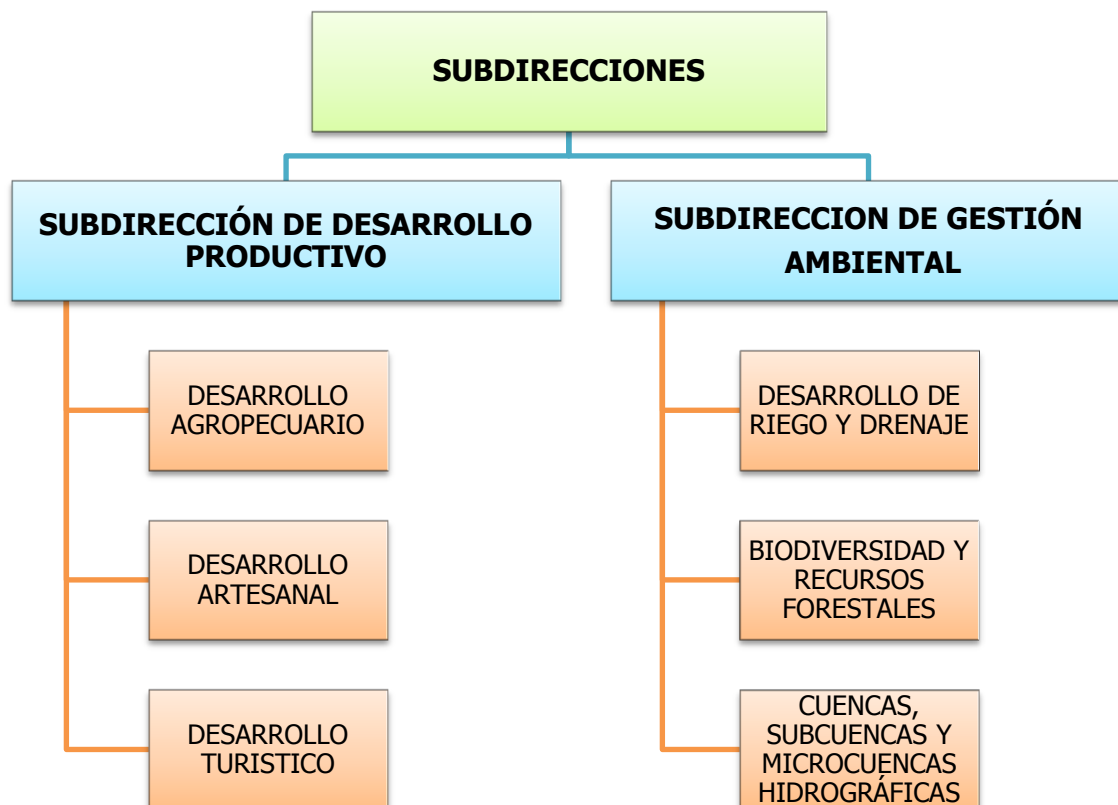
## RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR

- Organizar y promover la creación de micro, pequeñas y medianas empresas de producción y comercialización en la Provincia de Imbabura;
- Promover el intercambio de experiencias técnicas, científicas y de comercialización que promuevan los diferentes procesos de las cadenas productivas.
- Dirigir y supervisar la implementación de planes, programas y proyectos de desarrollo artesanal, incorporando nuevos mecanismos de desarrollo.
- Diseñar y supervisar la implementación de políticas y herramientas que apoyen el desarrollo competitivo de las MIPYMES para el acceso a los mercados nacionales e internacionales
- Facilitar alianzas estratégicas con asociaciones y organismos públicos y privados, que faciliten procesos de asistencia técnica, capacitación, certificaciones y acreditaciones,
- Dirigir y planificar la elaboración de programas y proyectos turísticos de alcance provincial;
- Facilitar procesos de inclusión turística y eco turística para promover la producción y comercialización agropecuaria y artesanal en la provincia,
- Fortalecer el turismo comunitario de la provincia.
- Establecer programas y proyectos orientados al incremento de la productividad, optimización del riego, asistencia técnica, suministro de insumos agropecuarios y transferencia de tecnología, en el marco de la soberanía alimentaria,
- Elaborar e implementar políticas públicas provinciales para la protección, conservación y manejo sustentable de la biodiversidad y recursos forestales de la Provincia.
- Diseñar y supervisar la ejecución de planes y programas de forestación y reforestación que responda a una realidad socio-económica, ambiental, productiva y cultural de la Provincia.
- Planificar y asesorar en la gestión integral de los residuos sólidos y líquidos a los gobiernos parroquiales, en coordinación con los gobiernos municipales;
- Dirigir y supervisar la elaboración de planes, programas y proyectos de educación ambiental.
- Acreditar al Gobierno Provincial de Imbabura al sistema único de manejo ambiental.
- Elaborar el plan hídrico provincial, en conjunto con los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- (Desarrollar y supervisar la ejecución de planes, programas y proyectos de manejo de cuencas, subcuencas y micro cuencas hidrográficas.



## PROTOCOLO DE SERVICIO

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Solicite el número de tramite
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.



## **SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO**

### **FUNCIONES**

- Elaborar Programas y proyectos de desarrollo productivo e innovación tecnológica;
- Diseñar Programas de difusión de los productos para incentivar su venta y consumo
- Consolidar el Índice de producción agrícola
- Elaborar índice de producción pecuaria;
- Realizar estadísticas sobre las variables agropecuarias de la provincia.
- Desarrollar estudios de competitividad industrial.
- Organizar Perfiles de proyectos
- Diseñar material técnico informativo
- Desarrollar Construcción y seguimiento a Cadenas productivas provinciales;
- Estructurar perfiles de proyectos productivos
- Organizar cadenas de comercialización

### **PROTOCOLO DE SERVICIO**

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma

## SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ARTESANAL



### FUNCIONES

- Elaborar Planes, programas y proyectos de desarrollo y fortalecimiento artesanal.
- Estructurar planes y programas de difusión y comercialización de las microempresas artesanales.
- Plan de mejoramiento del uso artesanal y los recursos naturales.

### FUNCIONES

Elaborar:

- Inventario de establecimientos turísticos.
- Inventario de atractivos turísticos
- Programas y proyectos de promoción turística.
- Planes, programas y proyectos de desarrollo turístico comunitario.
- Licencias anuales de funcionamiento.
- Señalización turística rural.

## SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO



### PROTOCOLO DE SERVICIOS



- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.

## **SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE RIEGO Y DRENAJE**

### **FUNCIONES**

Elaborar:

- Plan provincial del riego y drenaje, de conformidad con las políticas de desarrollo rural territorial y fomento productivo, agropecuario y acuícola;
- Plan anual de riego y drenaje
- Estudios preliminares de pre factibilidad, factibilidad y definitivo de sistemas de riego
- Sistemas de riego operativos
- Inventario de sistemas de riego provincial
- Informes de capacitación y asistencia técnica de riego y drenaje.

### **PROTOCOLO DE SERVICIOS**

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma



## SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD Y RECURSOS FORESTALES



### FUNCIONES

Elaborar:

- Programas y proyectos de conservación in situ y ex situ de la flora y fauna
- Programas de rescate ancestral cultural para el manejo de la conservación de la biodiversidad.
- Planes, programas y proyectos de forestación y reforestación (recuperación de la cobertura vegetal).

### FUNCIONES

## SUBDIRECCIÓN DE CUENCAS, MICROCUENCAS Y SUBCUENCAS HIDROGRÁFICAS

Elaborar:

- Planes de zonificación y ordenamiento ambiental rural;
- Cartografías y mapas temáticos de delimitación de la frontera agrícola provincial;
- Proyectos de recuperación de suelos degradados;
- Planes, programas y proyectos de conservación de ecosistemas andinos (páramos, fuentes de agua y bosques nativos).
- Plan de manejo de cuencas, sub cuencas y micro cuencas.
- Informes técnicos de resultados de planes, programas y proyectos de conservación de ecosistemas andinos.



## PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.

## **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL**

### **FUNCIONES**

Elaborar:

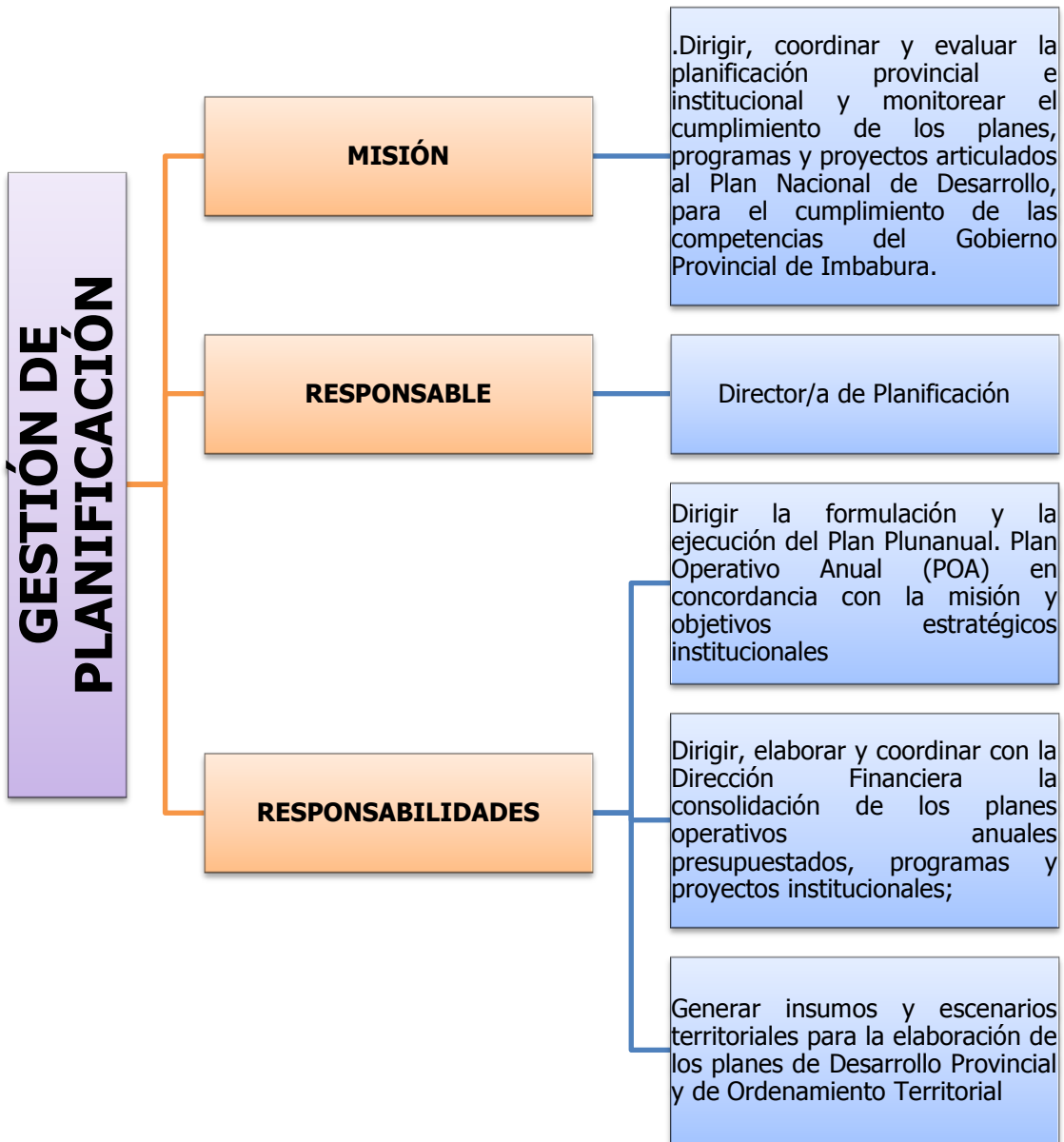
- Programas y proyectos de manejo integral de los residuos sólidos y líquidos en la provincia;
- Sistemas de manejo ambiental;
- Indicadores de las condiciones y calidad del ambiente y los recursos naturales.
- Plan de educación ambiental formal, Plan de educación ambiental no formal y Programas de investigación ambiental.

### **PROTOCOLO DE SERVICIOS**

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma



# DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN



## RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR

- Promover y establecer espacios y mecanismos que permitan la vinculación de los ciudadanos/as en forma individual y colectiva en los procesos de planificación participativa del Gobierno Provincial de Imbabura.
- Estructurar el Informe consolidado de ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual, programas y proyectos;
- Informar al Prefecto o Prefecta del cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales;
- Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad;
- Coordinar la ejecución de procesos de contratación pública relacionados a temas de su competencia; y, Las demás funciones que le asigne el Prefecto o Prefecta.





## SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL



### FUNCIONES

#### Elaborar:

- El Plan Plurianual institucional;
- El Plan Operativo Anual institucional consolidado;
- La Construcción del Sistema de indicadores de gestión;
- El Monitoreo, seguimiento y evaluación permanente de los avances y cumplimiento de la gestión operativa institucional;
- Los lineamientos técnicos para la formulación de los planes operativos anuales en coordinación con los procesos institucionales y demás actores sociales.
- El Seguimiento a indicadores de gestión institucional;
- La Actualización presupuestaria.

## SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL



### FUNCIONES

#### Elaborar:

- El Plan de Desarrollo Provincial.
- El Plan de Ordenamiento Territorial.
- Informes de seguimiento del Plan de Desarrollo. Provincial y Plan de Ordenamiento Territorial.
- El Sistema de Asentamientos poblacionales SAP.
- El Sistema de Producción Territorial SPT.
- El Sistema Territorial Integrado STI.

## PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma



**SUBDIRECCIÓN  
DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**



**FUNCIONES**

Elaborar:

- El Sistema de rendición de cuentas;
- El Sistema de planificación participativa
- El Apoyo al desarrollo comunitario.

