



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTUDIO PARA LA PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL
USUARIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO LA TRONCAL**

AUTOR:

LUCERO SUMBA JOSE LUIS

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERO COMERCIAL**

TUTOR:

Ing. España García Marcos Vinicio, Mgs

Guayaquil, Ecuador

19 de septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Lucero Sumba José Luis**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero comercial**

TUTOR

f. _____

Ing. España García Marcos Vinicio, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lucero Sumba José Luis**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio para la propuesta de mejora para el servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la troncal** previo a la obtención del Título de **ingeniero comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

EL AUTOR

f. _____

Lucero Sumba José Luis



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **Lucero Sumba José Luis**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio para la propuesta de mejora para el servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la troncal**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

EL AUTOR

f. _____

Lucero Sumba José Luis

REPORTE URKUND

Correo: MARCOS V X D21954994 - LUCE X Bases de datos - SJR Journal Rankings X

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/21647228-284212-700397#Fcc7CoAwEEXRvaQeZDlz+W>

URKUND

Documento [LUCERO JOSE_FINAL.docx \(D21954994\)](#)

Presentado 2016-09-24 15:54 (-05:00)

Presentado por jose.lucero@hotmail.com

Recibido marcos.espana.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje LUCERO JOSE [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de esta aprox. 40 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 6 fuentes.

Ing. España García Marcos Vinicio, Mgs.

TUTOR

Lucero Sumba José Luis

AUTOR

AGRADECIMIENTO

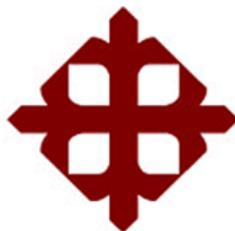
Mi primer agradecimiento a Dios por darme las fuerzas de seguir superándome, y me tiende la mano bondadosamente cuando caigo; de manera especial a mi familia que ha sido el soporte principal de estos años de esfuerzo, a mi esposa quien ha caminado conmigo durante estos años de aprendizaje, sufriendo por mis derrotas y alegrándose en mis aciertos. A todos mis profesores y tutores que con sus conocimientos y entrega han sembrado en mí la semilla del saber. A todos ustedes Dios les pague.

José Luis Lucero Sumba

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación que representa el sacrificio de muchas otras actividades, va dedicado con mucho amor a mis hijas Joselyn y Marisol, para que tengan en su memoria, que el esfuerzo y la perseverancia rinde frutos tarde o temprano; y a pesar de las adversidades mantengan su mirada en lo alto y jamás desistan de lo que quieren lograr. Que nunca es tarde para volver a empezar.

José Luis Lucero Sumba



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Marcos Vinicio España García, Mgs.

DOCENTE TUTOR

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Carola Luxary Mena Campoverde, Mgs.

DOCENTE COORDINADOR DE LA CARRERA

Guayaquil 19 de septiembre de 2016.

Ingeniero

Freddy Ronalde Camacho Villagómez

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCÍA, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del **LUCERO SUMBA JOSE LUIS**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado “**ESTUDIO PARA LA PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL USUARIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO LA TRONCAL**” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 3% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **ESTUDIO PARA LA PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL USUARIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO LA TRONCAL** somos el Tutor **MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCÍA** y el Sr. **LUCERO SUMBA JOSE LUIS** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 9/10 nueve sobre Diez.

Atentamente,

MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCÍA

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS	XIII
INDICE DE GRAFICOS	XIV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	18
HECHO CIENTÍFICO O SITUACIÓN PROBLEMICA	20
EVIDENCIA BLANDA	20
SITUACIÓN PROBLÉMICA	21
CAUSAS	21
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
JUSTIFICACIÓN	22
VIABILIDAD	22
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos	23
CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO	24
1.1 ANTECEDENTES	24
1.2 BASES TEÓRICAS	25
1.2.1 Satisfacción del usuario	25
1.2.2 Principios administrativos	26
1.2.3 Principios políticos	26
1.2.4 La cadena de valor	28
1.2.5 Método Costo- beneficio	29
1.2.6 Modelo “The service profit chain”	30
1.2.7 Metodología lean service	32
CAPITULO 2: MARCO LEGAL DEL G.A.D. LA TRONCAL	35
2.1 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS (GAD)	35
2.1.1 Se precisaron las funciones de cada nivel de GAD	36
2.1.2 Disposiciones especiales de los gobiernos municipales	36
2.1.3 Regímenes especiales	36
2.1.4 Circunscripciones Territoriales indígenas, Afroecuatorianas y Montubias	36
2.1.5 Descentralización y Sistema Nacional de Competencias	37

2.1.6 Recursos Económicos	38
2.1.7 Beneficios para la ciudadanía	39
2.1.8 Conclusión	40
2.2 G.A.D. LA TRONCAL	41
2.3 PAGOS QUE SE REALIZAN EN LA TESORERÍA DEL G.A.D. LA TRONCAL Y SUS RESPECTIVOS PROCESOS	43
2.3.1 Pago por el impuesto sobre la propiedad urbana	43
2.3.2 Pago por el impuesto sobre la propiedad rural	46
2.3.3 Pago por el impuesto de alcabalas	48
2.3.4 Pago por el impuesto sobre los vehículos	49
2.3.5 Pago por el impuesto de patentes.....	50
2.3.6 Pago por el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos	55
CAPITULO 3: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	58
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.2 ENFOQUE METODOLÓGICO	59
3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.3.1 Métodos	60
3.3.2 Técnicas de investigación	61
3.3.3 Instrumentos de investigación	62
3.4 LA POBLACIÓN, MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO	62
3.4.1 La Población	62
3.4.2 La Muestra	63
3.4.3 Tipo de muestreo	64
3.5 PROCEDIMIENTO.....	65
3.6 RESULTADOS DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA.....	65
3.6.1 Encuesta al usuario sobre la propuesta de solución.....	66
3.6.2 Encuesta, sobre la insatisfacción del usuario.....	68
3.6.3 Encuesta al usuario sobre la calidad del servicio de información	70
CAPITULO 4: PROPUESTA DE PROCESOS DE MEJORA EN EL SERVICIO AL USUARIO	73
4.1 PROPUESTA DE MEJORAS	73
4.2 MÉTRICA PARA LA EVALUACION DE LA PROPUESTA	80
4.3 ANALISIS COSTO - IMPACTO DE LA PROPUESTA	81
4.3.1 Costos	82

4.3.2 Impacto	84
4.3.4 Cálculo del costo – impacto.....	85
4.3.5 Selección de propuesta	87
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
LISTA DE REFERENCIAS	90
APÉNDICES	92
APÉNDICE A.....	93
APÉNDICE B.....	94
APÉNDICE C.....	95

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. <i>BASE IMPONIBLE, PARA LA TARIFA DEL IMPUESTO SOBRE LOS VEHÍCULOS</i>	49
TABLA 2. <i>TABLA PARA EL CÁLCULO DE LA TARIFA DEL IMPUESTO POR PATENTE ANUAL</i>	52
TABLA 3. <i>TABLA PARA EL CÁLCULO DEL IMPUESTO A LAS UTILIDADES Y PLUSVALÍA</i>	56

INDICE DE FIGURA

<i>FIGURA 1.</i> METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE	33
<i>FIGURA 2.</i> ORGANIGRAMA DE LA TESORERÍA DEL G.A.D. LA TRONCAL.....	42
<i>FIGURA 3.</i> PROCESO EN EL PAGO AL IMPUESTO A LA PROPIEDAD URBANA.....	45
<i>FIGURA 4.</i> PROCESO EN EL PAGO AL IMPUESTO A LA PROPIEDAD RURAL.....	47
<i>FIGURA 5.</i> PROCESO EN EL PAGO POR EL IMPUESTO DE ALCABALAS	48
<i>FIGURA 6.</i> PROCESO EN EL PAGO POR EL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS	50
<i>FIGURA 7.</i> PROCESO EN EL PAGO POR EL IMPUESTO DE PATENTE	55
<i>FIGURA 8.</i> PROCESO EN EL PAGO POR EL IMPUESTO A LAS UTILIDADES Y PLUSVALÍA ..	57
<i>FIGURA 9.</i> ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	59
<i>FIGURA 10.</i> FÓRMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS	63
<i>FIGURA 11.</i> RESULTADOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	67
<i>FIGURA 12.</i> RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	67
<i>FIGURA 13.</i> CAUSA-EFECTO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	68
<i>FIGURA 14.</i> RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO	69
<i>FIGURA 15.</i> RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO	69
<i>FIGURA 16.</i> CAUSA-EFECTO DE LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	70
<i>FIGURA 17.</i> RESULTADOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN	71
<i>FIGURA 18.</i> RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN	72
<i>FIGURA 19.</i> CAUSA-EFECTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN ACTUAL	72
<i>FIGURA 20.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA PRIMERA PROPUESTA	74
<i>FIGURA 21.</i> PROCESO DE LA PRIMERA PROPUESTA.....	74
<i>FIGURA 22.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA SEGUNDA PROPUESTA.....	75
<i>FIGURA 23.</i> PROCESO DE LA SEGUNDA PROPUESTA.....	75
<i>FIGURA 24.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA TERCERA PROPUESTA.....	75
<i>FIGURA 25.</i> PROCESO DE LA TERCERA PROPUESTA	76
<i>FIGURA 26.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA CUARTA PROPUESTA.....	76
<i>FIGURA 27.</i> PROCESO DE LA CUARTA PROPUESTA.....	76
<i>FIGURA 28.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA QUINTA PROPUESTA.....	77
<i>FIGURA 29.</i> PROCESO DE LA QUINTA PROPUESTA.....	77
<i>FIGURA 30.</i> PROCESO ANTERIOR DE LA SEXTA PROPUESTA.....	79

<i>FIGURA 31. PROCESO DE LA SEXTA PROPUESTA.....</i>	<i>79</i>
<i>FIGURA 32. PROCESO ANTERIOR DE LA SEXTA PROPUESTA.....</i>	<i>80</i>
<i>FIGURA 33. PROCESO DE LA SÉPTIMA PROPUESTA</i>	<i>80</i>
<i>FIGURA 34. PROCESO PARA CONSTRUIR EL ÍTEM A EVALUAR</i>	<i>81</i>

ESTUDIO PARA LA PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL USUARIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO LA TRONCAL

RESUMEN

El estudio para la propuesta de mejoras del servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal, tiene el objetivo de estudiar la realidad actual, los servicios que presta la tesorería municipal con los respectivos procesos, la problemática actual, su servicio de información, para proponer procesos de mejoras, que incidan en mejorar el servicio al usuario. Para lograr este objetivo se realizó un trabajo de campo, utilizando la herramienta de la encuesta para obtener datos duros de la población, un censo que permitió conocer los diferentes procesos, y la observación directa que permitió verificar la problemática. Para lo cual se utilizó la estadística descriptiva, cuyos resultados fueron interpretados mediante las tablas dinámicas de Excel, lo que permitió mostrar cantidades y porcentajes de los resultados obtenidos. Lo que dio como resultado el 76% de personas del total de usuarios consultados, que de alguna manera presentaron inconformidades del servicio que reciben, así también se valoró la información que reciben, el cual predominó la calificación de deficiente, además se incluyó la propuesta de crear el servicio de información, a lo cual se tuvo la favorable acogida del 95% de usuarios. Ante estos resultados se concluyó, que las problemáticas existentes giran en torno a la necesidad de información, por lo que la recomendación final, es la de crear un servicio de información, eficiente.

Palabras claves: Servicio al usuario, procesos, servicio de información, mejoras, propuestas, impuestos

ABSTRACT

The study for the proposed service improvements to the user in the treasury area of the autonomous government decentralized la Troncal, has the aims to study the current reality, the services provided by the municipal treasury with the respective processes, the current problems, service information, to propose process improvements that impact on improving customer service. To achieve this goal fieldwork was conducted, using the survey to obtain hard data of the population, a census that allowed to know the different processes, and direct observation that allowed verify the problem. for which descriptive statistics were used. the results were interpreted using Excel pivot tables, allowing display numbers and percentages of the results obtained. Which resulted in 76% of people of all users surveyed, which somehow showed non satisfaction of service they receive, so the information they receive, which dominated poor qualitication, plus the proposal was included was assessed create the information service, to which the favorable results of 95% of users given. Given these results it was concluded that the existing problems revolve around the need for information, making the final recommendation is to create an efficient information service.

Keywords: customer service, processes, information service, improvements, proposals, taxes

INTRODUCCIÓN

En el cantón La Troncal, provincia del Cañar, república del Ecuador, en los meses de mayo y junio del año 2016, se llevó a cabo la siguiente investigación: Estudio para la propuesta de mejora para el servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado La Troncal. En conjunto con información importante proporcionada por la tesorera del gobierno autónomo descentralizado La Troncal, los recaudadores y el usuario, según consta en los apéndices A, B, C, respectivamente.

La mejora del servicio al usuario, es el principal propósito en el cual está enfocado la siguiente investigación, utilizando información de primera mano de los actores involucrados en el servicio al usuario y proponiendo alternativas de mejoras que incidan en una atención de calidad.

Cabe indicar que esta actividad toma la importancia debida, luego de entrar en vigencia el 20 de octubre del 2010 la COOTAD (código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización), donde cada gobierno municipal obtiene su autonomía política, administrativa y financiera, y dentro de sus principios la sustentabilidad del desarrollo, donde los gobiernos autónomos descentralizados impulsan el desarrollo y bienestar de la población

Si bien es cierto que la distribución de ingresos por parte del estado, cubre un importante parte del presupuesto municipal, este no es suficiente para ejecutar los proyectos que el gobierno municipal se proponga

Por tal virtud, el área de tesorería se convierte la columna vertebral de los presupuestos municipales, donde su eficiencia se traduce en mayores ingresos y por tanto en beneficios para los habitantes

De ahí la necesidad de contar con óptimos medios de recaudación de impuestos, donde cada ciudadano, tenga la total certeza de los rubros a cancelar por diferentes conceptos

Actualmente los usuarios del área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado La Troncal, tienen deficientes medios de información que perjudica directamente la normal atención de los recaudadores. Lo que incide directamente en los ingresos del gobierno municipal

Para obtener información precisa y de primera mano, se realizó entrevistas y encuestas a los actores involucrados en este servicio, lo cual brinda una muestra clara de la calidad del servicio al usuario, sus deficiencias y las respectivas sugerencias

Al final del estudio lo que se pretende es brindar una propuesta para mejorar la atención al usuario, lo cual es posible aplicando mejoras continuas en el servicio de información.

En tal virtud en el presente estudio, se observará que es indispensable tomar acciones en cuanto al servicio de información, aplicar herramientas informativas que ayuden al usuario a gestionar sus tributos con mayor eficiencia.

HECHO CIENTÍFICO O SITUACIÓN PROBLEMICA

En el cantón La Troncal, ubicada en la región costa, zona occidental de la provincia del cañar, En el edificio administrativo del gobierno autónomo descentralizado La Troncal en particular en el área de tesorería, todos los días laborables, se llena de usuarios, mayores de edad que buscan información acerca de los servicios de tesorería

EVIDENCIA BLANDA

El tiempo que una persona gasta en averiguar, valores a pagar, descuentos disponibles, derechos por tercera edad o invalidez y demás interrogantes que por diversos motivos se generen, Conlleva un tiempo de espera que molesta a los usuarios, por que retrasa el normal proceso de recaudación, esto es reflejado en la encuesta realizada a los usuarios en el mes de junio del año 2016, ver apéndice C

Lo cual es corroborado por la entrevista realizada a los recaudadores, quienes señalan que el problema se agrava en los tres primeros meses de cada año. Donde se aglomera alrededor del 25% de los propietarios de bienes inmuebles, catastrados en total 30000 entre predios urbanos y rurales, que buscan cancelar aprovechar el descuento que contempla el código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD), que en su artículo 512, señala los respectivos descuentos en el primer semestre del año, siendo los descuentos más altos en los primeros tres meses. Y es donde la información juega un rol muy importante.

Esta molestia de no contar con información oportuna, tiene consecuencias directas en el cumplimiento de los pagos por parte del usuario, lo cual se corrobora en el área encargada de gestionar los cobros por la vía coactiva, la cual es una dependencia directa del área de tesorería, reflejada en la gráfica organizacional.

En donde sus informes anuales se refleja la alta tasa de morosidad de los usuarios, en el primer trimestre del año 2015 se reflejaba una tasa del 15%, comparado con el primer trimestre del año 2016 donde subió al 20% es decir un incremento del 5% con relación al año anterior, aumentando la cartera vencida en alrededor \$ 500,000.00

El Primer personero del área de coactivas manifiesta que no existe mala voluntad por parte de los usuarios de cumplir con sus obligaciones, sino deficientes medios de información, lo que hace que el usuario se desmotive de sus obligaciones, por lo menos en la mitad de ese monto.

SITUACIÓN PROBLÉMICA

En base a lo indicado se establece la siguiente situación problémica:

Insatisfacción de los usuarios de la tesorería del G.A.D. la Troncal.

CAUSAS

La información proporcionada por los principales actores del servicio al usuario nos da una amplia visión de las posibles causas de las inconformidades del usuario, de las cuales se pueden desprender diferentes estudios, en nuestro caso se abarcará la que mayor relevancia tiene para mejorar el servicio al usuario.

Se ha sintetizado en dos grandes grupos las causas que mayor disconformidad crean en el usuario:

- No existe servicio de información al usuario
- No existen herramientas informativas

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevara a cabo, guarda estrecha relación con las causas identificadas, por la relevancia que ha tomado el servicio de información en el presente estudio, la investigación a llevar a cabo se acerca a identificar las consecuencias en el proceso de recaudación al no existir el servicio de información.

Queda definido el problema de investigación de la siguiente manera:

¿Cómo incide la no existencia del servicio de información en la insatisfacción de los usuarios de la tesorería del G.A.D. la Troncal?

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para lograr obtener una secuencia lógica en la investigación es necesario conocer el entorno en la cual se desenvuelve. Por lo cual es necesario plantear algunas interrogantes de manera que dé mayor claridad a los objetivos en el cual enfocarse

¿Qué pagos se realiza en la tesorería del G.A.D. la Troncal?

¿Cuál es el proceso de recaudación?

¿Cuál es el nivel de insatisfacción de los usuarios de la tesorería?

¿Qué mejoras son factibles aplicar en el área de tesorería del G.A.D. la Troncal?

JUSTIFICACIÓN

La investigación planteada, representa una ayuda para las principales autoridades, ya que les da una visión clara de satisfacción del usuario en cuanto al servicio que recibe. Lo que ayuda a aplicar los correctivos necesarios en caso de ser posible aplicarlos.

Encaminarse a una cultura de calidad en un gobierno autónomo descentralizado, es de gran relevancia, porque se encamina a sus ideales primarios, a su fin mismo como institución pública, que es la de servicio a sus ciudadanos. Obteniendo Beneficios para el G.A.D. La Troncal, por la mayor cantidad de contribuyentes cancelando a tiempo sus obligaciones, y por ende los usuarios recibiendo atención oportuna

La correcta investigación y aplicación del estudio ayudaría a agilizar las recaudaciones, reducir tiempos de espera y consecuentemente la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado del cantón La Troncal.

Con la presente investigación también se puede establecer la incidencia de un servicio al usuario de calidad con la cantidad recaudada, comparada principalmente en los tres primeros meses del año.

VIABILIDAD

El estudio que se ha planteado cuenta con la aprobación de las principales autoridades, el cual representa una ventaja para obtener información relevante, de la cual puedo resumir que cuento con la apertura e información suficiente para llevar a cabo la investigación.

En cuanto a recursos financieros, resulta de poca trascendencia la cantidad necesaria para llevar a cabo la investigación por lo que se puede afirmar que está totalmente cubierta por recursos propios

Otro de los recursos indispensables para esta investigación es el tiempo que se requiere, por lo que se exige la disponibilidad total del tiempo necesario. Lo cual lo puedo obtener de un ajuste de horario en mis actividades personales. Completando así los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Identificar la problemática actual del servicio al usuario, en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado de la troncal

Objetivos Específicos

- Fundamentar el marco teórico de mejora de procesos y los sistemas de calidad de servicio
- Establecer el campo de acción del gobierno autónomo descentralizado de la troncal
- Detallar el marco metodológico utilizado en la presente investigación.
- Establecer una propuesta de mejora en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado de la troncal

CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

Los antecedentes que brindan soporte al siguiente trabajo, provienen de diversas investigaciones que demuestran la importancia de los servicios de información

Jira, (2015) investigaron el “**efecto que tiene la aplicación de los sistemas de información en los procesos contables y la influencia en la toma de decisiones de las pymes**”. Analizaron el efecto que tiene la aplicación de sistemas de información en los procesos contables y la influencia en la toma de decisiones de las pymes del municipio Santiago Mariño del estado Aragua. Utilizaron una investigación con diseño mixto, documental y de campo, tipo descriptivo, apoyado en una revisión bibliográfica. Trabajaron con una población de veinte y un (21) personas, que de igual forma sirvió como muestra.

Jira, (2015) utilizaron como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta y como instrumento el registro de observación directa y el cuestionario, siendo estos validados por la técnica de contenido por medio del juicio de expertos y la confiabilidad del cuestionario se efectuó haciendo uso del estadístico Kuder y Richardson. Ellos obtuvieron como resultado que la mayoría de los sistemas de información no se adaptan a las características y naturaleza de las PYMES. Que generaban un retraso en procesos contables que generan costos, debilidades que afectan en la influencia de la gerencia para tomar decisiones, concluyeron que los análisis del efecto de los sistemas de información son necesarios para el desarrollo empresarial.

