INSTITUTO TECNOLOGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

# DISEÑAR Y SOCIALIZAR UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCIÒN AL CLIENTE QUE PERMITA LA EFICIENCIA Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PARA EL CENTRO DE MEDIACIÒN DEL GADIP-MUNICIPIO DE CAYAMBE, AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Tecnólogo
En Administración Bancaria y financiera

Autora: Navas González Karen Paola

Tutora: Jaqueline Torres

Quito, enero 2017

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, en base a una íntegra investigación, en la cual se han citado las fuentes correspondientes y que en su cumplimiento se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigente. Las ideas, análisis, resultados y conclusiones son de absoluta responsabilidad.

Karen Paola Navas González

C.I. 172522134-3

DISEÑAR Y SOCIALIZAR UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCIÒN AL CLIENTE QUE PERMITA LA EFICIENCIA Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PARA EL CENTRO DE MEDIACIÒN DEL GADIP-MUNICIPIO DE CAYAMBE, AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016

## CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **KAREN PAOLA NAVAS GONZALEZ** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1725221343** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: "La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato"; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "Diseñar y socializar un manual de procesos para la atención al cliente que permita la eficiencia y mejoramiento de servicio para el centro de mediación del GADIP- Municipio de Cayambe " ubicada en Cayambe al norte del Distrito Metropolitano de Quito, año 2016" facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo trascrito.

**FIRMA** _____

**NOMBRE** Karen Paola Navas González

**CÉDULA** 172522134-3

**Quito, enero 2017**

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Instituto Tecnológico Superior Cordillera y a todos mis docentes los cuales fueron una parte esencial en mi formación como profesional, los cuales supieron guiarnos de la mejor manera con sus conocimientos, experiencias y sobre todo con mucho cariño dentro de cada clase, a mis compañeros con los cuales compartimos momentos inolvidables y estuvieron en las buenas y el las malas.

Agradezco al GADIP-Municipio de Cayambe por autorizarme la realización del siguiente proyecto en sus instalaciones.

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo absoluto por ayudarme en estos 3 años, y poder contar con ellos en todo momento, a mis tías que siempre están conmigo brindándome su amor y comprensión.

Agradezco a mis padres y abuelita paterna que son las personas que siempre están conmigo y me brindan su apoyo incondicional y las cuales me motivan a seguir adelante.

## DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto primeramente a Dios por darme la sabiduría para concluir una etapa más en mi vida

A mis padres Rosa Gonzalez y Franklin Navas que son mi inspiración, motivación y fortaleza para seguir adelante.

A mis hermanos Brayan y Shantal Navas por su apoyo y cariño.

A mi abuelita paterna Rosa y a mis tías Elizabeth y Viviana Navas las personas cuales están con migo en todo momento brindándome su apoyo.

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación fue desarrollada en el centro de Mediación del GADIP-Municipio de Cayambe ubicado al norte del Distrito metropolitano de Quito, el cual trata sobre resolución de conflictos sobre materia transigible en base a diálogos de paz.

El propósito del manual de procesos es que permita constituir los lineamientos para mejorar el desempeño de los colaboradores y el servicio dentro del centro de mediación del GADIP-MC, el manual fue elaborado a base de investigación así como de técnicas como la observación las cuales fueron fundamentales al momento de realizar los procesos ya que aportaron con información importante.

Se comprobó que el centro de mediación tenía poca difusión sobre el servicio que ofrece por lo cual la comunidad estaba al margen de la existencia de nuevas formas de resolución de conflictos

El proyecto tiene incidencia principal en los usuarios ya que este Manual apoyara a mejorar el servicio que sea eficiente y confiable, ya que se evidencio que el centro no cuenta con procesos establecidos lo cual causa demora en los trámites y molestia en los usuarios por la demora en sus procesos de mediación.

La elaboración de un Manual de procesos permitirá conservar un registro restaurado de las actividades que se realizan en el centro.

## ABSTRACT

The research project was developed in the Mediation Center of the GADIP-Municipality of Cayambe located to the north of the Metropolitan District of Quito, which deals with the resolution of disputes on matters that are transible based on peace dialogues.

The purpose of the process manual is to establish the guidelines for improving the performance of the collaborators and the service within the GADIP-MC mediation center, the manual was elaborated based on research as well as techniques such as observation which were Fundamental to the moment of carrying out the processes as they contributed with important information.

It was found that the mediation center had little diffusion about the service it offers and that the community was at the margin of the existence of new forms of conflict resolution

The project has a incidence impact on users since this Manual will support improving the service that is efficient and reliable, since it was evident that the center does not have established processes which causes delays in the procedures and annoyance in the users for the delay In their mediation processes.

The elaboration of a Manual of processes will allow to keep a restored register of the activities that are realized in the center

# ÍNDICE GENERAL

**DECLARATORIA** ..... **II**

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR** ..... **III**

**AGRADECIMIENTO** ..... **IV**

**DEDICATORIA** ..... **V**

**RESUMEN EJECUTIVO** ..... **VI**

**ABSTRACT** ..... **VII**

**ÍNDICE GENERAL** ..... **VIII**

**ÍNDICE DE TABLAS** ..... **XI**

**ÍNDICE DE FIGURAS** ..... **XIII**

**CAPITULO I** ..... **1**

**ANTECEDENTES** ..... **1**

**1.01. Contexto.** ..... **1**

**1.02. JUSTIFICACIÓN.** ..... **3**

**1.03. Definición de la matriz T** ..... **5**

1.03.01. Análisis: ..... 6

**CAPÌTULO II** ..... **9**

**ANÀLISIS DE INVOLUCRADOS** ..... **9**

**2.01. Mapeo de involucrados** ..... **9**

**2.01.01. Análisis del mapeo de involucrados.** ..... **11**

**2.02. Matriz de análisis de involucrados** ..... **12**

2.02.01. Análisis de la matriz de involucrados. ..... 13

**CAPÌTULO III** ..... **15**

**PROBLEMA Y OBJETIVOS** ..... **15**

**3.01. Árbol de problemas ..... 15**

3.01.01. Análisis del árbol de problemas. ..... 17

**3.02. Árbol de objetivos. ..... 18**

3.02.01. Análisis del árbol de objetivos. ..... 20

**CAPÍTULO IV ..... 21**

**4.01. Matriz de análisis de alternativas ..... 21**

4.01.01. Análisis ..... 24

**4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos. ..... 27**

4.02.01. Análisis ..... 28

**4.03. Diagrama de estrategias ..... 30**

4.03.01. Análisis del diagrama de estrategias. ..... 32

**4.04. Matriz de Marco Lógico ..... 33**

4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico. ..... 36

**CAPÌTULO V ..... 38**

**5. Propuesta ..... 38**

**5.01. Antecedentes ..... 38**

**5.02. Descripción de la herramienta metodológica ..... 39**

5.02.01. Enfoque de la investigación ..... 39

5.02.02. Tipo de investigación a realizar ..... 39

5.02.03. Técnicas de investigación ..... 40

5.02.04. Técnicas de recolección de datos ..... 40

5.02.05. Población y muestra ..... 40

5.02.06. Ejemplo de encuesta a realizar. ..... 41

5.02.07.01. Tabulación de datos ..... 45

**5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....55**

**PROPUESTA .....56**

**INTRODUCCION .....57**

**1. Objetivos.....58**

**CAPITULO VI .....97**

**6. Recursos administrativos .....97**

**6.01. Recursos. .....97**

6.01.01. Recursos humanos .....98

6.01.02. Recursos tecnológicosa .....98

6.01.03 Recursos materiales.....10199

6.01.04. Recursos financieros .....100

**6.02. Presupuesto.....100**

6.02.01. Presupuesto capacitaciones .....101

6.02.01.01. Recursos humanos .....101

6.02.01.02. Recursos tecnológicos .....101

6.02.01.03. Recursos materiales .....102

6.02.02. Presupuesto elaboración del manual de procesos. .....105

6.02.03. Presupuesto total .....106

**6.03. Cronograma .....107**

6.03.01. Cronograma proceso de titulación .....107

6.03.02. Cronograma socialización de Manual. .....108

**CAPITULO VII.....109**

**7. Conclusiones y Recomendaciones.....109**

**7.01. Conclusiones.....109**

**7.02. Recomendaciones.....110**

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz T ..... 6

Tabla N° 2 Análisis de involucrados ..... 12

Tabla N° 3 Matriz de análisis de alternativas. ..... 23

Tabla N° 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos ..... 27

Tabla N° 5 Matriz del Marco Lógico. ..... 34

Tabla 6: Pregunta N°1 ..... 45

Tabla 7: Pregunta N° 2 ..... 46

Tabla 8: Pregunta N° 3 ..... 47

Tabla 9: Pregunta N° 4 ..... 48

Tabla 10: Pregunta N° 5 ..... 49

Tabla 11: Pregunta N° 6 ..... 50

Tabla 12: Pregunta N° 7 ..... 51

Tabla 13: Pregunta N° 8 ..... 52

Tabla 14: Pregunta N° 9 ..... 53

Tabla 15: Pregunta N° 10 ..... 54

Tabla N° 16. Recurso humano. ..... 101

Tabla N° 17. Recurso tecnológico tangible. ..... 101

Tabla N° 18. Recurso tecnológico intangible. ..... 102

Tabla N° 19. Infraestructura. ..... 102

Tabla N° 20. Equipo de oficina ..... 103

Tabla N° 21. Materiales de oficina ..... 103

Tabla N° 22. Propaganda ..... 104

Tabla N° 23. Presupuesto capacitaciones. .....104

Tabla N° 24. Presupuesto elaboración del manual .....105

Tabla N° 25. Presupuesto total.....106

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapeo de involucrados .....10

Figura N° 2 Árbol de problemas. .....16

Figura N° 3 Árbol de Objetivos .....19

Figura N° 4 Diagrama de estrategias .....31

Figura N° 5. Recolección de datos. .....44

Figura 6: Pregunta N° 1 .....45

Figura 3: Pregunta N° 2 .....46

Figura 8: Pregunta N° 3 .....47

Figura 9: Pregunta N° 4 .....48

Figura 10: Pregunta N° 5 .....49

Figura 11: Pregunta N° 6 .....50

Figura12: Pregunta N° 7 .....51

Figura 13: Pregunta N° 8 .....52

Figura 14: Pregunta N° 9 .....53

Figura 15: Pregunta N° 10 .....54

Figura N° 16. Organigrama.....61

Figura N° 17. Procedimiento .....65

Figura N° 18. Flujograma proceso de mediación. .....70

Figura N° 19. Flujograma de recepción de documentación. ..... 72

Figura N° 20. Flujograma análisis de solicitud. ..... 74

Figura N° 21 Flujograma de asignación de mediador. ..... 76

Figura N° 22. Flujograma entrega de invitación a las partes. ..... 79

Figura N° 23. Flujograma desarrollo de audiencia de mediación. ..... 82

Figura N° 24. Flujograma Firma de acta. ..... 85

Figura N° 25. Flujograma archivo de documentación. ..... 87

Figura N° 26. Información. ..... 88

Figura N° 27. Solicitud ..... 88

Figura N° 28. Recepción de solicitud ..... 93

Figura N° 29. Retiro de documento ..... 93

Figura N° 30. Espera para la audiencia ..... 94

Figura N° 31. Firma de asistencia. ..... 94

Figura N° 32. Audiencia. ..... 95

Figura N° 33. Firma de acta ..... 95

Figura N° 34. Culminación mediación. ..... 96

# CAPÌTULO I

## ANTECEDENTES

### 1.01.Contexto.

El centro de mediación del Gobierno Autónomo descentralizado intercultural y plurinacional del municipio de Cayambe fue creado mediante convenio firmado el 9 de Febrero del 2005, en el cual comparecieron por parte del municipio de Cayambe el Ing. Diego Bonifaz (Alcalde) y por parte Corporación de promoción universitaria (Universidad San Francisco de Quito), representado por el Dr. Álvaro Galindo Cardona, quienes acuerdan firmar el convenio para la creación del centro de mediación del Cayambe, con el objetivo de fomentar la cultura de paz y los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Registrado en el consejo Nacional de la Judicatura el 15 de Junio del 2005 de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la Ley orgánica del Consejo Nacional de la Judicatura, con sede en la Ciudad de Cayambe, ha sido legalmente inscrita en el libro de registro de centros de mediación del Consejo Nacional de la Judicatura, con

el número 68. Inicialmente el centro de mediación conto con 7 mediadores autorizados por el consejo de la judicatura los cuales fueron capacitados mediante un seminario lo cual les acredita como mediadores.

El consejo de la judicatura resolvió aprobar por segunda vez el registro del centro de mediación del Gobierno Municipal del Cantón Cayambe el 7 de Julio del 2014 mediante resolución 208-2013 del Consejo de la Judicatura.

Cabe recalcar que actualmente se encuentra ubicado en las instalaciones del Municipio del Cantón Cayambe con 8 personas que laboran en el lugar las cuales incluyen a 5 mediadores registrados los cuales están capacitados en el tema de mediación.

En el centro de mediación las actividades que se maneja son empíricamente así mismo dificulta el trabajo y la eficiencia en el servicio que ofrecen por lo cual la implementación del manual de procedimientos ayudara a que el personal cumpla con sus actividades adecuadamente y basándose en procesos dirigidos a cada uno de ellos.

**1.02.Justificación.**

Par establecer un excelente servicio es necesario tomar en cuenta una serie de procesos en el manual para un mejor manejo de actividades dentro del centro de mediación.

La necesidad de arreglar un conflicto ha llevado a que se cree el centro de mediación un lugar donde mediante un dialogo se tratara de solucionar un problema.

El centro de mediación necesita manejar procesos para desenvolverse mejor en sus actividades y así mejorar el servicio al usuario. Ya que el centro de mediación busca la satisfacción de la sociedad y reconocimiento, por ello se desarrollara un manual de procesos donde se enumeran los métodos que manejaran cada una de las personas involucradas en el proyecto, desde el momento que se va a realizar la solicitud hasta que finalice el proceso de mediación.

Toda persona que tenga acceso al servicio de mediación, buscara solucionar su conflicto mediante un dialogo, para llegar a un acuerdo común en que los beneficie a ambas partes; este proyecto ayuda a fomentar la unión entre la sociedad.

Los centro de mediación se han creado para garantizar a la sociedad un ambiente de paz y armonía se basa en apoyar al objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir ya que Consolida la transformación de la justicia y fortalece la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos, el cual también establece en su política 6.1g Estimular la resolución alternativa de conflictos en la ciudadanía, atreves de la mediación comunitaria.

Según el Ministerio de justicia y Derechos Humanos

Establece que a través de Pro Justicia, dentro del proyecto de Creación de Nuevas Judicaturas y Modernización de los Servicios de Justicia. Con esta iniciativa se impulsa la construcción de una cultura de paz y se facilita el acceso a la justicia por parte de todos los ciudadanos y ciudadanas mediante métodos legales y alternativos orientados a la solución de conflictos, resumidos en la creación y fortalecimiento de centros de mediación.

Es importante la creación de un manual de procedimientos ya que ayudara a brindar un mejor servicio a la ciudadanía con una mejor atención y eficacia al momento de realizar su trabajo, cabe mencionar que cada uno de las personas que trabajan en el departamento se manejan de manera empírica lo cual no le permite ejercer rapidez en los tramites y por ende llevan más tiempo resolver los conflictos.

**1.03.Definición de la matriz T**

Matriz T: "Es una plantilla que contiene el resumen del proyecto o programa. En donde se plasman el problema que nos lleva al estudio y en el lado izquierdo las fuerzas impulsadoras en donde se desarrollan las soluciones de que existen y en el lado derecho las bloqueadoras las cuales podrían indicar que problemas podemos encontrar en la estrategia que consideramos".(unet, 2014).

En la matriz se detalla las fuerzas impulsadoras y bloquadoras asi tambien el problema central a estudiarse las fuerzas bloqueadoras la cual es la situacion empeorada y las fuerzas impulsadoras que mostrara la situacion mejorada. Dentro de la matriz se establece parametros de calificcion los cuales aportaran a un mejor estudio de la matriz.

Las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras están compuestas por los siguientes impactos:

**Tabla N° 1 Matriz T**

| MATRIZ T | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SITUACION EMPEORADA** | **SITUACION ACTUAL** | | | | **SITUACION MEJORADA** |
| Pérdida de credibilidad y ausentismo de usuarios | Insuficiencia en la prestación de servicio dentro del centro de medicación | | | | Diseñar de un manual de procesos que permita la eficiencia y mejoramiento en el servicio |
| **FUERZA IMPULSADORA** | **I** | **PC** | **I** | **PC** | **FUERZAS BLOQUEADORAS** |
| Capacitación en la comunidad y medios de comunicación para informar sobre el servicio que ofrece el centro | 1 | 4 | 5 | 2 | Escasa difusión sobre el servicio que ofrece el centro |
| Diseñar programas, talleres de integración para los colaboradores | 2 | 5 | 4 | 1 | Deficiente comunicación entre colaboradores |
| Implementar talleres para una adecuada inducción | 1 | 3 | 4 | 1 | Escases de recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción |
| Mayor supervisión de las actividades por parte de la administración | 1 | 4 | 5 | 2 | Ineficiente control de las actividades |
| Capacitación sobre la asignación de los recursos obtenidos para el mejoramiento del trabajo | 2 | 4 | 5 | 2 | Ineficiente presupuesto para cumplir con el trabajo |

**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por:** Karen Navas

| | |
|---|---|
| **1** | **Bajo** |
| **2** | Medio Bajo |
| **3** | Medio |
| **4** | Medio alto |
| **5** | Alto |

### 1.03.01. Análisis:

En el centro de medicación del Municipio de Cayambe, el problema actual percibido es la ineficiencia en la prestación de servicios, lo cual llevará a la pérdida de credibilidad y ausentismo de usuarios, para lo cual se debe diseñar de un manual de procesos que permita la eficiencia y mejoramiento en el servicio.

Mediante el análisis de las fuerzas bloqueadoras como impulsadoras se definen varios parámetros dentro del proyecto. Mediante el levantamiento de la información de cada una de las funciones del centro podremos definir cuál es la causa de ineficiencia en el servicio.

La escaza difusión en la comunidad y medios de comunicación sobre el centro de mediación hace que la sociedad tenga desconocimiento sobre el servicio que ofrece el centro, para lo cual se tratara de mejorar con la capacitación en la ciudadanía y medios de comunicación para informar sobre el servicio.

La deficiente comunicación entre colaboradores hace que el trabajo que realizan se vea reflejado en el servicio con la fuerza impulsadora queremos diseñar programa y talleres de integración donde exista participación y colaboración de cada una de las personas que integran el equipo de trabajo en el centro.

Como tercera fuerza impulsadora tenemos los escasos recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción para ello se implementara talleres para una adecuada inducción.

Como cuarta fuerza impulsadora dentro de la matriz se encuentra el ineficiente control de las actividades los cual genera demora en los trámites, la mayor supervisión por parte de la administración ayudara a mejorar la calidad del servicio.

El ineficiente presupuesto para realizar el trabajo hace que el centro tenga dificultades al momento de realizar los trámites, con la capacitación sobre la asignación de los recursos obtenidos obtendremos un mejoramiento en el trabajo.

# CAPÌTULO II

# ANÀLISIS DE INVOLUCRADOS

## 2.01.Mapeo de involucrados

Según MC&Asociados; Mapeo de involucrados es:

El análisis de involucrados es una herramienta imprescindible para elaborar las estrategias de implementación de cualquier proyecto. Entendiendo como proyecto, para este caso, desde una decisión o una simple política hasta la más compleja obra que se nos pudiera ocurrir. (Colomba, 2009).

El mapeo de involucrados ayudara a identificar a las personas o entidades las cuales tienen participación interna y externa dentro del proyecto a realizar , las cuales cumplen roles importantes y de acuerdo a su interés pueden ser afectados o favorecidos.