**SECRETARIA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**



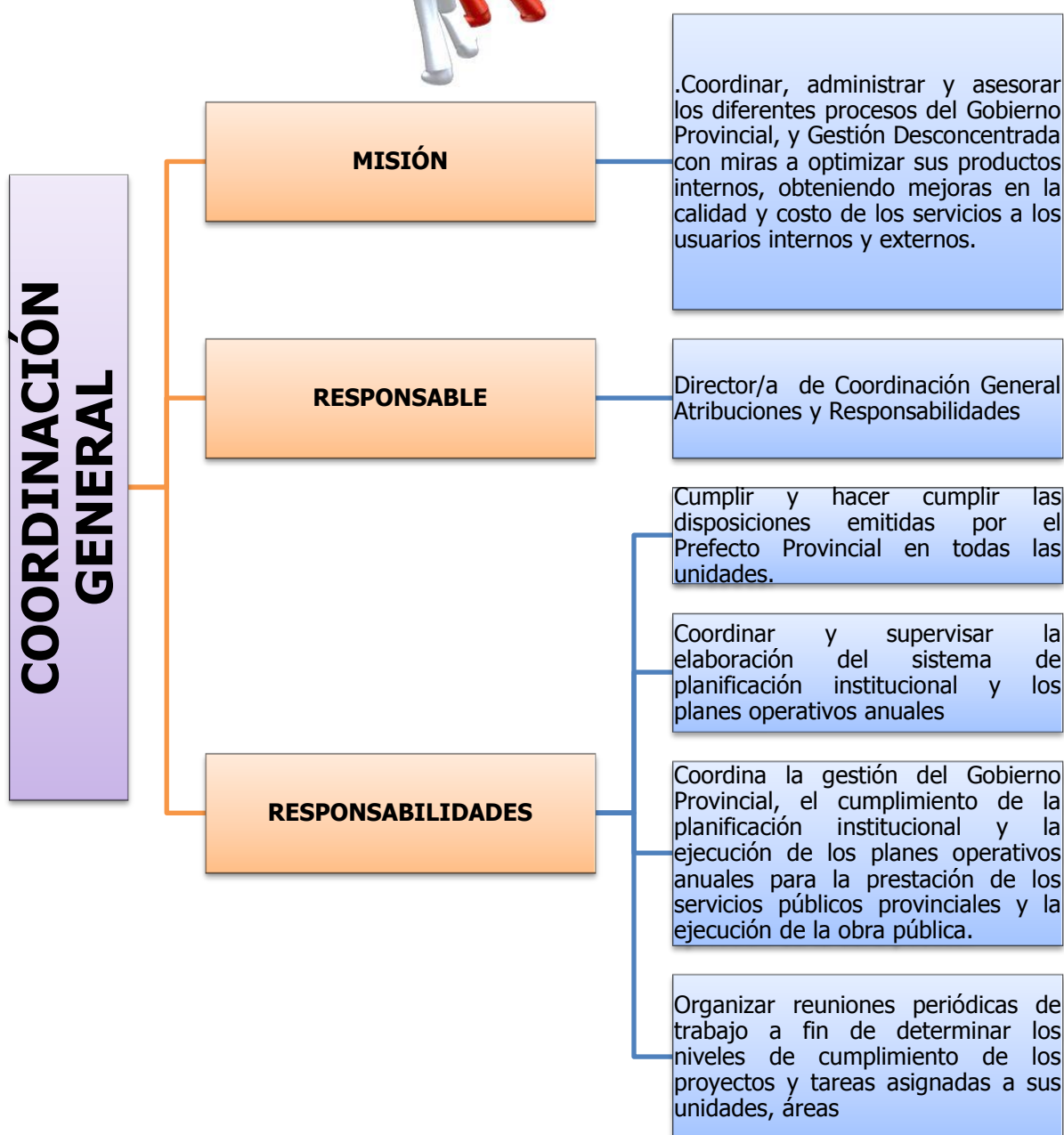
**ATENCIÓN  
CIUDADANA**

**FUNCIONES**

- Realizar el ingreso de documentos, registro y colocación de timbres.
- Prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a usuarios internos y externos.
- Direccionar los requerimientos de los y las ciudadanas a las diferentes Unidades del Gobierno Provincial de Imbabura.

# COORDINACIÓN GENERAL

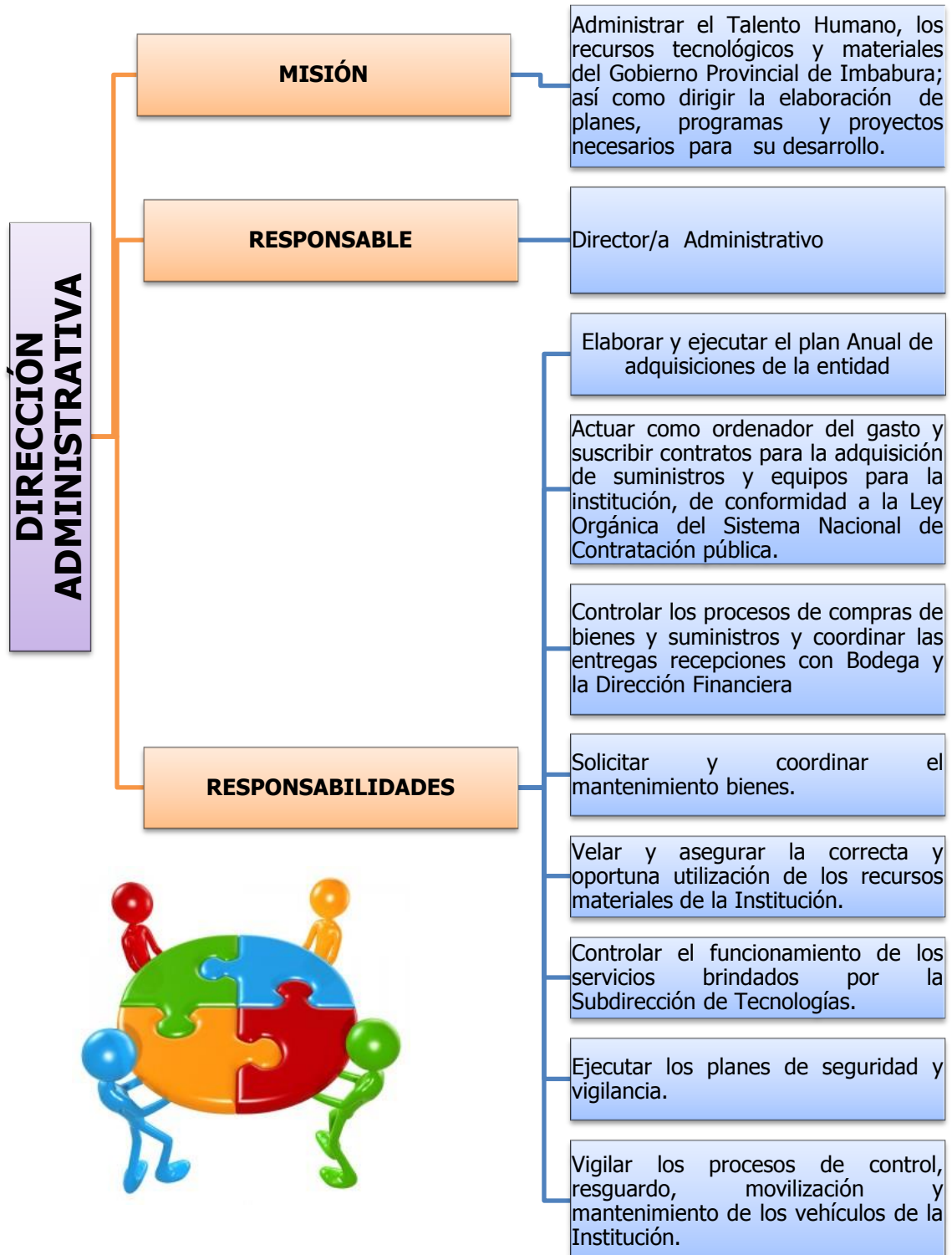
*Compromiso de verdad*



# DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

*Compromiso de verdad*

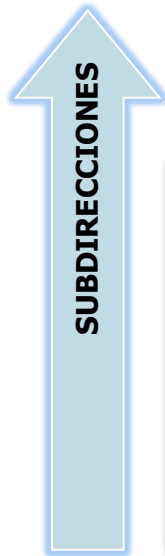
## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA





## **FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

- Definir normas y tareas para el desempeño eficiente y disciplinario del personal de servicios generales.
- Coordinar y controlar el cumplimiento de las funciones de las Unidades de Control de Bienes y los Departamentos: Administrativo, Servicios Generales, de Transporte y mantenimiento Vehicular.
- Llevar y mantener actualizados los registros de bienes.
- Obtener cotizaciones para la adquisición de bienes y suministros y preparar informes analíticos.
- Participar por delegación de la Máxima Autoridad en las comisiones encargadas de las diligencias y levantamiento de actas de entrega recepción de obras, bienes, suministros y materiales.
- Proponer normas de control interno en el manejo, uso y cuidado de los bienes y equipos de la Institución.
- Solicitar y coordinar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de bienes, equipos e instalaciones.
- Preparar planes y ejecutar proyectos de construcción, ampliación, remodelación y reparación de inmuebles institucionales.



- SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
- SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



## SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

### FUNCIONES

- Elaborar los Planes de talento humano, los mismos que se elaborarán sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable.
- De conformidad a la normativa vigente revisará periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración.
- Se encargará de la selección del personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el Manual de Clasificación de Puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño.
- Será la encargada de emitir y difundir las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.



## **SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

### **FUNCIONES**

Realizar:

- El reconocimiento y evaluación de riesgos
- El control de riesgos profesionales
- La promoción y adiestramiento de los trabajadores
- El registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- El asesoramiento técnico en materia de control de incendios.
- El almacenamiento adecuado, protección de maquinaria. instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitarios, ventilación, protección personal.
- La prevención de riesgos que efectúen los organismos del sector público, y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales, que se produzcan al Comité Interinstitucional, y al Comité de Seguridad de Higiene y Seguridad Industrial.
- La actualización de un archivo con documentos técnicos de higiene y seguridad; y, los demás establecidos en el Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

## **SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL , MEDICINA Y ODONTOLOGÍA**

### **FUNCIONES**

Elaborar:

- El Plan de bienestar social y laboral de los servidores, las servidoras y empleados/as del Gobierno Provincial de Imbabura;
- El Plan de seguridad y riesgos del trabajo de los servidores y empleados del Gobierno Provincial de Imbabura;
- El Informe de ejecución del plan de bienestar laboral, social, y de seguridad y riesgos laborales.
- El Programa de Medicina Preventiva (medicina y odontología).



## PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.





## **FUNCIONES**



### **Desarrollar:**

- Una metodología de desarrollo de proyectos de tecnología de información elaborada y actualizada.
- Los Proyectos de tecnología de información implementados y difundidos.
- Un manual de procedimientos y estándares de ingeniería de software.
- El diagnóstico de necesidades de sistemas de información.
- El Instructivo de rediseño o mejora de los sistemas de información actuales.
- El Plan de tecnologías de la información y comunicaciones, relacionado a los sistemas de información y a la base de datos.
- El Plan de contingencias y de recuperación de desastres de la tecnología, relacionado a los sistemas de información y a la base de datos.
- Los Informes de detección de necesidades de capacitación en las arquitecturas a utilizar.
- Los Programas fuentes y librerías de los sistemas de información
- El Informe de cumplimientos de requerimientos de sistemas de información adquiridos conforme a planificación.
- La Integración de las aplicaciones de los ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y producción.
- La Asistencia técnica e informe de capacitación funcional al usuario sobre los sistemas desarrollados o adquiridos;
- La Administración técnica y mantenimiento del portal institucional y página Web institucional.
- Los Estándares, parámetros y métricas de calidad de Software.



## ÁREA DE BODEGA

### FUNCIONES DEL ÁREA DE BODEGA

- Recibir, almacenar, custodiar, entregar y controlar bienes y materiales adquiridos;
- Mantener existencias suficientes de materiales, suministros y útiles de oficina, así como piezas para el mantenimiento de equipos y vehículos y llevar el registro de su uso;
- Elaborar las Actas de entrega recepción de bienes y materiales;
- Informe de ingresos y egresos de bodega de suministros, materiales, bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo.
- Preparar informes periódicos sobre las adquisiciones ingresadas para control de la Dirección Financiera.
- Coordinar con la Unidad Servicios Generales, el respectivo registro de bienes adquiridos.
- Mantener registros actualizados de los bienes de la entidad calificados como activos fijos, codificar y controlar periódicamente la asignación, traspaso y baja de los bienes.

## ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

### FUNCIONES

- Preparar mensualmente cuadros de personal y distribución de tareas y Presentarlos al director para su aprobación.
- Vigilar el aseo de oficinas, muebles, corredores y baterías sanitarias.
- Cuidar del alumbrado eléctrico, disponiendo se revise que al término de las labores de oficina, se encuentren apagadas las luminarias y desconectados los aparatos eléctricos.
- Controlar el suministro de agua, cerrar llaves y comunicar de inmediato las fugas o daños que se produzcan.
- Controlar y vigilar las puertas de acceso a las oficinas de la Institución.
- Solicitar y mantener en existencias útiles de aseo y limpieza.
- Colaborar con diligencia en la atención a los servidores de la entidad, en asuntos de carácter institucional.
- Preparar y ejecutar las tareas asignadas en horas y días laborales.
- Elaborar informes sobre trabajos realizados en horas extras y solicitar la aprobación de la Dirección para el pago correspondiente.
- Las demás que sean asignadas por el Director.

## ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

### FUNCIONES

- Cumplir con las disposiciones expresas contempladas en la Ley de Contratación Pública, Reglamento de la materia y más leyes conexas que regulen la inversión pública.
- Verificar que las bases de contratación pública y concursos elaborados por la Institución, mantengan los criterios unificados que se establecieron y que se sujeten a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Mantener un archivo con las bases de todas las contrataciones públicas y concursos realizados, un ejemplar de todas las ofertas recibidas, los correspondientes informes de análisis y los contratos suscritos.
- Calificar las propuestas que se presenten en los concursos de ofertas y licitaciones.

## ÁREA DE TRANSPORTE LIVIANO

### FUNCIONES

- Controlar y vigilar el buen uso y mantenimiento del parque vehicular de la Institución.
- Mantener procedimientos de control y resguardo de los vehículos, accesorios, suministros y materiales de la mecánica;
- Coordinar el uso y la rotación vehicular en las comisiones de servicios.
- Llevar registros actualizados del desempeño de los conductores profesionales.
- Proporcionar asistencia técnica en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
- Preparar informes periódicos de las novedades y reportes del parque vehicular de la Institución.

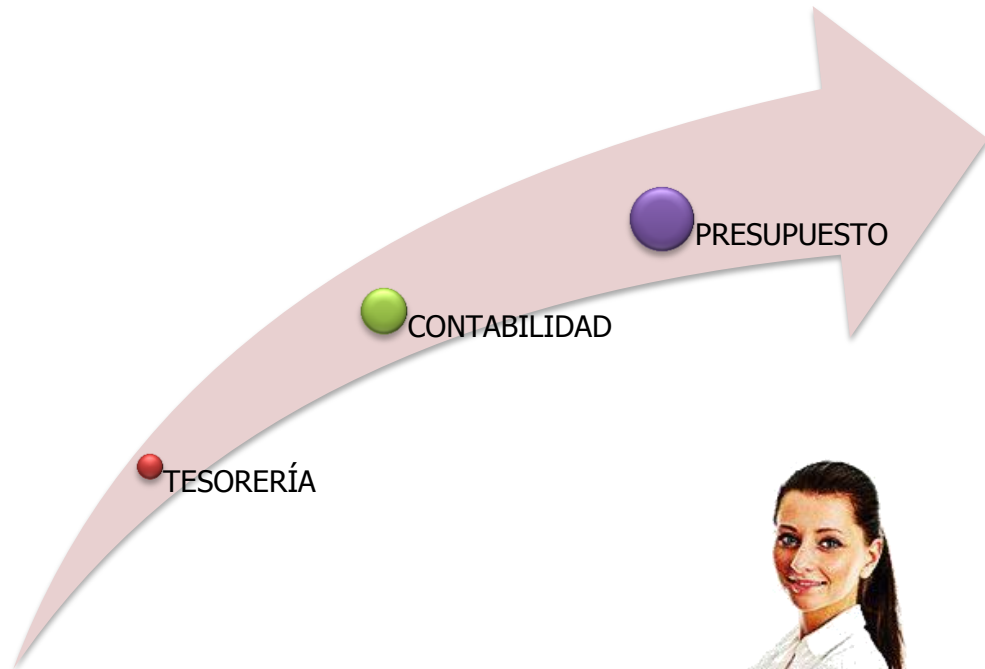
### PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Salude con una sonrisa agradable.
- Pregunte en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.

