



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Mejoramiento del proceso para el registro administrativo de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio del DMQ.

AUTOR: Diana Carolina Yépez Navarro

Tutor Metodológico: MSc. Andrés Ramos Álvarez

Tutor Técnico: MSc. Fausto Germán Pazmiño Muñoz

Quito, Ecuador

Año: 2019



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DE TUTORES

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación certifico:

Que el trabajo de titulación “**Mejoramiento del proceso para el registro administrativo de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio del DMQ.**”, presentado por Diana Carolina Yépez Navarro, estudiante de la Carrera Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que se digne, para su correspondiente estudio y calificación

Quito, D.M., febrero 2019

TUTOR METODOLÓGICO

MSc. Andrés Ramos Álvarez

TUTOR TÉCNICO

MSc. Fausto Germán Pazmiño Muñoz



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueban el presente trabajo de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica Israel para títulos de pregrado.

Quito, D.M., febrero de 2019

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE

MIEMBRO1

MIEMBRO 2

Dedicatoria

Por ti y para ti mi ángel, mamita querida, por dedicarme tu vida y ahora acompañarme en espíritu, eres y serás mi inspiración.

Agradecimiento

A mi madre, porque todo empezó con su apoyo.

A mi padre, por todo su amor y preocupación.

A mi hermana, porque nuestro amor es la envidia de todos.

A mi tía y mi primo, por su cariño y apoyo.

A mi sobrina por su ayuda y su cariño.

A mi sobrino por su paciencia y amor.

A mis amigos, por sostenerme, brindarme su cariño y alentarme.

A mí, por no rendirme.

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo diseñar un procedimiento para el proceso administrativo del registro de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos, proceso que lleva a cabo de manera periódica la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio a partir de su creación en el año 2012, y en cumplimiento a las atribuciones entregadas a la entidad a través de la Ordenanza Metropolitana Nro. 280, en el primer capítulo se expone la problemática del comercio autónomo en varios países latinos, explicando un poco más los inconvenientes que provoca la falta de planificación y de la administración de la información de este sector del comercio, así mismo, la necesidad de contar con procedimientos en las entidades públicas y privadas, resaltando también la importancia de la capacitación para mejorar los conocimientos y las condiciones de cualquier actividad económica. El segundo capítulo dedica sus líneas a detallar la metodología descriptiva que se empleó para la investigación, incluyendo el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas, para concluir, el tercer capítulo propone un procedimiento nuevo para el registro de solicitudes de capacitación y el mejoramiento del procedimiento de capacitación con el que cuenta la entidad, con la finalidad de cubrir las falencias detectadas en la investigación siendo la falta de registros de información histórica y la manipulación de la información, incluyendo el detalle de las actividades que se deben cumplir, diagramas de flujo e indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de estos procedimientos.

Palabras clave:

- Administración
- Procedimientos
- Mejoramiento de procesos
- Comerciantes autónomos
- Capacitación

Abstract

The purpose of the following dissertation is to create a procedure to be implemented in the administrative process of training applications of autonomous merchants in its registration phase. This process is periodically executed by the District Commerce Coordination Agency since it was created in 2012, according to the responsibilities granted to this institution in Metropolitan Ordinance Number 280. First chapter presents the difficulties of autonomous commerce in several Latin-American countries by explaining the inconveniences that the lack of planning and management of information provokes inside this segment of commerce. Additionally, it shows the importance of establishing procedures in public and private entities as well as the importance of training to improve knowledge and conditions of every single economic activity, second chapter details the methodology used to develop this research, including the analysis of results obtained from surveys and interviews, and finally, third chapter suggests a new procedure to register training applications and also an improvement of the training procedure that the District Commerce Coordination Agency applies, in order to eliminate the deficiencies identified during the research which include above all the lack of past information and the incorrect management of available information. This new process includes a detail of activities to be accomplished, flow charts and management indicators that allow to evaluate the accomplishment of the mentioned procedures.