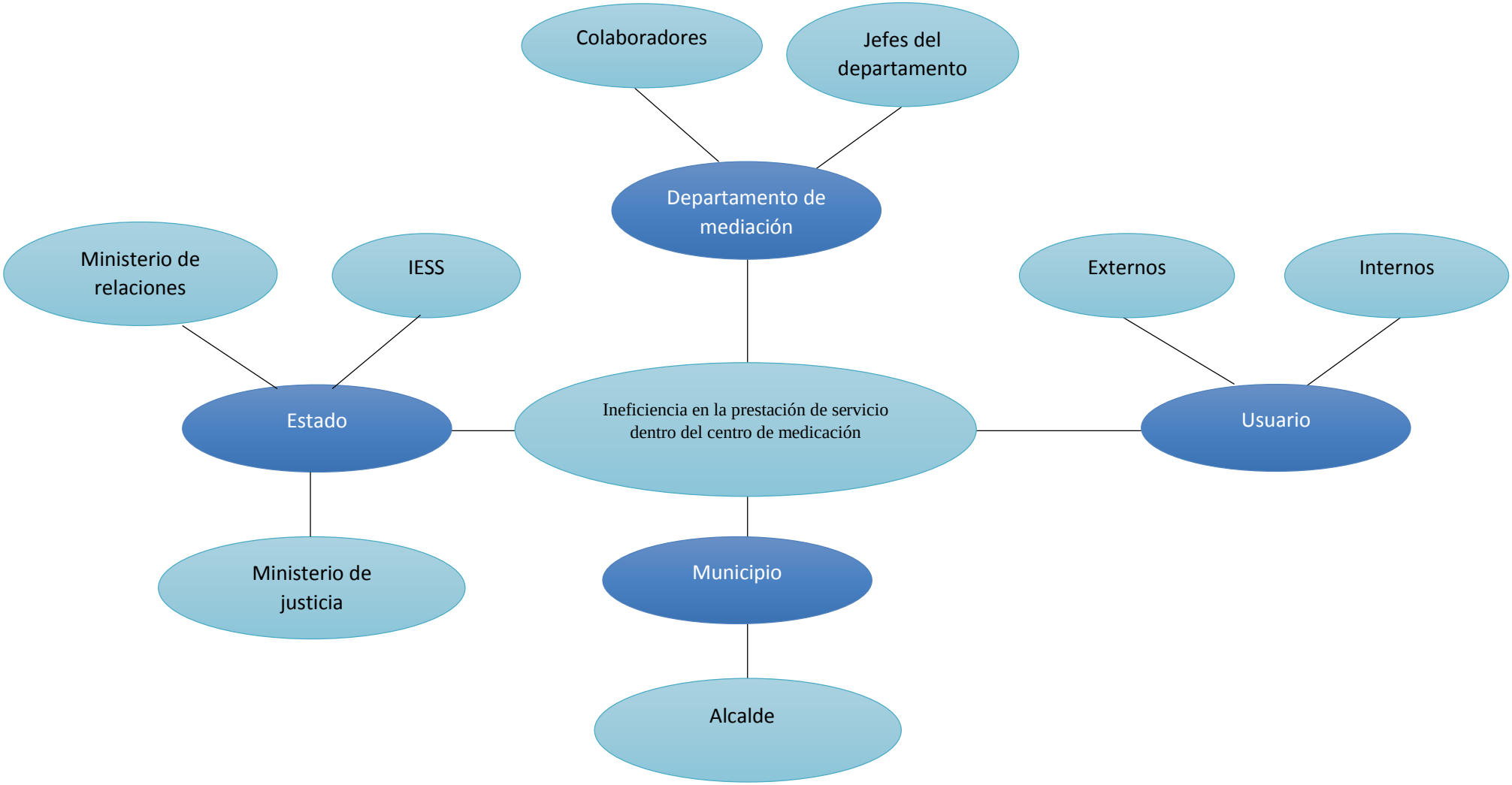



**Figura N° 1 mapeo de involucrados.**
**Fuente:** Centro de mediación municipio de Cayambe
**Elaborado por:** Karen Navas

### 2.01.01. Análisis del mapeo de involucrados.

En el mapeo de involucrados podemos identificar a las personas que aportaran con el proyecto en la cual se ha distribuido en dos grupos directos e indirectos.

Como involucrados directos relacionados con el proyecto tenemos: El departamento de mediación, el estado, municipio, los usuarios, los mismos que van a desempeñar un papel importante dentro de los procesos que se llevaran a cabo dentro del proyecto.

Y, como involucrados indirectos tenemos a los colaboradores y jefes del departamento, a los distintos entes de regulación, autoridad superior (alcalde) y los clientes externos e internos del centro de mediación los cuales no actuaran de manera directa con los procesos pero sí tendrán participación menor y de gran apoyo para la toma de decisiones.

## 2.02.Matriz de análisis de involucrados

**Tabla N° 2 Análisis de involucrados**

| INVOLUCRADOS | INTERÉS DEL PROBLEMA | PROBLEMA PERCIBIDO | RECURSO Y MANDATOS | INTERÉS EN EL PROYECTO | CONFLICTO POTENCIAL |
|---|---|---|---|---|---|
| **Departamento de mediación** | Establecer un manual de procesos el cual ayude a mejorar el servicio | Ineficiencia y demora en los procesos | -Recursos financieros<br>-Humanos<br>-Tecnológicos | Mejorar la atención y eficiencia para bienestar de los usuarios | Resistencia al cambio por parte de los colaboradores |
| **Estado** | Obtener credibilidad por parte de los usuarios | Ausentismo de usuarios<br>Rotación de personal | -Normativa legal<br>-Ley de arbitraje y mediación<br>-Losep | Mejorar la calidad de vida de la comunidad | -Inasistencia de usuarios<br>-Colaboradores con escasa ética |
| **Usuario** | -Mejorar el servicio a los usuarios<br>-Asistencia al centro | Ineficiencia y demora en los tramites | -Recursos<br>-Financiero<br>-Tecnológico<br>-Humano<br>-Ley orgánica de defensa del consumidor | Mejorar la atención y calidad de vida en la comunidad en relación a un excelente servicio | Falta de colaboración y comunicación a mantener una cultura organizada |
| **Municipio** | -Mantener un servicio de calidad<br>-Conservar a los usuarios | Poca afluencia de participación de la ciudadanía en el centro de mediación | -Recursos financieros<br>-Humanos<br>-Tecnológicos | Prestación de servicio eficiente y eficaz | Escaza participación por parte del estado en la asignación de recursos financieros |

**Fuente:** Centro de mediación municipio de Cayambe
**Elaborado por:** Karen Navas

### 2.02.01. Análisis de la matriz de involucrados.

En la siguiente matriz detallamos las personas cuales están directamente relacionadas con el proyecto y su colaboración será muy importante para el desarrollo de la misma entre las cuales tenemos:

**DEPARTAMENTO DE MEDIACION, ESTADO, USUARIOS, MUNICIPIO.**

Como primer involucrado tenemos al departamento de mediación cuyo interés en el problema es establecer un manual de procesos el cual ayude a mejorar el servicio, la ineficiencia y demora en los tramites se puede ver afectados por la falta de recursos tecnológicos, financieros y humanos, en interés en el problema que tiene este involucrado es mejorar la atención y eficiencia para el bienestar de los usuarios, la oposición al cambio por parte de los colaboradores del centro será un conflicto potencial al momento de realizar el proyecto.

Como segundo involucrado tenemos al Estado cual su problema principal es obtener credibilidad por parte de los usuarios, lo cual genera un problema percibido es el ausentismo de usuarios así como la rotación del personal, los recursos y mandatos a utilizar el involucrado esta la normativa legal, la ley de arbitraje y mediación, la ley orgánica de servidores públicos (LOSEP) los cuales son entes de control, llegando al interés del problema el cual trata de mejorar la calidad de vida en la comunidad, así como el conflicto potencial de inasistencia de usuarios y colaboradores con escaza ética.

Como tercer involucrado tenemos a los usuarios cuyo interés en el problema es mejorar el servicio de las personas asistentes al centro de mediación, la ineficacia y demorara en los tramites es el problema percibido por parte de los usuarios, los recursos y mandatos serán financieros, humanos, tecnológicos y las ley orgánica de defensa del consumidor, tomando en cuenta mejorar la atención y calidad de vida en la comunidad en relación a un excelente servicio, así también como un conflicto potencial será la falta de colaboración y comunicación a mantener una cultura organizada por parte de la ciudadanía.

Como cuarto involucrado tenemos al Municipio como involucrado directo ya que allí se encuentra ubicado el centro de mediación y forma parte del mismo, cuyo interés sobre el problema es mantener un servicio de calidad y conservar a los usuarios, los cual se ve reflejado en problema percibido el cual existe poca afluencia de participación de la ciudadanía en el centro de mediación, los recursos y mandatos que compone esté involucrado son los financieros, humanos, tecnológicos que ayudara a gestionar eficientemente el trabajo, lo que genera un interés en el proyecto de prestación de servicio eficiente y eficaz, el conflicto potencial de escaza participación por parte del estado en la asignación de recursos financieros dificultara la realización del proyecto.

# CAPÌTULO III

# PROBLEMA Y OBJETIVOS

## 3.01. Árbol de problemas

**Según** Navas M, Mónica (octubre 2010), Árbol de Problemas es**:**

"Una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión."(NAVAS, 2010).

El árbol de problemas ayudara a identificar las causas y efectos negativos dentro del problema central en el proyecto en el cual apoyara a edificar, objetivos positivos en el futuro.

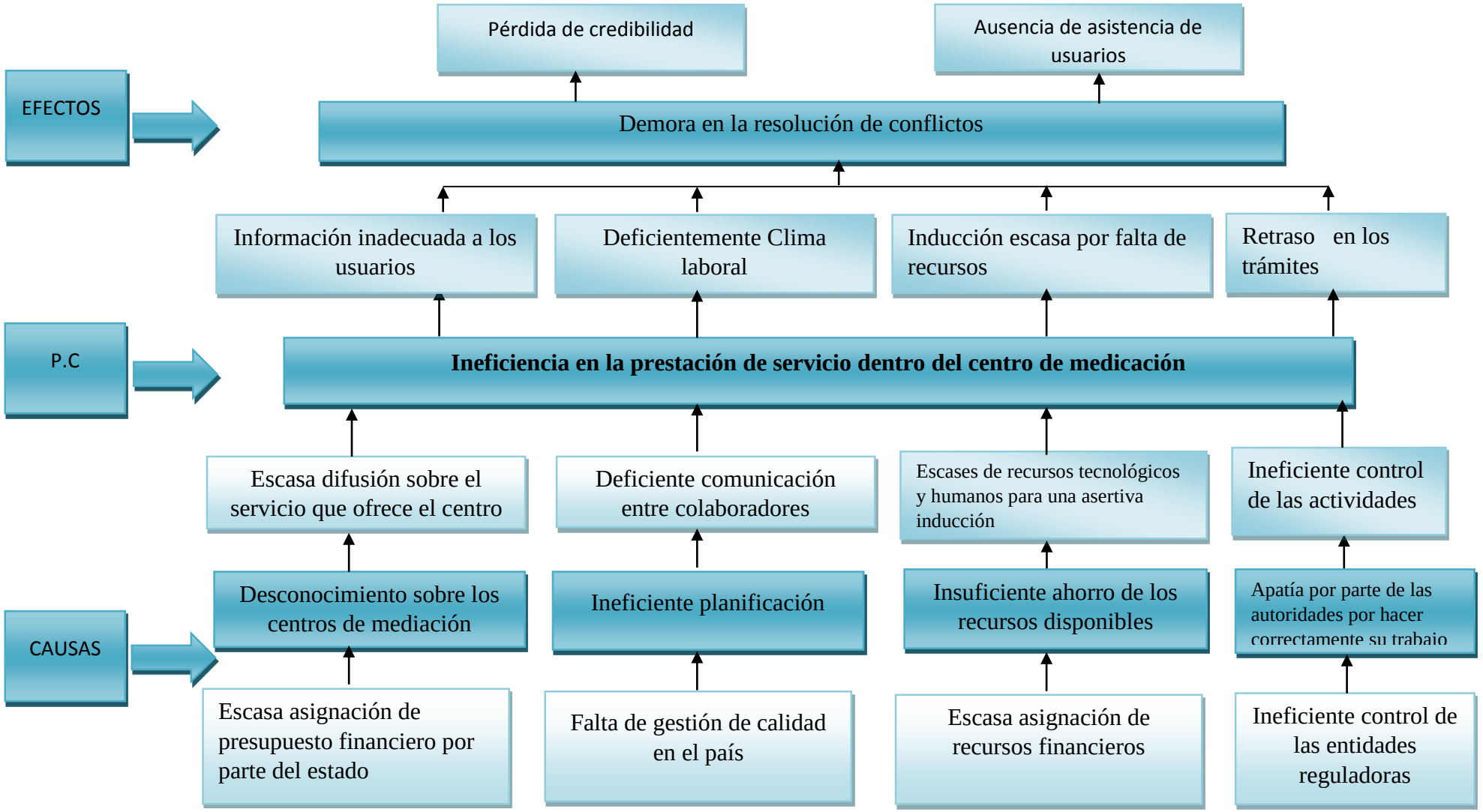



**Figura N° 2 Árbol de problemas**
**Fuente:** Centro de mediación municipio de Cayambe
**Elaborado por:** Karen Navas

### 3.01.01. Análisis del árbol de problemas.

En el árbol de problemas detallado anteriormente podemos observar que el problema central es la Ineficiencia en la prestación de servicio dentro del centro de medicación en las cuales identificamos causas directas, indirectas y estructurales las cuales tuvieron efectos al igual directos, finalidad y estructurales.

La escasa difusión sobre el servicio que ofrece el centro de mediación es una de las causas más relevantes que percibe, ya que la comunidad no tiene conocimiento sobre los temas que se llevan a cabo dentro de los procesos y por ende ocasiona ausentismo de usuarios en el centro.

La deficiencia comunicación entre colaboradores hace que exista un pésimo clima laboral y por ende ineficiencia en la planificación que implicara que los procesos demoren dentro del centro de mediación.

Los escases de recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción, así como la insuficiencia en el ahorro de los recursos disponibles podrían llegar a causar una inducción escasa por falta de recursos.

El ineficiente control de las actividades y la apatía por parte de las autoridades por hacer correctamente su trabajo hará que exista demora en los trámites.

## 3.02. Árbol de objetivos.

**Según** Martinic, S. (1996), Árbol de Objetivos establece que:

> "Los objetivos de un proyecto aluden a los cambios esperados en la situación inicial del problema identificado, a través de las actividades, productos/resultados planificados en el proyecto."(MARTINIC, 1996, pág. 13)

El árbol de objetivos es una herramienta la cual ayudara a identificar los propósitos, medios, fin a donde se quiere llegar en el proyecto, pasando a positivo lo planteado en el árbol de problemas.

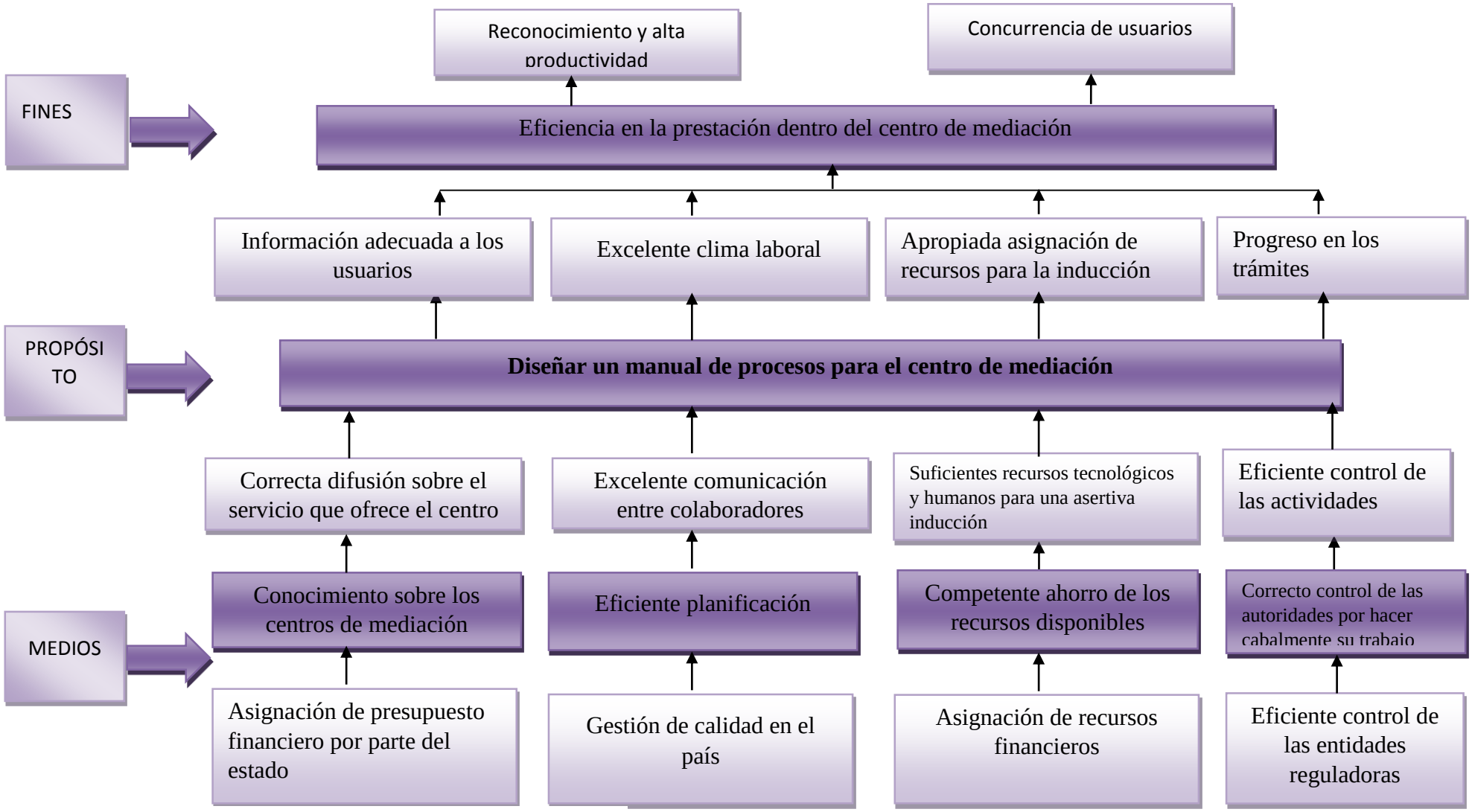



**Figura N° 3 Árbol de Objetivos.**
**Fuente:** Centro de mediación municipio de Cayambe
**Elaborado por:** Karen Navas

**3.02.01. Análisis del árbol de objetivos.**

El propósito del proyecto es diseñar un manual de procesos para el centro de mediación del GADIP-MC el cual ayude a mejorar el servicio a través de medios y fines para lograr cumplir el objetivo.

Correcta difusión sobre los servicios que ofrece el centro, transmitir conocimiento sobre la mediación, la cual proporcione información adecuada y transparente a los usuarios.

La excelente comunicación entre colaboradores hará que exista una correcta planificación y por ende se establecerá un buen clima laboral entre colaboradores dentro del centro de mediación.

Los suficientes recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción competente ahorro de los recursos disponibles aportara en gran parte a cumplir con los fines establecidos con una apropiada asignación.

El eficiente control de las actividades instaurará que las autoridades cumplan cabalmente con su trabajo habiendo así progreso en los trámites.

Observando como fin la eficiencia en la prestación de servicio dentro del centro de medicación lo cual se verá reflejado en el reconocimiento y alta productividad

# CAPÍTULO IV

## 4.01. Matriz de análisis de alternativas

El análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada(Edgar ortegon, 2005).

El análisis de alternativas detalla las estrategias viables a utilizar en el proyecto partiendo de las causas del árbol de objetivos, con el fin de llegar a cumplir las metas.

**Tabla N° 3 Matriz de análisis de alternativas.**

| Objetivos | Impacto sobre el propósito | Factibilidad técnica | Factibilidad financiera | Factibilidad social | Factibilidad política | Total | Categoría |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Correcta difusión sobre el servicio que ofrece el centro | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | **22** | **Alto** |
| Excelente comunicación entre colaboradores | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | **23** | **Alto** |
| Suficientes recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | **20** | **Medio alto** |
| Eficiente control de las actividades | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | **23** | **Alto** |
| **Total** | **19** | **17** | **18** | **19** | **15** | **88** | |

**Fuente:** centro de mediación del municipio de Cayambe
**Elaborado por**: Karen Navas

### 4.01.01. Análisis

Con el desarrollo del siguiente proyecto lo que se pretende conseguir es que exista eficiencia en la prestación de servicio dentro del centro de medicación del GADIP-municipio de Cayambe lo que trata de mejora es la calidad de vida de la sociedad mediante una manual de procesos el cual ayude al mejoramiento en las actividades y trabajo.

La correcta difusión sobre los servicios que ofrece el centro de mediación el impacto sobre el propósito tiene una calificación Alta ya que con una excelente difusión e información proporcionada a la comunidad se lograra captar más usuarios, por ende reconocimiento en la sociedad, en la factibilidad técnica se obtuvo una valoración alta, como factibilidad financiera se obtuvo una calificación media alta ya que se posee con los recursos financieros necesarios para realizar este proceso, en la factibilidad social la calificación con Alto, la factibilidad política se pondero con medio ya que se tratara de lo posible de cumplir con las normativas vigentes.