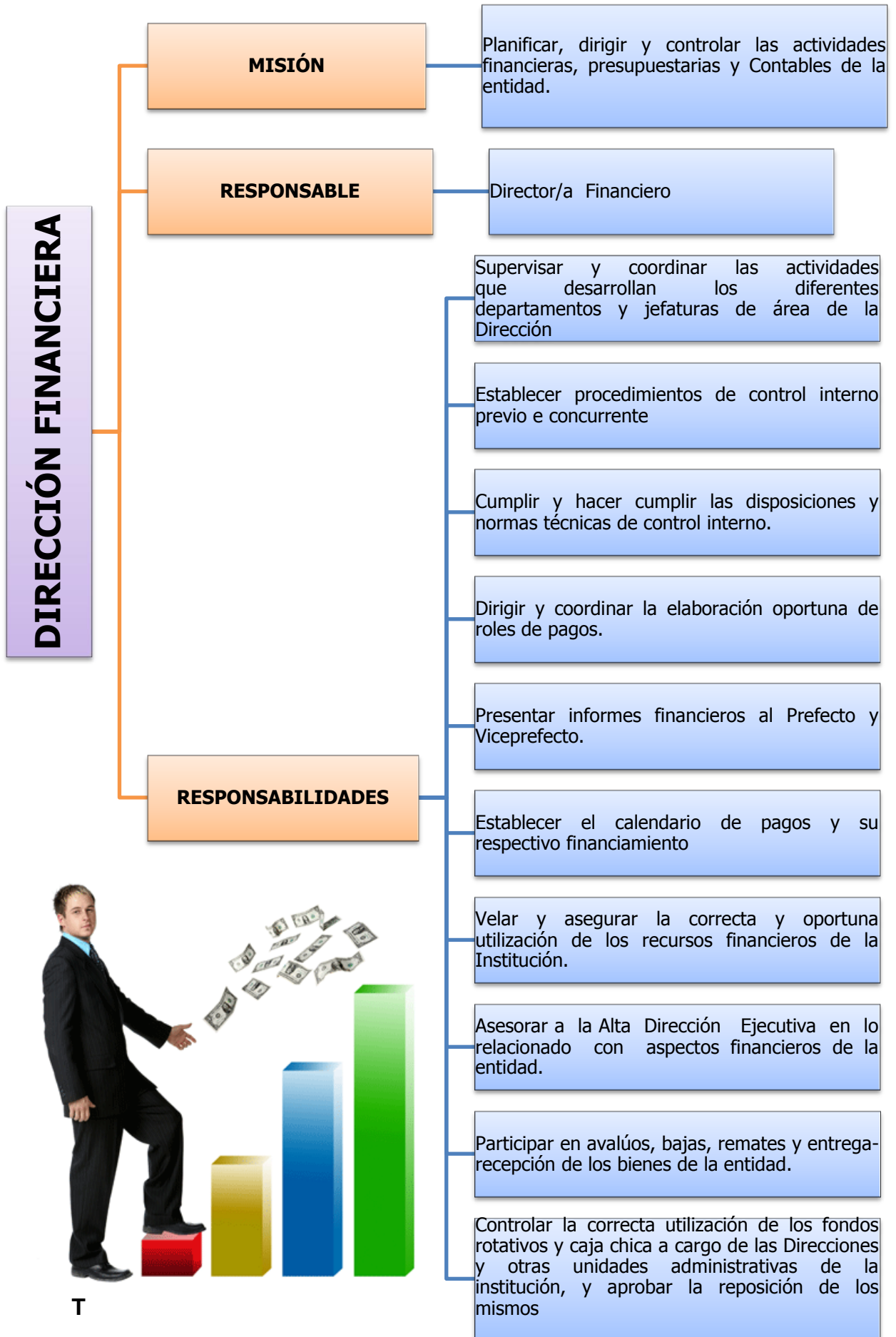
# DIRECCIÓN FINANCIERA

*Compromiso de verdad*

## SUBDIRECCIONES



64





## SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO



### FUNCIONES

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales reglamentarias y demás regulaciones establecidas para el área de presupuesto.
- Elaborar, reformar y evaluar el presupuesto institucional.
- Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones en coordinación con la Subdirección Administrativa.
- Elaborar con la Dirección de Recursos Humanos, el proyecto del distributivo de sueldos anual.
- Elaborar la liquidación presupuestaria.
- Formular y tramitar las modificaciones presupuestarias;
- Realizar evaluaciones periódicas y entregar informes para la toma de decisiones, y demás funciones de su especialización.





## SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD



### FUNCIONES

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y demás regulaciones establecidas en el sistema de contabilidad.
- Organizar y mantener actualizado el sistema específico de contabilidad para la entidad.
- Preparar y presentar oportunamente los estados financieros de la entidad y producir los informes analíticos pertinentes.
- Controlar contablemente el manejo de bienes de la institución.
- Mantener y controlar los fondos rotativos asignados con fines específicos.
- Preparar y obtener comprobantes de descargo y elaborar los cheques de pago autorizados.
- Mantener actualizado un registro de movimientos de las cuentas corrientes bancarias.
- Participar en avalúos, bajas, remates y entrega-recepción de bienes y presentar el informe pertinente.
- Colaborar con los demás departamentos de la Dirección, en el manejo eficiente del proceso administrativo y financiero.
- Efectuar el control previo y concurrente para efectos de la ejecución presupuestaria y elaborar el respectivo balance
- Registrar la ejecución presupuestaria y elaborar el respectivo balance;
- Controlar y elaborar los roles de pago.
- Dirigir y coordinar con los demás departamentos de la Dirección.



## SUBDIRECCIÓN DE TESORERÍA



### FUNCIONES

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentaras y demás regulaciones establecidas en el Sistema de Tesorería.
- Mantener en funcionamiento el proceso de control interno del área.
- Planear el régimen de recaudación de ingresos de la entidad.
- Depositar intactos y diariamente los valores recaudados.
- Recibir y custodiar los valores, papeles fiduciarios, documentos de inversión y rentas, documentos en garantías y otros, e informar de su manejo.
- Elaborar mensualmente informes de flujo de caja.
- Administrar el fondo de caja chica de la matriz;
- Tramitar los egresos acorde con los documentos y otros debidamente autorizados.
- Actuar de agente de retención de impuestos fiscales y otros debidamente autorizados.
- Entregar para el registro contable en forma oportuna, los comprobantes y más documentos que sustenten la transacción financiera.
- Coordinar sus acciones con los demás departamentos de la Dirección.



## PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Saludar con una sonrisa agradable.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuidar siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.



# DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

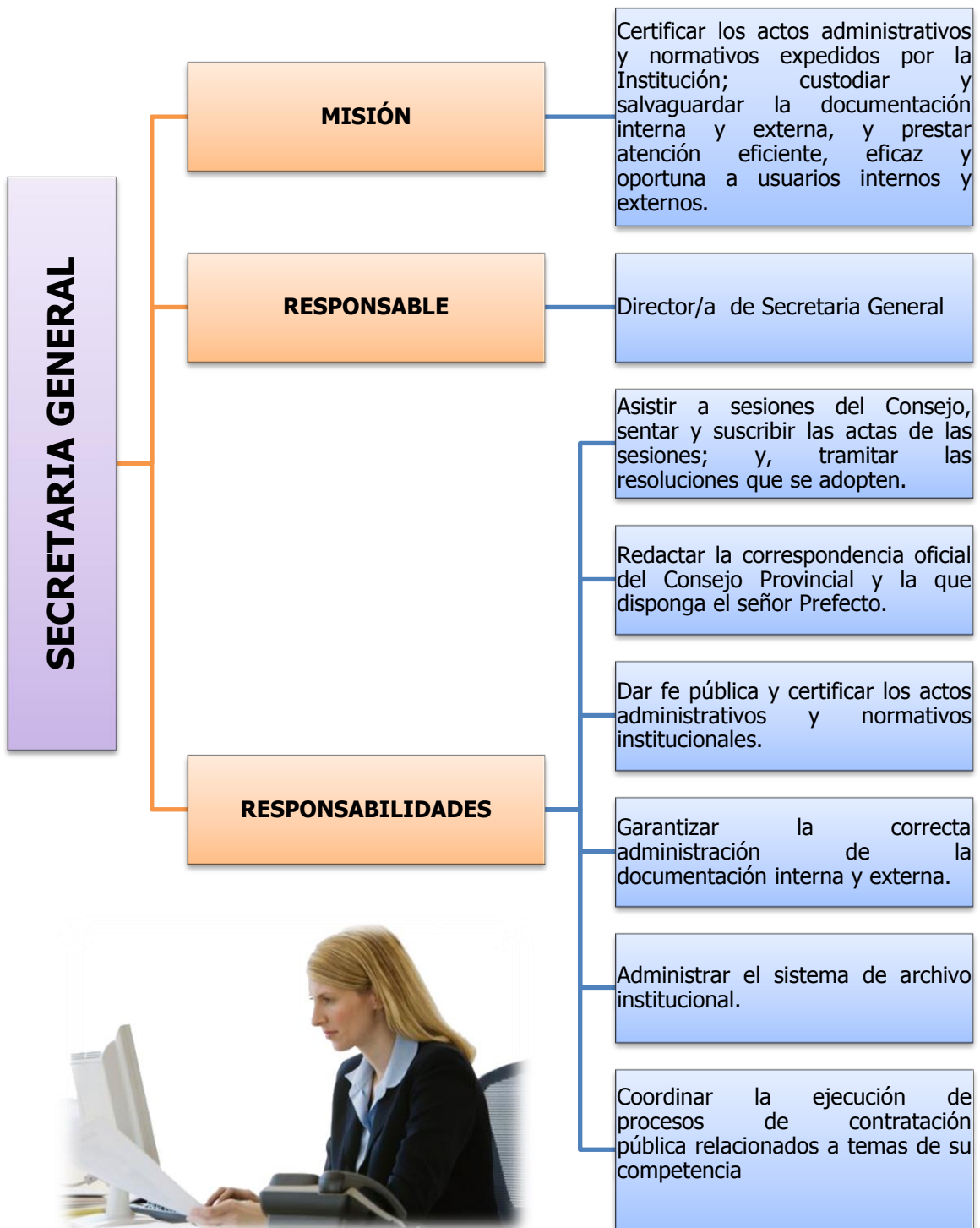
*Compromiso de verdad*

## FUNCIONES

- Proponer a los administradores de contratos la organización e infraestructura necesaria para administrar o inspeccionar el proyecto en el sitio donde éste se construirá; definir las funciones, responsabilidades y autoridad de los que la conforman, de modo que las labores de construcción o de inspección se realicen dentro del marco legal y reglamentario vigente.
- Planear, programar y aplicar los controles, de calidad, financiero y de avance físico, que aseguren la correcta ejecución de la obra.
- Vigilar y responsabilizarse porque la ejecución de la obra se realice de acuerdo con los diseños definitivos, las especificaciones técnicas, programas de trabajo, recomendaciones de los diseñadores y normas técnicas aplicables.
- Identificar la posible existencia de errores u omisiones o ambos en forma oportuna, que puedan presentarse en los planos constructivos o especificaciones, así como imprevisiones técnicas, de modo que de inmediato se corrija la situación.
- Resolver oportunamente los problemas técnicos que se presenten durante la ejecución de las obras.
- Justificar técnicamente los trabajos extraordinarios o modificaciones que se tengan que realizar durante la ejecución de las obras e informar al administrador del contrato para adoptar las decisiones que correspondan.
- Obtener información estadística en el proyecto sobre el rendimiento del personal, materiales, equipos y maquinaria; sobre la incidencia de las condiciones climáticas en el tiempo laborado, o sobre cualquier otro aspecto útil para la preparación de futuros proyectos.
- Velar porque los materiales, la mano de obra, equipos y maquinaria empleados en la ejecución de la obra, sean los adecuados y suministrados en forma oportuna y suficiente, y correspondan a lo estipulado en las especificaciones o en la oferta del contratista.
- Evaluar el avance del proyecto, al menos una vez por mes, para determinar su estado, documentar los resultados obtenidos y mantener informados a los mandos superiores, sobre el avance de la obra, los problemas surgidos durante su ejecución y las medidas aplicadas.

# SECRETARIA GENERAL

*Compromiso de verdad*



## SUBDIRECCIÓN PROSECRETARIA



### FUNCIONES



- Colaborar en la tramitación de la documentación interna y externa.
- Asistir a las sesiones de Consejo y colaborar en la elaboración de las actas del Consejo Provincial.
- Cooperar en las actividades especiales requeridas por la Secretaría General.
- En ausencia temporal del Secretario General, actuará la prosecretaria o prosecretario.

### PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Saludar con una sonrisa agradable.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuidar siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.

## SECRETARIA DE ARCHIVO



### FUNCIONES

Elaborar:

- Sistema de archivo actualizado.
- Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la Institución.
- Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
- Estadísticas actualizadas de resoluciones, trámites ingresados o enviados y otras.
- Actas y convocatorias a reuniones institucionales.

### PROTOCOLO DE SERVICIOS

- Saludar con una sonrisa agradable.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuidar siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.

## SECRETARIA DE COMISIONES

### FUNCIONES

Elaborar:

- Convocatorias a sesiones
- Informes previos para conocimiento de los miembros de las Comisiones
- Actas y resoluciones de las Comisiones
- Legalización de actas de las Comisiones
- Certificación de informes, resoluciones y cintas magnetofónicas.
- Redacción de textos de las comunicaciones requeridas por el Presidente o Presidenta de las Comisiones.
- Informes con las resoluciones de las Comisiones y enviarlos a la Secretaria General, para que sean incorporadas en el Orden del Día de las sesiones del Consejo previa autorización del Prefecto o Prefecta.
- Actualización en orden, el registro y archivo de actas y documentos relacionados con los asuntos que tratan en sesiones o que son de competencia de las Comisiones.





## PROTOCOLO DE SERVICIOS



- Saludar con una sonrisa agradable.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona.
- Indique a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- Se debe tratar por todos los medios dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- Cuidar siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa. la primera impresión de la misma.

## PROTOCOLO DE SERVICIOS CUANDO RECIBE UNA LLAMADA SOLICITANDO INFORMACIÓN

- Salude amablemente, con tono de voz agradable, identifique a la Entidad a donde se llama e identificarse como la persona que está para atenderle.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona que llama, si se cuenta con la información que se solicita, explicarla lo más sencilla y rápidamente posible; si la información la tiene otro departamento del Gobierno Provincial, hacérselo saber a la persona y transferir la llamada al lugar indicado.
- Sea cuidadoso en la información que se da por teléfono, esto por la seguridad de los procesos, proyectos y de los empleados de la misma.
- Nunca responder que no se sabe lo que alguna persona que llama solicita, antes asegurarse por todos los medios de obtener la información que se requiere.
- Cuide siempre el vocabulario, los modales y el tono de voz al responder el teléfono.
- Si la persona que llama se encuentra molesta porque no le respondieron en la extensión a donde se le comunicó, disculparse con la persona sin dar excusas, llamar a la extensión y hablar con el empleado, explicar el caso y transferir la llamada a la persona que llama.
- Si se presenta algún problema con alguna llamada telefónica, tratar de resolverlo de la mejor forma posible o acudir al jefe o inmediato superior si no se sabe cómo solucionarlo.



## SERVICIOS ESPECIALES

*Compromiso de verdad*



### PROTOCOLO DE SERVICIOS CUANDO LE SOLICITAN UNA LLAMADA TELEFÓNICA

- Asegurarse que la persona efectivamente trabaje o realice trabajos de apoyo a los proyectos del GPI, y/o sea personal autorizado para realizar llamadas.
- Si no se posee el número telefónico del lugar a donde se solicita la llamada, haga lo posible por obtenerlo, buscarlo en el directorio de guías telefónicas, base de datos y/o cualquier otro medio para obtener dicho número, procure realizar la llamada telefónica en el menor tiempo posible y darle a cada llamada la prioridad que merece según su origen.
- Cuando ya se tiene conectada la llamada, anunciarla a la persona que la solicitó antes de trasladarla.

### FUNCIONES

#### COBROS DE

**Tasa de contribución especial de mejoras por obras de ejecución y mantenimiento vial en la provincia de Imbabura.**

(Requisito para la Matriculación Vehicular)

- Motocicletas 5,00 USD.
- Vehículos de 0.25 hasta 3 toneladas 12,00 USD.
- Vehículos de más de 3 toneladas 16,00 USD.

**Certificados de No Adeudar al Gobierno Provincial de Imbabura**

- **Obtención y/o Renovación de Licencia de Conducción, Varios**
- Trámites 2,00 USD.
- Ingreso de Documentación
- Timbre Provincial USD. 1,00 USD.

Requisitos

- Original o copia de los siguientes documentos:
- Matrícula del Vehículo
- Cédula de Ciudadanía
- Certificado de Votación
- Horario de atención

**Jornada Única de 08h00 a 16h30**



## **PROTOCOLO DE SERVICIOS CUANDO RECIBE UNA LLAMADA SOLICITANDO INFORMACIÓN**

- Salude amablemente, con tono de voz agradable, identifique a la Entidad a donde se llama e identificarse como la persona que está para atenderle.
- Cuide siempre el vocabulario, los modales y el tono de voz al responder el teléfono.
- Preguntar en que se le puede ayudar a la persona que llama, si se cuenta con la información que se solicita, explicarla lo más sencilla y rápidamente posible; si la información la tiene otro departamento del Gobierno Provincial, hacérselo saber a la persona y transferir la llamada al lugar indicado.
- Sea cuidadoso en la información que se da por teléfono, esto por la seguridad de los procesos, proyectos y de los empleados de la misma.
- Nunca responder que no se sabe lo que alguna persona que llama solicita, antes asegurarse por todos los medios de obtener la información que se requiere.