Gálvez, Riascos, Contreras (2013) verificaron empíricamente **la influencia que sobre el rendimiento de las empresas tienen las tecnologías de información y comunicación (TIC)**. Estudiaron 1201 micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) de Colombia a las que consultaron sobre la disponibilidad y utilización de 8 herramientas TIC en ambiente web y sobre su rendimiento tanto a nivel global como específicamente en su rentabilidad, participación en el mercado, procesos internos, relaciones humanas y relaciones con el entorno. Para obtener sus resultados utilizaron regresiones lineales. Encontraron que las TIC influyen positivamente sobre los diferentes factores de rendimiento observados.

Alvial (2015) Analizó la gestión administrativa **del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Santos Michelena del estado Aragua** y para ello desarrolló tres objetivos específicos, que consisten en identificar el proceso de gestión para

conocer cómo se desarrolla, en segundo lugar, describir el sistema de control tributario que lleva a cabo esta alcaldía y por último analizó los resultados obtenidos para evaluar dicha gestión y otorgar las recomendaciones que correspondan.

Aplicó un estudio descriptivo, ya que se fundamenta en la observación, el método de investigación utilizado fue el método científico, para abordar los objetivos específicos realizaron la operacionalización de las variables intervinientes y así elaborar las preguntas que constituyeron el instrumento de recolección de datos, representado por un cuestionario de 33 ítems, el cual fue aplicado a la población total, para su análisis utilizaron la estadística descriptiva

Alvial (2015) Obtuvo como resultado, que la organización posee algunas deficiencias que se orientan a la falta de recursos tecnológicos adecuados para gestionar la recaudación, además de no contar con manuales de normas y procedimientos. Además, observó que no existe la unidad de auditoría interna, ni se utilizan indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 Satisfacción del usuario

Una de las bases en las cuales se sienta la presente investigación parte del concepto de, la satisfacción al usuario

La importancia de la satisfacción del usuario es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernández, 2011, p. 353).

Así también, el presente estudio utilizará como concepto esencial los sistemas de información, por ser un elemento importante en el servicio al usuario. “Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo”. (Laudon y Laudon, 1996, p. 9)

1.2.2 Principios administrativos

Se utilizó como base teórica, los 14 principios generales de la administración

Fayol (1916) definió estos principios en:

1. División del trabajo
2. Autoridad y Responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación de interés individual al interés general
7. Remuneración del personal
8. Centralización
9. Cadena de mando
10. Orden
11. Igualdad
12. Estabilidad del puesto
13. Iniciativa
14. Espíritu corporativo

Estos principios forman parte de la base teórica del presente estudio al constatar una jerarquía vertical en los gobiernos autónomos descentralizados.

1.2.3 Principios políticos

Los gobiernos autónomos descentralizados (G.A.D.) responden al nuevo modelo de descentralización y desconcentración implementado durante el gobierno del presidente Rafael Correa y plasmado en el plan nacional del buen vivir. Según consta en el código de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD), aprobado el 19 de octubre del 2010 donde consta los principios generales de la autonomía política, administrativa y financiera. Estos principios reflejan la base teórica de esta investigación. Por considerar el bienestar de la población como uno de sus principios.

Se definieron como principios generales de la autonomía política, administrativa y financiera a los siguientes:

Unidad. - Los distintos niveles de gobierno tienen la obligación de observar la unidad del ordenamiento jurídico (Constitución), la unidad territorial (no fomento a la separación y secesión), la unidad económica (un único orden económico-social y solidario) y la unidad en la igualdad de trato (todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades), como expresión de la soberanía del pueblo ecuatoriano.

Solidaridad. - Todos los niveles de gobierno tienen como obligación compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado y equitativo de las distintas circunscripciones territoriales.

Coordinación y corresponsabilidad. - Responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales.

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

Complementariedad. - Los gobiernos autónomos descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria.

Equidad interterritorial. - La organización territorial del Estado y la asignación de competencias y recursos garantizarán el desarrollo equilibrado de todos los territorios, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.

Participación ciudadana. - La participación es un derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía. El ejercicio de este derecho será respetado, promovido y facilitado por todos los órganos del Estado de manera obligatoria, con el fin de garantizar la elaboración y adopción compartida de decisiones.

Sustentabilidad del desarrollo. - Los GAD priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios.

El análisis interno que se pretende realizar, tiene su base teórica, en la cadena de valor de Porter, la cual representa una herramienta importante para realizar un análisis interno de una empresa.

1.2.4 La cadena de valor

Porter, M. (1985) definió la cadena de valor como una poderosa herramienta de análisis para la planeación estratégica.

Porter, M. (1985) Planteó que toda organización puede analizarse en virtud de la contribución de valor que genera cada una de sus actividades.

Estas actividades son denominadas primarias y de apoyo; las primarias involucran a aquellas que intervienen en la transformación de la materia prima e insumos en un producto terminado, así como el trabajo para comercializarlo. Estas actividades son:

Logística de entrada: recopilación de datos, recepción, almacenamiento y manipuleo de materias primas, materiales e insumos

Procesos: transformación de materias primas, materiales e insumos en el producto final

Logística de salida: depósitos, procesamiento de pedidos, documentación, informes y despacho de productos terminados.

Marketing y ventas: actividades de impulsión, publicidad, fuerza de ventas, promoción, etc y desarrollo de propuestas comerciales

Postventa: asistencia técnica, mantenimiento, garantías

Las actividades de apoyo sirven de soporte para que puedan desarrollarse las actividades primarias, estas son:

Infraestructura de la empresa: planificación, contabilidad, finanzas, gestión de inversiones

Administración de recursos humanos: incorporación de talentos, capacitación, motivación, compensaciones.

Desarrollo de tecnologías: diseño de productos y procesos, investigación de materiales, control, investigación de mercado, gestión de tecnología.

Compras y abastecimiento: adquisición de materiales, insumos, materias primas, espacios publicitarios, servicios de salud y otros.

1.2.5 Método Costo- beneficio

Para fundamentar las propuestas que este estudio se enfoca a proponer, es necesario establecer sus consecuencias directas, en cuanto a costos y beneficios que estas representan. Para lo cual se analizará esta importante relación, “La razón beneficio/costo se formuló, en parte con la finalidad de imprimir objetividad al análisis económico de la evaluación del sector público, lo cual reduce el efecto de los intereses políticos y particulares” (Blank, L. T., Tarquin, A. J., & Martínez, D. 1991, p. 326).

Las principales consideraciones para esta relación,

“Para realizar un análisis económico de alternativas públicas, si se consideran los costos (inicial y anual) los beneficios positivos y los contrabeneficios deberán estimarse con tanta exactitud como sea posible en unidades monetarias” (Blank et al. 1991, p. 329)

Cabe indicar que estas definiciones se ajustan a las herramientas de evaluación de factibilidad económica que se definen ampliamente en varios textos de ingeniería económica. Y las que se presentan a continuación, son las que se necesitan considerar para lograr el objetivo del presente estudio.

Las siguientes definiciones, establecen la base teórica de la evaluación de un proyecto del sector público, lo que permite utilizarla objetivamente en este trabajo de investigación. Los conceptos en cuanto a costos, beneficios y contrabeneficios, son el referente teórico, para el cálculo numérico de esta propuesta.

Blank et al. (1991) definieron:

Costos: estimación de gastos para la entidad gubernamental para la construcción, operación y mantenimiento del proyecto, menos cualquier valor de salvamento

Beneficios; ventajas que experimentará el propietario, el público.

Contrabeneficios: desventajas para el propietario cuando se lleva a cabo el proyecto bajo consideración. Los contra beneficios pueden consistir en desventajas económicas indirectas de la alternativa.

Blank et al. (1991) definieron la razón B/C convencional, probablemente la más ampliamente utilizada, calculada de la siguiente manera:

(Beneficios - contrabeneficios)

B/C= -----

Costos

Una vez establecido la forma que se van a obtener los valores del proyecto, es necesario, establecer la forma de considerar este resultado, para lo cual se establece una escala valorativa que permita llegar a conclusiones concretas, luego de obtener los resultados numéricos.

Blank et al. (1991) definieron los resultados que:

Si $B/C \geq 1.0$, se determina que el proyecto es económicamente aceptable para los estimados y la tasa de descuento aplicada

Si $B/C \leq 1.0$, el proyecto no es económicamente aceptable

1.2.6 Modelo “The service profit chain”

El modelo a seguir para la evaluación de la calidad de servicio, es el modelo “The service profit chain” (SPC), desarrollado por investigadores de la Harvard business school, el mismo que fue diseñado para empresas de servicios. Se escoge este modelo de gestión debido a la gran cercanía que tiene a este estudio, en cuanto a su forma de obtener la información de los actores del servicio. “SPC, analiza la manera en que la satisfacción del cliente y la actitud del personal impactan la rentabilidad de una empresa mediante la creación de valor” (Adí, G., 2003, p. 6)

Se propone una serie de relaciones entre los elementos que componen el SCP:

a) *La rentabilidad y el crecimiento son generados por la fidelidad del cliente.* Un cliente leal es el que más contribuye a generar resultados positivos para la empresa; se estima que un aumento del 5% en la fidelidad de los clientes impactará del 25 al 85% la rentabilidad de la empresa³. Esta cifra es alarmante, por lo que la empresa debe concentrar sus esfuerzos a la creación de valor y retención del cliente.

b) *La fidelidad es resultado de la satisfacción del cliente.* Un cliente satisfecho generalmente va a considerar la opción de volver a contratar el mismo servicio en caso de necesitarlo. Sin embargo, esta relación no siempre se cumple, ya que en el mercado actual, los clientes tienen diversas alternativas para un mismo servicio, y el costo de acceder a ellas no es muy alto. Además, otros factores como la publicidad y promociones en los precios pueden afectar la decisión de recompra del

consumidor. Por lo tanto, es sumamente importante medir los niveles de satisfacción del cliente mediante diversas fuentes y complementar los resultados para obtener información confiable respecto a la calidad del servicio. Las distintas fuentes para obtener información del cliente acerca del servicio son: encuestas realizadas a los clientes consistente y frecuentemente para calificar el servicio; retroalimentación por medio de las quejas y sugerencias realizadas por los clientes; retroalimentación por parte del personal en contacto con el cliente, ya que son ellos mismos quienes más aspectos pueden conocer acerca de las necesidades del cliente; y finalmente estudios de mercado para obtener información complementaria de los consumidores.

c) La satisfacción del cliente está influenciada por el valor del servicio. Los clientes no compran productos ni servicios, más bien compran resultados que les generen valor. En otras palabras, el valor que percibe el cliente es una relación entre los resultados que recibe, la manera en que estos resultados se brindan y el costo de acceder al servicio. A medida que esta relación sea más positiva, mayor será la satisfacción del cliente.

d) El valor del servicio se genera mediante la fidelidad y la productividad de los empleados. El esfuerzo de los empleados por proveer un buen servicio es uno de los principales aspectos que generan valor para el cliente. Un empleado leal a su empresa se sentirá motivado para desarrollar sus tareas productivamente. Es importante comunicar a los empleados el impacto que sus esfuerzos generan en la empresa y compensarlos por ello; esto es lo que genera el sentimiento de satisfacción en ellos.

e) La satisfacción de los empleados es generada por la calidad interna del servicio. La calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable, en el cual los empleados se sientan motivados por su trabajo, se reconozca el esfuerzo que realizan y los resultados que logran, y exista una buena relación entre cada persona que integra la empresa. Esta calidad de vida laboral permitirá al empleado sentirse satisfecho con su trabajo, fidelizarse a la empresa y reflejar estas sensaciones positivas en resultados positivos. (Adí, G., 2003, p. 7,8)

Para medir el impacto de las propuestas de mejora, es necesario establecer las métricas necesarias que fundamenten este proceso. En tal virtud se utilizará la escala de Likert, la misma que en investigaciones anteriores, se detallan su concepto y la manera de construirla.

Aguilera, J., García, J., Castillo, A. (2011) definieron, que las escalas de Likert, están formadas por un conjunto de preguntas referentes a actitudes, cada una de ellas de igual valor, cada una de ellas de igual valor. Los sujetos responden indicando acuerdo o desacuerdo. Se establecen generalmente cinco rangos, pero pueden ser tres, siete o más.

Aguilera, J., et al. (2011), definieron los pasos que se siguen para la construcción de una escala de Likert:

1. Descripción de la actitud o variable que se va a medir.
2. Construcción de una serie de ítems relevantes a la actitud que se quiere medir. Este paso se conoce también con el término de “operacionalización de la variable”.
3. Administración de los ítems a una muestra de sujetos que van a actuar como jueces, para que les asignen puntajes, según su sentido positivo o negativo.
4. Se asignan los puntajes totales a los sujetos de acuerdo al tipo de respuesta en cada ítem (la suma es algebraica).
5. Aplicación de la escala provisoria a una muestra apropiada. Cálculo de los puntajes escalares individuales.
6. Análisis de los ítems utilizados para eliminar los que resulten inadecuados.
7. Construcción de la escala final, con base en los ítems seleccionados.
8. Categorización jerárquica de la escala.
9. Cálculo de la confiabilidad y validez de la escala

1.2.7 Metodología lean service

Para sustentar el proceso de mejora, es necesario, estudiar un sistema que que nos permita evaluar las gestiones realizadas para mejorar los procesos, de varias definiciones se puede concluir que el servicio lean no es precisamente una modelo a seguir, mas bien se centra en la eficiencia en el proceso de operaciones de servicio orientado a los resultados, la cual representa su filosofía misma. La metodología lean, de acuerdo a investigaciones anteriores realizadas, para mejorar el proceso del servicio al cliente, se define:

“la metodología de implementación de lean service desarrollada por el autor, de tal forma que puede ser aplicada para cualquier tipo de empresa de servicios, esta metodología propuesta de lean service se basa en las condiciones expuestas por los autores para lograr alcanzar con éxito la implementación de un modelo lean service” (Cifuentes, L., 2015, p. 52)

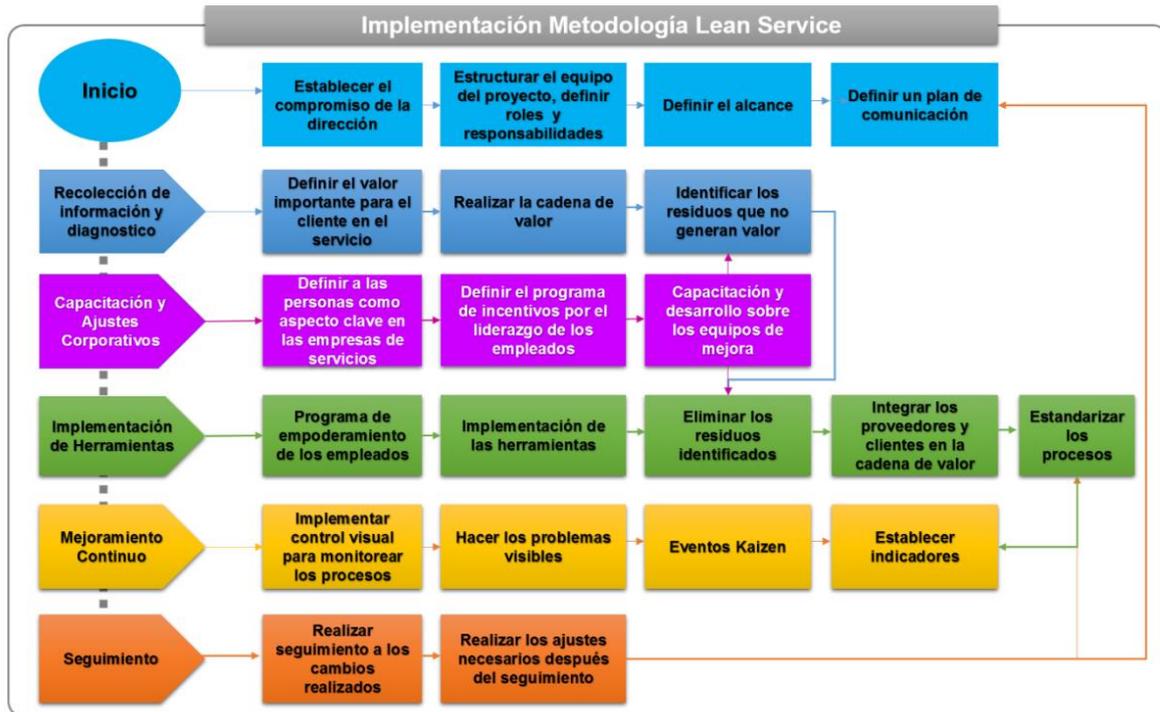


Ilustración 16. Metodología para la Implementación de Lean Service

Figura 1: Metodología para la implementación de lean service

Tomado de Cifuentes Sarmiento Luz Marina, tesis de grado para optar por el título de magister en diseño y gestión de procesos, Universidad de la sabana, Bogotá D.C., 2015 (<http://hdl.handle.net/10818/25948>)

Dentro de la metodología, que se propone, se cumple varias etapas, las cuales, en un orden cronológico, se detalla el proceso de esta metodología, que va desde establecer compromisos y responsabilidades, hasta realizar los respectivos seguimientos.

- Establecer el compromiso de la dirección: Se define el compromiso de los altos mandos a direccionarse a brindar un servicio de calidad.
- Estructurar el equipo de trabajo, sus roles y responsabilidades: define el equipo a cargo de este proceso y los que participan en los mismos con sus responsabilidades asignadas.
- Definir el alcance: es importante mantener un horizonte, una meta en donde se enfoque llegar, ubicar el proceso y sus respectivas mejoras que se quiere lograr.
- Definir plan de comunicaciones: se define los medios que se utilizaran para mantener la comunicación del proceso.
- Definir el valor importante para el cliente: se estudia la importancia del servicio prestado en el cliente, así como sus preferencias, gustos, valores agregados y no agregados.

- Definir la cadena de valor: establecer los parámetros actuales del servicio, para compararlos después de la implementación de las mejoras.
- Identificar los residuos que no generan valor: se identifican los procesos que generan gastos de tiempo o reprocesos.
- Definir a las personas: identificar al personal con las mejoras propuestas y motivarlas a participar de este nuevo proceso.
- Definir un programa de incentivos por el liderazgo que llegue a presentar las personas que aportan al proyecto “lean”: incentivar a quienes ayuden a mejorar el proceso propuesto.
- Capacitación y desarrollo sobre los equipos de mejora: la capacitación es un tema muy sensible porque permite agilizar procesos o entorpecerlos en caso de deficiente capacitación.
- Implementación de herramientas: es pasar de la teoría a la acción inmediata, implementando las herramientas adecuadas.
- Implementar herramientas de mejoramiento y control: permite controlar los cambios realizados a través de herramientas implementadas, que muestren el proceso y permitan controlarlo y mejorarlo.
- Establecer indicadores: para medir la situación actual y los cambios producto de los procesos de mejora, es necesario establecer indicadores
- Seguimiento: es importante seguir de cerca el proceso, en sus diferentes etapas, que sirve de retroalimentación para implementar las mejoras del caso

CAPITULO 2: MARCO LEGAL DEL G.A.D. LA TRONCAL

Para entender el marco legal en el cual se desenvuelven los gobiernos autónomos descentralizados es necesario recurrir al cuerpo legal en el cual se sustenta. En tal virtud, el código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD), aprobado el 09 de octubre del 2010, es quien sustenta el campo de acción del gobierno autónomo descentralizado de la Troncal.

2.1 GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS (GAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece las regulaciones específicas para cada uno de los gobiernos correspondientes a cada nivel territorial, al respecto se definen los órganos de gobierno, sus fines, composición, funciones, atribuciones y prohibiciones.

En correspondencia con las disposiciones constitucionales, el Código determina los marcos y características específicas que tendrán las funciones; ejecutiva, legislativa y de participación ciudadana de cada uno de los niveles de gobierno autónomo descentralizado, procurando el equilibrio y la armonía entre los mismos.

El presente Código establece las especificaciones para la composición de los consejos provinciales definida en la Constitución que, a más de la prefecta o prefecto y viceprefecta o vice prefecto, estarán integrados por las alcaldesas o alcaldes, o concejales o concejales en representación de los cantones; y representantes elegidos de entre quienes presidan las juntas parroquiales rurales. Con ello, se asegura una mayor articulación entre consejos provinciales, concejos municipales y juntas parroquiales rurales, y una adecuada representación de las unidades territoriales que componen la provincia.

Se consolida, la figura del gobierno municipal, ratificando su competencia en la organización y uso del suelo cantonal como elemento determinante para los planes de ordenamiento territorial que deben por mandato constitucional realizar los otros niveles de gobierno.

Para las parroquias rurales, se crea un marco normativo más desarrollado que aquel que constaba en la ley que las regulaba. Por ejemplo, se limita el ejercicio de fiscalización de los órganos legislativos; para la delegación obligatoria de la máxima autoridad ejecutiva se aumentó el plazo para tres días; la máxima autoridad ejecutiva tiene derecho al voto; se realizan modificaciones respecto de las disposiciones sobre los planes, presupuestos, comisiones, legislación, decisiones-votaciones, dietas y remuneraciones

2.1.1 Se precisaron las funciones de cada nivel de GAD

Para evitar las superposiciones, mejorar la complementariedad de los bienes y servicios públicos que brinda cada nivel de gobierno y garantizar con ello el cumplimiento de los derechos ciudadanos que manda la Constitución.