La factibilidad social se valoró con alto ya que existirá una excelente comunicación entre colaboradores, el impacto sobre el propósito se calificó con medio alto ya que se disminuirá el pésimo clima laboral, la factibilidad técnica se valoró con alto ya que generara un mejor servicio a la comunidad, en la factibilidad financiera se pondero con alto, lo cual nos quiere decir que existe recursos propicios

para la realización de talleres de integración para los trabajadores del centro, la factibilidad política se valoró con medio alto lo cual generara cumplir con las políticas del centro.

La factibilidad política se valoró con medio ya que los recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción, en lo posible se quera cumplir con los mandatos y normas que rige la ley, en el impacto sobre el propósito se calificó con alto ya que se quiere mejorar la calidad de servicio a base de tecnología de punta y talento humano capacitado, con la factibilidad financiera se calificó con medio alto lo cual contara con los recursos financieros necesarios para la adquisición de nuevos equipos y personal, en la factibilidad social se pondero con alto ya que al tener los recursos necesarios se generara mayor eficiencia y por ende mejorara la atención a los usuarios los cuales se sentirán satisfechos.

En la factibilidad social se valoró con medio alto en el eficiente control de las actividades, ya que generar un mejor servicio, en la factibilidad política se calificó con alto ya que las autoridades manejaran un mayor control de los procesos dentro del centro, en el impacto sobre el propósito se valoró con alto ya que el trabajo tendrá mayor control y se ejecutara de excelente manera , con la factibilidad financiera se valoró con alto ya que existirá los recursos necesarios para ejercer un mayor intervención en las actividades con supervisión, en la factibilidad técnica se pondero con medio alto bueno.

Para la valorización de esta tabla se tomara en cuenta los siguientes parámetros designados:

| | |
|---|---|
| 1-5 | Bajo |
| 6-10 | Medio Bajo |
| 11-15 | Medio |
| 16-20 | Medio alto |
| 21-25 | Alto |

**Ponderaciones**

| | |
|---|---|
| 1 | Bajo |
| 2 | Medio Bajo |
| 3 | Medio |
| 4 | Medio alto |
| 5 | Alto |

### 4.02.Matriz de análisis de impacto de los objetivos.

**Tabla N° 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos**

| | Factibilidad de lograrse | Impacto de genero | Impacto ambiental | Relevancia | Sostenibilidad | Total | Categorías |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OBJETIVO | Reconocimiento del centro, principales los beneficios son mayores a los costos(5) | Respeto a la Igualdad de género, raza, nivel social y participación activa de los mismos(5) | Mejoramiento entorno social, entre la interrelación de los usuarios y los colaboradores (4) | Ciudadanía con mayor información y conocimiento del servicio(5) | Fortalece participación de usuarios y colaboradores con información adecuada. (3) | 23 | **Alto** |
| | Financiamiento adecuado Excelente atención (4) | Respeto e inclusión a personas de distintas culturas, discapacidades entre otras. (5) | Desenvolvimiento social en el entorno laboral (5) | Colaboradores que desarrollen sus capacidades en todos sus niveles (5) | Fortalecer lazos de armonía entre colaboradores (4) | 23 | **Alto** |
| | Tecnología adecuada y colaboradores comprometidos con el servicios y los recursos (5) | Participación sin distinción de tendencias religiosas, políticas y de género. (3) | Contribuye y Proveer del espacios físicos adecuados (4) | Facilidad y motivación para la realización del trabajo (5) | Contribuir al buen uso de los recursos (3) | 21 | **Alto** |
| | Óptimo soporte administrativo y político institucional(5) | Autoridades que respetan los derechos humanos (4) | Mejorar el clima laboral (5) | Toma de decisiones asertivas (4) | Fomentar el trabajo justo entre empleados y empleadores (5) | 21 | **Alto** |
| Total | 19 | 17 | 18 | 19 | 15 | 88 | |

**Fuente:** Centro de mediación del municipio de Cayambe
**Elaborado por:** Karen Navas

**4.02.01. Análisis.**

La matriz de impactos está conformada por algunas componentes como son factibilidad de lograrse, impacto de género, impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad donde se podrá identificar en que categoría se encuentran los objetivos.

La factibilidad de lograrse del reconocimiento del centro, principales los beneficios mayores a los costos, así como el impacto de genero el cual se respetara a la igualdad de género, raza nivel social, y participación activa de los mismos, el mejoramiento del entorno social entre la interrelación de los usuarios y colaboradores genera en impacto ambiental, relevancia del objetivo ciudadanía con mayor información y conocimiento del servicio fortaleciendo así la participación de usuarios y colaboradores con información adecuada categoría alto.

Financiamiento adecuado y excelente atención respetando e incluyendo a personas de distintas culturas, discapacidades entre otras, el impacto ambiental desenvolvimiento social en el entorno laboral, con colaboradores que desarrollen sus capacidades en todos sus niveles fortaleciendo en si lazos de armonía entre ellos con categoría alto.

La existencia de tecnología adecuada y colaboradores comprometidos con el servicio y recursos, generara un impacto de género de participación sin distinción de

tendencias religiosas, políticas y de género, el impacto ambiental generar un espacio físico adecuado que facilitara y motivara a la mejor realización del trabajo, contribuyendo así al buen uso de los recursos, categoría alto.

La factibilidad de lograrse el óptimo soporte administrativo y político institucional, con autoridades que respetan los derechos humanos mejorando así el clima laboral, toma de decisiones asertivas, fomentando así el trabajo justo entre empleados y empleadores.

Para la valorización de esta tabla se tomara en cuenta los siguientes parámetros designados:

| | |
|---|---|
| 1-5 | Bajo |
| 6-10 | Medio Bajo |
| 11-15 | Medio |
| 16-20 | Medio alto |
| 21-25 | Alto |

**Ponderaciones**

| | |
|---|---|
| 1 | Bajo |
| 2 | Medio Bajo |
| 3 | Medio |
| 4 | Medio alto |
| 5 | Alto |

### 4.03.Diagrama de estrategias

**Según** (Márquez, 2008) manifiesta que

> "Es establecer niveles jerárquicos como el fin, objetivo central del proyecto (propósito), los componentes (productos) y las actividades. Es un esquema de alternativa de solución más viable expresada en forma general donde se incluyen cuatro niveles jerárquicos de tal forma que en la parte inferior se colocan las actividades, se sube un nivel para los componentes, otro para los propósitos y en la parte superior se coloca los fines del proyecto"PAG259

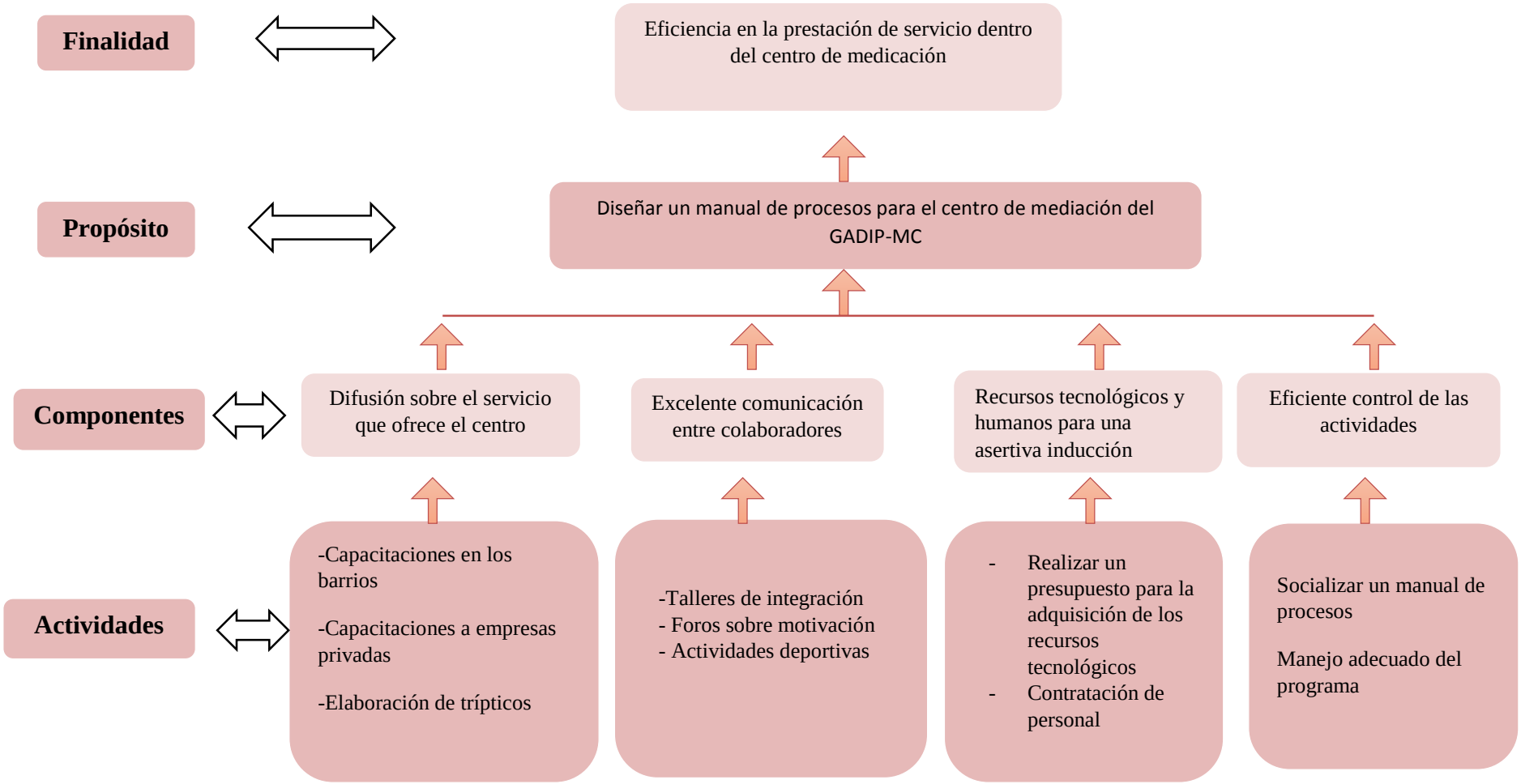



**Figura N° 4 Diagrama de estrategias.**
**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por**: Karen Navas

### 4.03.01. Análisis del diagrama de estrategias.

Mediante el siguiente análisis del diagrama de estrategias se detallara las actividades a realizarse en cada uno de los objetivos propuestos para la elaboración del manual de procesos.

Con la finalidad lo que se logra obtener es un servicio de calidad y llegar a la eficiencia en los procesos dentro del centro lo cual llevara al mejoramiento y cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos evitando la pérdida de credibilidad y bajo ausentismo de usuarios.

Se determinaron cuatro objetivos generales el primero la difusión sobre el servicio que ofrece el centro para lo cual se implementaran actividades tales como: Capacitaciones a los barrios del cantón al igual que empresas privadas ya que son más propensas a enfrentar conflictos, igual se elaborara trípticos para dar información más detallada sobre el servicio.

El segundo objetivo es fomentar una excelente comunicación entre colaboradores lo cual será necesario para mejora la calidad del servicio para ello implementaremos las siguientes actividades como son talleres de integración para todos los colaboradores al igual que foros de motivación para un mejor comportamiento, se realizara actividades deportivas que ayuden a promover el compañerismo.

El tercer objetivo son los recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción lo cual aportara a mejorar y agilitar los procesos para lo cual se realizara actividades tales como la realización de un presupuesto para la adquisición de los recursos tecnológicos , y también la contratación de personal capacitado para ejercer cargos dentro del centro de mediación.

El eficiente control de las actividades ayudara a mantener una mejor organización dentro del centro por lo cual se implementara las siguientes actividades: socializar un manual de procesos, y el manejo adecuado de los programas.

### 4.04.Matriz de Marco Lógico

**Según (PACELLO, 2009) El Marco Lógico es una herramienta dinámica**

"Que sirve para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. El diseño del Marco Lógico debe ser un proceso participativo (todos los miembros del Equipo del Proyecto, stakeholders, beneficiarios y otros). Su fortaleza como herramienta, depende del grado de participación en el proceso de diseño, de los posibles involucrados y beneficiarios".

**Tabla N° 5 Matriz del Marco Lógico.**

| | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos |
|---|---|---|---|
| **Finalidad** | Establecer un servicio de calidad en un 80% con resultados favorables para el centro con mayor afluencia de usuarios | -Seguimiento por parte del departamento de talento humano<br>-Entrevista a los trabajadores<br>-Encuesta a los usuarios | El personal no ha recibido formación adecuada en el establecimiento de objetivos. |
| Eficiencia en la prestación de servicio dentro del centro de medicación | | | |
| **Propósito** | Mejorar el servicio en 90% diseñando un manual de procesos en el cual apoye al mejoramiento y productividad dentro del centro | - Informe de seguimiento de las actividades | Realización de cambios en los parámetros y objetivos dentro del departamento |
| Diseñar un manual de procesos para el centro de mediación del GADIP-MC | | | |
| **Componentes** | | | |
| Difusión sobre el servicio que ofrece el centro | -75 % Difusión por medio de Capacitación<br>- 25% Propaganda | - Formato de observación de las actividades a realizar | Escaza asignación de recursos para una asertiva difusión |
| Excelente comunicación entre colaboradores | - Control de desempeño<br>- Proveer de mayor información al personal para mejor el desempeño | - Formato de observación<br>- Entrevista a los colaboradores | Incumplimiento de las actividades a realizar |
| Recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción | - Proveer de recursos necesarios para una mejor atención | - Informe de funcionamiento de los recursos tecnológicos<br>- Informe de seguimiento de las actividades | -Inadecuado manejo de los recursos<br>- Inexistencia de personal capacitado para ejercer su trabajo |
| Eficiente control de las actividades | -Alcanzar la productividad del 90% de los colaboradores<br>- Alcanzar niveles de eficiencia laboral satisfactorios. | - Seguimiento de las actividades<br>-Formato de descripción de las actividades | Incorrecto cumplimiento de las actividades |

| **Actividades** | | | |
|---|---|---|---|
| 1.1Capacitaciones en los barrios<br><br>1.2Capacitaciones a empresas privadas<br><br>1.3Elaboración de trípticos | - Recursos tecnológicos $800<br>- Materiales $1000<br>- Recursos humanos<br>- 2 Capacitadores $ 500<br>**Total : $2800** | - Seguimiento por de las actividades a realizar por parte de la directora del centro<br>- Reporte de la ejecución de las capacitaciones | Que no se realiza suficiente promoción o difusión |
| 2.1 Talleres de integración<br><br>2.2 Foros sobre motivación<br><br>2.3 Actividades deportivas | -Recursos Humanos $ 600<br>-Recursos Tecnológicos $ 300<br>- Materiales $200<br>**Total : $1100** | - Entrevista a los colaboradores<br>- Informe de observación | -Resistencia al cambio por parte de los colaboradores |
| 3.1Realizar un presupuesto para la adquisición de los recursos tecnológicos<br><br>3.2Contratación de personal | -Recursos Tecnológicos $ 200<br>-Impresos De Presupuesto $50<br>-Persona Que Va A Realizar El Presupuesto $800<br>-Materiales $ 200<br>-Contratación de personal $900<br>**Total: $ 2150** | - Informe financiero de asignación de recursos | - Los recursos tecnológicos sean de pésima calidad<br>- Las personas contratadas no sean lo suficientemente capacitadas para ocupar ese cargo |
| 1.1.Socializar un manual de procesos<br><br>1.2 Manejo adecuado del programa | -Capacitación al personal $800<br>-Recursos Financieros $ 200<br>-Recursos tecnológicos $100<br>-Impresos $100<br>**Total: $1200** | -Evaluación de desempeño | - Desacierto en el manejo de programas |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 4.04.01. Análisis de la Matriz del Marco Lógico.

Como finalidad en la matriz del marco lógico se puede identificar el servicio al cliente, el cual actualmente el centro no cuenta con un manual de procesos el cual ayude al mejor desenvolvimiento de las actividades, cuyo indicador se podrá verificar son el seguimiento por parte del departamento, entrevista a los trabajadores, encuestas a los usuarios, con un supuesto de que el personal no ha recibido formación adecuada en el establecimiento de objetivos.

El propósito de desarrollo del manual de procesos es la eficiencia en la prestación de servicios dentro del centro de mediación, el 90% de las actividades realizadas son bajo parámetros establecidos, con medición y cumplimiento de los objetivos, se verificara por medio de informes de seguimiento de las actividades, y con el supuesto de existencia de cambios en los parámetros dentro del centro.

Como primero componente se obtuvo la difusión sobre el servicio que ofrece el centro, con el 75 % se realizara difusión por medio de capacitaciones en barrios y empresas privadas del sector también el 25 % será propaganda como trípticos, los cuales utilizaran recursos humanos, tecnológicos y materiales, los medios de verificación a usar en el seguimiento del componente será formato de observación de las actividades realizadas, reporte de la realización de las actividades, con un supuesto de escases de recursos para una asertiva difusión, no exista suficiente propaganda.

Como segundo componente observamos la excelente comunicación entre los colaboradores con indicadores de control de desempeño así como proveer de mayor información al personal para el mejoramiento de sus actividades con talleres de integración, foros sobre motivación y actividades deportivas utilizando recursos tecnológicos, humanos y materiales para una mejoramiento en el clima laboral, se dará seguimiento con un formato de observación y entrevista a los colaboradores, con supuesto de incumplimiento de las actividades a realizar y oposición al cambio de los trabajadores.

Como tercer componente en la tabla se obtuvo a los recursos tecnológicos y humanos para una asertiva inducción, lo que generar proveer de recursos necesarios para una mejor atención, la cual utilizara como actividades las siguientes: Realizar un presupuesto para la adquisición de los recursos tecnológicos y contratación de personal, los medios con los cuales se verificara son informes de funcionamiento de los recursos tecnológicos, informe de seguimiento de las actividades, informe financiero sobre asignación de recursos , los supuestos en este propósito será el inadecuado manejo de los recursos tecnológicos, inexistencia de personal capacitado para ejercer el cargo asignado, recursos tecnológicos de pésima calidad.

El cuarto componente es el eficiente control de las actividades se pretende lograr alcanzar la productividad del 90% de los colaboradores, así también niveles de eficiencia laboral satisfactorios con actividades de socialización de un manual de procesos y el manejo adecuado del programa, con capacitación al personal, recursos financieros, recursos tecnológicos, impresos, a las actividades se dará seguimiento

con las siguientes herramientas formato de descripción de las actividades , evaluación d desempeños, los supuestos que pueden existir en la ejecución del proyecto es el incumplimiento de las actividades, desacierto en el manejo de los programas.

# CAPÌTULO V

## 5. Propuesta

### 5.01.Antecedentes

El centro de mediación del GADIP-MUNICIPIO DE CAYAMBE fue registrado en el consejo de la judicatura con el N°68 con fecha 15 de junio del 2005, bajo la alcaldía de del Ing. Diego Bonifaz alcalde en ese periodo, es un departamento perteneciente al municipio de Cayambe, el centro de mediación se encuentra bajo la dependencia de la procuraduría sindica del GADIP-MC, en el centro se resuelve todo relacionado sobre materia transigible ya sea entre personas naturales o jurídicas, pública o privadas; se tramitara y resolverá de acuerdo a la ley de arbitraje y mediación, esto no le permite garantizar la calidad de servicio, para ello es necesario la creación de un manual de procesos el cual apoye al mejoramiento de las actividades y a que el servicio sea más eficiente.

El centro de mediación del municipio de Cayambe, al contar con un manual de procesos para la atención al cliente permitirá la eficiencia y el mejoramiento en el

servicio, logrando así reducir tiempos muertos, atención más eficaz, resolución de conflictos en menor tiempo, incrementando la productividad.

## 5.02.Descripción de la herramienta metodológica

### 5.02.01. Enfoque de la investigación

La metodología cuantitativa, como se ha explicado anteriormente, es un conjunto de técnicas que se utiliza para estudiar las variables de interés de una determinada población. Se suelen utilizar técnicas de recolección cuantitativas (Como las encuestas) y técnicas de análisis cuantitativo (estadística descriptiva e inferencial). (Sempere, 2012, pág. 3)

La investigación cuantitativa está encaminada en la recolección de datos por ende el manual de procesos apoya a mejorar el servicio en el centro de mediación, por ello la investigación se realizara en las instalaciones del centro de mediación del GADIP-MC, con el fin de estudiar las variables, que ocasionan que no exista un excelente servicio.