## **GUARDIA DE SEGURIDAD**

### **FUNCIONES**

- Proporcionar seguridad al ingreso a la Entidad.
- Orientar a los usuarios hacia la ventanilla de información.
- Evitar daños a la propiedad.
- Ordenar a los usuarios en filas y columnas.



### **PROTOCOLO DE SERVICIO**

- Salude con una sonrisa agradable y de la cordial bienvenida al solicitar la identificación para su registro.
- Pregunte en que le puede ayudar al usuario.
- Identifique a la persona que puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca a información.
- Guiar a los trámites que se realizan para el ingreso de información.
- Despedirse del usuario que ingresó, y agradezca su presencia.
- Cuide siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.

## **6.7. IMPACTOS**

Tomando en cuenta que la administración pública comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado, encargada del manejo Técnico de los recursos y de la dirección del trabajo humano enfocada a la satisfacción del interés de los clientes internos y externos, entendido este último como las expectativas de la colectividad. En este contexto, la presente propuesta genera impactos de indudable valor tanto para el individuo como tal, como para la sociedad en general, entre los impactos más importantes se puede señalar:

### **6.7.1 Impacto Social**

El Manual de protocolo de servicios como apoyo al modelo de Gestión de calidad para el aprovechamiento de los Recursos Técnicos y Humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura, tiene un impacto eminentemente social porque su finalidad estriba en potenciar el vínculo Gobierno con la Sociedad a través de la comunicación e información adecuadas, buscando ofrecer una imagen transparente y responsable de esta entidad pública en su diaria gestión.

### **6.7.2 Impacto Educativo**

Este Trabajo de Grado es de carácter educativo orientativo, por cuanto beneficia a la ciudadanía al satisfacer sus necesidades informativas, para simplificar los trámites, ahorrar tiempo, procurando el desarrollo efectivo de las habilidades de comunicación asertiva y toma decisiones adecuadas, sustentadas en un marco legal en función de las exigencias técnicas de atención al cliente con calidad y calidez.

### **6.7.3 Impacto Administrativo**

Partiendo de la relación entre poder y función que marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad, la secretaria formada en un perfil profesional de calidad en el servicio permitirá intervenir de modo acertado en el campo administrativo institucional y aportar significativamente en los procesos de comunicación e información que apoya el funcionamiento del Estado, en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente en bien de los usuarios.

### **6.8 DIFUSIÓN**

El Manual de protocolo de servicios para el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos, se socializó mediante talleres de capacitación teórico - práctico en coordinación con la Unidad de Talento Humano, dirigido a las autoridades como al personal administrativo y de servicios generales del Gobierno Provincial de Imbabura, luego de lo cual quedaron comprometidos para aplicar y socializar al usuario.

## 6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. Altamirano, David (2003) "Sociedad y Educación" Edit. UNL, Loja,
2. Andrade, Carlos, (2009), en el "Módulo de Sociología Contemporánea" Edit. UNITA, Quito.
3. Arteta, G, (2011) en el "Módulo de protocolo y atención" Edit., UESS, Guayaquil.
4. Barnes, Susana, (2009) en su libro "Calidad en los Servicios" Edit. Universidad Nacional, Barcelona.
5. Bran, Michel (2009) en el "Modulo de Administración Pública de Calidad "Calidad Edit. Mc Graw Hil, México.
6. Castro, D. (2013) En el "Modulo de Protocolo y Urbanidad", Edit. UNL, Loja.
7. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2011) en el Reglamento de Organización del territorio, Edit. Instituto Geográfico Militar.
8. Colles, Darwin (2008) e "Calidad Publica "Edit. DIDACTA, Madrid.
9. COOTAD (2010) En el "Reglamento Operativo" Edit. Instituto Geográfico Militar.
10. García, Diego, (2009) En el "Informe de Gestión en el GPI" Edit. Gobierno Provincial de Imbabura.

11. Llorens, Martín (2010) "Éxitos en Gestión", Edit. Carrascal S.A, Madrid
12. Llorens, Martín (2009) "Protocolo y etiqueta" Edit. Carrascal S.A, Madrid
13. Montero, T. (2011) en el "Módulo de Filosofía Social", Edit., UNITA, Quito.
14. Montgomery, Kelly, (2009) "Servicios de Calidad", Edit. McGraw Hill, U.S.A
15. Ponce, T. (2012) en el "Módulo de Protocolos virtuales", Edit. PUCEI, Quito.
16. Potter, Frank (2003) en su obra "Estrategias de Calidad" Edit. Promesa S.A, Madrid.
17. Rodríguez, Roger (2007) "Guía para la elaboración de Protocolos de Calidad" Edit. PUCESI, Ibarra.
18. Rogers, Nick (2004) "Políticas hacia un Servicio de Calidad" Edit. Antártica, Chile.
19. Saavedra, N. (2011) En el "Módulo de Gestión Pública", Edit. UTPL
20. Solano, Damián (2007), en el "Módulo de Educación y Sociedad" Edit. UNL, Loja.
21. Solórzano, Sofía (2007) en el "Módulo de Sociología y Educación" Edit. Cultural, Madrid.

22. Sorté, A. (2013) en el “Módulo de Sociología Contemporánea”  
Edit. UNAM, México.
23. Torres, D. (2011) en el “Módulo de Calidad y Gestión” Edit.  
PUCEI, Quito.
24. Velasco. J. (2012) En el módulo de “Administración Pública “,  
Edit. UNITA, Quito.
25. Zaldívar, Frank (2011) en el “Módulo de Calidad y Gestión”,  
Edit. UNL, Loja

#### **6.9.1 Lincografía**

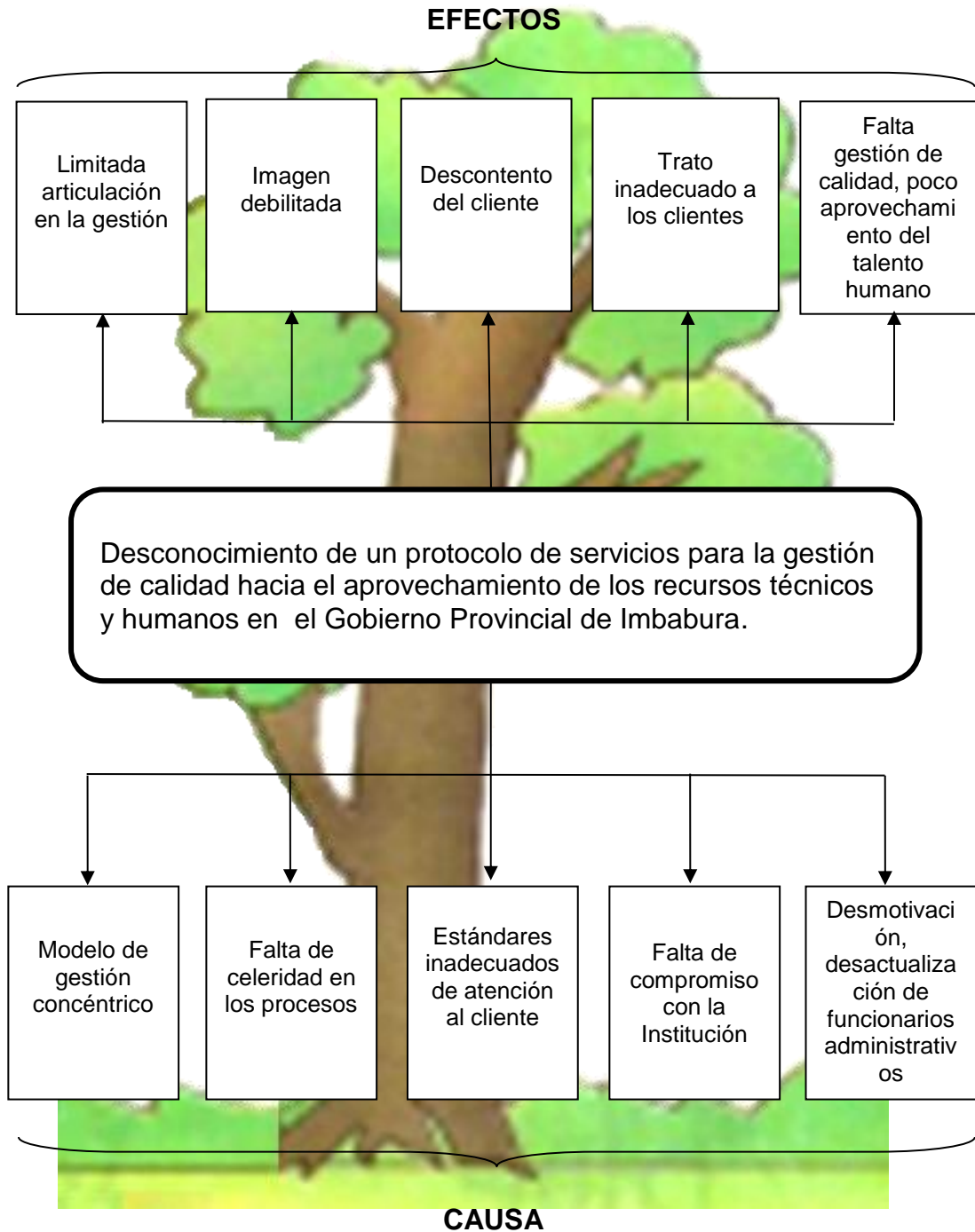
- <http://www.mitecnologico.com>
- <http://www.tesismonografias.com>
- <http://www.imbabura.gob.ec>
- <http://www.maeug.edu.ec/tesistas/169-tesis-recursos-humanos>
- <http://www.gpi.gob.ec>