2.1.2 Disposiciones especiales de los gobiernos municipales

El Código unifica y compila todas las leyes existentes de los GAD razón por la cual se revisó y actualizó para la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Las modificaciones más relevantes de la ley:

- a. Se elevó el techo del tributo de la patente de cinco mil dólares (5.000 dólares) a veinte y cinco mil dólares (25.000 dólares);
- b. se actualizaron las normas de fraccionamientos por parcelaciones;
- c. se precisó más la competencia exclusiva de los gobiernos municipales de control y uso del suelo, diferenciándole de la competencia concurrente de ordenamiento territorial;
- d. se actualizaron las normas sobre las áreas verdes y comunales.

Un elemento de enorme trascendencia e importancia social consiste en la serie de prerrogativas que se establecen para que los gobiernos municipales y metropolitanos puedan solucionar y legalizar los asentamientos consolidados y de esa manera contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las ciudades.

2.1.3 Regímenes especiales

En el marco de la Constitución, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece, que los distritos metropolitanos autónomos, las circunscripciones Territoriales indígenas, afros ecuatorianos y montubios y la provincia de Galápagos son regímenes especiales que son formas de gobierno y administración del territorio, constituidas por razones de población, étnico culturales o de conservación ambiental. Su conformación tendrá lugar en el marco de la organización político administrativa del Estado.

2.1.4 Circunscripciones Territoriales indígenas, Afroecuatorianas y Montubias

Con el objetivo de impulsar la construcción del carácter plurinacional y pluricultural del Estado, definido en la Constitución, y reconocer las formas de autogobierno de los pueblos ancestrales, el Cootad establece normas específicas para la conformación de las

circunscripciones territoriales indígenas, afroecuatorianas y montubias (CTI, CTA y CTM). En función de ello, estas circunscripciones constituyen un régimen especial de gobierno establecido por autodefinición de los pueblos, nacionalidades y comunidades indígenas, afroecuatorianas y montubias, en el marco de la organización político administrativa del Estado, que ejercerán las competencias del nivel de gobierno autónomo correspondiente.

De conformidad a la Constitución, se regula la conformación de circunscripciones en el marco de la reconstitución de sus territorios ancestrales, sin perjuicio de división político-administrativa, que ejercerán las competencias del nivel de gobierno correspondiente y se guiarán por los principios de interculturalidad, plurinacionalidad y de acuerdo con los derechos colectivos; de este modo, las provincias, cantones y parroquias conformadas mayoritariamente por comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianos, montubias o ancestrales podrán acogerse a este régimen, a través de una consulta popular.

2.1.5 Descentralización y Sistema Nacional de Competencias

El Cootad regula, de conformidad con la Constitución, un Sistema Nacional de Competencias que tendrá un carácter obligatorio y progresivo, en el que se establecen competencias exclusivas para cada nivel de gobierno y se abre la posibilidad cierta de que se transfieran competencias desde el Gobierno Nacional a los GAD, pero de manera general. Es decir, lo que se transfiere a un municipio se tendría que transferir a todos; igual sucedería con los Consejos Provinciales o parroquias. Esto permitirá que los ciudadanos identifiquemos quienes son los titulares de una competencia, por tanto, a quienes se debe exigir rendición de cuentas. Además, ordenará qué hace cada nivel de gobierno en el territorio. En consecuencia, el ejercicio de la autonomía y la descentralización supone para los gobiernos autónomos descentralizados la responsabilidad y el reto de emprender un fortalecimiento institucional de cara a asumir sus roles.

Para la aplicación de este esquema de descentralización, el Cootad:

- Establece las características específicas de su carácter progresivo;
- Define los conceptos de sistema nacional de competencias, sistemas sectoriales, sectores privativos, estratégicos y generales;
- Precisa los conceptos de competencias exclusivas, adicionales, residuales, así como su concurrencia, tanto en la titularidad como en la gestión, según el caso; asimismo, se determinan los conceptos de facultades y actividades;
- Crea y define las funciones del Consejo Nacional de Competencias, organismo que estará a cargo de regular la transferencia obligatoria y progresiva de las competencias,

la gestión de competencias concurrentes, la asignación de las competencias adicionales y de las residuales y la resolución de los conflictos relacionados con el ejercicio de competencias;

- Especifica la normativa para las comisiones técnicas de costeo de competencias;
- Regula el ejercicio general de competencias;
- Detalla el ejercicio de las competencias exclusivas que la Constitución asigna a cada nivel de gobierno.
- Establece los procedimientos para la futura asignación de competencias adicionales y residuales;
- Regula el proceso de fortalecimiento institucional para que los gobiernos autónomos descentralizados asuman sus competencias;
- Norma el procedimiento de transferencia de competencias; y
- Detalla el proceso de intervención en la gestión de competencias.

En el Código se establecen las normas administrativas para los reclamos y recursos administrativos, para lo cual, antes no existía ley y los gobiernos autónomos se veían obligados a actuar en base al Estatuto del Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva.

2.1.6 Recursos Económicos

La Constitución determina que la transferencia de los recursos económicos para los gobiernos locales se realizará de manera predecible, directa, oportuna y automática y que no existirá transferencia de competencias sin el correspondiente traslado de recursos, y viceversa.

Con el apoyo de expertos matemáticos de las universidades del país y de los gremios de las autoridades locales, se elaboró un informe que llevó a la decisión de trabajar un nuevo modelo denominado A+B, que consiste en una fórmula de reparto del monto de las transferencias, que divide la distribución en dos tramos:

1.- Tomando como base el año 2010, se repartirá un tramo igual al entregado a los gobiernos autónomos en este año, el mismo que comprenderá todas las leyes generales y especiales existentes (total 19) a favor de los gobiernos descentralizados.

2.- El monto excedente se repartirá utilizando la fórmula de aplicación de cada uno de los criterios constitucionales y de acuerdo con una ponderación definida por la comisión, que se modificará después de dos años, con la actualización de la información originada en el censo de población y vivienda 2010 y con la información que deberán entregar los organismos pertinentes.

El resultado es un modelo que establece el crecimiento anual de las transferencias a los gobiernos autónomos en dos velocidades, la una para los gobiernos autónomos descentralizados con mejores condiciones de desarrollo territorial y la otra para los gobiernos con menores condiciones de desarrollo territorial. La aplicación de esta lógica a través de los años producirá el efecto esperado de alcanzar la provisión de una canasta de bienes y servicios públicos, independientemente de la localización de las personas.

El desarrollo de la fórmula de distribución de estos recursos se hace con estricto apego a las disposiciones constitucionales y al principio de equidad territorial en la asignación de los recursos: el tamaño de la población; la densidad poblacional, el índice de necesidades básicas insatisfechas, logros en el mejoramiento de los niveles de vida, capacidad fiscal, esfuerzo administrativo, la distribución de estos recursos se realizará asignando el 50% en partes iguales a todos los gobiernos autónomos y el otro 50% en base a la relación entre los gastos corrientes y gastos de inversión de cada uno de ellos y cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan de Desarrollo del GAD.

Por otra parte, se desarrollan de manera clara las otras dos fuentes de financiamiento dispuestas por la Constitución: (i) la generación de recursos propios potestades tributarias específicas y (ii) el endeudamiento de los gobiernos subnacionales (límites y mecanismos).

De igual forma, se mantienen de forma clara y explícita los recursos provenientes de las leyes 010 y 047.

2.1.7 Beneficios para la ciudadanía

El Art. 96 de la Constitución reconoce todas las formas de organización colectiva de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos. La norma suprema dice que las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; garantizando la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas.

Para la aplicación y desarrollo del derecho a la participación en los diversos niveles de gobierno, en el Cootad se propone la conformación de sistemas de participación ciudadana, que se regularán por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno y que tendrán una estructura y denominación propias. De esta manera cada gobierno autónomo descentralizado contará con una normativa propia correspondiente con sus características y en el marco de la Ley Orgánica de Participación y de la Constitución.

Este Sistema de Participación Ciudadana tiene que dar cuenta de procesos de planificación participativa, de presupuestación participativa, de mecanismos para rendir cuentas, tienen que establecerse también procesos a través de los cuales pueda llevarse a cabo el control social. Si una junta o un municipio no cumple con esto puede tener problemas hasta de carácter legal. Con esto lo que se busca es democratizar más la representación (autoridades) y hacer más participativa esa representación.

La Participación Ciudadana deliberará sobre las prioridades de desarrollo; participar en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial; elaborará presupuestos participativos de los gobiernos; participará en la definición de políticas públicas; generará las condiciones y mecanismos de coordinación para el tratamiento de temas específicos; fortalecerá la democracia local con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social; promoverá la participación e involucramiento de la ciudadanía en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo de los niveles territoriales; y por último, impulsará mecanismos de formación ciudadana para la ciudadanía activa.

En el Art. 303 del Cootad se detalla que la ciudadanía tiene derecho a participar en las audiencias públicas, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución, la ley y demás normativas; además, podrá solicitar la convocatoria a consulta popular sobre cualquier asunto de interés de la circunscripción territorial y revocatoria del mandato en el marco de lo dispuesto en la Constitución y las leyes.

Se señala que los grupos de atención prioritaria, tendrán instancias específicas de participación, para la toma de decisiones relacionadas con sus derechos. Los barrios y parroquias urbanas se reconocen como unidades básicas de participación ciudadana.

En tanto, el mecanismo de la silla vacía cumple un rol en la generación de prioridades de la agenda pública, de cómo se construye y con quién se discute. Todos estos mecanismos tienen que ser sintetizados en una ordenanza para el caso de municipios y consejos provinciales y reglamentado en el caso de las Juntas Parroquiales, para que se cree el sistema de participación Ciudadana de acuerdo con las circunstancias concretas de cada uno de los respectivos GAD.

2.1.8 Conclusión

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización tiene como uno de sus objetivos fundir en un solo cuerpo legal las normas que deban regir la actividad administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados, permitiendo simplificar y unificar las distintas leyes que los regularon en razón del anterior orden constitucional. En ese sentido,

el Código incorpora un conjunto de disposiciones que simplifican los procedimientos administrativos, así como la estructura organizacional de los gobiernos.

Cabe señalar, que este Código establece un conjunto de normas comunes para la gestión administrativa, el funcionamiento y la estructura organizacional de todos los niveles de gobiernos autónomos descentralizados, favoreciendo la homologación e integración administrativa, la complementación y la compatibilidad entre los mismos.

Por último, los distintos aspectos sobre este nuevo esquema de descentralización, autonomía y organización territorial del Estado ecuatoriano contenidos en el Cootad, constituyen un desafío trascendental para la agenda de transformación social, económica, democrática y de recomposición institucional del Estado ecuatoriano. La agenda de la descentralización y de la autonomía no puede estar reservada a planteamientos de un Estado mínimo o a reivindicaciones políticas exclusivas de sectores que tienden a la conservación del *status quo*.

Por el contrario, es necesario transformar el sentido igualitario de los procesos de descentralización, en la perspectiva de construir un estado democrático en procura de la igualdad, así como un desarrollo equilibrado y solidario. Una autonomía y descentralización efectiva, que no está encaminada a desmantelar el Estado sino a recuperar sus roles de planificación, regulación y redistribución, así como potenciar su capacidad de acción coordinada entre sus distintos niveles de gobierno, en busca de la solidaridad, la equidad territorial y la democracia. La descentralización y la autonomía tienen el desafío de democratizar la gestión de los gobiernos autónomos.

2.2 G.A.D. LA TRONCAL

El gobierno autónomo descentralizado de la troncal, en su escala organizacional, desde los más altos niveles de autoridad, enfocándonos en dirección al área de tesorería, hasta llegar al usuario; propósito del presente estudio, presenta el siguiente esquema organizacional.

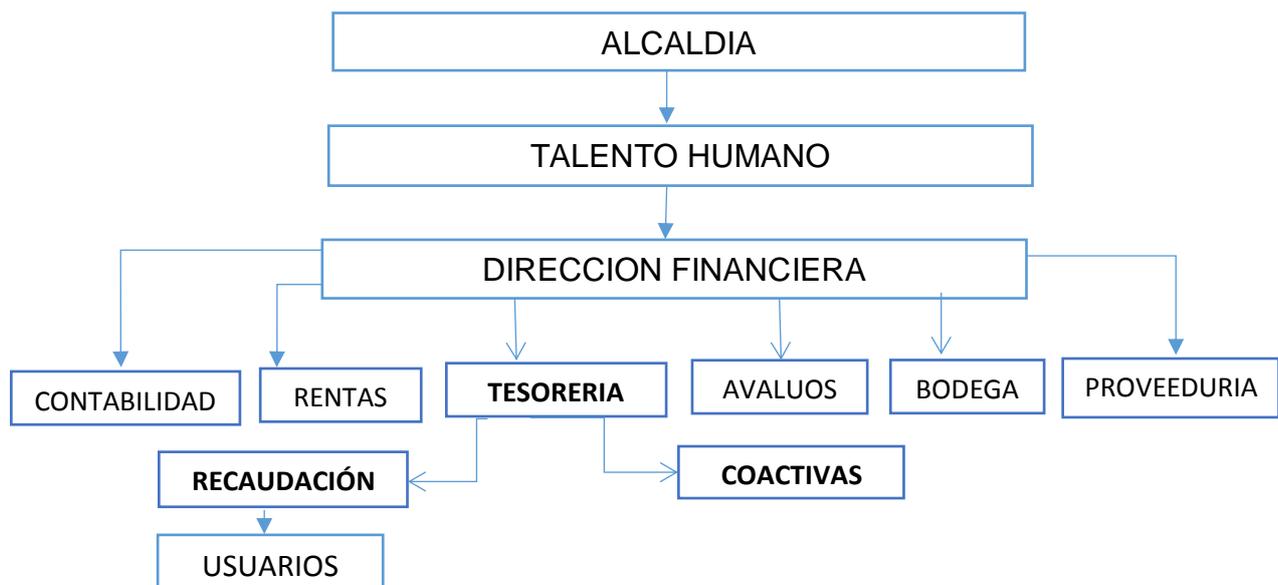


Figura 2: Organigrama de la tesorería del G.A.D. la Troncal

Los funcionarios públicos que se cuenta en el área de tesorería y sus dependencias directas, contando con los respectivos colaboradores, hasta llegar a los usuarios, están contabilizados de acuerdo al siguiente orden

TESORERIA

- 1 tesorera
- 1 Asistente de tesorería

COACTIVAS

- Notificadores
- 1 Jefe del área de coactivas

RECAUDACION

- 2 Recaudadores fiscales

USUARIOS

- 30000 Usuarios aproximadamente

2.3 PAGOS QUE SE REALIZAN EN LA TESORERÍA DEL G.A.D. LA TRONCAL Y SUS RESPECTIVOS PROCESOS

Los pagos que se realizan en ventanilla de la tesorería del G.A.D. la Troncal, provienen de diferentes fuentes, dependiendo del motivo que las genera. La investigación de despacho realizada en la tesorería y con los recaudadores, nos permite abordar el presente capítulo, con total amplitud

Las potestades de los gobiernos autónomos descentralizados de recaudar sus impuestos municipales contemplados en el código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD) aprobada el 19 de octubre del 2010. La cual en su artículo 491 de las clases de impuestos prediales, considera impuestos municipales los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana
- b) El impuesto sobre la propiedad rural
- c) El impuesto de alcabalas
- d) El impuesto sobre los vehículos
- e) El impuesto de matrículas y patentes
- f) El impuesto a los espectáculos públicos
- g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos
- h) El impuesto al juego
- i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales

De la mano de los pagos que se realizan, se encuentran los procesos que realiza el usuario para lograr su objetivo, que es la de obtener el servicio que requiere. Para ello se realizó una investigación interna, para conocer cuál es el proceso que siguen los diferentes pagos.

2.3.1 Pago por el impuesto sobre la propiedad urbana

El pago del impuesto sobre la propiedad urbana, se basa en su avalúo, el mismo que según el COOTAD, Artículo 495 lo establece como la suma del valor del suelo y de haberlas de las construcciones que se hayan edificado sobre el mismo. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos tributarios y no tributarios.

Para entender mejor el avalúo que le corresponde a cada predio, según la ordenanza Nro. 16-2015, del G.A.D. la Troncal, en su artículo 6 del valor de la propiedad, establece que los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición.

Estos valores, están definidos en la COOTAD.

- a) El valor del suelo, que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios unitarios de venta de inmuebles de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la superficie del inmueble.
- b) El valor de las edificaciones, que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un inmueble, calculado sobre el método de reposición
- c) El valor de reposición, que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

Cabe indicar que los valores por el suelo o valor del terreno, y el valor de las edificaciones, se definen luego de un proceso de cuantificación de acuerdo a sus características, que va desde la infraestructura básica, infraestructura complementaria, y servicios municipales.

La base que rige esta cuantificación, está contemplada en la ordenanza Nro. 16-2015 del G.A.D. municipal del cantón la Troncal, en su artículo 6, literal a y b

Una vez definido el valor de la propiedad se procede a la determinación del impuesto predial, definido en el artículo 11, de la ordenanza antes mencionada, donde se determina la cuantía al impuesto predial urbano. Se aplica la tarifa de 0.85/1000, calculado sobre el valor de la propiedad

Calculado el impuesto por predio urbano, se le agregan los adicionales, contemplado en el artículo 12, de la ordenanza Nro. 16-2015, adicional al cuerpo de bomberos, en el cual se aplica el 0.15 por mil del valor de la propiedad. Ley 2004-44 Reg. Of. No. 429, 27 septiembre de 2004

En el artículo 13, de la misma ordenanza se establece el impuesto anual adicional a propietarios de solares no edificados o de construcciones obsoletas en zonas de promoción inmediata, descrita en el COOTAD.

Para lo cual se aplica un impuesto anual adicional de acuerdo a las siguientes alícuotas:

- El 1% adicional que se cobrará sobre el valor de la propiedad de los solares no edificados
- El 2% adicional que se cobrará sobre el valor de la propiedad de las propiedades consideradas obsoletas, de acuerdo con lo establecido con esta ley

Cabe indicar que este impuesto adicional es sobre los propietarios de solares no edificados o de construcciones obsoletas en zonas de promoción inmediata, las cuales la municipalidad las definirá mediante ordenanza.

En el artículo 14 de la ordenanza Nro. 16-2015, consta el recargo a los solares no edificados, donde se establece el dos por mil (2°/00) anual, que se cobrará a los solares no edificados, hasta que se realice la edificación. Para su aplicación se estará a lo dispuesto en el COOTAD.

Después de toda esta información acerca del predio urbano, para conocer de cerca de donde provienen los montos que cada usuario cancela por concepto de impuesto por predios urbanos, actualmente el G.A.D. la Troncal pone a disposición de los usuarios la siguiente dirección electrónica para consultar el monto total a cancelar. Para los cual es necesario conocer la clave catastral de su predio. (http://www.latroncal.gob.ec/WEB14/SGM/SGM_INICIO.PHP)

2.3.1.1 Proceso en el pago por el impuesto sobre la propiedad urbana.

Una vez definido el monto a cancelar por el impuesto al predio urbano, podemos identificar el proceso que sigue el usuario para realizar su pago.

De acuerdo a los recaudadores, los usuarios que cancelan oportunamente sus obligaciones no suelen tener ningún tipo de inconveniente al momento de cancelar, mientras que quienes cancelan montos adeudados siempre presentan dudas sobre el monto a cancelar, por los intereses generados y en algunos casos por procesos de coactivas en curso.

Para el proceso normal de pago se establece la siguiente dinámica.

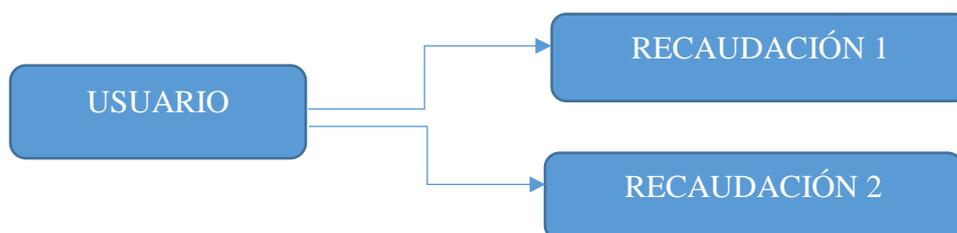


Figura 3: Proceso en el pago al impuesto a la propiedad urbana

Este proceso nos indica que el usuario únicamente se acerca al punto de recaudación 1 o 2, según la disponibilidad del momento. Por lo que cancelar este impuesto se torna sencillo una vez que se tenga claro el monto adeudado y de donde provienen los valores.

2.3.2 Pago por el impuesto sobre la propiedad rural

El impuesto sobre la propiedad rural, tiene similares características que el impuesto sobre la propiedad urbana, en cuanto a su forma de valorar la propiedad, con algunas variantes, propias de las inmuebles rurales.

En la ordenanza Nro. 15-2015, del gobierno autónomo descentralizado la Troncal, en el artículo 6 sobre el valor de la propiedad, manifiesta que serán valorados los predios rurales mediante aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición, previstos en los artículos 495,515 y 516 del COOTAD.

Estos valores, están definidos en la COOTAD.