### 5.02.02. Tipo de investigación a realizar

La investigación descriptiva se singulariza, como su propio nombre indica, por el carácter esencialmente descriptivo. Pregunta por la naturaleza de un fenómeno social, y su resultado la descripción y clasificación de fenómenos sociales. Suele responder a las preguntas: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuántos?, etc. (Fondo, 2015, pág. 26).

La siguiente investigación a utilizar es la descriptiva ya que ayudara a recolectar información, describir cada uno de los objetos a estudiar detalladamente, también permite analizar los datos estadísticos encontrados, basándose en fundamentos reales.

### 5.02.03. Técnicas de investigación

**La observación**: es una técnica de investigación basada en ver y estudiar los hechos y comportamientos de interés.

**La investigación documental**

> **E**s la parte esencial de un proceso de investigación científica, que constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica. (Holl, 2016, pág. 206).

La investigación documental aportara a recopilar información basándose en la observación, así como ayudara a interpretar, los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores y usuarios.

### 5.02.04. Técnicas de recolección de datos

> **La encuesta** se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. (Caceres, 2014, pág. 33)

### 5.02.05. Población y muestra

**Población.-** un ente colectivo con continuidad en el tiempo, integrado por personas de las cuales nos interesan las características y comportamientos que condicionan dicha permanencia. (PÉREZ DIAZ, 2010)

**Muestra.-** La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. (Widogski, 2010)

En esta investigación se identifica que en el centro de mediación existen 8 colaboradores, así como también se tomara una pequeña muestra de los usuarios para realizar la encuesta.

### 5.02.06. Ejemplo de encuesta a realizar.

- **Proyecto:** Diseñar y socializar un manual de procesos para la atención al cliente que permita la eficiencia y mejoramiento del servicio para el centro de mediación del GADIP-Municipio de Cayambe.

- **Población:**

  - Procurador sindico…….. 1 Colaborador
  - Directora del centro …… 1 Colaborador
  - Asesor jurídico ……... 2 Colaboradores
  - Mediadores ……..... 3 Mediadores
  - Secretaria ……..... 1 Colaborador

- **Muestra:**

  - Usuarios ……. 20 personas

## ENCUESTA

**Objetivo: O**btener información estadística para implementar un manual de procesos para mejorar el servicio, en el centro de mediación del GADIP-MC, para desarrollar de manera eficiente los procesos.

**Instrucción:** Lea detenidamente y responda con una X en el ítem que usted considere.

**1.- ¿Cómo fue la atención en el centro de mediación?**

- **EXCELENTE** ☐
- **BUENA** ☐
- **MALA** ☐

**2.- ¿El personal entrega información acerca del servicio del centro de mediación y se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios en todo momento?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**3.- ¿El Centro de mediación da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**4.- ¿Los colaboradores están totalmente calificados para las tareas que tiene que realizar?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**5.- ¿El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a su trabajo?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**6.- ¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente demandas en ocasiones pasadas?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**7.- ¿Ha observado Ud. mejoras en el funcionamiento general del Servicio?**

- **SI** ☐
- **N0** ☐

**8.-¿Sabe Ud. Si el centro de mediación cuenta con un manual de procesos?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**9.- ¿Conoce usted la existencia de manuales en otro centro de mediación o en otras áreas del municipio?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**10.- ¿Considera Ud. que para alcanzar la calidad del servicio del centro de mediación se debe implementar un manual?**

- **SI** ☐
- **NO** ☐

**GRACIAS POR SU ATENCION**

### 5.02.07. Técnicas de análisis de datos

Una vez aplicada las técnicas de recolección de datos, se procede a seguir una serie de procesos para el análisis cuantitativo, aplicando diversas técnicas estadísticas para determinar el valor de los datos derivados durante la encuesta.

La obtención de los datos de la encuesta con las personas relacionadas directamente con el centro de mediación y el servicio, aportaran al mejoramiento productivo.

**Figura N° 5. Recolección de datos.**
**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por:** Karen Navas

### 5.02.07.01. Tabulación de datos

1.- ¿Cómo fue la atención en el centro de mediación?

**Tabla 6: Pregunta N°1**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Excelente | 5 |
| | Bueno | 23 |
| | Malo | 0 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

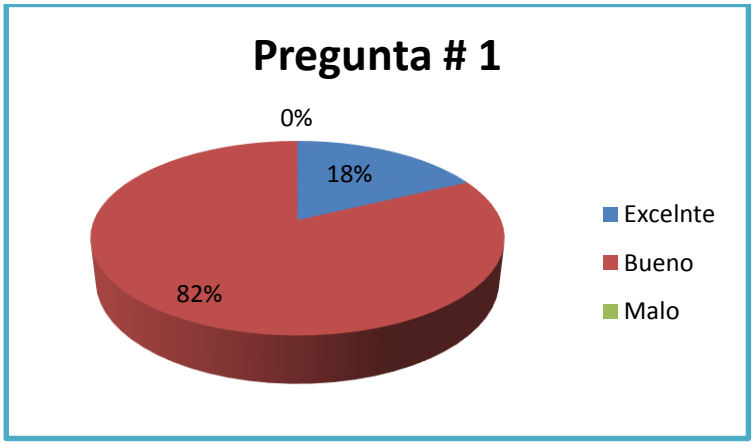



**FIGURA 6: PREGUNTA N° 1**

**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por:** Karen Navas.

**Análisis**

Según los resultados obtenidos en la encuesta la pregunta tiene el mayor porcentaje en bueno con 82% lo que significa que tanto los colaborados y usuarios tienen en cuenta la calidad de servicio así como un 18% en bueno y 0% en malo es decir que el servicio esta vagamente cumpliendo con lo esperado por el usuario.

**2.-** ¿El personal entrega información acerca del servicio del centro de mediación y se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios en todo momento?

**Tabla 7: Pregunta N° 2**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 23 |
| | No | 5 |

**Fuente**: Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

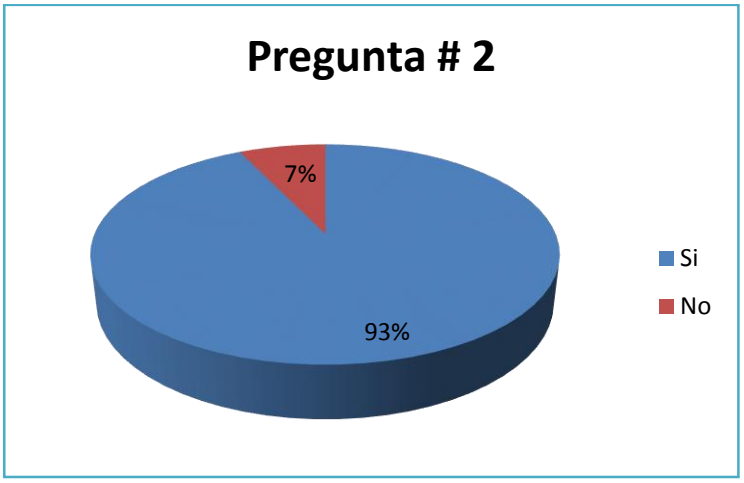



**FIGURA 3: PREGUNTA N° 2**

**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por:** Karen Navas.

**Análisis**

La pregunta tiene un porcentaje admisible del 93% lo que quiere decir que el centro de mediación proporciona información clara y concreta a los usuarios, así como un 7% negativo el cual sería por causa de inexistencia de capacitación a los colaboradores.

3.- ¿El Centro de mediación da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?

**Tabla 8: Pregunta N° 3**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 22 |
| | No | 6 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

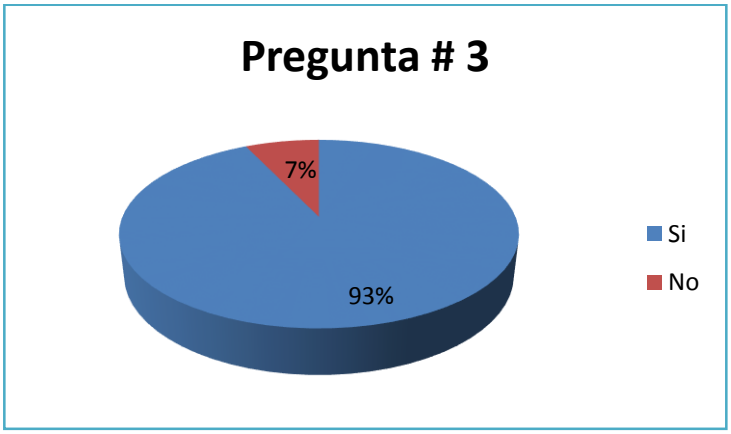



**FIGURA 8: PREGUNTA N° 3**

**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por:** Karen Navas.

**Análisis**

De acuerdo con el grafico estadístico el 93% de las personas encuestadas respondieron que si se da respuesta rápida a sus problemas, y el 7% consideran que no existe una rápida respuesta a la resolución de sus problemas el cual se desea mejorar con el manual de proceso.

4.- ¿Los colaboradores están totalmente calificados para las tareas que tiene que realizar?

**Tabla 9: Pregunta N° 4**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 28 |
| | No | 0 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

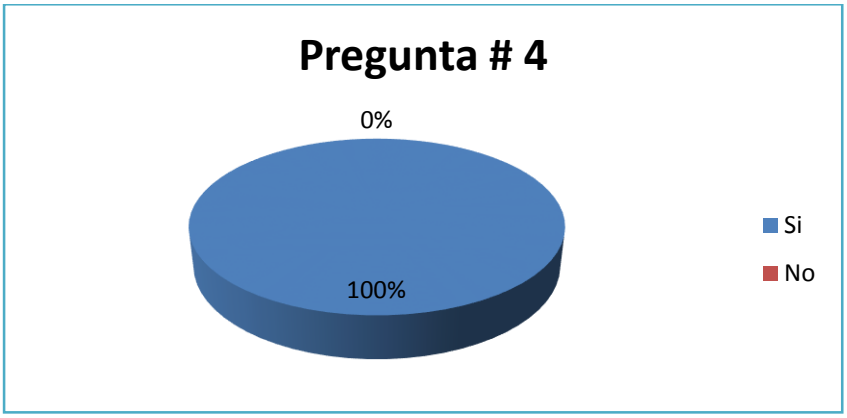



**FIGURA 9: PREGUNTA N° 4**

**Fuente:** Investigación propia.
**Elaborado por**: Karen Navas.

**Análisis**

Se puede observar en los datos estadísticos de la encuesta realizada el 100% considera que en el centro de mediación los colaboradores están calificados para ocupara cada uno de sus puestos de trabajo con lo cual los usuarios tienen la entera confianza de asistir al centro para ser atendidos.

5.- ¿El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?

**Tabla 10: Pregunta N° 5**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 13 |
| | No | 15 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

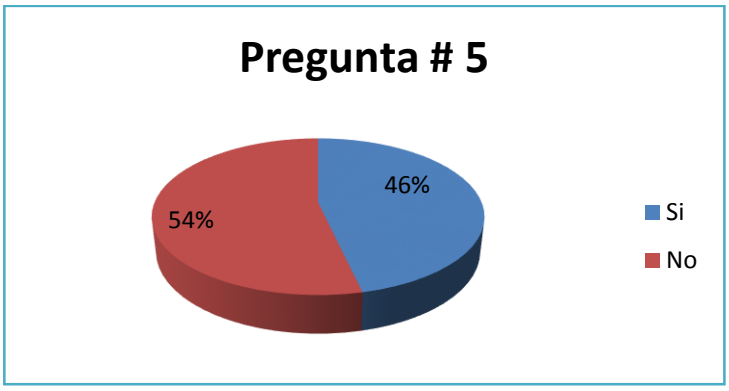



**FIGURA 10: PREGUNTA N° 5**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

De acuerdo al gráfico el 54% de las personas encuestadas manifestaron que el centro no cuenta con recursos tecnológicos apropiados para realizar su trabajo por lo cual sería recomendable que se implemente recursos tecnológicos para mejoramiento del servicio así como 46% considera que si tienen los recursos necesarios para cumplir con sus funciones.

6.- ¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente demandas en ocasiones pasadas?

**Tabla 11: Pregunta N° 6**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 9 |
| | No | 19 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

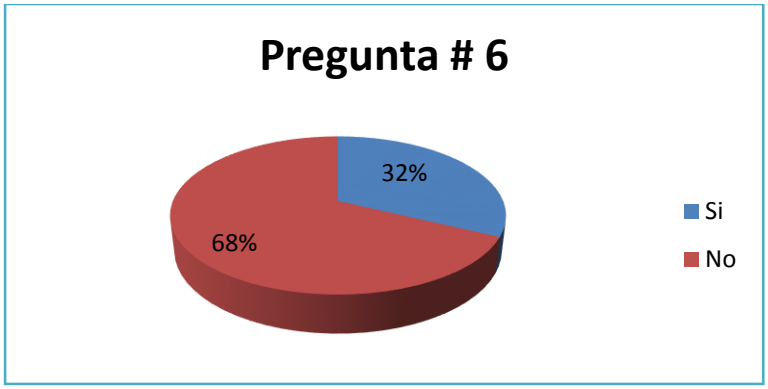



**FIGURA 11: PREGUNTA N° 6**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

Se puede identificar, de acuerdo a los datos de la gráfica que el 64% de las personas encuestadas respondieron que no existió peticiones pasadas las cuales asistían al centro de mediación por primera vez, también se verifico que el 32% de las personas ocupaban por segunda vez el servicio porque si observaron resultados.

7.- ¿Ha observado Ud. mejoras en el funcionamiento general del Servicio?

**Tabla 12: Pregunta N° 7**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 21 |
| | No | 7 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

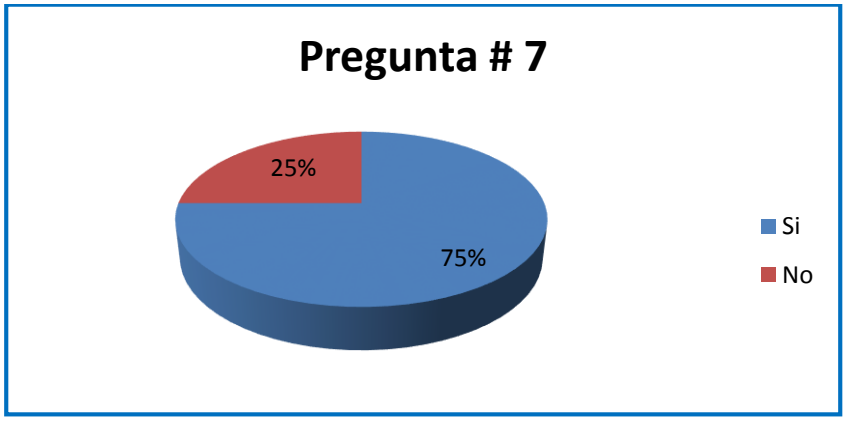



**FIGURA12: PREGUNTA N° 7**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

Según lo observado el 75% de las personas encuestadas han notado mejoramiento del servicio en el transcurso de tiempo que ha ido funcionando el centro de mediación así como el 25% de las personas mantienen que el servicio no ha mejorado.

8.-¿Sabe Ud. Si el centro de mediación cuenta con un manual de procesos?

**Tabla 13: Pregunta N° 8**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 0 |
| | No | 28 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

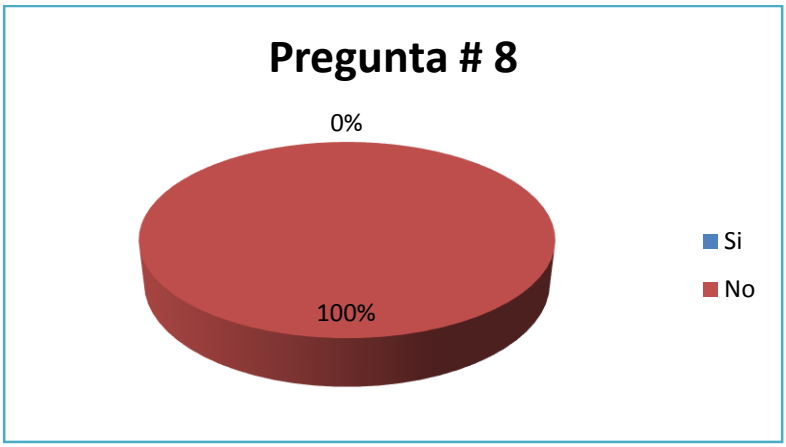



**FIGURA 13: PREGUNTA N° 8**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

Según los datos estadísticos en el grafico se observo que el 100% de las personas encuestadas desconocen la existencia de un manual de procesos en el centro de mediación, el cual es necesario por que ayudaría al mejoramiento del servicio dentro del centro.

9.- ¿Conoce usted la existencia de manuales en otro centro de mediación o en otras áreas del municipio?

**Tabla 14: Pregunta N° 9**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 4 |
| | No | 24 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

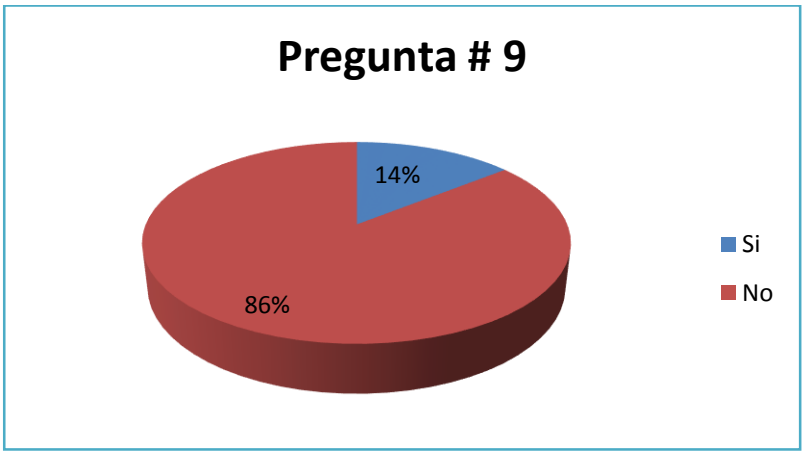



**FIGURA 14: PREGUNTA N° 9**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

Verificando los datos expuestos en el grafico se observó que el 86% de las personas encuestadas desconocen la existencia de manuales de procesos en otras áreas del municipio y en centros de mediación del país lo cual sería importante su implementación para mejorar el servicio y la calidad del mismo, así como el 14% si conocen la existencia de manuales en otras áreas y centros.

10.- ¿Considera Ud. que para alcanzar la calidad del servicio del centro de mediación se debe implementar un manual?

**Tabla 15: Pregunta N° 10**

| Participantes | Respuestas | Resultados |
|---|---|---|
| 28 | Si | 28 |
| | No | 0 |

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

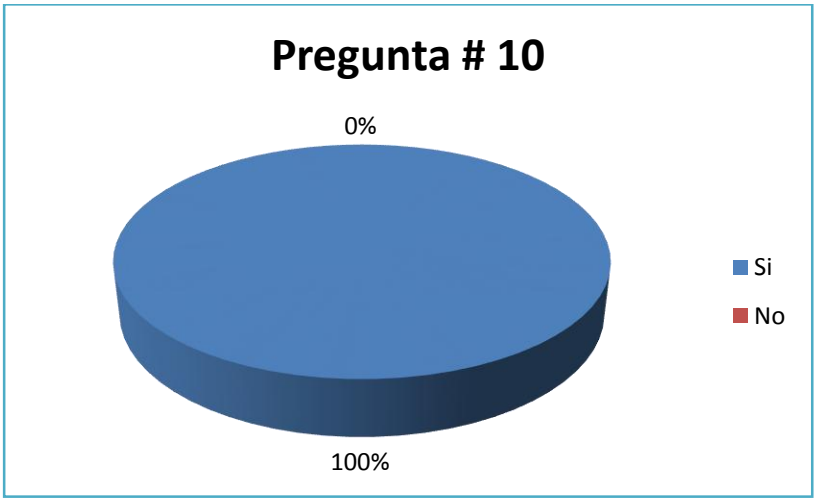



**FIGURA 15: PREGUNTA N° 10**

**Fuente:** Investigación propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis**

Mediante el grafico se puede verificar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que si es necesario la implementación de un manual de procesos para el centro de mediación que apoye al mejoramiento del servicio.

### 5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

El objetivo principal de proyecto, es proponer un manual de procesos para el desarrollo del CENTRO DE MEDIACIÓN del GADIP-MC, el tener identificado los procesos por parte del centro es muy importante, ya que permitirá una mejor planificación y buscar las herramientas necesarias para trabajar eficazmente, lo que permitirá incrementar la calidad del servicio y competitividad, motivo por el cual es importante implementar un manual de procesos.