# ANEXOS

ANEXO 1

Árbol de Problemas



## ANEXO 2

### Matriz de Coherencia Interna

<b>TEMA:</b> <b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA</b>	
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p>Desconocimiento de un protocolo de servicios para la gestión de calidad hacia el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un Protocolo de servicios para mejorar la gestión de calidad y aprovechar los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura</li> </ul>
<b>SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la estructura organizacional, funcional y de gestión del Gobierno Provincial de Imbabura?</li> <li>• ¿Cuáles son los fundamentos teóricos sobre los protocolos de servicios y gestión de calidad hacia el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura?</li> <li>▪ ¿Un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará los servicios y atención al cliente en el Gobierno Provincial de Imbabura?</li> <li>• ¿La difusión de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Gobierno Provincial de Imbabura?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de los servicios de la gestión de calidad en el Gobierno Provincial de Imbabura.</li> <li>• Fundamentar la información teórica sobre el protocolo de servicio para la gestión de calidad en el aprovechamiento de recursos técnicos y humanos.</li> <li>• Elaborar un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad para el Gobierno Provincial de Imbabura.</li> <li>• Socializar la propuesta de un manual de protocolo de servicios y gestión de calidad para la atención eficiente en el Gobierno Provincial de Imbabura.</li> </ul>

## ANEXO 3

### ENCUESTA A LOS JEFES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### ENCUESTA A LOS JEFES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger la información sobre el Protocolo de servicios que se debe aplicar para mejorar la gestión de calidad a fin de aprovechar los recursos técnicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura. Los datos son reservados, y de exclusiva utilidad para este estudio.

#### **Instructivo:**

Seleccione con una X la respuesta que Ud. Crea correcta, a cada una de las preguntas que se le proponen, si no tiene respuesta para algunas de ellas deje en blanco el espacio.

Nombre ..... Fecha.....

1. ¿Cómo considera la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura?

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>
Adecuada	<input type="checkbox"/>
Poco adecuada	<input type="checkbox"/>
Inadecuada	<input type="checkbox"/>

2. ¿La organización de la información para los usuarios del Gobierno Provincial es?

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>
Adecuada	<input type="checkbox"/>
Poco adecuada	<input type="checkbox"/>
Inadecuada	<input type="checkbox"/>

3. ¿Existe un encargado de orientar los trámites del usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera usted que los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. ¿En el Gobierno Provincial de Imbabura existe un departamento responsable que oriente los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

6. ¿Para informar al usuario sobre los servicios que oferta el Gobierno Provincial existe señaléticas y rótulos explicativos con fácil acceso para el usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que en el Gobierno Provincial se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios de las diferentes dependencias?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

8. ¿Las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cree usted que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad en esta Institución?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4

### ENCUESTA A LOS USUARIOS



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger la información sobre el Protocolo de servicios que se aplica en el Gobierno Provincial de Imbabura. Los datos son reservados, y de exclusiva utilidad para este estudio.

#### **Instructivo:**

Seleccione con una X la respuesta que Ud. Crea correcta, a cada una de las preguntas que se le proponen, si no tiene respuesta para algunas de ellas deje en blanco el espacio.

Nombre ..... Fecha.....

1. ¿Cómo considera la información que presta el Gobierno Provincial de Imbabura?

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>
Adecuada	<input type="checkbox"/>
Poco adecuada	<input type="checkbox"/>
Inadecuada	<input type="checkbox"/>

2. ¿La organización de la información para los usuarios del Gobierno Provincial es?

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>
Adecuada	<input type="checkbox"/>
Poco adecuada	<input type="checkbox"/>
Inadecuada	<input type="checkbox"/>

3. ¿Existe un encargado de orientar los trámites del usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera usted que los documentos que se tramitan en el Gobierno Provincial de Imbabura son de fácil acceso para el usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. ¿En el Gobierno Provincial de Imbabura existe un departamento responsable que oriente los trámites que ofertan para acelerar la atención al usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

6. ¿Para informar al usuario sobre los servicios que oferta el Gobierno Provincial existe señaléticas y rótulos explicativos que son de fácil acceso para el usuario?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>



7. ¿Cree usted que en el Gobierno Provincial se basan en procedimientos protocolarios para un buen servicio a los usuarios de las diferentes dependencias?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

8. ¿Las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura como parte de su gestión consideran la participación social de los usuarios en los diferentes procesos administrativos?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera usted que para promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesario implementar un manual sobre protocolo de servicios y gestión de calidad a todo el personal administrativo y de servicios de esta Institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

10. Considera que es importante socializar el protocolo de servicio para el aprovechamiento de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura a todos los usuarios y empleados?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 5

### FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO REALIZADO







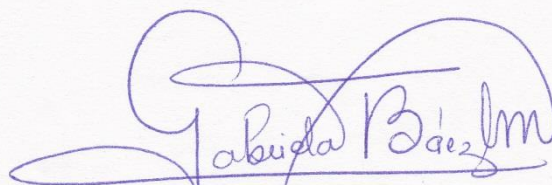
## DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

### CERTIFICO

Que, se realizó una encuesta a los servidores/as públicas de la institución, por las estudiantes Jessica Chiluiza y Eliza Luna el 04 de marzo de 2013 para la ejecución del Proyecto de Tesis denominado " Manual de Protocolo de Servicios y su Influencia en la Gestión de Calidad para el Aprovechamiento de Recursos Técnicos y Humanos en el Gobierno Provincial de Imbabura" mismo que será aplicado en la entidad.

Es todo cuanto puedo certificar, dentro de la normativa legal.

Ibarra, 17 de mayo de 2013



Dra. Gabriela Báez Montenegro  
DIRECTORA TALENTO HUMANO



Rosalba S.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100279550-6	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Chiluiza Jiménez Jéssica Valeria	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Emilio Grijalva 7-15 y Calixto Miranda	
<b>EMAIL:</b>		jessych88@hotmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	06 2 64 11 88	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	09 93 635 111

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA”
<b>AUTOR (ES):</b>	CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2015 / 12 / 11
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Galo Álvarez Tafur

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA, con cédula de identidad Nro. 100279550-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

La autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de Diciembre de 2015

**LA AUTORA:**

(Firma).....

Nombre: CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA




## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA, con cédula de identidad Nro. 100279550-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: "MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL APROVECHAMIENTO DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 11 días del mes de Diciembre de 2015

(Firma)  .....

Nombre: CHILUIZA JIMÉNEZ JÉSSICA VALERIA

Cédula: 100279550-6