- a) El valor del suelo, que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios unitarios de venta de inmuebles de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la superficie del inmueble.
- b) El valor de las edificaciones, que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un inmueble, calculado sobre el método de reposición
- c) El valor de reposición, que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

En la valoración de los bienes inmuebles rurales, en cuanto al valor del suelo o valor de terreno, en el artículo 6 literal “a” de la ordenanza antes mencionada, esta valoración, se establece sobre la información de carácter cualitativo de la infraestructura básica, de la infraestructura complementaria, comunicación, transporte y servicios municipales, información que cuantificada mediante procedimientos estadísticos permitirá definir la estructura del territorio rural y establecer sectores debidamente jerarquizados.

Los factores de aumento o reducción del valor del terreno, están definidos por aspectos como:

- Geométricos: Forma del predio, extensión del predio
- Topográficos: A nivel, sobre/bajo nivel, escarpado, accidentado

- Accesos y vías de comunicación: Primer orden, segundo orden, tercer orden, herradura, fluvial, férrea
- Calidad del suelo: De acuerdo al análisis de laboratorio, se definirán en su orden desde la primera como la de mejores condiciones, hasta la octava que sería la de peores condiciones.
- Servicios básicos: Electricidad, abastecimiento de agua, alcantarillado, teléfono, transporte

Una vez definido los factores que se consideran para valorar la propiedad, se puede establecer el monto que debe de pagar el usuario de acuerdo al valor de su propiedad.

En el artículo 12 de la ordenanza Nro. 15-2015 de la determinación del impuesto predial se determina la cuantía, de 0.85/1000, calculado sobre el valor de la propiedad

Los adicionales constan en el artículo 13, adicional al cuerpo de bomberos, donde se aplicará el 0.15 por mil del valor de la propiedad. Ley 2004-44 Reg. Of. No. 429, 27 septiembre de 2004

Establecido los montos que se cancelan y de donde provienen, el usuario puede cancelar inmediatamente sus impuestos en alguna ventanilla de recaudación

Para asegurarse del monto a cancelar puede consultar el monto adeudado por este concepto en la siguiente dirección electrónica. Para lo cual debe conocer su clave catastral. (http://www.latroncal.gob.ec/WEB14/SGM/SGM_INICIO.PHP)

2.3.2.1 Proceso en el pago por el impuesto sobre la propiedad rural.

El proceso que sigue el usuario para el pago de impuesto por predios rurales, es el mismo que se sigue para el pago de impuestos por predios urbanos.

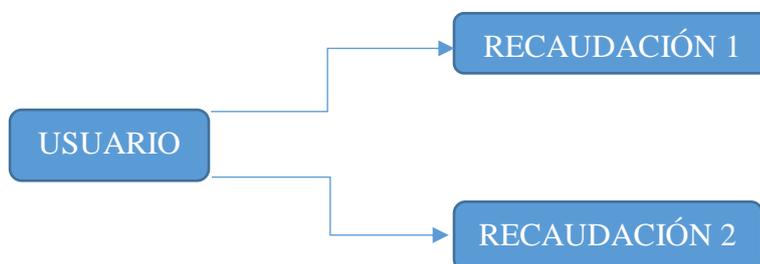


Figura 4: Proceso en el pago al impuesto a la propiedad rural

En este proceso al igual que en el anterior, el usuario se acerca a cualquiera de las ventanillas de recaudación a cancelar su impuesto, una vez que tiene claro el monto adeudado.

2.3.3 Pago por el impuesto de alcabalas

Este tipo de impuesto que se cancela por el traspaso de dominio de bienes inmuebles, según consta el COOTAD, en el artículo 527. Donde se menciona los actos jurídicos que son objetos del impuesto de alcabala. Los cuales son:

- a) Los títulos traslaticios de dominio onerosos de bienes raíces y buques en el caso de ciudades portuarias, en los casos que la ley lo permita
- b) La adquisición del dominio de bienes inmuebles a través de prescripción adquisitiva de dominio y de legados a quienes no fueren legitimarios
- c) La constitución o traspaso, usufructo, uso y habitación, relativos a dichos bienes
- d) Las donaciones que se hicieren a favor de quienes no fueren legitimarios y
- e) Las transferencias gratuitas y onerosas que haga el fiduciario a favor de los beneficiarios en cumplimiento de las finalidades del contrato de fideicomiso mercantil.

Para lo cual se manifiesta su regulación de este cobro en la ordenanza Nro. 003-2012 en el artículo 6, que manifiesta:

La oficina de comprobación y rentas, al mismo tiempo de efectuar el cálculo del impuesto de alcabala, establecerá el monto que debe pagarse por concepto del tributo, establecido en la presente ordenanza, y procederá a la emisión de los títulos de crédito respectivos, los mismos que luego de ser refrendados por el director financiero pasaran a la tesorería municipal para su cobro.

2.3.3.1 Proceso en el pago por el impuesto de alcabalas.

Para cancelar este tributo, el usuario se acerca a la ventanilla de comprobación y rentas, para que realicen el respectivo cálculo de este tributo, luego del cual pasa a la ventanilla de recaudación, para hacer efectivo este pago.

Para lo cual el proceso que sigue el usuario, se grafica de la siguiente manera.

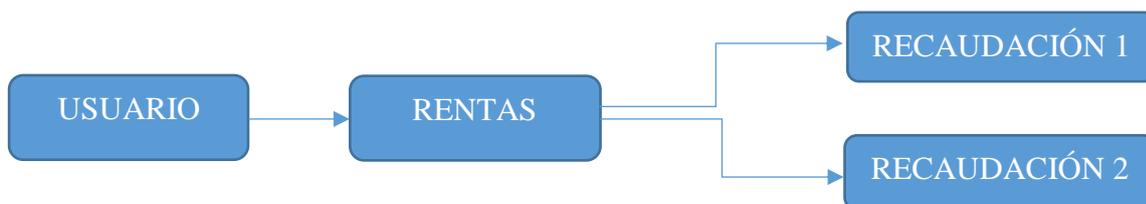


Figura 5: Proceso en el pago por el impuesto de alcabalas

2.3.4 Pago por el impuesto sobre los vehículos

El impuesto que el usuario cancela por este concepto, está contemplado en la ordenanza sustitutiva para la aplicación y el cobro del impuesto a los vehículos en el cantón la Troncal

En el artículo 3, se define que, los sujetos pasivos son todos los propietarios de los vehículos, sean personas naturales o jurídicas domiciliadas en el cantón la Troncal

Para conocer el monto a pagar se dispone en el artículo 6 la base imponible, que es el avalúo de los vehículos que consten registrados en el servicio de rentas internas y en la jefatura provincial de tránsito del cañar, y la comisión de tránsito del guayas.

Para la determinación del impuesto se aplicará la siguiente tabla

Tabla 1

Base imponible, para la tarifa del impuesto sobre los vehículos

BASE IMPONIBLE		TARIFA
DESDE US \$	HASTA US \$	US \$
0	1000	0
1001	4000	5
4001	8000	10
8001	12000	15
12001	16000	20
16001	20000	25
20001	30000	30
30001	40000	50
40001	En adelante	70

Nota. Tomado de la ordenanza Nro. 005 - 2012

En el artículo 7, aclara las respectivas exenciones, a los cuales se refiere es a los vehículos oficiales al servicio:

- a) De la cruz roja ecuatoriana, como ambulancias y otros con igual finalidad y
- b) Del cuerpo de bomberos como autobombas, coches, escala y otros vehículos especiales contra incendio

Además, están exentos de este impuesto los vehículos que importen o que adquieran las personas con discapacidad, según lo establecido por la ley sobre discapacidades.

Una vez definido el monto a cancelar por el usuario que posea alguna clase de automotor o vehículo en general, que se encuentre dentro de la jurisdicción cantonal. Puede proceder a cancelar el monto correspondiente en cualquier ventanilla de recaudación.

2.3.4.1 Proceso en el pago del impuesto sobre vehículos.

Para realizar este tipo de pago, el usuario que ocupa este servicio, necesita conocer el valor adeudado, en la ventanilla de comprobación y rentas. Por lo que una vez cuantificado el valor, procede inmediatamente a cancelar en cualquier ventanilla de recaudación. El proceso queda graficado de la siguiente manera:

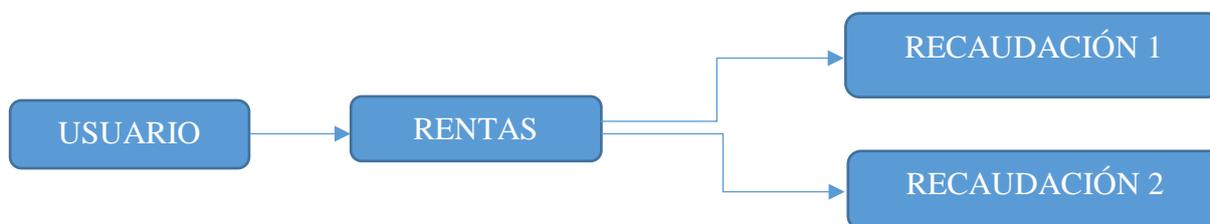


Figura 6: Proceso en el pago por el impuesto sobre vehículos

2.3.5 Pago por el impuesto de patentes

Este impuesto que cancelan aquellos usuarios que se encuentran en el ejercicio permanente y habitual de las actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales en libre ejercicio, domiciliados o con establecimiento dentro del cantón la Troncal; según consta en la ordenanza Nro. 19 – 2015 la cual es la ordenanza para la determinación, administración, control y recaudación del impuesto de patentes en el cantón la Troncal.

Para efectos de este impuesto, el usuario debe conocer la base imponible sobre el cual se determina la cuantía del impuesto de la patente. Para lo cual en el artículo 15 de la ordenanza ya mencionada se define las siguientes reglas:

- a) Para las personas naturales o jurídicas y sociedades de hecho a excepción de bancos, cooperativas y demás entidades financieras, que estén obligados a llevar contabilidad, la base del impuesto será la diferencia existente entre el total de activos y el total de

pasivos que conste en el Balance General al cierre del ejercicio económico del año inmediato anterior, presentado en el Servicio de Rentas Internas, Superintendencias de Compañía, de Bancos, de Comunicación, de la Economía Popular y Solidaria, según el caso, a cuyo efecto deberán declarar en los formularios, canales o medios electrónicos que la Municipalidad disponga;

b) Para los bancos, cooperativas y demás entidades financieras, sean matrices o sucursales, para la base imponible, se tomará como patrimonio el saldo de su cartera local, al 31 de diciembre del año inmediato anterior, según el informe presentado a las Superintendencias de Bancos o de la Economía Popular y Solidaria; a cuyo efecto deberán declarar en los formularios, canales o medios electrónicos que la Municipalidad disponga.

Para establecer la tarifa correspondiente al impuesto anual de patente, según sea el caso del usuario, el artículo 16 de la misma ordenanza, establece un mínimo de diez dólares y la máxima de veinte y cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, de la siguiente manera:

Tabla 2

Tabla para el cálculo de la tarifa del impuesto por patente anual

RANGO	FRACCION BASICA	FRACCION EXCEDENTE	TARIFA BASICA	EXCEDENTE F. BASICA %
1	0,01	2.000,00	10,00	
2	2000,01	5.000,00	15,00	0,18
3	5000,01	10.000,00	50,00	0,17
4	10000,01	20.000,00	100,00	0,16
5	20000,01	40.000,00	200,00	0,15
6	40000,01	80.000,00	400,00	0,14
7	80.000,01	160.000,00	800,00	0,13
8	160.000,01	320.000,00	1.600,00	0,12
9	320.000,01	750.000,00	3.200,00	0,11
10	750.000,01	2.000.000,00	6.400,00	0,1
11	2.000.000,01	2.400.000,00	7680,00	0,09
12	2.400.000,01	2.800.000,00	8.960,00	0,08
13	2.800.000,01	3.200.000,00	10.240,00	0,07
14	3.200.000,01	3.600.000,00	11.520,00	0,06
15	3.600.000,01	4.000.000,00	12.800,00	0,05
16	4.000.000,01	4.500.000,00	14.080,00	0,04
17	4.500.000,01	4.900.000,00	15.360,00	0,03
18	4.900.000,01	5.500.000,00	17.000,00	0,02
19	5.500.000,01	5.900.000,01	19.000,00	0,01
20	5.900.000,01	En adelante	25.000,00	

Nota. Tomado de la ordenanza Nro. 19-2015

Se establecen las tarifas especiales para dos tipos de usuarios que se detallan:

- a) Los profesionales de libre ejercicio profesional que tengan su actividad económica dentro del cantón La Troncal y que poseen o vayan a poseer el Registro Único de Contribuyentes cuyo patrimonio consiste en su capacidad profesional, pagarán una tarifa única de \$ 20,00 (veinte dólares de los Estados Unidos de América).

b) Los del sector del comercio que posean RISE pagarán una tarifa única igual al valor anual del pago del RISE que para el efecto lo calcula el SRI, pero que en ningún caso será menor a diez dólares de los Estados Unidos de América, en esta tarifa especial se encuentran también los comerciantes asociados que posean RISE.

Es importante, definir de forma clara las reducciones, exenciones y estímulos con los que se manifiesta en esta ordenanza, en el capítulo 20, 21,22, respectivamente

ART. 20.- REDUCCIÓN DEL IMPUESTO. - Cuando un negocio demuestre haber sufrido pérdidas conforme a la declaración aceptada en el Servicio de Rentas Internas, o por fiscalización efectuada por la predicha entidad o por el GAD Municipal La Troncal, el impuesto se reducirá a la mitad. La reducción será hasta de la tercera parte, si se demostrare un descenso en la utilidad de más del cincuenta por ciento en relación con el promedio obtenido en los tres años inmediatos anteriores.

ART. 21.- DE LAS EXENCIONES. - De conformidad con lo dispuesto en el Art 550 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, estarán exentos del pago del impuesto anual de patente únicamente los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. Para este efecto, el GAD Municipal La Troncal, podrá verificar e inspeccionar el cumplimiento de las condiciones de la actividad económica de los artesanos, para fines tributarios, en observancia de lo que dispone el Art. 2 de la Ley de Defensa del Artesano.

Los Artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, deberán presentar por única vez el documento justificativo, el mismo que deberá registrarse en el catastro de patente que mantiene la Jefatura de Comprobación de Rentas del GAD Municipal La Troncal, para cuyo efecto, incluirá en su base de datos, la fecha de inscripción y caducidad de dicha calificación. Por lo tanto, mientras el mismo esté vigente, el sujeto pasivo gozará de la exención que habla el inciso anterior, sin que para ello sea requisito presentar el certificado anualmente.

PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.

a) Gozarán de la exención total las personas mayores a sesenta y cinco años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de cinco remuneraciones básicas unificadas o que su patrimonio no exceda de quinientas remuneraciones básicas

unificadas. Si la renta o patrimonio exceda de las cantidades determinadas, la patente se pagará se por la diferencia.

b) Para obtener tal exención bastará presentar la cédula de identidad y ciudadanía, o el carné de jubilado o pensionista del Seguro Social Ecuatoriano.

La exoneración es aplicable al impuesto, mas no a la obligatoriedad de declarar y obtener el formulario de patente municipal anual, pago de tasas y demás gastos administrativos en papelería y sistemas computarizados municipales.

ART. 22.- ESTIMULO TRIBUTARIO. - Serán aplicados en favor de todas las personas naturales o jurídicas que realicen nuevas inversiones en las actividades para el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas, de beneficencia, así como las que protejan y defiendan el ambiente, de conformidad al art 498 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

El beneficio consiste en reducir en un cincuenta por ciento los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de la patente municipal y tendrá un plazo máximo de cinco años improrrogables.

Sin dudas toda esta información, resulta indispensable a la hora de optar por los beneficios que ofrecen las distintas leyes.

Una vez definido el monto que el usuario debe cancelar por concepto de este impuesto. Se encuentra listo para acudir a la ventanilla de recaudación a realizar su respectivo pago.

2.3.5.1 Proceso en el pago del impuesto de patentes.

Luego de haber analizado el pago que realizan los usuarios para cancelar este impuesto, es importante conocer que proceso sigue para realizar esta operación

Toda la información que se ha analizado, la realiza el área de comprobación y rentas, en su respectiva ventanilla, para luego enviarla a la ventanilla de recaudación a efectuarse el cobro.

El proceso queda definido de la siguiente manera

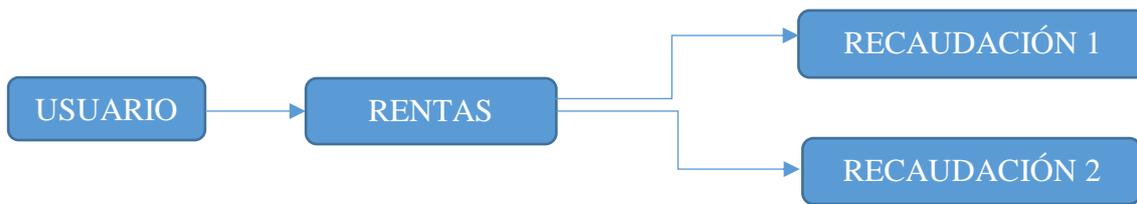


Figura 7: Proceso en el pago por el impuesto de patente

2.3.6 Pago por el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos

Este impuesto que se genera por la utilidad que proviene de la compra-venta de predios urbanos, los cuales se establece en la “ordenanza sustitutiva para la aplicación y cobro del impuesto a las utilidades en compra-venta de casas y terrenos y plusvalía de dichos bienes”

Esta ordenanza Nro. 003-2012, donde en el Artículo 1, señala que son sujeto de la obligación tributaria de esta ordenanza, los que como dueños de los predios los vendieren obteniendo la utilidad imponible y por consiguiente real, los adquirientes hasta el valor principal del impuesto que no se hubiere pagado al momento en que se efectuó la venta.

En la misma ordenanza se determina la base imponible en el artículo 3, donde se establece que la base imponible para el cobro del impuesto, será la diferencia entre el precio de compra del inmueble por parte del vendedor y el de la venta actual, menos las siguientes rebajas o deducciones:

- a) El valor de las mejoras que se hayan introducido en el inmueble, desde la fecha de adquisición hasta su venta;
- b) Los valores pagados por Contribuciones Especiales de Mejoras;
- c) Los costos en los que incurrió el vendedor para la adquisición del inmueble, los mismos que se justificarán con la presentación de los comprobantes y certificados;
- d) El 5% de las utilidades líquidas por cada año que haya transcurrido a partir del momento de la adquisición hasta la venta, sin que en ningún caso el impuesto al que se refiere esta Ordenanza puede cobrarse una vez transcurridos veinte años a partir de la adquisición;
- y,
- e) La desvalorización de la moneda, según informe al respecto del Banco Central del Ecuador.

Una vez determinada la base imponible, se procede a calcular el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos, la cual se encuentra establecida en la ordenanza mencionada, en su artículo 5.

Tabla 3

Tabla para el cálculo del impuesto a las utilidades y plusvalía

Fracción básica En dólares	Exceso hasta En dólares	Impuesto sobre fracción básica	Impuesto sobre fracción excedente
1,00	2.000,00		4,00 %
2.001,00	5.000,00	80,00	5,50 %
5.001,00	10.000,00	160,00	6,00 %
10.001,00	15.000,00	240,00	6,50 %
15.001,00	20.000,00	320,00	7,00 %
20.001,00	25.000,00	400,00	7,50 %
25.001,00	30.000,00	480,00	8,00 %
30.001,00	50.000,00	768,00	8,50 %
50.001,00	70.000,00	1.228,80	9,00 %
70.001,00	90.000,00	1.966,08	9,50 %
90.001,00	En adelante	3.145,73	10,00 %

Nota. Los impuestos a las utilidades y plusvalía son sobre la transferencia de bienes urbanos. Tomado de la ordenanza Nro. 003-2012

Con esta información, el usuario, fácilmente puede ubicar, que monto le corresponde cancelar, cabe indicar, que este cálculo y determinación de este impuesto lo determina el departamento de comprobación y rentas.

2.3.6.1 Proceso en el pago del impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos

Este impuesto que cancelan los usuarios, por la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos, sigue un proceso para poder ser cancelado.

El área de comprobación y rentas es la encargada de realizar los cálculos antes descritos y ubicar el impuesto que el usuario debe de cancelar.

Una vez definido el monto a cancelar, el usuario luego de conocer el origen de este monto, procede a cancelar en la ventanilla de recaudación.

Representado gráficamente el usuario, tiene que seguir el siguiente proceso.

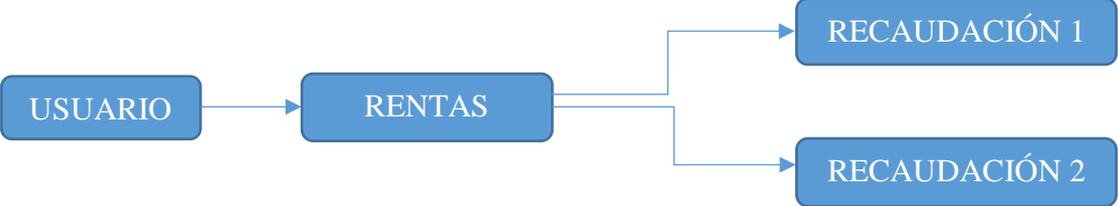


Figura 8: Proceso en el pago por el impuesto a las utilidades y plusvalía

CAPITULO 3: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En el presente capítulo, se definirá la forma en la que llevaremos a cabo el estudio propuesto, Estudio para la propuesta de mejora del servicio al usuario en el área de tesorería del G.A.D. la Troncal. En este punto la investigación toma un rumbo cierto, debida a las vías utilizadas para lograr los objetivos propuestos

Recomendar las posibles mejoras que al final de la investigación resulte necesario implementar, nace desde este capítulo, donde de acuerdo al método utilizado se evidenciará la gran necesidad de contar con estas mejoras.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación a realizarse en el presente estudio, se lo escogerá de acuerdo a los conceptos planteados, por anteriores investigaciones, donde definen los diferentes tipos de estudio: Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, cada una con su respectivo alcance

Hernández y Fernández (2006) definieron:

Exploratorio: Investigan problemas poco estudiados, indagan en una perspectiva innovadora

Descriptivo: Consideran a un fenómeno y sus componentes, miden conceptos, definen valores

Correlacionales: Ofrecen predicciones, explican la relación entre variables, cuantifican relaciones entre variables

Explicativos: determinan las causas de los fenómenos, generan un sentido de entendimiento, combinan sus elementos en un estudio.