**PROPUESTA**

# MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE MEDIACION GADIP-MC

DISEÑAR Y SOCIALIZAR UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCION AL CLIENTE QUE PERMITA LA EFICIENCIA Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PARA EL CENTRO DE MEDIACION DEL GADIP-MUNICIPIO DE CAYAMBE, AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016

# INTRODUCCION

El presente manual de procesos tiene el fin de servir como herramienta de apoyo en el funcionamiento del centro, al juntar en forma sencilla, objetiva, secuencial, estandarizadas las operaciones realizadas por el Centro de mediación del GADIP-Municipio de Cayambe. Esto constituye una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la manera de realizar una actividad determinada, que permita la optimización de tiempo y recursos.

Funciona como componente de inducción y orientación para los colaboradores, mejorando así el servicio dentro del centro, determinando las interrelaciones de los órganos administrativos en la realización de los procesos determinados que permitan una adecuada coordinación.

# 1. Objetivos

## 1.01.Objetivo general

Elaborar un Manual de Procesos para el mejoramiento y eficiencia con la finalidad de dar un mejor servicio a sus usuarios dentro del Centro de Mediación del GADIP-MC.

## 1.02.Objetivos específicos

- ✓ Recopilar información que ayude a elaborar el manual de procesos
- ✓ Proporcionar una herramienta que ayude a mejorar el servicio
- ✓ Mejoramiento en los procesos

# 2. FILOSOFIA CORPORATIVA

## 2.01. MISION

Promover y brindar un servicio de mediación oportuno y eficiente, fomentando la comunicación responsable, la convivencia pacífica en cualquier ámbito social, efectuando de manera ética las técnicas más adecuadas que manejan sobre materia transigible logrando satisfacer los intereses de las partes.

## 2.02. VISION

Un centro de mediación con servicio de calidad en todo el territorio nacional, siendo atendidos por profesionales con capacidad y experiencia, lo que genera confianza y credibilidad en el servicio, apoyando al fortalecimiento de resolución de conflictos, con participación ciudadana, el ejercicio del derecho, el respeto a la ley, evitando procesos judiciales, así construyendo una cultura de paz.

## Objetivos

### 2.02.01. Objetivo General

Establecer un espacio apropiado, neutral e imparcial, cambiando el pensamiento negativa del conflicto de enfrentamiento hacia un enfoque positivo, donde las personas concernidas se sientan cómodas y con confianza para exponer sus diferencias.

### 2.02.02. Objetivos específicos

- ✓ Brindar los servicios de mediación conforme con la constitución, ley de arbitraje y mediación.
- ✓ Descongestionar el sistema judicial del cantón, en temas que versen sobre materia transigible.
- ✓ Difundir tanto el conocimiento como la utilización de los métodos de mediación para la solución de conflictos.

- ✓ Alcanzar el reconocimiento ciudadano por otorgar un excelente servicio a los usuarios.

## 2.03. VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ Transparencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Neutralidad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Equidad

### 2.03.01. Principios de la mediación.

- ✓ Personal
- ✓ Voluntario
- ✓ Asistido ( tercer neutral)
- ✓ Materia transigible
- ✓ Extra judicial

## 2.04. Materias de mediación

- ✓ Familiar ( Fijación de pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia de menores)
- ✓ Civil ( Linderos, liquidación de la sociedad conyugal, comercial)
- ✓ Laboral ( Horarios de lactancia, forma de pago de liquidación)
- ✓ inquilinato ( Canon de arriendo, terminación de contratos)
- ✓ Tránsito (Accidentes solo con daños materiales)

## 3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.

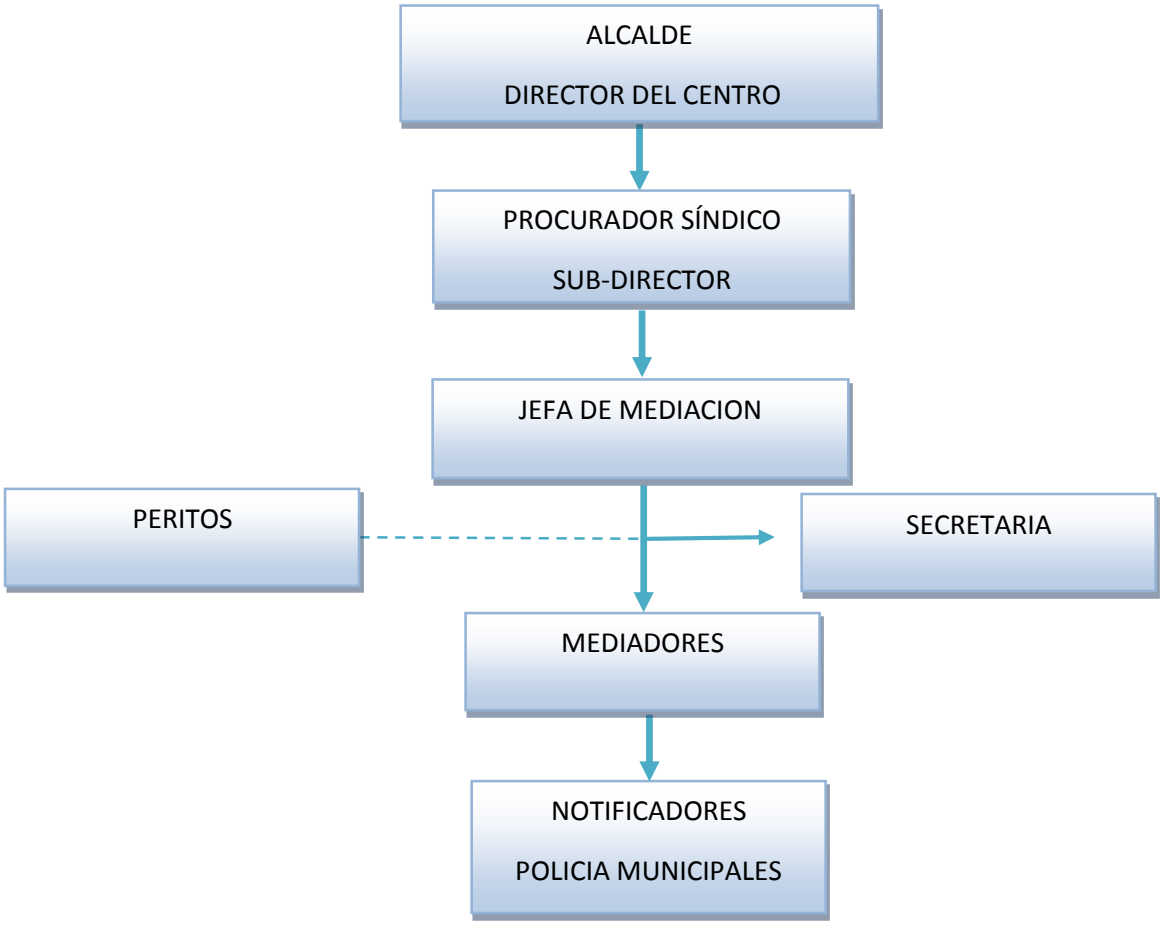



**FIGURA N° 16. Organigrama.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**3.01. Descripción de cargos.**

**3.01.01. Director del centro (alcalde).-** Es la persona responsable de la administración del centro, el cual velara por el correcto funcionamiento y promoción del mismo.

**3.01.02. Sub-director (Procurador sindico).-** Es la persona comprometida con el centro y la administración, y una de sus principales ocupaciones es la de organizar e inspeccionar las funciones establecidas por el director.

**3.01.03. Jefa de mediación.-** Tiene a cargo la administración del centro, entre sus funciones está la de coordinar las actividades, análisis de las solicitudes, asignación de los mediadores a las causas dentro del centro

**3.01.04. Secretaria.-** Sus principal función costa de atender a los usuarios, y gestionar los tramites a las solicitudes de mediación, manejar la documentación del centro como llevar un registro organizado de las causas y archivarlas.

**3.01.05. Mediador.-** Son profesionales que se encuentran inscritos en la lista del centro y en el consejo de la judicatura, por ende se encuentran autorizados para ejercer en los procedimientos de la mediación, los cuales han sido establecidos por el jefe del centro.

**3.01.06. Personal de apoyo (peritos y notificadores).-** Asisten en las actividades dentro del centro ocasionalmente.

# 4. Procesos tecnificados para el mejoramiento del servicio.

## 4.01. Objetivo

Establecer un lugar adecuado y confortable para instalar un correcto dialogo, con personal capacitado, así mejorando el servicio dentro del centro de mediación.

## 4.02. Alcance

El procedimiento abarca a todos los colaboradores que son los las personas que prestan el servicio.

## 4.03. Definiciones

- ✓ **Especificaciones técnicas:** Desempeño de parámetros y técnicas a utilizar para mejorar el servicio.
- ✓ **Mediación:** Es un proceso facultativo en el que dos o más personas involucradas trabajan con un tercero imparcial (mediador), para forjar sus propias soluciones para resolver sus disconformidades.
- ✓ **Colaboradores:** Son personas capacitadas para ejercer un cargo en un lugar de trabajo específico.
- ✓ **Usuarios:** Son personas que utilizan un servicio para satisfacer sus necesidades.
- ✓ **Servicio:** Son funciones ejercidas por una empresa, institución pública o privada con el propósito de generar estabilidad y conformidad en la sociedad.
- ✓ **Voluntario:** El acto de voluntad comprende en que es sin intención y libertad de las dos partes asistir a la audiencia sin obligación alguna.

- ✓ **Materia transigible**: Materia o cosa que se encuentre en el comercio o hecho lícito, imposible o contrario a las buenas costumbres, conciencia, o que perjudique a terceros en sus derechos.
- ✓ **Extra judicial:** Acto que se realiza fuera de la vía judicial**.**

## FORMULACIÒN DEL PROCEDIMIENTO

**Figura N° 17. Procedimiento.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 4.04. FORMULACIÒN DEL PROCEDIMIENTO.

### 4.04.01. Descripción de actividades en el proceso de mediación

### 4.04.02. Ingreso del formulario

- ✓ Información al usuario sobre el servicio de mediación
- ✓ Entrega de la solicitud a la persona interesada.

  Contenido de la solicitud.

  1. Estar dirigida al coordinador del centro de mediación
  2. Nombres completos, dirección, número de teléfono y fax del solicitante
  3. Nombres completos de la contraparte, dirección, número de teléfono.
  4. Un resumen del conflicto
  5. Petición concreta que se convoque a mediación
  6. Normas jurídicas que se ampare la solicitud (Art. 43. Y siguiente de la ley de arbitraje y mediación.
  7. Firma del solicitante o representante legal.
  8. La solicitud de mediación no es un trámite judicial, motivo por el cual no necesita la firma de un abogado patrocinador.
- ✓ Llenar la solicitud
- ✓ Entregar la solicitud a la secretaria del centro.
- ✓ Recepción de solicitud (En la cual la secretaria tomara en cuenta para constancia la fecha, hora de ingreso y firma de responsabilidad de la o el secretario que recibe posterior pasa entregar una copia del recibido al usuario).

**4.04.03. Establecimiento de fecha para la audiencia.**

- ✓ La secretaria buscara una espacio disponible en la agenda para la entrega del documento para establecer la (fecha, hora y lugar donde se establecera la audiencia)
- ✓ La secretaria llamara a retirar su invitacion a la solicitante 48 horas antes de establecer la audiencia.

**4.04.04. Análisis de solicitud del interesado**

- ✓ Entrega de la solicitud a la o el coordinador del centro
- ✓ Recepción de la solicitud
- ✓ Análisis del caso.

**4.04.05. Asignación de mediador**

- ✓ El sub-director asignara el caso al mediador
- ✓ Entregará la solicitud
- ✓ Mediador receptara la solicitud
- ✓ Estudiará el caso.

**4.04.06. Entrega de invitacion a las partes**

- ✓ La parte solicitante retirara la solicitud en el centro
- ✓ Posterior se entregara la invitacion de la contra parte al notificador
- ✓ El Notificador se diregira al domicio o lugar establecido en la solicitud de lacontraparte
- ✓ Entregara la invitacion.

- En caso de no encontrarse la persona solicitada se entregar a una persona mayor de edad la cual tendra que firmar como recibido
- En caso que la contraparte no acepte la peticion de mediacion, el coordinador del centro dispondra a la secretaria que se oficie una segunda invitacion,señalando de no expresar su voluntad de participar del proceso de mediacion se archive la solicitud de mediacion.

**4.04.07. Desarrollo de la audiencia de mediacion.**

- ✓ La secretaria receptara la documentacion de las partes como es: la cedula de identidas (para constatar que sean las personas solicitadas)
- ✓ Posterior las partes firmaran la asistencia
- ✓ La secretaria pasara a las partes a la sala de audiencias
- ✓ El sub-director del centro dara la bienvenida y presentara al mediador
- ✓ El mediador dara la bienvenida
- ✓ Procedera a establecer la auidencia

En caso de asistencia de un tercero a la audiencia el mediador solicitara:

- Autorizacion de las partes que puedan concurrir a la audiencia, terceros personas como puede ser el conyugue o un abogado patrocinador en calidad observadores o fines academicos.
- Las partes efectuaran sus comentarios iniciales y puntos de vista sobre la causa trazada en la solicitud de mediacion, dando su crimer criterio la parte solicitante de la mediacion.
- Establecer un ambiente de dialogo entre las partes y establecer sus puntos de vista

- El mediador estimulara a negociar con el fin de que las partes se sientan independientes para aceptar, rechazar o cambiar las indicaciones.

**4.04.08. Finalizacion de audiencia.**

- ✓ Realizacion de acta
- ✓ Firma de las parte en una acta de acuerdo total, parcial o imposibilidad de mediacion.

## 4.05. Referencias

- ✓ Reglamento del centro de mediación del gobierno autónomo de centralizado intercultural y plurinacional del municipio de Cayambe.
- ✓ Manual operativo del centro de mediación de la procuraduría general del estado.

## 4.06. Definiciones

- ✓ **Notificador**: Es la persona encargada de entrega la invitación a las partes involucradas en el proceso de mediación.
- ✓ **Invitación:** Es el documento donde se convoca a la asistencia de las partes a la audiencia especificando la causa y quien es la persona que la invita, firmada por la coordinadora del centro.
- ✓ **Audiencia:** Es el acto de instaurar un dialogo entre dos o más personas.

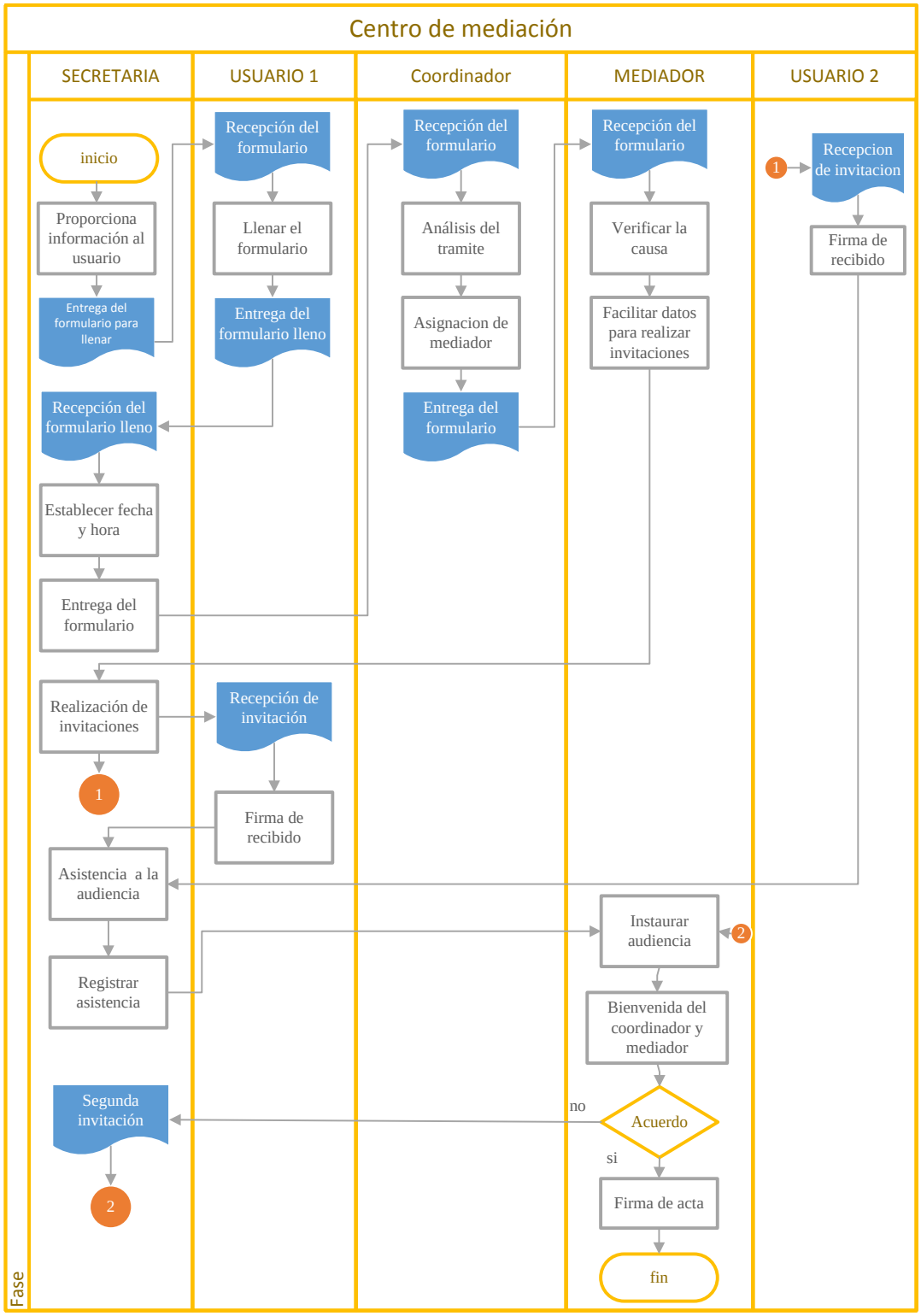



**Figura N° 18. Flujograma proceso de mediación.**
**Fuente:** Investigación Propia.
**Elaborado por:** Karen Navas

## 5. Manual de procesos para recepción de documentación.

### 5.01. Objetivo

Definir las actividades necesarias para llevar mejor el control de documentación en el centro de mediación.

### 5.02. Alcance

Este proceso se aplica a la recepción y manejo de documentación en el centro de mediación.

### 5.03. Responsabilidad:

La persona responsable de la recepción e inspección de la documentación es la secretaria del centro de mediación.

### 5.04. Formulación del procedimiento.-

a) Una vez entregado el formulario a la persona interesada en realizar la audiencia, se procederá a esperar que llene el formulario para la posterior entrega del mismo.
b) Se procederá a verificar los datos y especificaciones explicadas anteriormente para llenar el formulario si esta correctamente se recibe el formulario de lo contrario se devuelve para que lo llene correctamente.
c) Posterior se realiza el ingreso del formulario con la fecha y hora de entrega y firma de recibido de la secretaria.
d) Se entrega una copia de recibido a la persona que entrega en formulario y se agenda un día para la audiencia.
e) Se registran los datos que constan en el formulario en el sistema de Excel del centro.

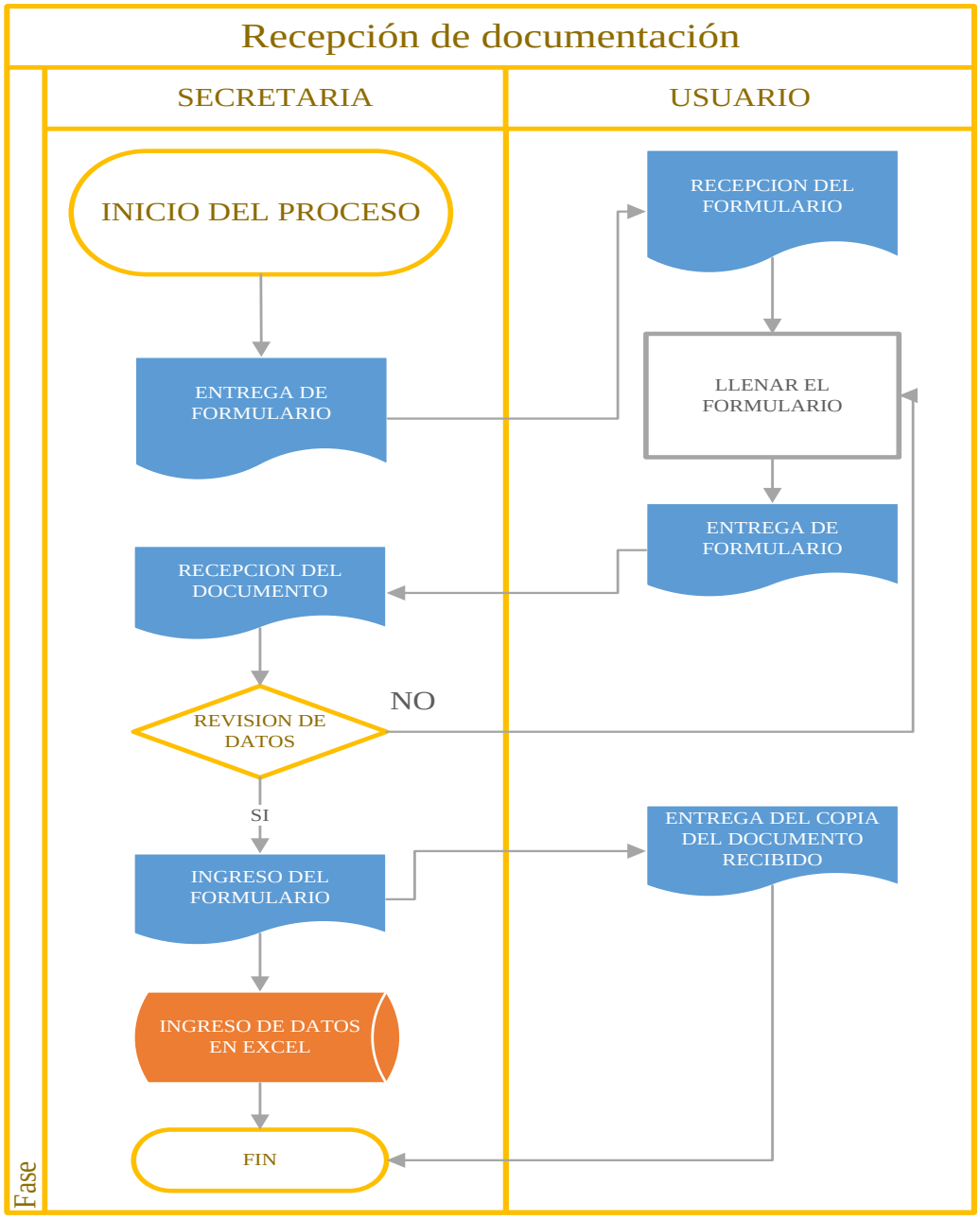



**Figura N° 19. Flujograma de recepción de documentación**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 6. Manual de procesos para análisis de solicitud del interesado.

### 6.01. Objetivo.

Obtención de una descripción detallada de información, que sirva de base para el posterior proceso dentro del centro de mediación.

### 6.02. Alcance

Este proceso se aplica a la coordinación y manejo de información en el centro de mediación.

### 6.03. Responsabilidad:

La persona encargada del análisis y manejo de la información del formulario es la coordinadora del centro.

### 6.04. Formulación del procedimiento.-

a) Una vez que la coordinadora reciba el formulario lleno de la parte solicitante se procederá a constatar que los datos estén correctos.
b) La coordinadora verifica detenidamente el formulario primero se analiza si existe materia transigible si no existe el proceso culmina por no pertenecer a la materia.
c) Una vez que ya se verifico que si existe materia transigible se designa a que causa pertenece.

d) Por último se procede a designar al mediador que va a llevar el proceso hasta que culmine.

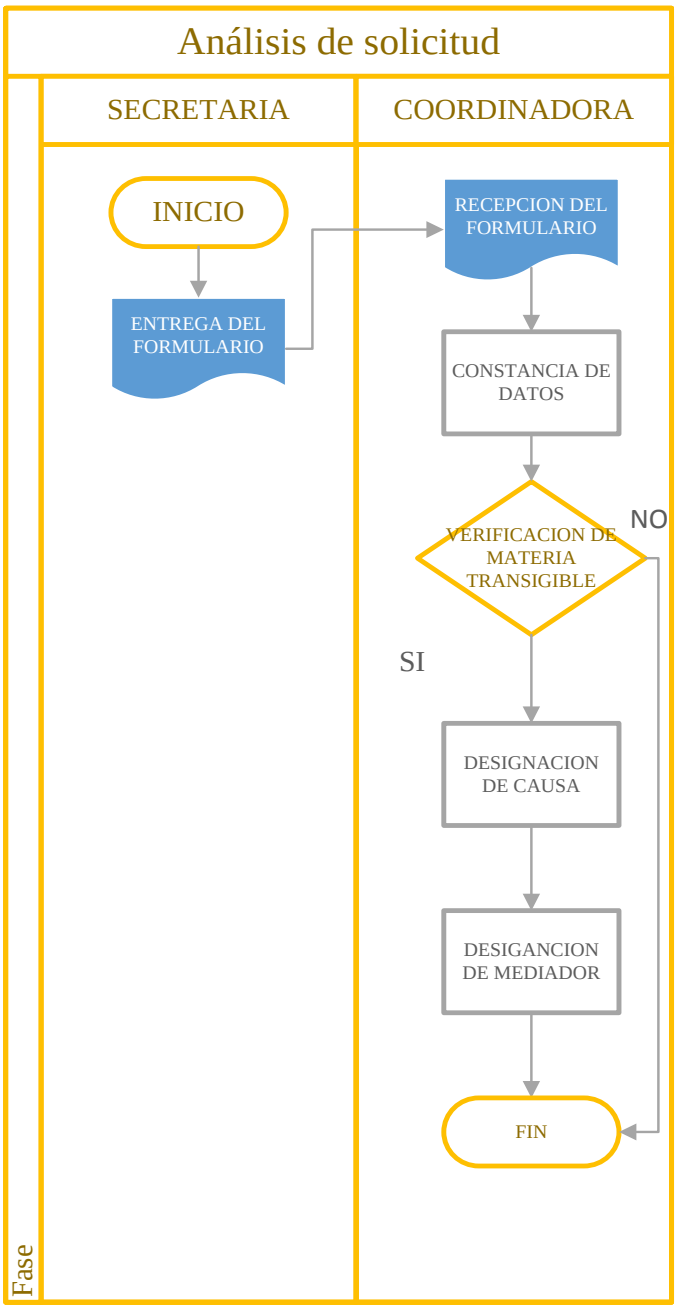



**Figura N° 20. Flujograma análisis de solicitud.**
**Fuente**: Investigación Propia
**Elaborado por**: Karen Navas

## 7. Manual de procesos para asignación de mediador

### 7.01. Objetivo.

Definir a la persona correcta para llevar a cabo la audiencia de mediación según la causa a tratar.

### 7.02. Alcance

Este proceso se aplica a la asignación de causa según el caso a tratar en el centro.

### 7.03. Responsabilidad:

La persona encargada de asignar al mediador es el coordinador del centro de mediación.

### 7.04. Formulación del procedimiento.-

a) Un vez que el coordinador del centro reviso la solicitud procederá a entregar el formulario al mediador que fue asignado para llevar el proceso.
b) El mediador recibirá el formulario 48 horas antes de la audiencia.
c) El mediador estudiara la causa y verificara lo expuesto en el formulario si el mediador encuentra causas que le impidan ejercer como mediador en el caso se procederá a designar a otro mediador para que ejecute la audiencia.
d) Una vez estudiado el caso el mediador procederá aceptar la causa.
e) Posterior el mediador pasara a instaurar la audiencia de mediación con las partes involucradas.

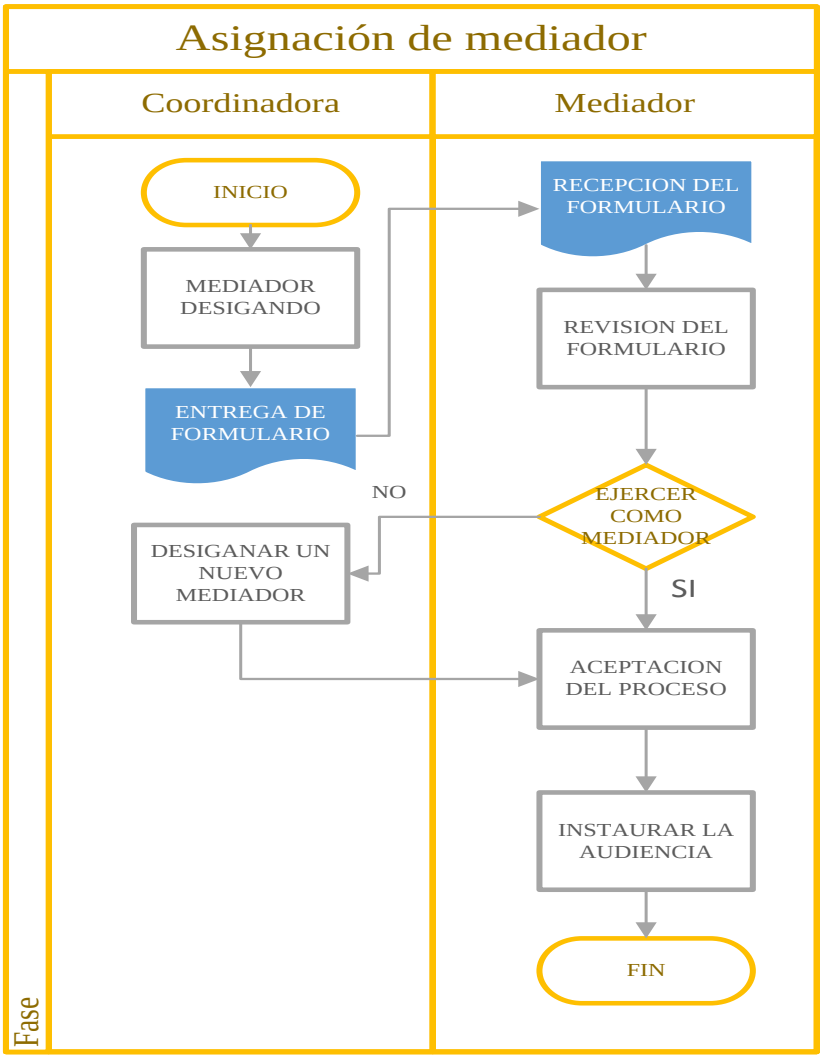



**Figura N° 21 Flujograma de asignación de mediador.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 8. Manual de procesos para entrega de invitacion a las partes

### 8.01. Objetivo.

Proveer de correcta información a las partes mediante entregas correctas de las invitaciones a los usuarios.

### 8.02. Alcance

Este proceso se aplica a los usuarios mediante la entrega de invitaciones.

### 8.03. Responsabilidad:

Este proceso estará a cargo del notificador quien es el individuo que se va a encargar de hacer llegar las invitaciones a las personas correctas.

### 8.04. Formulación del procedimiento.-

a) Una vez revisado el formulario la secretaria procedera a elaborar las invitaciones para posterior proceder a su entrega.
b) Posterior la secretaria entregara la invitacion a la parte solicitante en el cenntro de mediacion
c) Así mismo entregara una invitacion igual al notificador para entregar a la perte contraria.
d) El notificador revisara los datos como nombres y direccion.

e) Posterior el notificador procedera a dirigirse al lugar establecido en la invitacion para su entrega, se debera tomar en cuenta que sea la persona correcta de lo contrarioen caso de no encontrarse la persona solicitada se entregar a una persona mayor de edad.

f) El notificador procedera a realizar el respectivo recibido con la fecha la hora y firma.

g) Seguido el notificador se dirige al centro de mediacion hacer la entrega del recibido a las secretaria para su posterior archivacion en el proceso.

h) En caso que la contraparte no acepte la peticion de mediacion,el notificador se dirigira al centro y comentara el inconveniente a la o el coordinador del centro el cual dispondra a la secretaria que se oficie una segunda invitacion,señalando de no expresar su voluntad de participar del proceso de mediacion se archive la solicitud de mediacion.

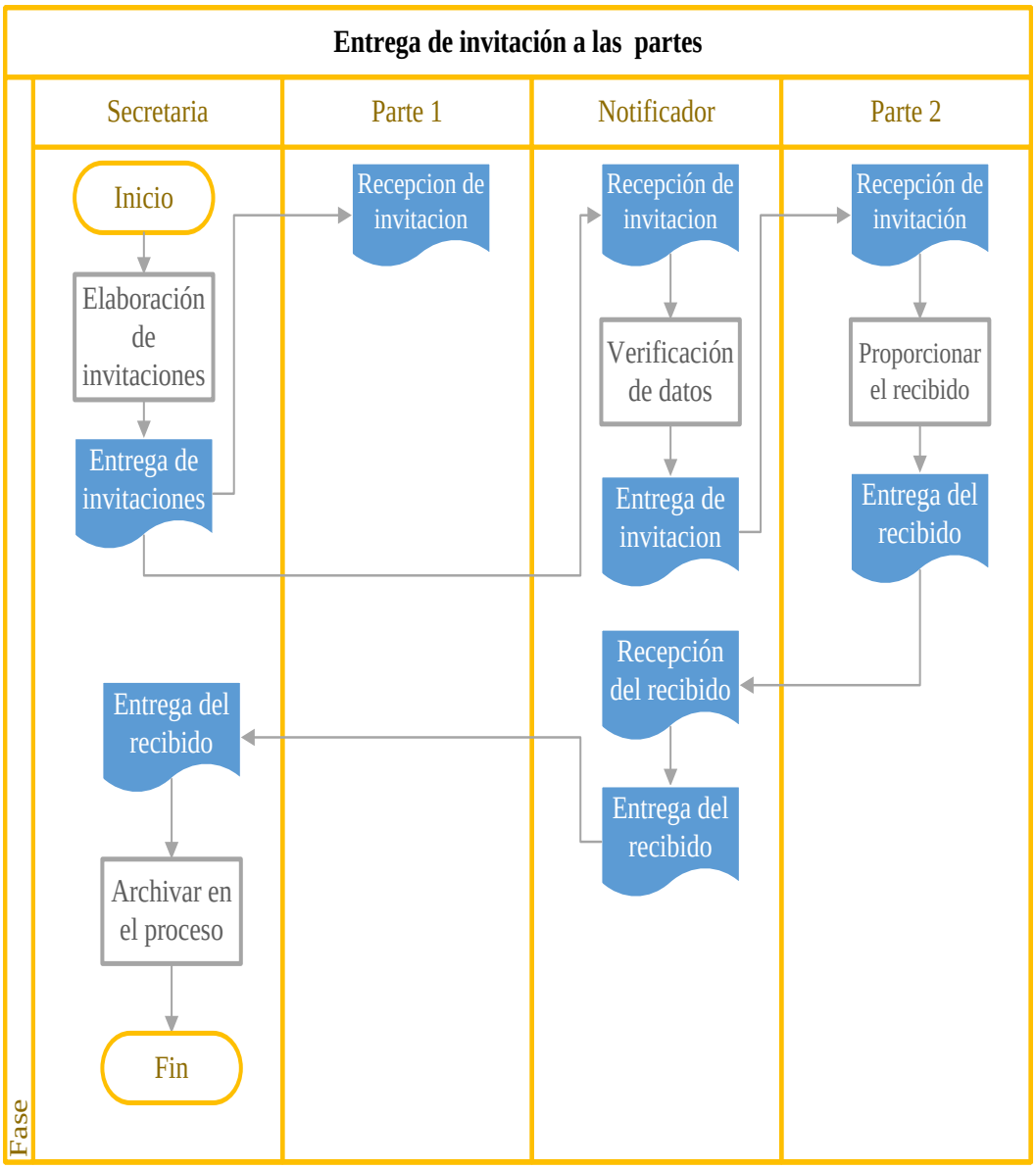



**Figura N° 22. Flujograma entrega de invitación a las partes.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 9. Manual de procesos para el desarrollo de la audiencia de mediacion

### 9.01. Objetivo.

Promover un lugar adecuado para instalar un dialogo que ayude a resolver el conflicto en discusión con profesionales que lleven el manejo del mismo apropiadamente.

### 9.02. Alcance

Este proceso se aplica a la audiencia de mediación en si a las partes en discusión.

### 9.03. Responsabilidad:

Este proceso estará a cargo del coordinador y el mediador asignado al proceso quien es la persona en llevar a cabo la audiencia y culminarla.

### 9.04. Formulación del procedimiento.-

a) Una vez que las partes hayan llegado al centro de mediacion la secretaria procedera a registrar asistencia a las partes.
b) La secretaria pasara a las partes a la sala de audiencia.
c) El sub-director del centro dara la bienvenida y presentara al mediador a las partes en conflicto.
d) Posterior el mediador procedera a presentarse así como pedira la documentacion que acredite que son las personas solicitadas.

e) En caso de asistencia de un tercero a la audiencia el mediador solicitara autorizacion de las partes que puedan concurrir a la audiencia, terceros personas como puede ser el conyugue o un abogado patrocinador en calidad observadores o fines academicos.

f) El mediador procedera a comenzar la audiencia con una pequeña introduccion sobre que es la mediacion los beneficios y el alcance de la misma manifestando la confidencialidad del proceso y las reglas que deben seguir las partes.

g) El mediador solicitara que cada una de las partes efectuen sus puntos de vista sobre el conflicto, dando en primer lugar la palabra al solicitante y posterior a la parte contraria.

h) Una vez expuesto los puntos de vista de las partes el mediador invitara a las partes a negociar a medio de que las partes se sientan lires de aceptar, rechazar o cambiar sus proposiciones.

i) Una vez aceptado el mediador procedera a redactar el borrador del acta de mediacion total, parcial, o el acta de imposibilidad de acuerdo.

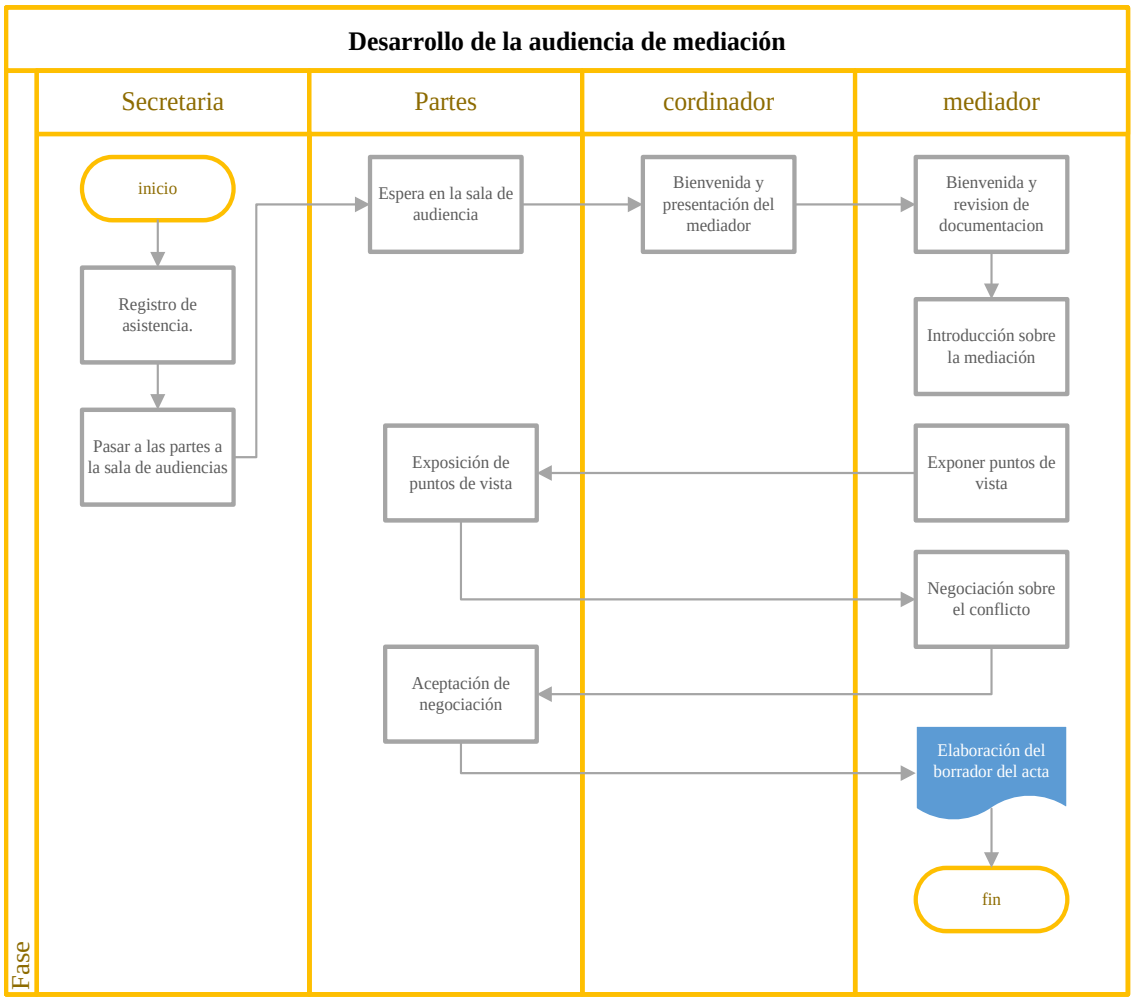



**Figura N° 23. Flujograma desarrollo de audiencia de mediación.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 10. Manual de procesos para firma del acta.