Una vez entendido el alcance que cada uno de los tipos de investigación tiene, podemos considerar al tipo descriptivo como el mejor aliado para la investigación que se propone en este estudio, pues se intenta medir el concepto de los usuarios en cuanto al servicio que reciben, definir valores en cuanto a su incidencia,

Poloni (2012), concluyó que la estadística descriptiva busca describir un conjunto de datos en forma cuantitativa.

Para lo cual se muestra el siguiente gráfico, para una fácil comprensión de las dimensiones del tipo de estadística descriptivo.

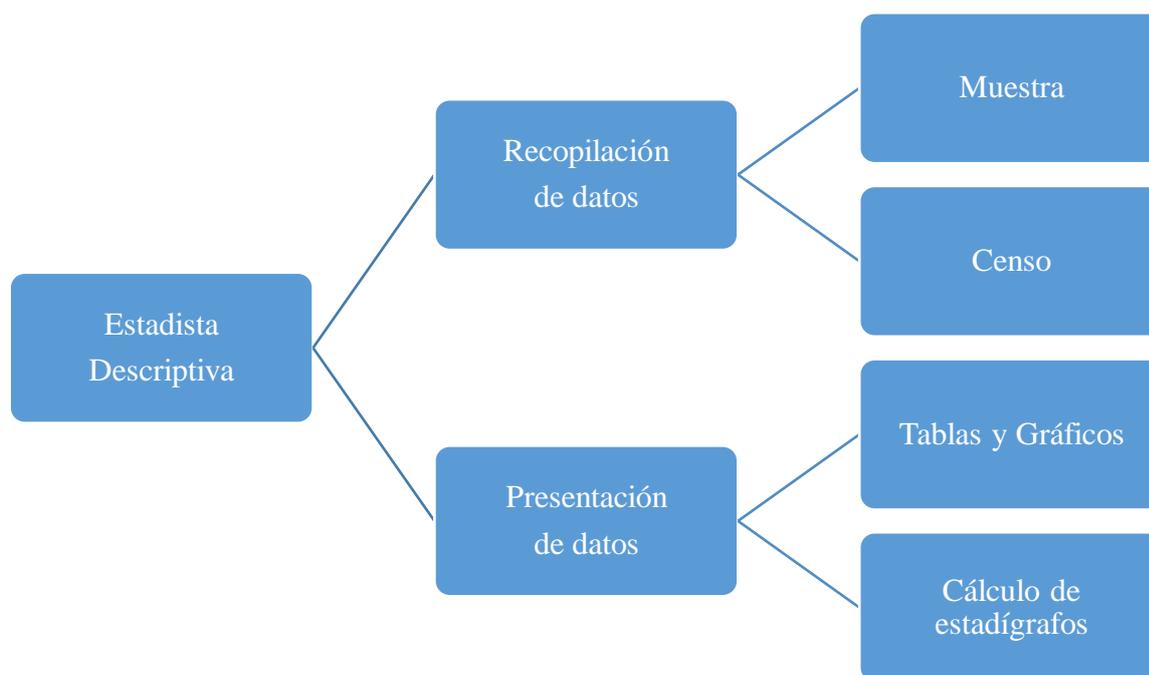


Figura 9: Estadística descriptiva

Tomado de Poloni Izeta Claudio, Documento docente, estadística descriptiva: análisis de datos en sección transversal, Pontificia universidad católica de Valparaíso, Chile, 2012

En el presente estudio se describieron las necesidades de los usuarios en cuanto al servicio que reciben de la tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal, los alcances que tiene el no contar con la información adecuada al realizar sus pagos.

De igual manera se describió el proceso de recaudación que tiene que pasar el usuario al realizar sus pagos, las normativas legales vigentes que regulan los valores que cada usuario debe cancelar de acuerdo a su condición o característica del servicio que recibe.

3.2 ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque utilizado para la investigación, nace de los medios de información disponibles para el estudio, por lo cual el método de investigación cualitativa y cuantitativa, resulta el método con mayores bondades para el presente estudio.

El método de investigación cualitativa y cuantitativa es “la concepción de métodos cimentada en las distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas para analizarla” (Bernal, 2010, p. 60)

Abordado el concepto de este método de investigación, se procede a conceptualizar los dos métodos.

El Método Cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Y concluye que; este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010, p. 60)

Bonilla y Rodríguez (2000) citado por Bernal Cesar (2010), Conceptualizaron que: el método cualitativo o método no tradicional se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

A partir de estas definiciones podemos enfocar el estudio hacia el método de investigación cuantitativo, pues con el mismo se pretende medir la insatisfacción de los usuarios al realizar sus pagos en tesorería del G.A.D. la Troncal, y así llegar a deducir las relaciones existentes entre las variables de la investigación. Las cuales podemos representarlas en las formas de presentación de datos, propuesto en el tipo de investigación, la cual nos indica que puede ser mediante gráficos.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Métodos

Para definir el método adecuado con el cual basar el presente estudio es necesario conocer un poco de ellos, “el método científico en dependencia de los procedimientos que utiliza durante su desarrollo se clasifica en: Teórico y empírico” (Martínez y Rodríguez, s.f., p. 4)

El método teórico permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensoperceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción. El método empírico posibilita revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección sensoperceptual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. (Martínez y Rodríguez, s.f, p. 4)

Martínez & Rodríguez (s.f) definieron los métodos inherentes a los métodos empíricos:

Los métodos de la observación científica; el cual permite conocer la realidad mediante la sensopercepción directa de entes y procesos

El método de la medición; el cual se desarrolla con el objetivo de obtener información numérica acerca de una propiedad o cualidad del objeto, proceso o fenómeno, donde se comparan magnitudes medibles conocidas.

El método experimental; siendo el más complejo y eficaz, donde el investigador interviene sobre el objeto de estudio modificando a este directa o indirectamente, para crear las condiciones necesarias que permitan revelar sus características fundamentales y sus relaciones esenciales.

Con estas definiciones, la investigación gira en torno al método empírico por ser el que se ajusta a la realidad del entorno. Al tratarse de información que se encuentra en la observación de la problemática que se da en las ventanillas de recaudación, en la medición del grado de insatisfacción de los usuarios, el método empírico es el adecuado para recolectar información importante.

3.3.2 Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizara para este estudio se dividen básicamente en dos aspectos esenciales

3.3.2.1 Las técnicas de recolección de información

Para obtener información de primera línea se necesita obtenerla de los principales actores por ello las fuentes primarias nos permite obtener información desde el lugar de los hechos y las herramientas que nos permite obtener esta información son:

- La encuesta
- La entrevista

3.3.2.2 Las técnicas de análisis de la información

Para el análisis de la información, se utilizará las tablas dinámicas de Excel, donde se pueda mostrar la información recabada en gráficos ilustrativos los diferentes resultados que obtengamos de las encuestas.

3.3.3 Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizaran en la investigación, se derivan de los diferentes entornos como son: La investigación interna y la investigación externa

Investigación interna: Es la investigación dentro de la institución y el instrumento que se puede utilizar es el censo, por el bajo número de personas, que pueden proporcionar información confiable.

Investigación externa, en este entorno de la investigación que está dirigida a una población finita, el instrumento que se utilizará es la encuesta.

3.4 LA POBLACIÓN, MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO

3.4.1 La Población

Jany (1994) citado por Cesar Bernal (2010) definió a la población como la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia o bien unidad de análisis

En base a esta definición la población del presente estudio está formado por cada uno de los miembros que bajo el esquema organizacional se encuentran bajo la dependencia del área de tesorería y los usuarios de tesorería del G.A.D. la Troncal. Contabilizados por la cantidad de servidores públicos tenemos:

TESORERIA

- 1 tesorera
- 1 Asistente de tesorería
- COACTIVAS
- Notificadores
- 1 Jefe del área de coactivas

RECAUDACION

- 2 Recaudadores fiscales

USUARIOS

- 30000 Usuarios aproximadamente

Por lo que la población se estima en 30007 personas aproximadamente

3.4.2 La Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 161)

Para la recolección de datos de una parte representativa de los usuarios es una tarea muy complicada por la enorme dispersión que existe, en cuanto a ubicación y la necesidad intermitente de utilizar los servicios de tesorería, en tal virtud se escoge una seguridad del 90%, la misma que se fundamenta en la siguiente definición

A la hora de diseñar una investigación, es importante determinar si dicho estudio alcanzará una precisión suficiente. En anteriores trabajos se ha mostrado cómo calcular el tamaño muestral necesario para alcanzar un determinado poder estadístico en diferentes tipos de diseño. Generalmente, se suele trabajar con un poder en torno al 80% o al 90%. Con frecuencia, sin embargo, las condiciones en las que se lleva a cabo una investigación son diferentes de las que se habían previsto en un principio. En consecuencia, y a la vista de hallazgos no significativos, es recomendable evaluar de nuevo a posteriori su potencia con el fin de discernir si el estudio carece del poder necesario para detectar una diferencia relevante o bien si realmente puede no existir tal diferencia. (Pértegas Díaz, S., Pita Fernández, S., 2003, p.2)

Para definir el parámetro de la proporción esperada se precisó realizar una muestra piloto, para conocer el nivel de aceptación de la propuesta de un servicio de información, para lo cual se obtuvo una aceptación del 95% (ver apéndice c), con lo que se termina de definir los parámetros necesarios para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas.

Herrera (2011), Utilizó la siguiente fórmula, cuando se conoce el tamaño de la población.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Figura 10: fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas

Tomado del Dr. Mario Herrera Castellanos, Docente postgrado de pediatría, Hospital Roosevelt, 2011 (<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>)

Donde:

N= Total de la población

$Z= 1.645$ al cuadrado (si la seguridad es del 90%)

$p=$ proporción esperada (en este caso $95\%=0.95$)

$q= 1-p$ (en este caso $1-0.95=0.05$)

$d=$ precisión

Una vez realizada, la muestra piloto, la cual se podrá observar sus resultados en el próximo capítulo, tuvo la aceptación del 95% de personas de acuerdo a la propuesta de contar con un servicio de información, se procede a calcular la muestra necesaria. Entonces, los valores, para sustituir en la fórmula, quedarán de la siguiente manera

$N= 30000$

$Z= 1.645$ (al considerar una seguridad del 90%)

$p= 0.95$

$q= 0.05$

$d= 0.05$

Sustituyendo en la formula dada, se obtiene una total de 51.29

Lo que se define en 52 personas, el tamaño de la muestra

Para la selección de quienes conformaran parte de la muestra ha sido seleccionado de acuerdo a los usuarios que normalmente, presentan dificultades al momento de realizar sus pagos, en el lapso de una semana.

3.4.3 Tipo de muestreo

Weiers (1986) citado por Cesar Bernal (2010) definieron los tipos de muestreo más usadas, Diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables. Siendo el segundo de éstos el más usual.

Dentro de las características propias de esta investigación se ha señalado la imposibilidad de contar con una parte representativa de la población, por lo que el método no probabilístico es el más adecuado dentro de los métodos de muestreo, porque nos permite usar el Muestreo por conveniencia. Es decir, discriminar a la población en estudio.

El muestreo por selección intencionada o muestreo de conveniencia consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no podemos cuantificar la representatividad de la muestra. (Casal y Mateu, 2003, p.5)

3.5 PROCEDIMIENTO

En este enfoque metodológico que nos permite encaminar los esfuerzos a proponer mejoras en el servicio al usuario, se puede visualizar claramente cómo se logra los objetivos específicos a través de este procedimiento.

El diseño de los instrumentos como son las entrevistas, responde al primer objetivo que es definir los pagos que se realizan en el área de recaudación, a través de una investigación de despacho, con preguntas puntuales a la tesorera de la institución, la cual nos brinda información que permite documentar la investigación

Parte de la muestra seleccionada son los dos recaudadores, a quienes está dirigida una entrevista, y a través de un análisis interno, documentan los procesos de recaudación, y así conocer verazmente el proceso que el usuario tiene que pasar al realizar sus pagos.

En el siguiente orden se ubica el usuario, a quien se lo ha ubicado de una manera seleccionada, procurando captar todas las necesidades que tiene del servicio prestado en la tesorería del G.A.D. la Troncal. Utilizando una investigación de campo y con el instrumento de la encuesta el usuario expresa su insatisfacción al recibir el servicio.

Para finalizar la investigación, dentro de los objetivos que se pretende lograr es la de proponer procesos de mejoras en el servicio al usuario, por lo cual, en el mismo instrumento de la encuesta dirigida al usuario, se encuentra su recomendación para establecer procesos de mejoras que se adapten a sus necesidades y utilizando una investigación bibliográfica se puede proponer mejoras que incidan en un mejor servicio al usuario.

3.6 RESULTADOS DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA

Para obtener estos datos, fue necesario acudir al origen del mismo, para lo cual se necesitó una investigación de campo, para obtener datos duros de la población, los mismos que a través de una muestra seleccionada nos permitió llegar a las siguientes conclusiones.

El trabajo desarrollado, para obtener los datos que a continuación se presentarán, fue una encuesta a la cantidad de muestra calculada. Para los cuales se desarrolló un grupo de preguntas que nos permitió conocer de manera suficiente el nivel de aceptación de los procesos propuestos, el nivel de insatisfacción del usuario, y la calidad del servicio de información, que actualmente está disponible. Las preguntas fueron las siguientes:

¿Sobre el servicio que recibió; cómo se siente?

Las posibles repuestas fueron: satisfecho, parcial satisfecho e insatisfecho

¿En qué nivel ubica el servicio de información disponible para realizar sus pagos?

Las posibles respuestas fueron: eficiente, parcial eficiente y deficiente

¿Estarían de acuerdo en contar con un servicio de información en el área de tesorería del G.A.D. la Troncal?

Las posibles respuestas fueron: si y no

Tras la encuesta realizada, se encontraron los siguientes resultados, aplicada a la cantidad de la muestra pertinente, justificada en la cantidad de personas que afirman necesitar el servicio de información en la tesorería del G.A.D. la Troncal. Los mismos que respondieron de acuerdo a los siguientes resultados.

3.6.1 Encuesta al usuario sobre la propuesta de solución

Para obtener el grado de aceptación del usuario hacia la propuesta de crear una posible solución a sus necesidades de información. Se incluyó en la encuesta, la interrogante sobre la necesidad de contar con un servicio de información. Para lo cual se realizó la siguiente interrogante: ¿Estaría de acuerdo en contar con un servicio de información en el área de tesorería del G.A.D. la Troncal?

Cabe indicar que, en esta pregunta específica, se la realizo a un grupo de 40 personas, para obtener el grado de aceptabilidad de la propuesta. Para de esa manera obtener la cantidad de la muestra necesaria en el estudio de las variables en estudio. El resultado que se presenta, Es un proceso realizado en las tablas dinámicas de Excel, para una comprensión grafica de los resultados.

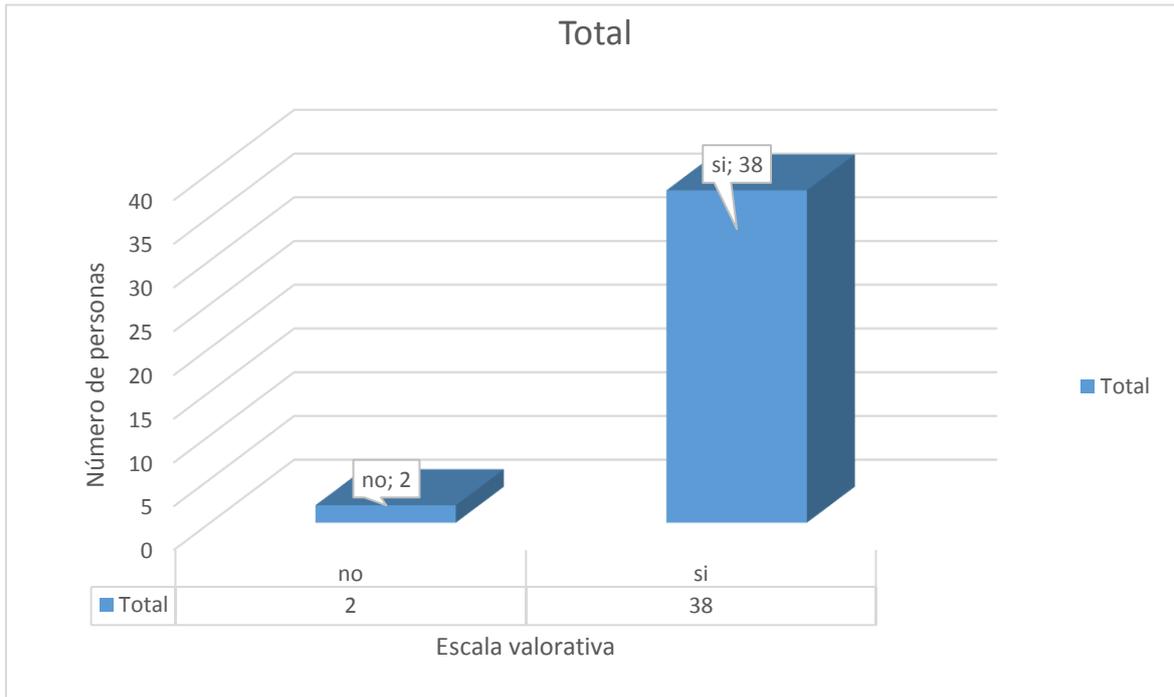


Figura 11: Resultados de la propuesta de solución

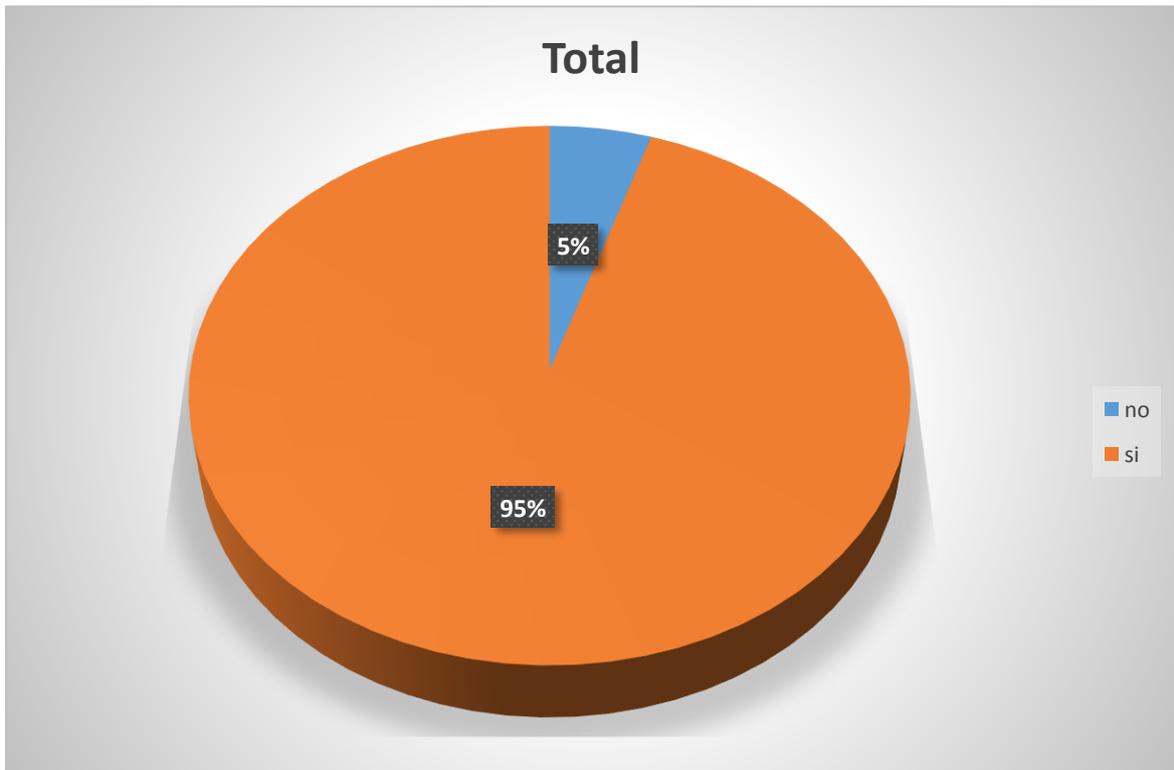


Figura 12: Resultados en porcentajes de la propuesta de solución

3.6.1.1 Causa – Efecto

Los resultados graficados en el siguiente diagrama de Ishikawa o conocido también como diagrama de espina de pescado, por la forma de su estructura. Muestra las causas que originan estos resultados, a través del análisis causa-efecto.