### 10.01. Objetivo.

Dar cumplimiento a lo planteado en la audiencia para generar constancia de lo expuesto con rubricas de las partes que forjara validez al documento.

### 10.02. Alcance

Este proceso se aplica a las partes donde se procederá a firmar un documento de sentencia legal.

### 10.03. Responsabilidad:

La persona encargada de llevar a cabo este proceso será el mediador el cual está directamente relacionado con el proceso.

### 10.04. Formulación del procedimiento.-

a) El mediador procedera a elaborar el acta de mediacion sea esta de acuerdo total, parcial o imposibilidad de acuerdo.
b) Posterior el mediador leera el acta de mediacion a las partes con lo expuesto en la adiencia.
c) Las partes aceptaran lo escrito en el acta.
d) Para finalizar las partes procederan a firmar el acta concluyendo así el proceso de mediacion.

e) Una vez concluido con la firma del acta se entregara una copia a cada una de las partes y el original se quedara en el archivo del centro de mediacion

.

**10.05. Tipo de actas**

**10.05.01. Acta de acuerdo total**

Este tipo de acta tiene término, cuando todos los puntos tratados dentro de la audiencia han sido resueltos y no se requiere acudir a ninguna instancia en el futuro.

**10.05.02. Acta de acuerdo parcial**

Se accede cuando el problema en cuestion ha sido resuelto parcialmete eso quiere decir que aun quedan puntos pendientes dentro de la audiencia y deben ser resueltos en otras instancias.

**10.05.03. Acta de imposibilidad de acuerdo**

Este documento se ejecuta cuando las partes no llegan a un acuerdo alguno o renuncian a continuar con la audiencia de mediacion, el ese caso el mediador registrara un acta de imposibilidad de acuerdos simultáneamente con las partes.

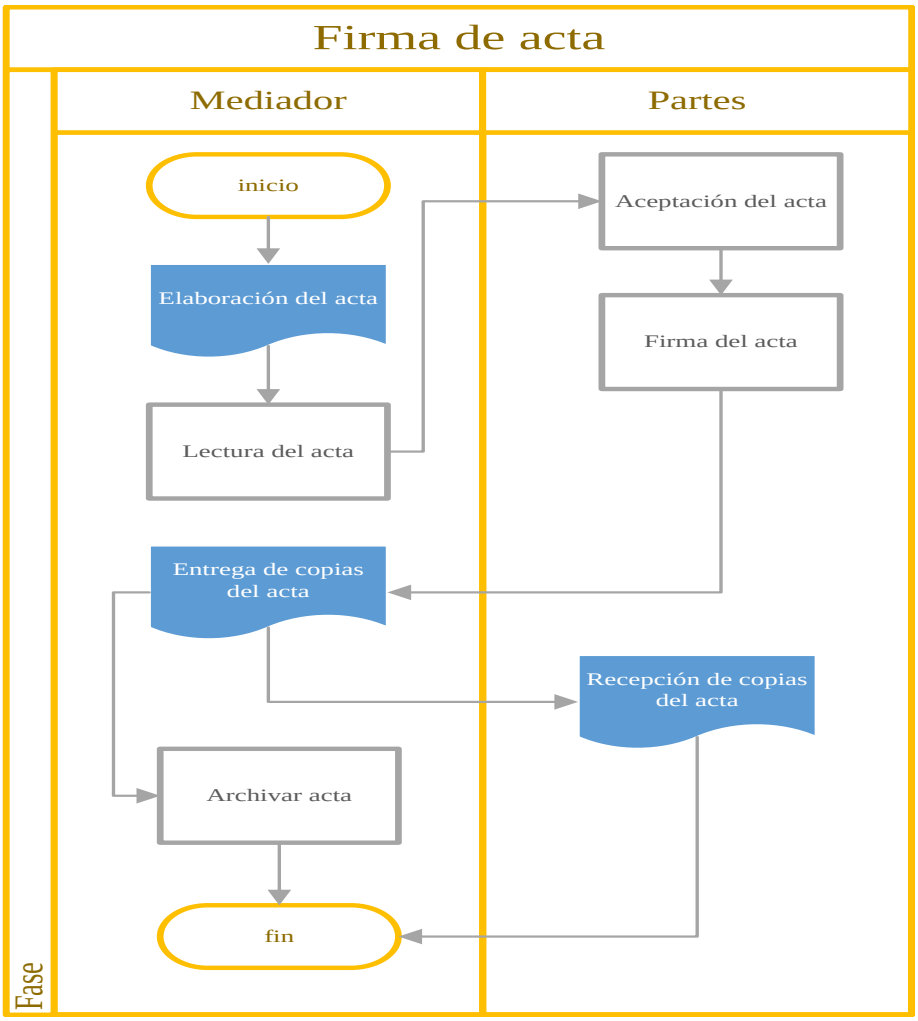



**Figura N° 24. Flujograma Firma de acta.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 11. Manual de procesos para archivar documentacion.

### 11.01. Objetivo

Construir un adecuado espacio de información disponible en todo momento, asegurando una perfecta preservación de los documentos legales dentro del centro.

### 11.02. Alcance

Este proceso se aplica a los archivos dentro del centro.

### 11.03. Responsabilidad:

Este proceso estará a cargo del coordinador y secretaria del centro de mediación para llevar un adecuado control del archivo.

### 11.04. FORMULACION DEL PROCEDIMENTO.-

a) Una vez culminado el proceso de mediación el mediador entregara la documentación del proceso a la secretaria.
b) Continuación la secretaria pasara a archivar la documentación donde corresponde
c) Para finalizar la secretaria ondeara el archivo cada mes para preservar la documentación.

**Nota:** La documentación no podrá salir del centro de mediación por ningún motivo permanecerá en el archivo.

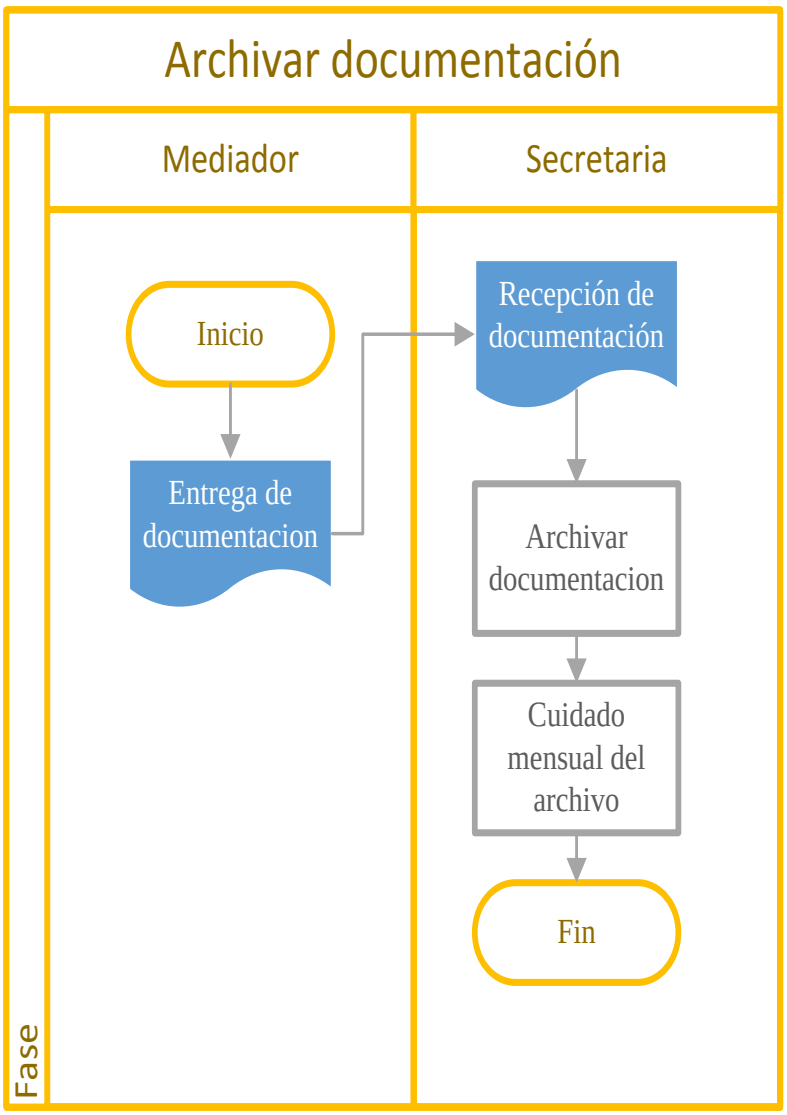



**Figura N° 25. Flujograma archivo de documentación.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

# 1. Manual de procesos para usuarios del centro de mediación

## 1.01. Pasos a seguir para acceder a los servicios del centro de medición

### 1.01.01. Solicitar información sobre el proceso de mediación

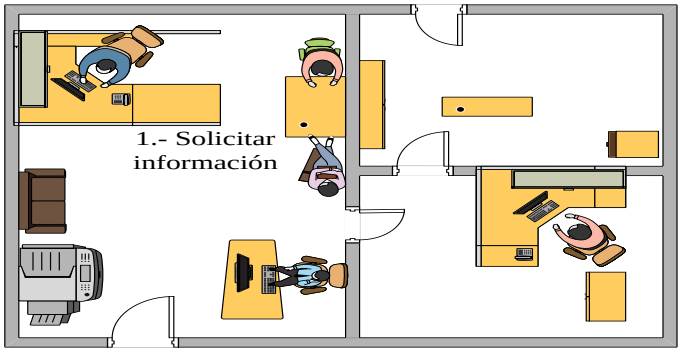



**Figura N° 26. Información.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.02. Llenar la solicitud de mediacion

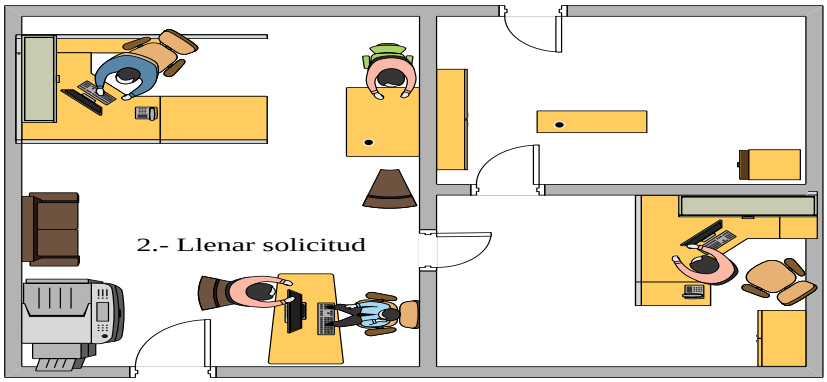



**Figura N° 27. Solicitud**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**1.01.02.01.Como llenar el formulario.**

2. Primer paso subrayan con una X en uno de los recuadros con la pregunta de cómo se entero del servicio del centro de mediacion.
3. Poner nombres completos de la persona que solicita la mediacion.
4. Poner los nombres completos de la o las partes contaraias a quien se va a citar a la audiencia
5. Procedera a detallar el conflicto lo mas concreto sea posible.
6. Subrayar con una X a que materia pertenece el conflicto descrito anteriormente.

   **En la parte posterior del docuemento se detallaran datos personales de la persona solicitante e invitado.**

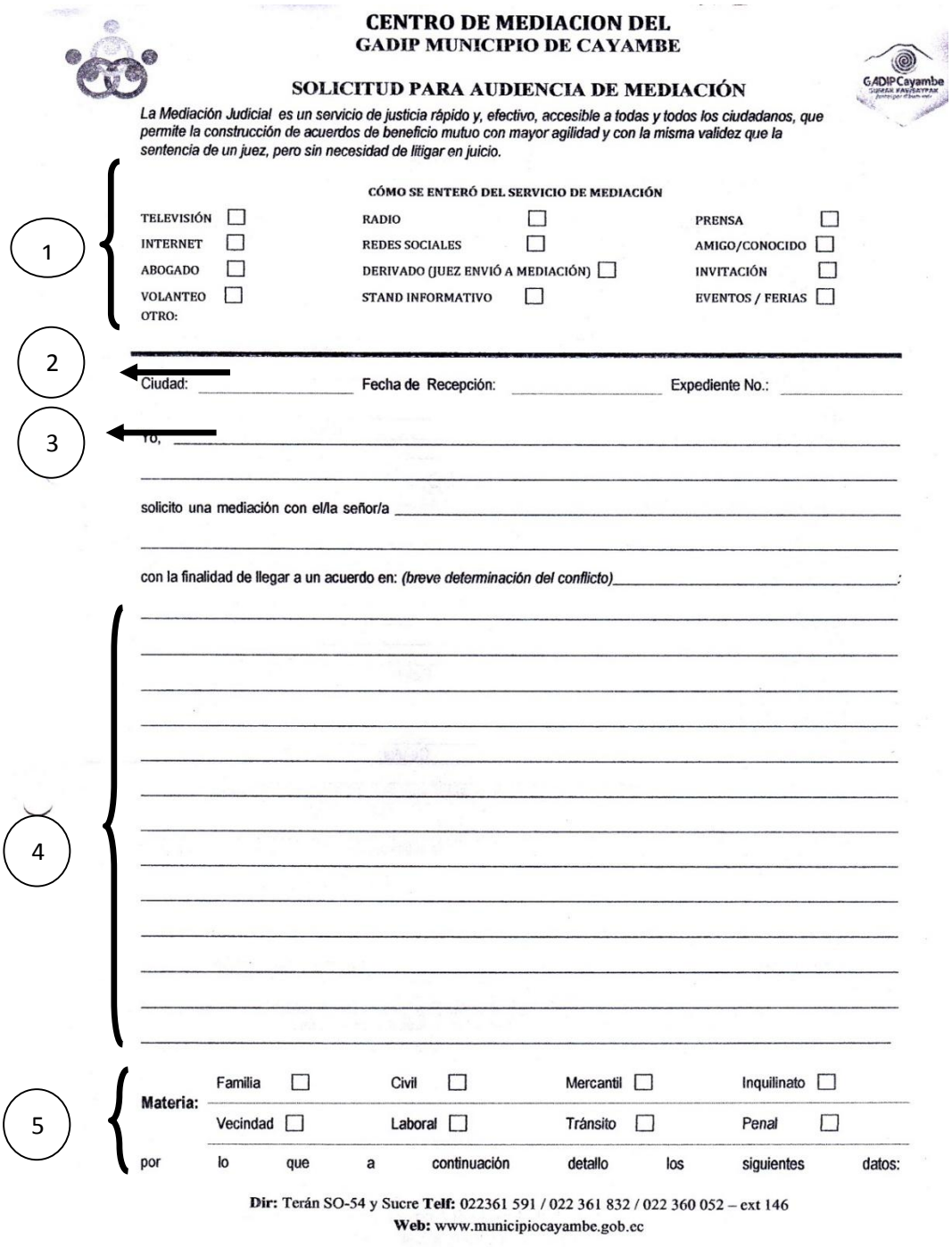
   **Solicitado**

7. se detalla los nombres completos del solicitante
8. En caso de ser empresa se llenara el nombre de la empresa o entidad.
9. Nombre del representante legal en caso de ser persona juridica
10. Nacionalidad
11. N° de cedula de la persona solicitante
12. Direccion domiciliaria
13. Parroquia
14. Telefonos
15. Correo electronico
16. Nombre del abogado en caso de existir
17. Telefono delabogado

18. Casilla judicial/e-mail

**Invitado**

19. se detalla los nombres completos del solicitante
20. En caso de ser empresa se llenara el nombre de la empresa o entidad.
21. Nombre del representante legal en caso de ser persona juridica
22. Nacionalidad
23. N° de cedula de la persona solicitante
24. Direccion domiciliaria
25. Parroquia
26. Telefonos
27. Correo electronico
28. Nombre del abogado en caso de existir
29. Telefono delabogado
30. Casilla judicial/e-mail
31. Subrayan con una X si existe jucio pendiente dentro de lo expuesto en el tramite
32. Subrayar con una X de existir una acta anterior suscrita con anterioridad en la solicitud
33. Firma de la persona solicitante
34. Adjunta copia de cedula y papeleta de votacion



**CENTRO DE MEDIACION DEL**
**GADIP MUNICIPIO DE CAYAMBE**

**SOLICITUD PARA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN**

*La Mediación Judicial es un servicio de justicia rápido y, efectivo, accesible a todas y todos los ciudadanos, que permite la construcción de acuerdos de beneficio mutuo con mayor agilidad y con la misma validez que la sentencia de un juez, pero sin necesidad de litigar en juicio.*

1

**CÓMO SE ENTERÓ DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN**

| | | |
|---|---|---|
| TELEVISIÓN ☐ | RADIO ☐ | PRENSA ☐ |
| INTERNET ☐ | REDES SOCIALES ☐ | AMIGO/CONOCIDO ☐ |
| ABOGADO ☐ | DERIVADO (JUEZ ENVIÓ A MEDIACIÓN) ☐ | INVITACIÓN ☐ |
| VOLANTEO ☐ | STAND INFORMATIVO ☐ | EVENTOS / FERIAS ☐ |

OTRO:

2 Ciudad: _____ Fecha de Recepción: _____ Expediente No.: _____

3 Yo, _____

solicito una mediación con el/la señor/a _____

con la finalidad de llegar a un acuerdo en: *(breve determinación del conflicto)*_____:

4 _____

5 **Materia:** Familia ☐ Civil ☐ Mercantil ☐ Inquilinato ☐
Vecindad ☐ Laboral ☐ Tránsito ☐ Penal ☐

por lo que a continuación detallo los siguientes datos:

**Dir:** Terán SO-54 y Sucre **Telf:** 022361 591 / 022 361 832 / 022 360 052 – ext 146
**Web:** www.municipiocayambe.gob.ec

**SOLICITANTE:**

| | |
|---|---|
| P. Natural Nombres y Apellidos Completos: | |
| P. Jurídica – Nombre Empresa: | |
| Representante Legal: | |
| Nacionalidad: | |
| No. de Cédula / Pasaporte: | |
| Dirección domiciliaria: | |
| Parroquia: | |
| Teléfonos: | Domicilio: Celular: |
| Correo electrónico: | |
| Nombre del Abogado: (de haberlo) | |
| Teléfonos: | Oficina: Celular: |
| Casilla Judicial / Electrónica: | |

**INVITADO:**

| | |
|---|---|
| P. Natural Nombres y Apellidos Completos: | |
| P. Jurídica – Nombre Empresa: | |
| Representante Legal: | |
| Nacionalidad: | |
| No. de Cédula / Pasaporte: | |
| Dirección domiciliaria: | |
| Parroquia: | |
| Teléfonos: | Domicilio: Celular: |
| Correo electrónico: | |
| Nombre del Abogado: (de haberlo) | |
| Teléfonos: | Oficina: Celular: |
| Casillero Judicial / e-mail: | |
| **Informo que con respecto al asunto que describo en la presente solicitud, existe juicio pendiente:** | |
| No: ☐ | Si: ☐ No. de Juicio: Juzgado/ Unidad Judicial: |
| **Informo que con respecto al asunto que describo en la presente solicitud, existe una acta de mediación suscrita previamente (con anterioridad a la presente solicitud):** | |
| No: ☐ | Si: ☐ Año / No. de Acta: Centro de Mediación: No. Exp.: |
| **Firma del/la Solicitante** | **Firma del/la Solicitante** |
| **Nota:** Se debe adjuntar los **documentos habilitantes** pertinentes de acuerdo al asunto (cédula de ciudadanía, poder para transigir, partidas de nacimiento y/o matrimonio, letras de cambio, contratos, escrituras, etc.) | |

**Dir:** Terán SO-54 y Sucre **Telf:** 022361 591 / 022 361 832 / 022 360 052 – ext 146
**Web:** www.municipiocayambe.gob.ec

**1.01.03.Entregar solicitud de mediacion a la secretaria del centro.**

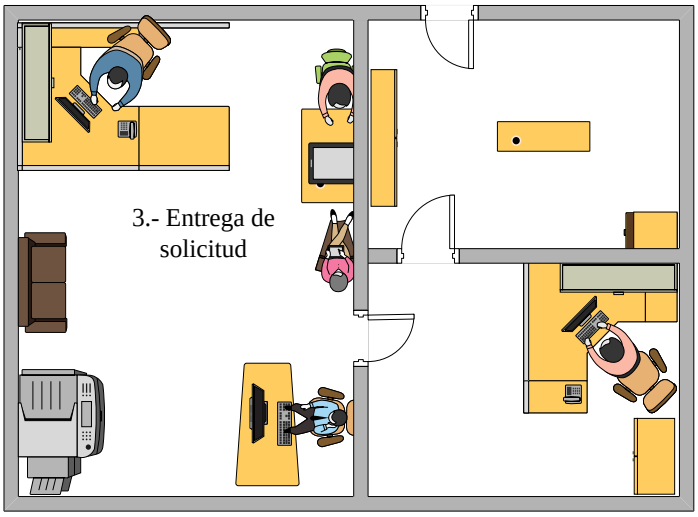



**Figura N° 28. Recepción de solicitud.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**1.01.04. Retirar la invitacion en el centro de media.**

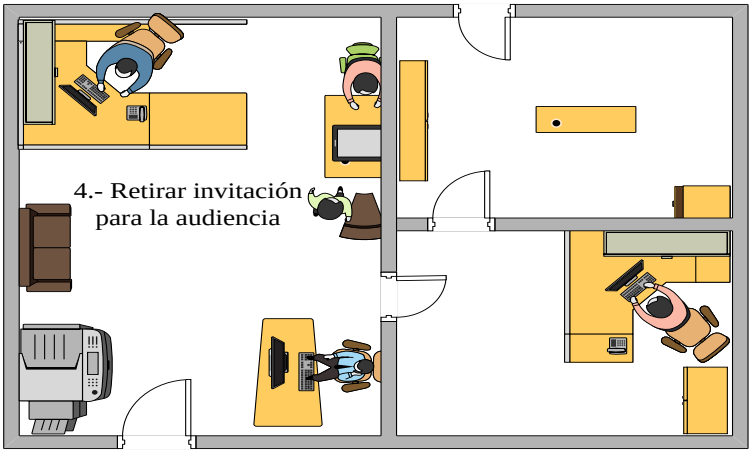



**Figura N° 29. Retiro de documento.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.05. Espera para la audiencia

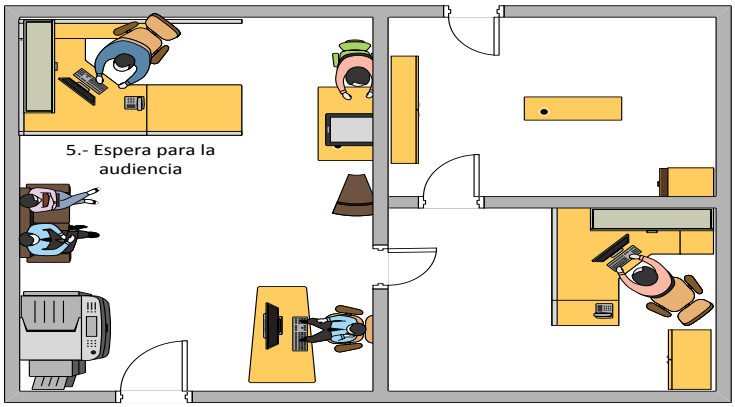



**Figura N° 30. Espera para la audiencia**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.06. Firma de asistencia a la audiencia.

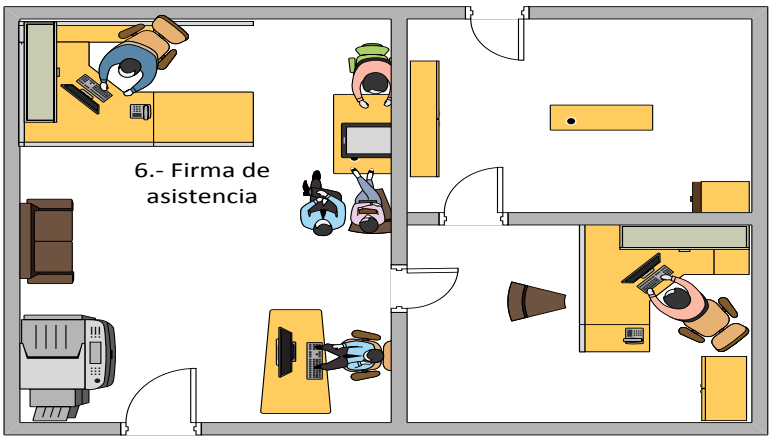



**Figura N° 31. Firma de asistencia.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.07. Se establecera la audiencia

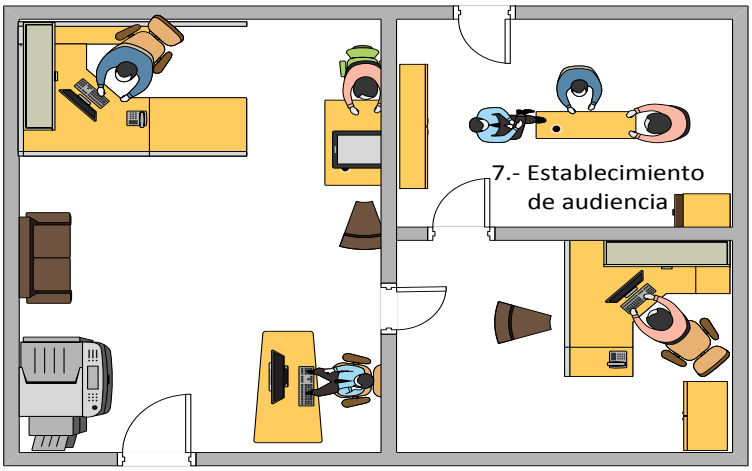



**Figura N° 32. Audiencia.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.08. Firma de acta de mediacion

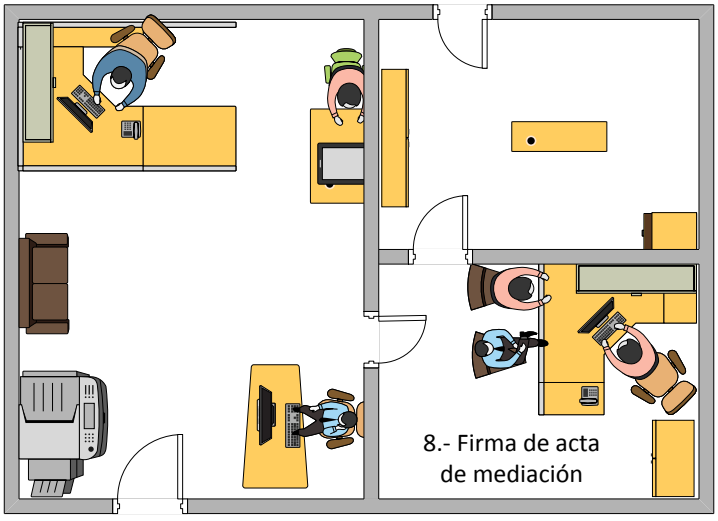



**Figura N° 33. Firma de acta**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 1.01.09. Culminacion del proceso de mediacion.

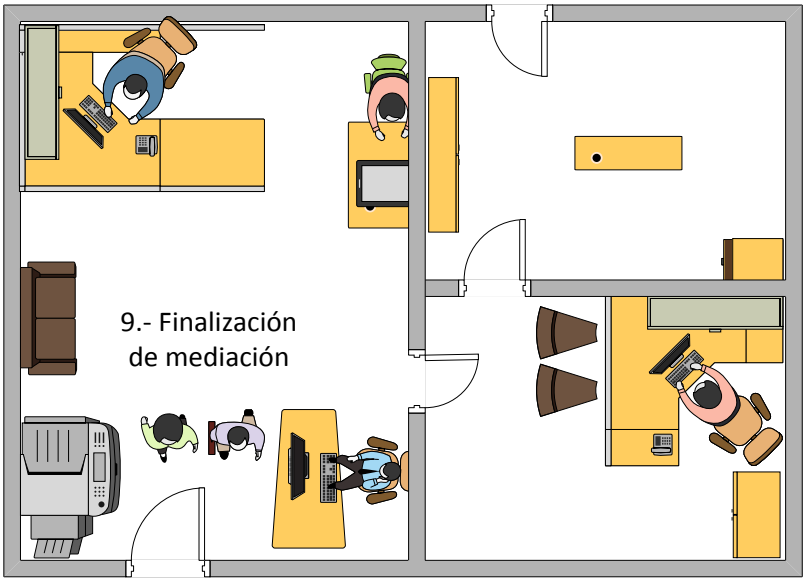



**Figura N° 34. Culminación mediación.**
**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

# CAPITULO VI

## 6. Recursos administrativos

### 6.01. Recursos.

Para la elaboración y socialización del manual de procesos se recurrirá a los siguientes recursos que aportaran y mejoraran el servicio dentro del centro de mediación.

DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA ATENCION AL CLIENTE QUE PERMITA LA EFICIENCIA Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PARA EL CENTRO DE MEDIACION.

### 6.01.01. Recursos Humanos

Es el personal que va a participar en la realización y progreso del proyecto que se lo especifica a continuación.

- ✓ Sub-Director
- ✓ Mediadores
- ✓ Secretaria
- ✓ Capacitador

### 6.01.02. Recursos tecnológicos

El centro de mediación cuenta con los recursos tecnológicos para el desarrollo correcto de manual de procesos y su funcionamiento que son los siguientes:

- **Recursos tecnológicos tangibles**

- ✓ Impresora
- ✓ Laptop
- ✓ Flash
- ✓ proyector
- ✓ Escáner

- **Recursos tecnológicos intangibles**

✓ Sistema Windows 8

✓ Programa de Microsoft office Word

✓ Programa Visio 2016

✓ Internet

### 6.01.03. Recursos materiales

Los recursos materiales con los que cuenta el centro de mediación para el avance del Manual de procesos se detallan a continuación

- **Infraestructura**

✓ Centro de mediación del GADIP-MC

✓ Sala de audiencia

✓ Local para socialización de manual (externo)

✓ Local para la capacitación a la comunidad (Externo)

- **Equipos de oficina**

✓ Mesa

✓ Sillas

✓ Pizarrón

✓ Banner

- **Material de oficina**

✓ Hojas de papel bond A4
✓ Carpetas
✓ Esferos
✓ Lápices
✓ Borradores
✓ Tableros de mano
✓ Marcadores
✓ Tinta para impresora

- **Propaganda**

✓ Trípticos
✓ Volantes
✓ Propaganda televisión
✓ Propaganda radio

### 6.01.04. Recursos financieros

El centro de mediación cuenta con recursos y fondos propios, para el presente proyecto se destinara fondos de la partida presupuestaria otorgada al centro por parte del Municipio de Cayambe para el año 20017 cuenta de "Presupuesto anual para capacitaciones y mejoramiento del centro de mediación".

## 6.02.Presupuesto

El presupuesto es una herramienta de planificación que integra y coordina toda la organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan para cumplir los objetivos de un periodo en términos de resultados. (Muñiz Luis 2009 pág. 58).

### 6.02.01. Presupuesto capacitaciones

#### 6.02.01.01. Recursos humanos

**Tabla N° 16. Recurso humano.**

| Recursos Humanos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad de horas** | **Remuneración (dólares)** | **Valor total (dólares)** |
| **1** | 2 Capacitadores (Para socialización del proceso de mediación en la comunidad) | 21 | 1000,00 | 1000,00 |
| **2** | Capacitador (Sobre la socialización del manual de procesos) | 30 | 200,00 | 200 ,00 |
| | | | **TOTAL** | **1200,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Nota:** Para la capacitación a la comunidad sobre el servicio de mediación lo va a realizar el sub-director y un mediador designado del centro lo cual no tendrá costo alguno.

#### 6.02.01.02. Recursos tecnológicos

**Tabla N° 17. Recurso tecnológico tangible.**

| Recursos tecnológicos tangibles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Alquiler de Laptop | 1 | 100,00 | 100,00 |
| 2 | Impresora | 1 | 90,00 | 90,00 |
| 3 | Flash ( 8 Gb) | 1 | 12,00 | 12,00 |
| 4 | Alquiler de Proyector | 1 | 200,00 | 200,00 |
| | | | **TOTAL** | **402,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Tabla N° 18. Recurso tecnológico intangible.**

| Recursos tecnológicos intangibles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Sistema Windows 8 | 1 | 180,00 | 180,00 |
| 2 | Programa de Microsoft office Word | 1 | 50,00 | 50,00 |
| 3 | Internet | 1 | 80,00 | 80,00 |
| | | | **TOTAL** | **310,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 6.02.01.03. Recursos materiales

**Tabla N° 19. Infraestructura.**

| Infraestructura | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Local para socialización del manual | 1 | 100,00 | 100,00 |
| 2 | Local para capacitación a la comunidad | 1 | 420,00 | 420,00 |
| | | | **TOTAL** | **520,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Tabla N° 20. Equipo de oficina**

| Equipos de oficina | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Alquiler de sillas para capacitación | 150 | 300,00 | 300.00 |
| 2 | Mesa para capacitación | 10 | 120,00 | 120,00 |
| 3 | Pizarrón | 1 | 75,00 | 75,00 |
| 4 | Banner | 2 | 80,00 | 160,00 |
| | | | **TOTAL** | **655,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Tabla N° 21. Materiales de oficina**

| Materiales de oficina | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Hoja de Papel bond A4 (Resmas) | 15 | 3,50 | 52,50 |
| 2 | Carpetas | 900 | 0,30 | 270.00 |
| 3 | Esferos | 100 | 0,60 | 60,00 |
| 4 | Lápices | 900 | 0,35 | 315,00 |
| 5 | Borradores | 900 | 0,20 | 180,00 |
| 6 | Tableros de mano | 4 | 1,25 | 5,00 |
| 7 | Marcadores | 3 | 0,80 | 2,40 |
| 8 | Tinta para impresora | 1 | 48,00 | 48,00 |
| | | | **TOTAL** | **932,90** |

**Fuente: Investigación Propia**
**Elaborado por: Karen Navas**

**Tabla N° 22. Propaganda**

| Propaganda | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Trípticos | 1000 | 0.15 | 150.00 |
| 2 | Volantes | 1000 | 0.20 | 200,00 |
| 3 | Propaganda televisión | 1 | 500,00 | 500,00 |
| 4 | Propaganda radio | 1 | 200,00 | 200,00 |
| | | | **TOTAL** | **1.050,00** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 6.02.01.04. Presupuesto total capacitaciones

**Tabla N° 23. Presupuesto capacitaciones.**

| Presupuesto total | | |
|---|---|---|
| **Ítem** | **Recursos** | **Valor** |
| 1 | Recursos humanos | 1200,00 |
| 2 | Recursos tecnológicos | |
| | Recursos tecnológicos tangibles | 402,00 |
| | Recursos tecnológicos intangibles | 310,00 |
| 3 | Recursos materiales | |
| | Infraestructura | 520,00 |
| | Equipos de oficina | 655,00 |
| | Materiales de oficina | 932,90 |
| | Propaganda | 1.050,00 |
| | **TOTAL** | **5.069.90** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

**Análisis.-** En el presupuesto se detalla los costos de capacitaciones a la comunidad sobre el servicio del centro de mediación así como la socialización del manual.

### 6.02.02. Presupuesto elaboración del manual de procesos.

**Tabla N° 24. Presupuesto elaboración del manual**

| Presupuesto elaboración del manual de procesos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Materiales de oficina** | | | | |
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor unitario** | **Valor total** |
| 1 | Hoja de Papel bond A4 (Resmas) | 5 | 3,50 | 17,50 |
| 2 | Carpetas | 5 | 0,50 | 2.50 |
| 3 | Esferos | 3 | 0,60 | 1,80 |
| 4 | Lápices | 2 | 1,10 | 2,20 |
| 5 | Borradores | 1 | 0,20 | 0,20 |
| **Servicios para elaboración y presentación del manual** | | | | |
| **6** | Internet | 1 | 60,00 | 60,00 |
| **7** | Programa Visio 2016 | 1 | 65,00 | 65,00 |
| **8** | Flash | 1 | 12,00 | 12,00 |
| 9 | Anillados | 3 | 5,00 | 15,00 |
| 10 | Copias (Blanco y negro) | | 0,10 | 20,00 |
| 11 | Copias (Color) | | 0,25 | 35,00 |
| 12 | Empastados (Grandes) | 3 | 10,00 | 30,00 |
| 13 | Empastados (pequeños) | 3 | 7,00 | 21,00 |
| 14 | Recarga de cartuchos | 2 | 18,00 | 36,00 |
| **Personales** | | | | |
| 15 | Alimentación | | 10,00 | 10,00 |
| 16 | Transporte | | 25,00 | 25,00 |
| | | | **subtotal** | **353,20** |
| | | | **Imprevisto 10%** | **35,32** |
| | | | **TOTAL** | **388,52** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

### 6.02.03. Presupuesto total

**Tabla N° 25. Presupuesto total**

| Presupuesto total | | |
|---|---|---|
| **Ítem** | **Recursos** | **Valor** |
| 1 | Presupuesto capacitaciones | 5.069.00 |
| 2 | Presupuesto elaboración de manual | 388,52 |
| | **TOTAL** | **5.457.52** |

**Fuente:** Investigación Propia
**Elaborado por:** Karen Navas

## 6.03.Cronograma

### 6.03.01. Cronograma proceso de titulación

| CRONOGRAMA PROCESO DE TITULACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FECHAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ítems | Actividades | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | |
| 1 | Selección del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Autorización GADIP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Antecedentes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Mapeo de involucrados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Matriz de involucrados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Árbol de problemas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Matriz de alternativas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Diagramas de estrategias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Matriz del marco lógico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Inducción del manual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Filosofía corporativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Elaboración de procesos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Flujograma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Presupuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Cronograma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Conclusiones, recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Fuente:** Instituto Tecnológico Cordillera
**Elaborado por:** Karen Navas

### 6.03.02. Cronograma socialización de Manual.

| CRONOGRAMA SOCIALIZACION DE MANUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FECHAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ítems** | Actividades | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | | | |
| **1** | Presentación del Manual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2** | Asignación de presupuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3** | Capacitaciones sobre el manual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4** | Publicidad centro de mediación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **5** | Capacitaciones a la comunidad sobre el centro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **6** | Seguimiento sobre la socialización del manual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Fuente:** Centro de Mediación del GADIP-MC
**Elaborado por:** Karen Navas

# CAPITULO VII

## 7. Conclusiones y Recomendaciones

### 7.01. Conclusiones

- ✓ La mayoría de los colaboradores conocen la estructura organizacional del centro de mediación, lo que genera que exista un adecuado manejo de las actividades así como reconocimiento de cada uno de su puesto de trabajo cumpliendo con las actividades de mando que se localiza en dicho centro.

- ✓ Se observó que el centro de mediación, necesita una correcta difusión sobre el servicio que ofrece para que así la sociedad se encuentre informada sobre que se trata la mediación y los múltiples conflictos los cuales se pueden solucionar con un dialogo apropiado.
- ✓ Los tiempos de respuesta de los servicios prestados a los usuarios dentro del centro de mediación son excelentes ya que dan respuestas rápidas a la resolución de los conflictos, hay facilidad de trámites.

- ✓ Al llevar a cabo el manual de procesos los colaboradores del centro de mediación tendrán una visión más amplia sobre el servicio y los procesos a seguir para llegar a cumplir con los objetivos planteados como centro.

**7.02. Recomendaciones**

- ✓ En el siguiente manual se detalla cada uno de los puestos de trabajo de los colaboradores el cual se deberá llevar a cabo para el mejoramiento y productividad dentro del centro de mediación.

- ✓ Las capacitaciones a la comunidad deberá llevar un ordenado proceso así como las actividades a realizar en ello, para alcanzar los objetivos propuestos y llevar a cabo una correcta difusión sobre el servicio del centro.

- ✓ Se recomienda que los colaboradores hagan un buen uso de los recursos tanto humanos, tecnológicos y financieros para una mejor administración, optimización de tiempo utilizados en las actividades y los procesos.

- ✓ Al momento de implementar el manual de procesos hay que tomar en cuenta una serie de parámetro como son: seguir los procesos tal como especifica el manual así como ejecutarlos correctamente ayudara a llevar un mejor manejo de las actividades y mejorara el servicio.