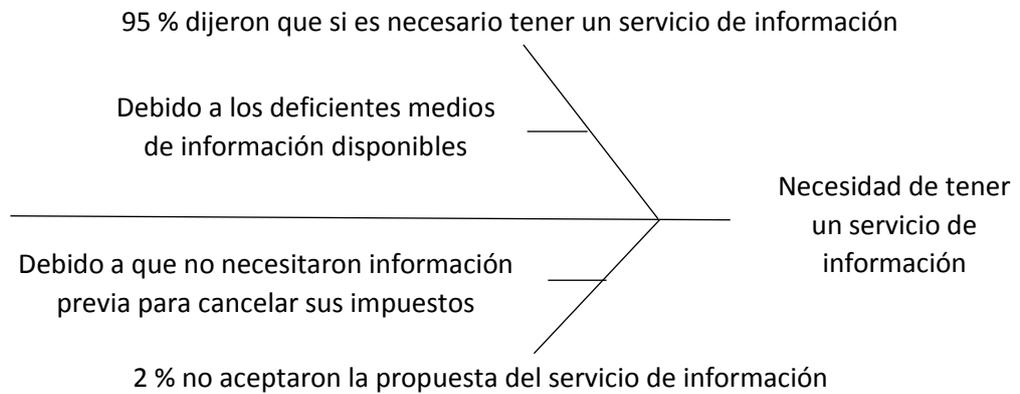


Figura 13: Causa-efecto de la propuesta de solución

3.6.2 Encuesta, sobre la insatisfacción del usuario

La insatisfacción del usuario, es un elemento muy importante en esta investigación, ya que nos permite, establecer con cifras y hechos concretos, la insatisfacción del usuario, reflejada en parámetros medibles, capaz de establecer datos creíbles del servicio que recibe.

Una vez que se definió la muestra que se utilizó para esta investigación, que fue un total de 52 personas, escogidas entre las que presentaban inconvenientes al momento de realizar su pago. Para graficar la insatisfacción del usuario, se ha utilizado las tablas dinámicas de Excel, lo que permite tener una idea clara de los resultados obtenidos de la encuesta.

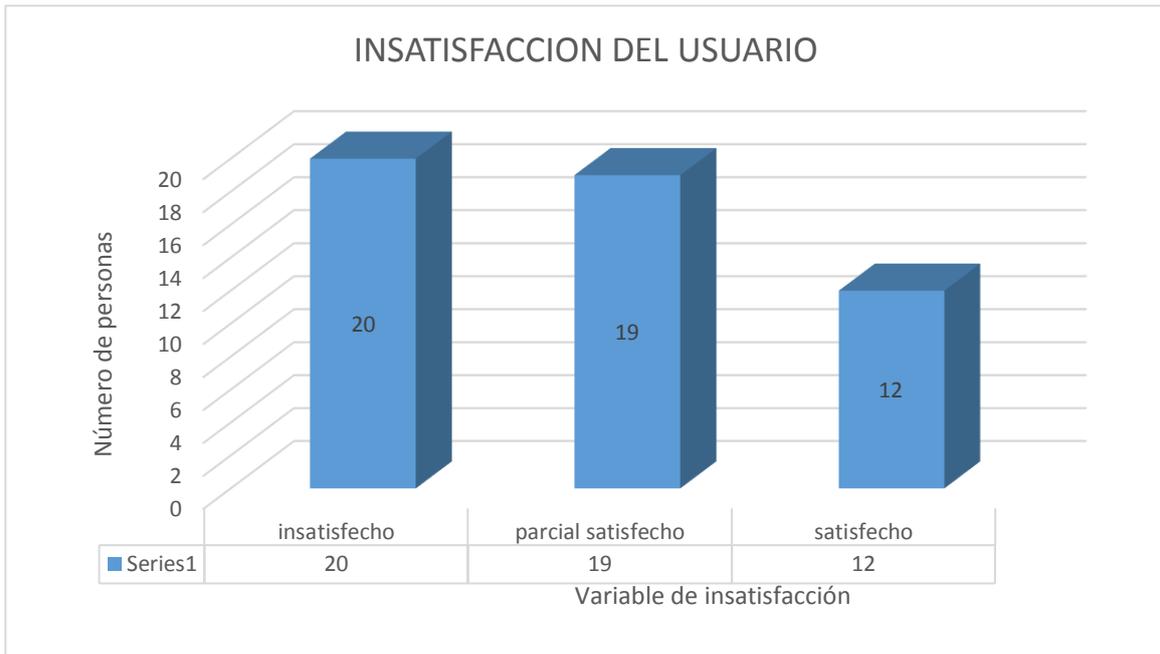


Figura 14: Resultados de la insatisfacción del usuario

De la encuesta obtenida, se encontró que 20 personas manifestaron sentirse insatisfechas, 19 parcial satisfechas y 12 personas se sintieron satisfechas. Lo que nos da a entender que un total de 39 personas, sienten que algo tiene que mejorar en el servicio que prestan.

Para entender de otra manera, a través de porcentajes, observemos la gráfica a continuación, donde se manifiesta la insatisfacción del usuario



Figura 15: Resultados en porcentajes de la insatisfacción del usuario

Esta gráfica, nos da una idea clara del nivel de insatisfacción de los usuarios de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal, donde el 39% de personas manifiesta estar inconforme de alguna manera con el servicio que recibió. Mientras que un 37% de personas manifestó estar parcialmente satisfecha, lo que quiere decir que algo faltó para completar su total satisfacción. Y finalmente un 24 % de personas, que se sintieron satisfechas con el servicio recibido.

3.6.2.1 Causa-efecto de la insatisfacción del usuario

Para evidenciar las causas que originan este problema de insatisfacción del usuario, es necesario graficarla mediante el diagrama de espina de pescado, la misma que evidencia el efecto que causa la insatisfacción del usuario.

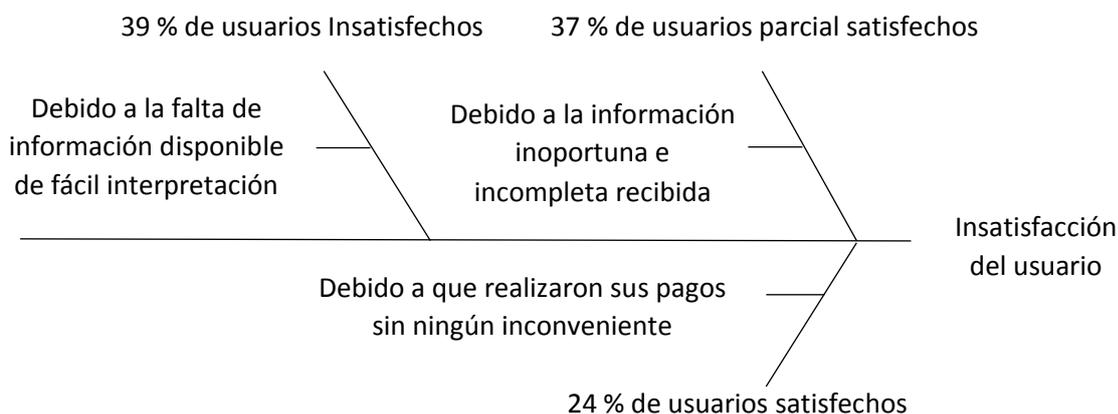


Figura 16: Causa-efecto de la Insatisfacción del usuario

3.6.3 Encuesta al usuario sobre la calidad del servicio de información

Dentro de la misma investigación de campo, se incluyó la siguiente inquietud, que nace de la necesidad de información efectiva en el servicio al usuario. Se midió el servicio de información, calificada por el mismo usuario, la cual hemos detallado en el capítulo anterior su gran importancia en el servicio de calidad.

En la siguiente investigación, se utilizó las 52 personas que valoraron el servicio de información, que utilizaron para realizar sus pagos, cabe indicar que entre ellos existen profesionales que han buscado información por su propia cuenta. La escala valorativa, que se

utilizó va desde eficiente, hasta deficiente, lo que nos permite tener una idea de la percepción del usuario, en cuanto al servicio de información.

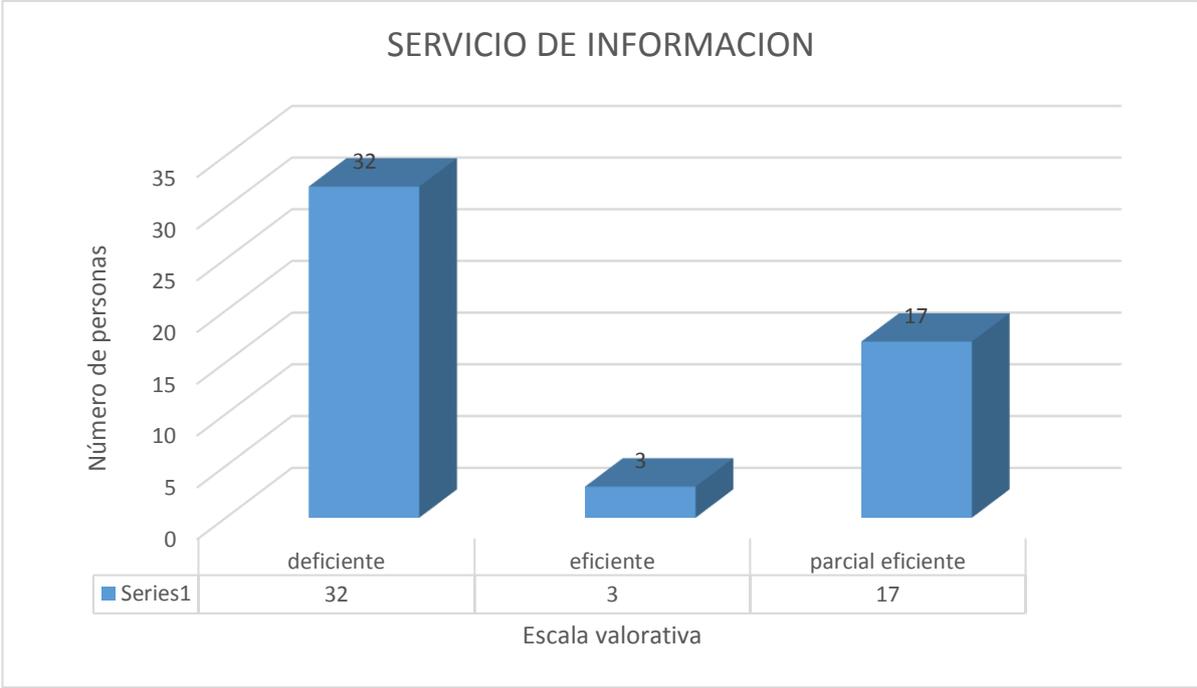


Figura 17: Resultados de la calidad del servicio de información

En la gráfica, se observa que, del estudio de campo aplicado a 52 personas, 32 personas calificaron como deficiente el servicio de información, 3 personas calificaron de eficiente y 17 personas calificaron de parcial eficiente.

Lo que nos da una idea de la gran cantidad de personas que manifestaron su inconformidad en el servicio de información. Para establecer porcentajes entre la muestra estudiada, analicemos la siguiente grafica porcentual.



Figura 18: Resultados en porcentajes de la calidad del servicio de información

Se observa en los porcentajes que la mayor parte de usuarios, el 62% manifestaron la deficiencia del servicio de información, mientras el 6 % calificaron de eficiente, por la información que encontraron disponibles por diferentes medios y un 33 % aproximadamente calificaron de parcial eficiente, por la información que recibieron directamente en las ventanillas de recaudación.

3.6.3.1 Causa-efecto del servicio de información actual

La investigación realizada, nos permite observar de una manera clara, la necesidad de realizar cambios que se ajusten a la necesidad del usuario, en este caso la de responder ante una inminente necesidad de contar con un servicio de información. Las causas que llevan al usuario a calificar los medios de información se graficará en el siguiente diagrama, así como el efecto que estas causas produce.

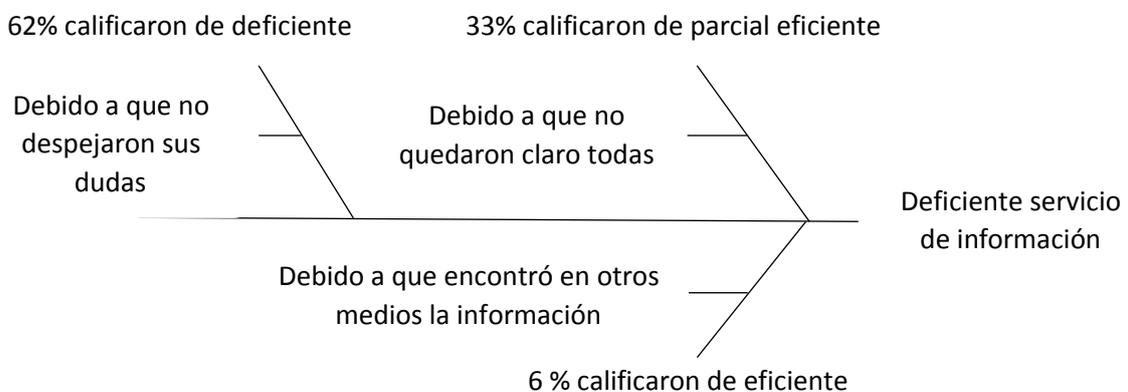


Figura 19: Causa-efecto del servicio de información actual

CAPITULO 4: PROPUESTA DE PROCESOS DE MEJORA EN EL SERVICIO AL USUARIO

Una vez realizada toda la investigación en cuanto al servicio al usuario, es evidente que la necesidad primordial para lograr un servicio de calidad, gira en torno al servicio de información, la cual se puede considerar ausente, en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal

Las mejoras siempre van a merecer un estudio previo de las necesidades del usuario, por tal motivo, la mejora que mayor realce ha tenido en esta investigación, ha sido el de contar con el servicio de información,

4.1 PROPUESTA DE MEJORAS

Las mejoras, son sin duda, enfocadas a mejorar a cualquier organización, en el presente estudio se ha manifestado la imperante necesidad de contar con un servicio de información, que influya positivamente en la experiencia que tiene el usuario al realizar sus pagos en la tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal.

La no existencia del servicio de información ha incidido directamente en la insatisfacción del usuario, demostrado en la encuesta realizada, así como la calificación de deficiente de su escaso servicio de información.

Uno de los objetivos del presente estudio radica en la propuesta de mejora del servicio al usuario, y de los resultados obtenidos se puede evidenciar que giran al entorno de información que deben recibir los usuarios oportunamente.

La información que requiere el usuario debe ser dividida en partes comprensibles, que vayan desde lo sencillo, hasta lo más complejo. En tal virtud, se puede dividir en dos grandes campos, en la que conste:

- Información básica
- Información especializada

Información básica: aquí se puede ubicar, toda aquella información en la que el usuario realiza únicamente el proceso de acercarse a la ventanilla de recaudación. En este tipo de información, que tiene la cualidad de brindar elementos básicos, que bien pueden ser representados gráficamente, mediante medios informativos visuales, que cumplan con el objetivo, que es el de informar con datos entendibles a los usuarios.

Información especializada: en este tipo de información, cuya cualidad elemental es la de ofrecer información un poco más compleja, en la cual el usuario, necesita de atención personalizada, por la misma naturaleza de la información que requiere.

Aquí se puede ubicar todos aquellos pagos en las que el usuario, necesita realizar más de un proceso, es decir pasar por el área de comprobación y rentas para obtener su monto a cancelar y luego acercarse a la ventanilla de recaudación.

Para este tipo de información, se debe de contar con los datos actualizados de los diferentes rubros que pueden variar anualmente.

4.1.1 Propuesta de la información básica

Dentro de la información básica:

- Implementar carteles informativos, ilustrados de forma sencilla y comprensible de manera que permita al usuario conocer su monto a cancelar

Los carteles informativos que se propone, tiene dimensiones accesibles dentro del área de tesorería, con una medida de un metro por dos metros, y en una cantidad de cuatro carteles, cada uno diferenciada con información sencillamente explicada

Proceso anterior:

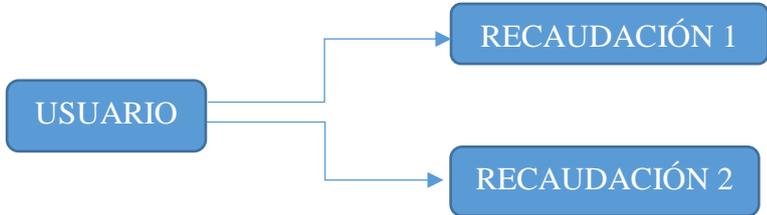


Figura 20: Proceso anterior de la primera propuesta

Proceso propuesto



Figura 21: Proceso de la primera propuesta

- Capacitar al agente de la policía municipal, con información básica, que oriente al usuario en primera instancia

La capacitación que requiere el policía municipal, para guiar de forma ordenada a los usuarios y brindar información básica a los mismos

Proceso anterior

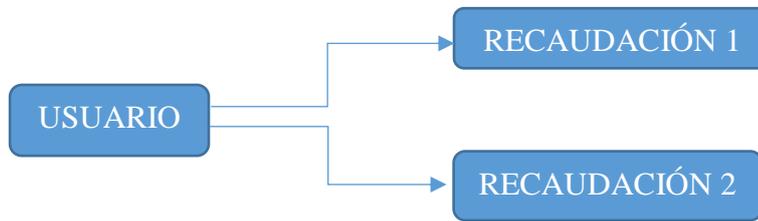


Figura 22: Proceso anterior de la segunda propuesta

Proceso propuesto



Figura 23: Proceso de la segunda propuesta

- Habilitar un link de la página de la municipalidad, para informarse de los impuestos correspondiente

Actualmente el gobierno autónomo descentralizado de la Troncal cuenta con una página web, donde muestra información sobre la gestión de las autoridades. Además, cuenta con un link, que permite conocer el valor que el usuario debe de pagar por concepto de predios urbanos y rurales. Por lo que la propuesta apunta a mejorar esta información existente, más que nada en cuanto a beneficios que poseen los usuarios, ya sea por discapacidad o tercera edad.

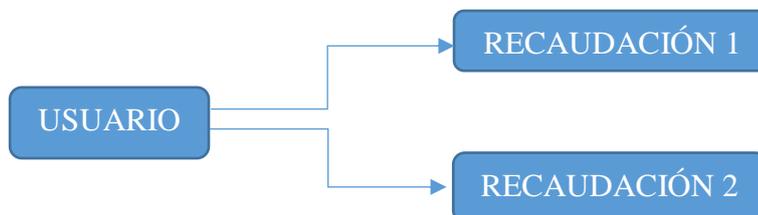


Figura 24: Proceso anterior de la tercera propuesta

Proceso propuesto



Figura 25: Proceso de la tercera propuesta

4.1.2 Propuesta de la información especializada

Dentro de la información especializada

- Exponer boletines informativos, de los diferentes, reducciones, exenciones y estímulos, disponibles según sea el caso.

Estos boletines informativos tienen la misma naturaleza que los que muestran información básica, con la única diferencia en su contenido

Proceso anterior

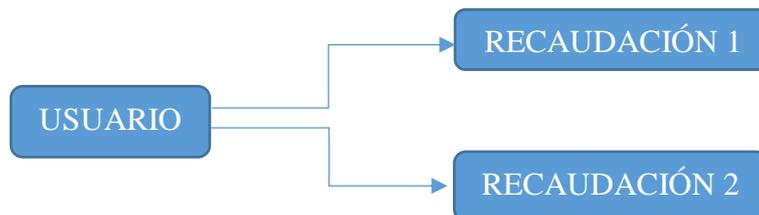


Figura 26: Proceso anterior de la cuarta propuesta

Proceso propuesto



Figura 27: Proceso de la cuarta propuesta

- Capacitar anualmente al personal del área de comprobación y rentas y a los recaudadores para contar con personal capacitado

La capacitación es un tema sensible dentro del área de tesorería, por lo que debería ser tratado con mucha cautela, ya que la misma se debe enfocar a las personas correctas y con la información adecuada, con esto se refiere a capacitar a las personas con estabilidad laboral que, al terminar la capacitación, vuelva a aportar a la institución. y además se debe de considerar a las personas que tienen ideas claras sobre el servicio que prestan.

Proceso anterior

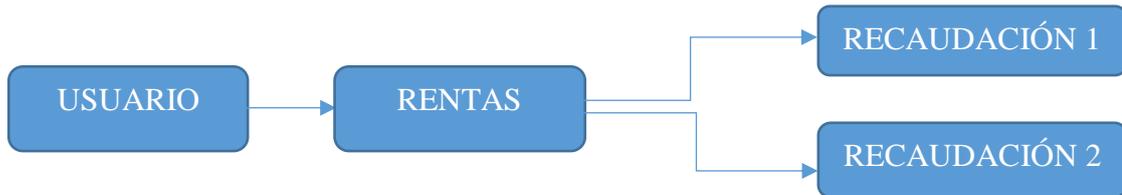


Figura 28: Proceso anterior de la Quinta propuesta

Proceso propuesto

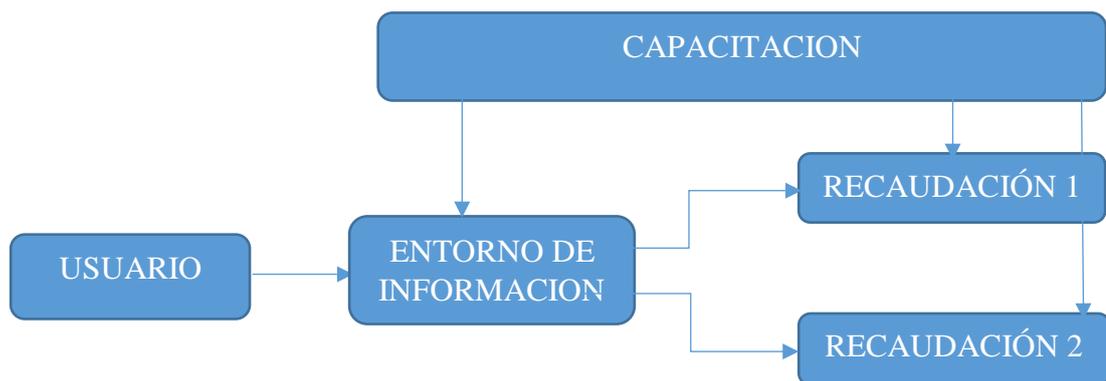


Figura 29: Proceso de la quinta propuesta

- Implementar el servicio de información

La propuesta de implementar el servicio de información, nace de la propuesta de la tesorera de contar con medios de información eficiente, para lo cual, de acuerdo a la investigación realizada, se puede gestionar con la misma persona encargada de realizar el proceso interno de comprobación y rentas. Por sus conocimientos avanzados en esa área.

El servicio de información, nace de todas las características de los diversos pagos que se efectúan en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal. En tal virtud,

la información se vuelve una herramienta muy importante para el usuario, al momento de hacer efectivo su pago, por alguno de los impuestos detallados anteriormente.

Para definir el servicio de información acorde a las necesidades del usuario, es necesario definir las características del mismo, basándonos en investigaciones científicas, que orienten a definir los pormenores de un buen servicio de información que incidan positivamente en el usuario.

Características del servicio de información

Para establecer las características del servicio de información, es necesario establecer un concepto que nos ayude a mantener el lineamiento adecuado, “se puede definir a la información como un conjunto de datos transmitidos a través de la comunicación” (Hernández, 1993, p.17)

En esta definición nos permite identificar que la información es una forma de comunicarse, lo cual es una fase que el usuario al llegar a la ventanilla de recaudación intenta realizarla.

Se identifica la necesidad de contar con esta información, y basados en la observación directa se puede argumentar que los problemas de información presentados tienen las siguientes características.

INOPORTUNA: La información llega en el momento que el usuario debe de realizar el pago.

INCIERTA: Los cálculos realizados en el momento, sufren de alguna manera cierto margen de error, producto del error humano.

INCOMPLETA: Únicamente se le informa del monto total a cancelar, por lo que las cantidades que forma el total de este monto se torna incompleta.

De estas definiciones se puede concluir que las características del servicio de información, que debe poseer, son tres parámetros que se identifican en lo investigado.

Estas características son:

- OPORTUNA
- VERAZ
- COMPLETA

OPORTUNA: En esta investigación a través de la observación directa se verifica que la información no llega en el momento adecuado, esta llega en un momento incomodo en el que

el usuario se ve obligado a cancelar el monto inmediatamente o volver en otro momento a realizar el pago.

Por lo que se concluye que la información que recibe el usuario debe llegar en el momento oportuno, es decir obtener los datos suficientes que requiere en el momento adecuado y poder resolver sus dudas antes de hacer efectivo el pago.

VERAZ: la veracidad de la información que recibe es fundamental, para que el usuario pueda confiar en los datos que recibe, y tener claro de donde provienen dichos valores.

Un servicio de información, que sea respaldada por la veracidad de los datos proporcionados, implementa un antecedente de satisfacción en el usuario.

COMPLETA: esta última característica, que debe comprender el servicio de información, nace de la insatisfacción del usuario al no entender completamente el origen de los valores que debe cancelar.

Por tal virtud, la información que se proporciona, tiene que tener sus sustentos legales completos, toda información que se proporcione tiene que llegar al usuario sin deficiencias de cualquier tipo

Proceso anterior

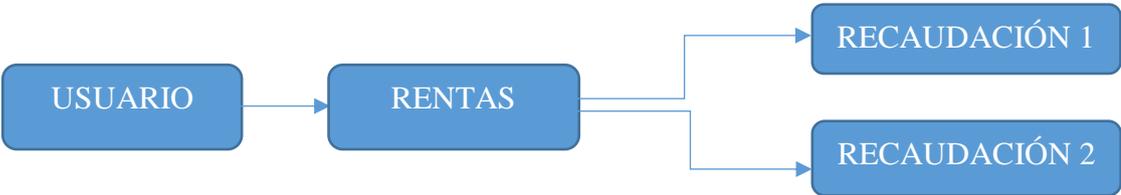


Figura 30: Proceso anterior de la sexta propuesta

Proceso propuesto



Figura 31: Proceso de la sexta propuesta

- Realizar constantes campañas de información en todos los medios disponibles

Las campañas de información, que el G.A.D. la Troncal, puede llevar a cabo, puede ser en diferentes medios, que actualmente están disponibles en nuestro medio, y sin incurrir en grandes costos. Tales medios lo podemos citar entre los de mayor alcance en nuestra zona, como la radio, la página web, redes sociales.

Proceso anterior

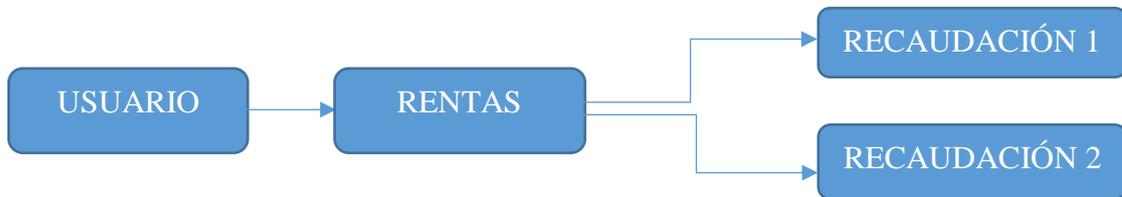


Figura 32: Proceso anterior de la sexta propuesta

Proceso propuesto

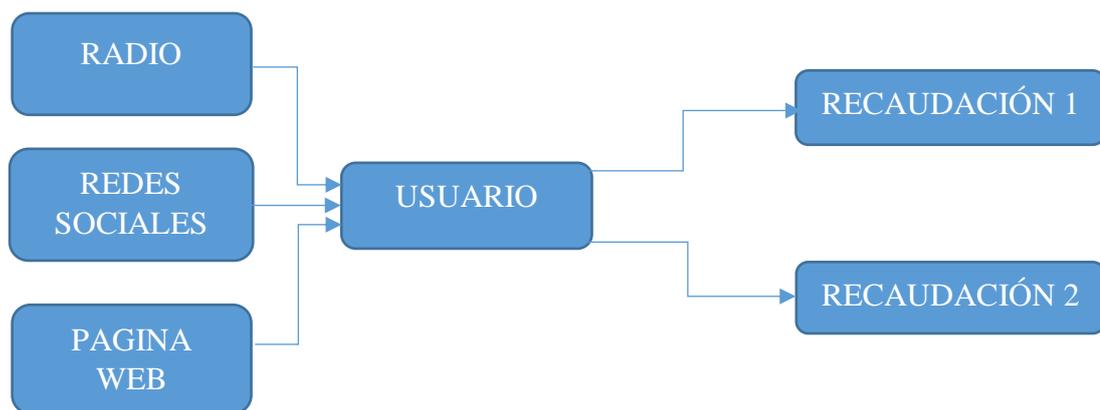


Figura 33: Proceso de la séptima propuesta

4.2 MÉTRICA PARA LA EVALUACION DE LA PROPUESTA

Para evaluar las futuras mejoras que se obtendrá a partir de implementar las propuestas, es necesario dividir las en dos secciones de evaluación, que muestre claramente el objetivo que cada uno logró con las mejoras propuestas, la métrica que se utilizará se centra en la satisfacción del usuario y el servicio que recibe.

Fundamentado en el marco teórico, la escala de Likert, presenta las opciones para que el usuario manifieste su aceptación a las nuevas propuestas de mejora, las mismas que van desde estar muy en acuerdo, hasta estar muy en desacuerdo. Estas son:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Por tanto, las interrogantes que se presenten al usuario, deberá ser construida de acuerdo a los parámetros propuestos en la base teórica, que van desde describir la variable hasta construir los ítems relevantes a la actitud que se quiere medir. El proceso a seguir utilizando la escala de Likert se lo puede graficar de la siguiente manera:



Figura 34: Proceso para construir el ítem a evaluar

4.3 ANALISIS COSTO - IMPACTO DE LA PROPUESTA

Para fundamentar la propuesta es necesario analizar el costo - beneficio que este representa, ya que es una de las herramientas para el estudio de factibilidad económica que mejor se ajusta al sector público.

Cabe indicar, que este análisis se realizará con la consideración del objetivo principal de una institución pública, que es la de proveer servicios que mejoren el nivel de vida de sus

habitantes. El mejor nivel de factibilidad económica, se definirá de acuerdo al mayor grado de bienestar incida en los usuarios.

4.3.1 Costos

Los costos que intervienen en el presente estudio, se derivan de varias fuentes, de acuerdo a las propuestas señaladas en el capítulo anterior, de manera que, para obtener un total, de los costos, se tendrá que realizar una sumatoria. Propuestas sugeridas:

Dentro de la información básica:

- Implementar carteles informativos, ilustrados de forma sencilla y comprensible de manera que permita al usuario conocer su monto a cancelar

Los carteles que se proponen utilizar tienen una medida de un metro por dos metros, y un precio de mercado de diez dólares el metro cuadrado a la fecha actual, y se propone 4 carteles. Por lo que la operación para obtener el costo de estos carteles informativos es:

$$1\text{m} \times 2\text{m} \times 4 = 8 \text{ metros cuadrados}$$

$$8 \text{ metros cuadrados} \times \$ 10 = \$ 80$$

Con esta sencilla operación, nos permite obtener el costo de 80 dólares para los carteles informativos

- Capacitar al agente de la policía municipal, con información básica, que oriente al usuario en primera instancia

La capacitación que requiere el policía municipal, tienen un costo en dinero igual a cero, ya que la capacitación, la puede realizar la tesorera en un tiempo estimado de una hora, por lo que su incidencia en costo es nula.

- Habilitar un link de la página de la municipalidad, para informarse de los impuestos correspondiente

Cabe indicar que el G.A.D. la Troncal cuenta con un departamento informático, el que puede realizar esta gestión, sin costo financiero alguno, por lo que se puede afirmar que esta propuesta también carece de costo.

Costo total dentro de la información básica: \$ 80

Dentro de la información especializada

- Exponer boletines informativos, de los diferentes, reducciones, exenciones y estímulos, disponibles según sea el caso.

Su costo es básicamente igual a los carteles informativos. Por lo que la operación para calcular este costo se define por los parámetros; de un metro de ancho por dos metros de alto, en una cantidad de cuatro y a un costo de diez dólares el metro cuadrado. Y la operación queda expresada así:

$$1\text{m} \times 2\text{m} \times 4 = 8 \text{ metros cuadrados}$$

$$8 \text{ metros cuadrados} \times \$ 10 = \$ 80$$

Entonces definimos que se necesitan 80 dólares para cumplir con este objetivo.

- Capacitar anualmente al personal del área de comprobación y rentas y a los recaudadores para contar con personal capacitado

Para definir valores económicos por este concepto se debe de consultar con las instituciones superiores en jerarquía, encargadas de velar por los derechos de los ciudadanos. Normalmente estas capacitaciones no tienen valores económicos por su contenido, pero si conlleva valores por concepto de viáticos.

De manera que, si ubicamos a todo el personal que puede capacitarse, entre dos recaudadores, una persona de comprobación y rentas y la tesorera; suman un total de cuatro personas. Normalmente estas capacitaciones, se dan en la ciudad de Quito, sede de las principales instituciones del país. Por lo que el cálculo por concepto de viáticos, se calcula a esa ciudad y en una estancia máxima de tres días y dos noches, tiempo suficiente para capacitarse, según recomendaciones de la tesorera del G.A.D. la Troncal. El costo por persona a la ciudad mencionada se puede dividir entre, hospedaje, alimentos y transporte para lo cual se establecerá un monto de acuerdo a la realidad actual:

$$\text{Hospedaje: } \$ 50 \text{ por noche} \times 2 \text{ noches} = \$ 100$$

$$\text{Alimentos: } \$ 15 \text{ diarios} \times 3 \text{ días} = \$ 45$$

$$\text{Transporte: } \$ 40 \text{ por persona} \times 4 \text{ personas} = \$ 160$$

Por lo que el cálculo por viáticos para estas capacitaciones anuales tendría un costo total de \$ 305

- Abrir una oficina de información especializada, para los primeros tres meses del año, donde existe gran cantidad de usuarios

De acuerdo a la investigación realizada, se puede gestionar con la misma persona encargada de realizar el proceso interno de comprobación y rentas. Por sus conocimientos avanzados en esa área.

Además, el área de tesorería del G.A.D. la Troncal cuenta con una ventanilla disponible para esta propuesta, por lo que se concluye que su aplicación, no tendría costo monetario.

- Realizar constantes campañas de información en todos los medios disponibles

Los medios disponibles son: La radio, página web y las redes sociales.

En la radio, actualmente el G.A.D. la Troncal, realiza constantes campañas de información en cuanto a sus gestiones, por lo que aplicar información en cuanto a los servicios de tesorería, puede formar parte del mismo rubro que ya paga mensualmente.

En la página web, como se había mencionado anteriormente, al contar con un departamento informático, las campañas de información, pasan a ser parte de una autorización de la máxima autoridad para que la tesorera puede coordinar las campañas a emprenderse. Por lo que su costo en cuanto a inversión es cero.

En las redes sociales, que cada vez está más presente en los hogares, por sus características de ser universal, el costo para crear una página que le permita al G.A.D. la Troncal, informar de los servicios de tesorería, es prácticamente cero.

Una vez concluido con el análisis de los costos que conlleva cada aplicación de cada proceso de mejora propuesto, procedemos a sumar todos esos costos, para obtener una cantidad total.

Carteles informativos con información especializada: \$ 80

Viáticos para las capacitaciones: \$ 305

Costo total, dentro de la información especializada: \$ 385

Realizando la sumatoria de los valores citados, obtenemos una cantidad de \$ 465, lo que representa el costo total de las dos propuestas.

4.3.2 Impacto

El impacto que genera esta propuesta varía en cuanto a cada propuesta, podemos mencionar entre ellos, algunos impactos que sobresalen. Entre ellos podemos mencionar:

- Mayor efectividad al realizar los pagos en la tesorería
- Usuarios satisfechos, por el servicio que recibe
- Menor tiempo para gestionar el pago

Para cuantificar este impacto, que, según la definición de investigaciones realizadas, se define. “El Impacto no lo podemos transformar en beneficio justamente por la dificultad de

valorarlo en términos monetarios, sin embargo, podemos medirlo en sus “unidades naturales”” (Contreras, E., 2004, p. 62)

En tal virtud, se definen tres posibles impactos, producto de las dos propuestas cuantificado su costo anteriormente y considerando un tercer impacto, producto de la posibilidad de no realizar ninguna acción

4.3.2.1 Primer impacto

Dentro del primer impacto consideramos a la primera propuesta realizada, la cual está enfocada dentro de la información básica, e impacta directamente dentro de los usuarios parcialmente insatisfechos, que, cuantificados en la encuesta, suman 19 usuarios.

4.3.2.2 Segundo impacto

El segundo impacto que genera la propuesta, se enmarca dentro de la información especializada la cual se ha cuantificado su costo anteriormente, y esta propuesta, impacta directamente en los usuarios insatisfechos, los que se han cuantificado en 21 usuarios.

4.3.2.3 Tercer impacto

El tercer impacto que se debe de considerar, en el caso de no aplicar, ninguna de las propuestas realizadas, básicamente no altera a los usuarios parcialmente insatisfechos e insatisfechos, pero si mantiene la misma cantidad de usuarios satisfechos, los cuales según la encuesta realizada se contabilizan en 12 usuarios

4.3.4 Cálculo del costo – impacto

Una vez obtenido las variables que determinan la relación del costo-impacto de esta propuesta, se procede a obtener el resultado de la misma. En el orden mencionado se calcula el costo-impacto de cada propuesta

4.3.4.1 Cálculo costo-impacto de la primera propuesta

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{Impacto}}{\text{Costos}}$$

Sustituyendo los valores ya calculados de cada una de las variables, obtenemos la razón costo-impacto

19

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = 0,2375$$

80

4.3.4.2 Cálculo costo-impacto de la segunda propuesta

Impacto

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

Costos

Sustituyendo los valores ya calculados de cada una de las variables, obtenemos la razón costo-impacto

21

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = 0,054$$

385

4.3.4.1 Cálculo costo-impacto de la tercera propuesta

Impacto

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

Costos

Sustituyendo los valores ya calculados de cada una de las variables, obtenemos la razón costo-impacto

12

$$\text{Costo-impacto} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = 0$$

0

4.3.5 Selección de propuesta

Para seleccionar una, dos o ninguna de las propuestas realizadas, es necesario enmarcarlo dentro de la definición:

Los indicadores costo impacto no sirven para determinar la conveniencia de hacer o no hacer un proyecto individual, sólo sirven para comparar alternativas de proyectos. Si la razón utilizada es Impacto/Costo seleccionamos la alternativa de mayor razón, ya que esa tendrá el mayor impacto, el menor costo o ambos. (Contreras, E., 2004, p. 62)

En tal virtud observamos que la primera, propuesta obtiene una razón de 0,2375, mientras que de la segunda propuesta se obtiene la razón de 0,054, y en la tercera propuesta, que indica no realizar ninguna acción se obtiene una indefinición matemática, que no nos indica valor alguno

En conclusión, se puede argumentar con absoluta certeza, que las propuestas realizadas en base al estudio, se obtiene un impacto favorable en el usuario en la primera y segunda propuesta, por lo cual el Gobierno autónomo descentralizado de La Troncal tiene algo que ganar con esta propuesta de mejora.

CONCLUSIONES

Una vez concluida el estudio para la propuesta de mejoras en el servicio al usuario de tesorería del Gobierno autónomo la Troncal, se pueden mencionar las siguientes conclusiones en base al trabajo investigativo:

- El marco teórico, en el cual se fundamenta la investigación abarcó todas las temáticas tratadas en este estudio, estas teorías se basaron en investigaciones realizadas, sobre la satisfacción al usuario, los principios administrativos y políticos, la cadena de valor, el método costo-beneficio, el modelo de gestión “the service profit chain” y la metodología lean service, que en su conjunto brindaron el soporte teórico correspondiente.
- En cuanto al campo de acción del gobierno autónomo de la troncal, Se ha definido el alcance que tienen los gobiernos autónomos descentralizados (G.A.D.) a partir de su creación y por ende las facultades del G.A.D. la troncal en cuanto a los impuestos que es posible exigir a su población. Cada pago tiene su razón de ser, demostrado ampliamente dentro de cada uno de ellos, se concluye que los pagos que se realizan tienen amplia información en las respectivas ordenanzas creadas para regularlas. Y se encuentran disponible en la página web del G.A.D. la Troncal.
- En el marco metodológico utilizado se concluye que los elementos que conformaron la metodología describe los requerimientos necesarios para el presente estudio. los mismos que fueron basados en el modelo propuesto, por ello se utilizó los criterios manifestados por los principales actores del servicio al usuario. Lo que dio como resultado el nivel de insatisfacción del usuario, la misma que llegó al 76% entre quienes se encuentra insatisfechos y quienes en algo encontraron solución a sus necesidades.
- Los procesos de mejora que se proponen luego de este estudio, parte de los resultados de la investigación realizada, que luego de evidenciar un deficiente medio de información disponible se propone procesos que informen al usuario antes de gestionar su pago. Por lo que se concluye que un servicio de información que adapte las propuestas de este estudio, puede beneficiar al usuario de alguna manera.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones personales del investigador, nacen luego del proceso de investigación, observado, estudiado y de alguna manera manifestado por alguno de los actores del servicio al usuario del gobierno autónomo descentralizado la Troncal.

- Se recomienda utilizar la información disponible en la página web del G.A.D. la Troncal, para verificar la información actualizada de los diferentes impuestos, ya que los mismos pueden tener variaciones en cada administración, por ser emitidas por la autoridad de turno. Los mismos que sirven para fundamentar legalmente los impuestos que se cobran en la tesorería municipal.
- Para las propuestas del entorno informativo se recomienda consultar con profesionales en diseño gráfico para mejorar el entorno comunicativo propuesto, para no crear confusiones visuales; así como para la página web del G.A.D. la troncal, para hacerla más interactiva con el usuario, la misma que le permita manifestar sus dudas y que sean contestadas en un tiempo oportuno
- En cuanto a las capacitaciones se recomienda, solicitar a los organismos estatales que correspondan, las capacitaciones de acuerdo a los temas que mayor incidencia tienen en la recaudación de impuestos. en los cuales procurar involucrar a más personal dentro del área de recaudación, para que presten su contingente durante los tres primeros meses de cada año, donde la afluencia de usuarios es masiva.
- Crear el servicio de información, dentro de una política municipal enfocada a la excelencia en el servicio del usuario lo que permita obtener los recursos necesarios para evaluar anualmente el nivel de insatisfacción del usuario, identificando las variables que mayor insatisfacción provocan para proponer nuevos procesos de mejora que incidan favorablemente en la satisfacción del usuario.
- Dentro de los resultados obtenidos se ha considerado una población de acuerdo a la realidad actual por lo que, dentro de un periodo razonable de tiempo, se recomienda realizar nuevos estudios, considerando la nueva población del estudio y calculando la muestra con el 95% de confianza y el 5% de error, para observar si hay variación en los resultados obtenidos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Jira, B. (2015). *Efecto que tiene la aplicación de los sistemas de información en los procesos contables y la influencia en la toma de decisiones de las pymes* (Tesis de Maestría), Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2580/4/jblanco.pdf>
- Gálvez, E., Riascos S., Contreras F. (2014, 28 de agosto). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Elsevier Doyma*. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001557>
- Alvial, J. (2015). *Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Santos Michelena del estado Aragua* (Tesis de especialista), Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1820/1/jalvial.pdf>
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 34, 349-368. doi:10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Laudon, S. (1999). *Sistema información*. Recuperado de http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:17yHQCz-gnwJ:scholar.google.com/+servicios+de+informacion+laudon&hl=es&as_sdt=0,5
- Fayol, H., (1987). General principles of management. En Fayol (1987). *Classics of organization theory* (pp. 51-66) Chicago, IL.
- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. Ministerio de coordinación de la política y gobiernos autónomos descentralizados (2010)
- Porter, M. E., & Advantage, C. (1985). Creating and sustaining superior performance. *Competitive advantage*. New york, EE.UU.
- Blank, L. T., Tarquin, A. J., & Martínez, D. (1991). *Ingeniería económica* (No. 658.15/B64eE). McGraw-Hill.
- García Sánchez, J., Aguilera Terrats, J. R., & Castillo Rosas, A. (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. *Odiseo*, revista electrónica de pedagogía, 8 (16). Recuperado de: <http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
- Adí, G. (2003). *Medición de la calidad de los servicios*. (Master), Universidad del Celma. Recuperado de: http://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista P. (2006) *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: McGraw-Hill

- Poloni, C. (2012). *Estadística descriptiva: análisis de datos en sección transversal*. Recuperado de <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Documentos-Docentes/DocumentoDocenteEstadisticaDescriptivaAnalisisdeDatosenSeccionTransversalCP.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3rd ed.). Colombia: Prentice Hall
- Martínez, R. y Rodríguez, E. (s.f). *Manual de metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Herrera, M. (2011). Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas. Recuperado de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- La ordenanza que regula la formación de los catastros prediales urbanos, la determinación, administración y recaudación del impuesto a los predios urbanos para el bienio 2016-2017. Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la troncal (2015)
- La ordenanza que regula la formación de los catastros prediales rurales, la determinación, administración y recaudación del impuesto a los predios rurales para el bienio 2016-2017. Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la troncal (2015)
- Ordenanza sustitutiva para la aplicación y el cobro del impuesto a los vehículos en el cantón la troncal. Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la troncal (2012)
- La ordenanza para la determinación, administración, control y recaudación del impuesto de patentes en el cantón la troncal. Gobierno autónomo descentralizado municipal la troncal (2015)
- Ordenanza sustitutiva para la aplicación y cobro del impuesto a las utilidades en compra-venta de casas y terrenos y plusvalía de dichos bienes. Gobierno autónomo descentralizado municipal la troncal (2012)
- Contreras, E. (2004). *Evaluación social de inversiones públicas: enfoques alternativos y su aplicabilidad para Latinoamérica*. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5603/1/S0410804_es.pdf

APÉNDICES

APÉNDICE A

ENTREVISTA A LA TESORERA

Preguntas formuladas

¿Cuál es la situación actual de la tesorería del gobierno autónomo descentralizado municipal la troncal?

La tesorería atraviesa por buenos momentos de administración, por la preocupación del señor alcalde de mantener los servicios de recaudación en el mejor estado físico posible, los recaudadores tienen amplia experiencia, y nos preocupamos por mantener las instalaciones y los servicios que prestamos en óptimas condiciones. Con algunas deficiencias que se trabajan a diario por cubrirlas.

¿Existe alguna problemática específica?

Como toda institución, tiene algo que mejorar. En la tesorería, existe la falta de información que guíe al usuario para completar su trámite satisfactoriamente, muchas de las veces esta información está disponible en medios poco entendibles para la mayoría de los usuarios

¿Qué solución sugiere para esta problemática?

Crear un servicio de información, que de manera eficiente guíe a los usuarios en sus respectivos trámites, generando confianza en el usuario. Para complementar este servicio es necesario que todos los actores que prestan el servicio al usuario estén capacitados con las últimas actualizaciones de las ordenanzas, de las distintas leyes y los beneficios. Los organismos que emiten las actualizaciones del caso, usualmente ofrecen capacitaciones gratuitas, con la condición que acudan a sus sedes. Las cuales por lo general están en la ciudad de Quito. Adicional a esto se puede generar campañas anuales de información, de manera que el usuario se familiarice con los montos que debe de cancelar, esto puede ser posible con una política municipal que permita realizar estas campañas.

APÉNDICE B

ENTREVISTA A LOS RECAUDADORES

¿Qué inconvenientes usualmente presentan los usuarios de tesorería?

Normalmente los usuarios, cuando se acercan a ventanilla, no tienen idea del monto que tienen que cancelar, y en ese momento se le explica al usuario el origen de las cantidades y en otras ocasiones buscan informarse acerca de los beneficios disponibles, todo esto hace que se retrase considerablemente el proceso recaudación. Y esta situación empeora en los tres primeros de cada año por la gran afluencia de usuarios que buscan beneficiarse de los descuentos disponibles, se puede considerar que alrededor del 25 % de los 30,000 usuarios de tesorería, aproximadamente acuden en esos meses

¿Cuál cree usted, es el origen de estos inconvenientes?

Estos inconvenientes provienen de la falta de información, por una parte, la falta de disponibilidad de esta información en formatos básicos y por otra parte la ausencia de alguna persona responsable de guiar al usuario.

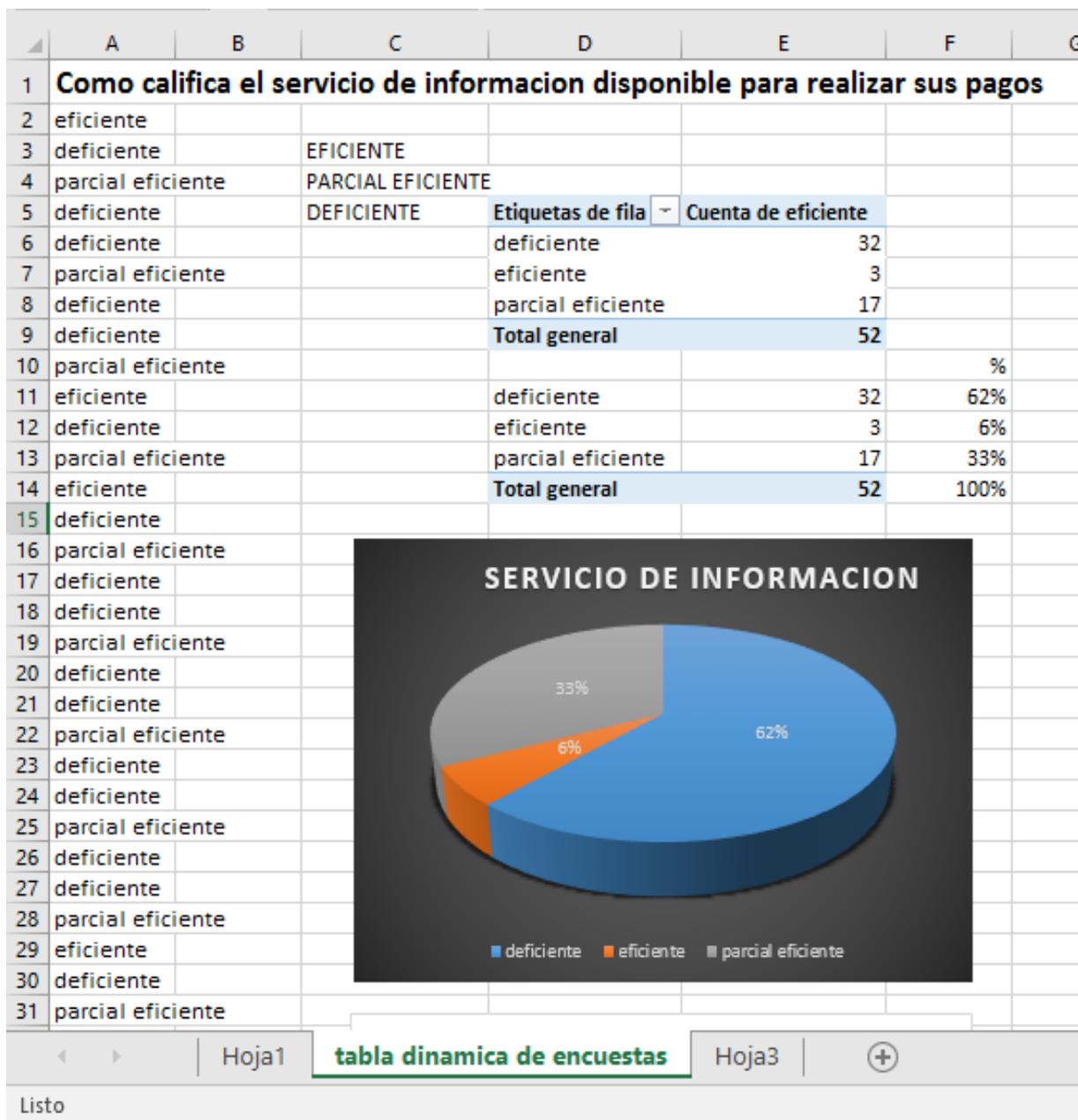
¿Que sugiere para mejorar esta situación?

Los recaudadores son los encargados recibir los pagos de los usuarios, y los mismos deben de estar bien capacitados para hacer su labor eficientemente. Se debe de capacitar por lo menos una vez al año a todo el personal que conforma el área de recaudación, para ofrecer una atención oportuna y eficaz a los usuarios. Además, se debería de capacitar a más personas en asuntos de recaudación, para que puedan recaudar en tiempos de mayor afluencia de usuarios, especialmente durante los tres primeros meses de cada año y finalmente se debe de emprender campañas de información interna para que el usuario, mientras espera se informe de los distintos servicios y beneficios al que pueden acceder.

APÉNDICE C

ENCUESTA A LOS USUARIOS

¿Cómo valora el servicio de información disponible para realizar sus pagos?



31	parcial eficiente				
32	deficiente				
33	deficiente				
34	parcial eficiente				
35	deficiente				
36	deficiente				
37	parcial eficiente				
38	deficiente				
39	deficiente				
40	parcial eficiente				
41	deficiente				
42	deficiente				
43	parcial eficiente				
44	deficiente				
45	deficiente				
46	parcial eficiente				
47	deficiente				
48	deficiente				
49	parcial eficiente				
50	deficiente				
51	deficiente				
52	parcial eficiente				
53	deficiente				
54	deficiente				
55					

Título del gráfico

Escala valorativa	Número de persona
deficiente	35
eficiente	5
parcial eficiente	20

<	>	Hoja1	tabla dinamica de encuestas	Hoja3	+
---	---	-------	------------------------------------	-------	---

Listo

¿Sobre el servicio que recibió; cómo se siente?

	A	B	C	D	E	F	G
1	¿SOBRE EL SERVICIO QUE RECIBÍÓ; COMO SE SIENTE?						
2	satisfecho						
3	satisfecho						
4	parcial satisfecho						
5	insatisfecho						
6	satisfecho						
7	parcial satisfecho						
8	insatisfecho						
9	satisfecho			insatisfecho	21		
10	parcial satisfecho			parcial satisfec	19		
11	insatisfecho			satisfecho	12		
12	satisfecho			Total general	52		
13	parcial satisfecho					%	
14	insatisfecho			insatisfecho	21	40%	
15	satisfecho			parcial satisfec	19	37%	
16	parcial satisfecho			satisfecho	12	23%	
17	insatisfecho			Total general	52	100%	
18	satisfecho						
19	parcial satisfecho						
20	insatisfecho						
21	satisfecho						
22	parcial satisfecho						
23	insatisfecho						
24	satisfecho						
25	parcial satisfecho						
26	insatisfecho						
27	satisfecho						
28	parcial satisfecho						
29	insatisfecho						
30	satisfecho						
31	parcial satisfecho						
32	insatisfecho						
33	satisfecho						
34	parcial satisfecho						
35	insatisfecho						



34	parcial satisfecho				
35	insatisfecho				
36	satisfecho				
37	parcial satisfecho				
38	insatisfecho				
39	satisfecho				
40	parcial satisfecho				
41	insatisfecho				
42	insatisfecho				
43	parcial satisfecho				
44	parcial satisfecho				
45	insatisfecho				
46	parcial satisfecho				
47	insatisfecho				
48	parcial satisfecho				
49	parcial satisfecho				
50	insatisfecho				
51	insatisfecho				
52	insatisfecho				
53	parcial satisfecho				
54	insatisfecho				
55	insatisfecho				
56					

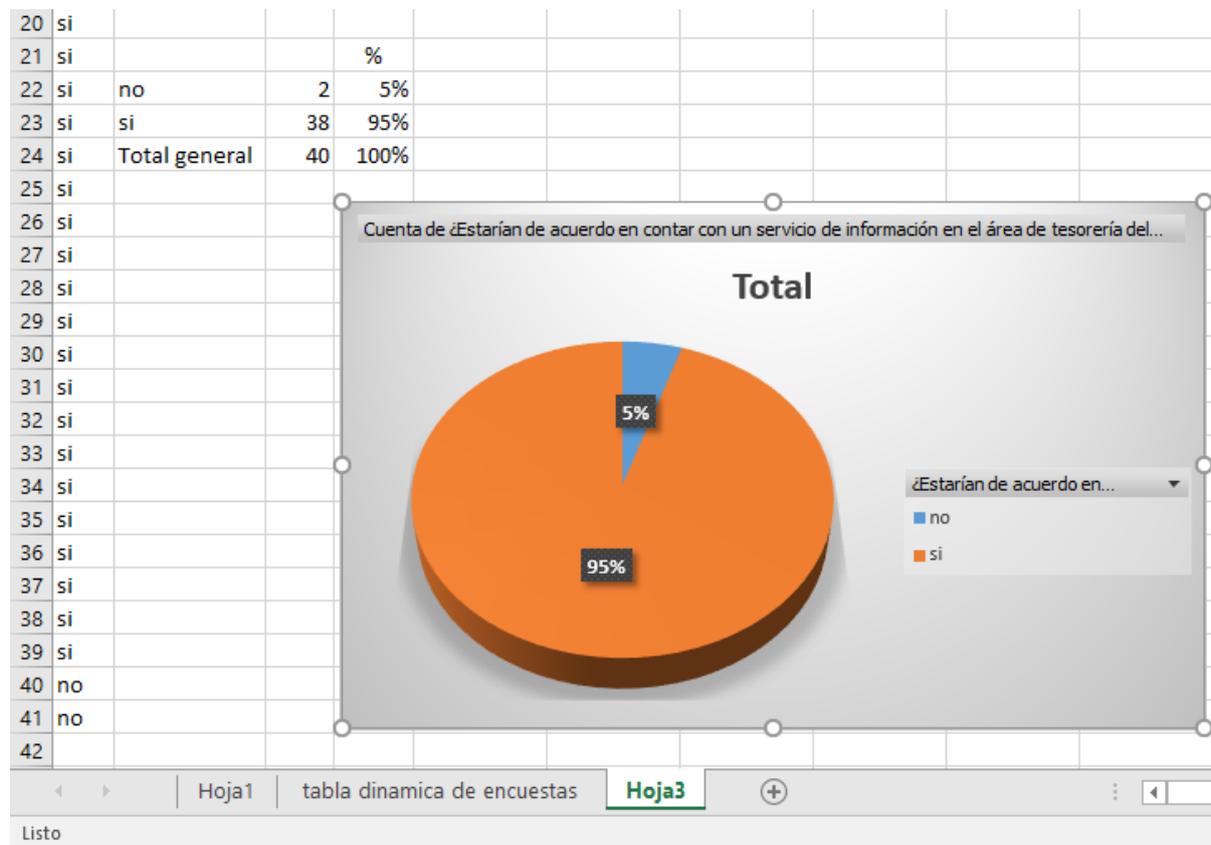
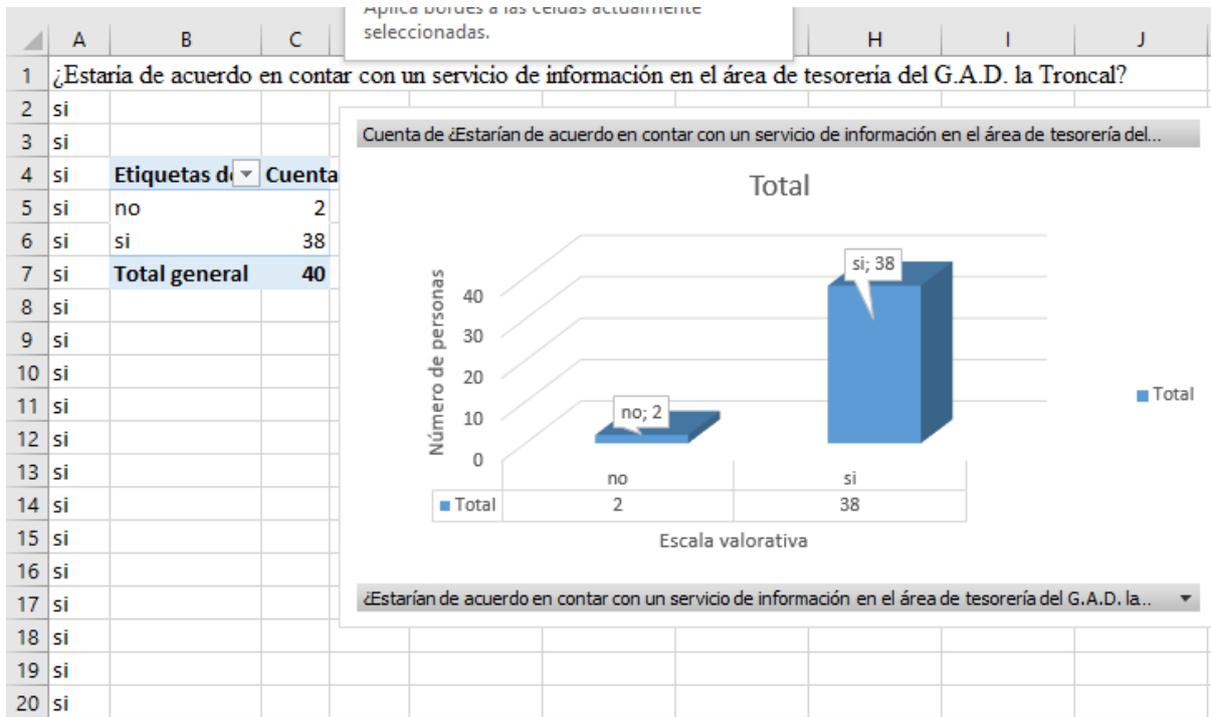
Insatisfacción del usuario

Variable de insatisfacción	Número de personas
insatisfecho	21
parcial satisfecho	19
satisfecho	12

	Hoja2	Hoja4	Hoja1	tabla dinamica de encuestas	Hoja3	+
--	-------	-------	--------------	-----------------------------	-------	---

Listo

¿Estaría de acuerdo en contar con un servicio de información en el área de tesorería del G.A.D. la Troncal?





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lucero Sumba José Luis**, con C.C: # 0919302257 autor del trabajo de titulación: **Estudio para la propuesta de mejora para el servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la troncal**, previo a la obtención del título de **Ingeniero comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre del 2016

f. _____

Lucero Sumba José Luis

C.C: 0919302257



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estudio para la propuesta de mejora para el servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la troncal		
AUTOR(ES)	José Luis Lucero Sumba		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Erick Paul Murillo Delgado / Marcos Vinicio España García		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de Septiembre del 2016	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicio al usuario, procesos internos, servicio de información		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicio al usuario, procesos, servicio de información, mejoras, propuestas, impuestos		

RESUMEN/ABSTRACT: (224 palabras) El estudio para la propuesta de mejoras del servicio al usuario en el área de tesorería del gobierno autónomo descentralizado la Troncal, tiene el objetivo de estudiar la realidad actual, los servicios que presta la tesorería municipal con los respectivos procesos, la problemática actual, su servicio de información, para proponer procesos de mejoras, que incidan en mejorar el servicio al usuario. Para lograr este objetivo se realizó un trabajo de campo, utilizando la herramienta de la encuesta para obtener datos duros de la población, un censo que permitió conocer los diferentes procesos, y la observación directa que permitió verificar la problemática. Para lo cual se utilizó la estadística descriptiva, cuyos resultados fueron interpretados mediante las tablas dinámicas de Excel, lo que permitió mostrar cantidades y porcentajes de los resultados obtenidos. Lo que dio como resultado el 76% de personas del total de usuarios consultados, que de alguna manera presentaron inconformidades del servicio que reciben, así también se valoró la información que reciben, el cual predominó la calificación de deficiente, además se incluyó la propuesta de crear el servicio de información, a lo cual se tuvo la favorable acogida del 95% de usuarios. Ante estos resultados se concluyó, que las problemáticas existentes giran en torno a la necesidad de información, por lo que la recomendación final, es la de crear un servicio de información, eficiente

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-7-2423561	E-mail: josel.lucero@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez	
	Teléfono: +593-987209949	
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	