Key words:

- Procedure
- Improve process
- Process
- autonomous commerce
- Training

ÍNDICE

Introducción	1
Situación problemática:	1
Problema científico:	2
Objetivo General:	2
Objetivos Específicos:	3
Justificación	3
Capítulo I: Marco Teórico	5
Capítulo II: Marco Metodológico	13
Técnicas	13
Población	17
Análisis	20
Encuesta	20
Entrevista	28
Resumen diagnóstico	29
Capítulo III: Propuesta	31
Procedimiento actual	35
Procedimiento propuesto:	38
Procedimiento Mejorado:	47
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Bibliografía	67
ANEXOS	69

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Concentración de comerciantes en el DMQ	70
Anexo 2. Cuestionario para la aplicación de encuestas a comerciantes	71
Anexo 3. Cuestionario para la aplicación de encuestas a funcionarios de la Dirección de Comercio Autónomo.....	72
Anexo 4. Cuestionario Entrevistas. -.....	73

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de la normativa	8
Figura 2 Simbología de procesos.....	15
Figura 3 Presentación procedimiento mixto.....	16
Figura 4 Fórmula cálculo muestral.....	17
Figura 5 Estructura orgánica Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	18
Figura 6 Estructura orgánica Agencia de Coordinación Distrital del Comercio.....	19
Figura 7 Medios de información para capacitación de comercio autónomo.	21
Figura 8 Información recibida del proceso de capacitación	21
Figura 9 Tipo de entidad que tramitó la solicitud.....	22
Figura 10 Documento solicitado para el inicio del trámite	22
Figura 11 Costo del proceso	23
Figura 12 Calificación del tiempo demandado en acceder a la capacitación:	23
Figura 13 Documento de respaldo de esa inscripción	24
Figura 14 Calidad del servicio recibido por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	24
Figura 15 Conocimiento sobre el Manual de procedimientos.....	25
Figura 16 Evaluaciones periódicas de los procedimientos.....	26
Figura 17 Categorización la calidad de información.....	26
Figura 18 Nivel de aceptación de la metodología actual.....	27
Figura 19 Información mínima requerida.....	27
Figura 20 Utilidad de implementación de sistema informático.....	28
Figura 21 Propuesta mapa de procesos Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. MDMQ	31
Figura 22 Propuesta Cadena de Valor Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	32
Figura 23 Propuesta Mapa de Procesos Agencia de Coordinación Distrital del Comercio	33
Figura 24 Propuesta Cadena de Valor Agencia de Coordinación Distrital del Comercio. ACDC	34
Figura 25. Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1.	36
Figura 26 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 2..	37
Figura 27 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1..	41
Figura 28 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1...	49

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Descripción de actividades y responsables del procedimiento actual	35
Tabla 2. Descripción de actividades y responsables del procedimiento registro de solicitudes de capacitación.	39
Tabla 3. Descripción de actividades y responsables del procedimiento registro de solicitudes de capacitación.	40
Tabla 4 Solicitud CA-SOL-001	43
Tabla 5 Informe CA-INFT-001	45
Tabla 6 Descripción de actividades y responsables del procedimiento Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos.....	47
Tabla 7 Reporte CA-REP-01	51
Tabla 8 CA-POA-01	53
Tabla 9 Temario y cronograma CA-TEM-01	55
Tabla 10 Diploma CA-DIP-01	57
Tabla 11 Formato CA-INF-01	59
Tabla 12 Solicitud de pago CA-PAG-01	61
Tabla 13 Registro de entrega – recepción de diplomas CA-LIS-01	63

Introducción

Situación problemática:

La actividad del comercio autónomo, conocido como ventas informales, cómo actividad económica de fácil acceso, por años ha sido una opción de trabajo para los ciudadanos que no han tenido acceso a algún tipo de trabajo formal, por lo que, en los últimos años en los que se han vivido procesos de crisis económica a nivel mundial, el número de ciudadanos que se dedica a esta actividad en países como México, Perú, Chile y Ecuador, ha crecido de manera desmedida, creando conflictos con las autoridades, quienes son las encargadas de mantener el control del desarrollo de estas actividades y del adecuado uso del espacio público.

Existen ciudades a nivel mundial en las que se ha evidenciado que la falta de procedimientos y normativa en torno al trabajo informal en las calles dio paso a ese crecimiento desmedido, sin un registro que permita tener información cómo punto de partida para la toma de decisiones, planificación pública y emisión de nuevas políticas públicas.

La comunidad y el espacio público son ejes fundamentales en la gestión de cualquier municipio, el comercio autónomo, forma parte de estos ejes, haciendo uso del espacio público para sus actividades y siendo miembros activos de la comunidad quiteña, la cercanía de estos dos elementos, complica la gestión de las autoridades competentes, ya que las actividades comerciales generan también problemas de índole ambiental al generar desechos, sociales por sus características demográficas, culturales ya que se han ido adoptando nuevas formas de comercio, de seguridad ya que muchos de estos comerciantes forman parte de bandas delictivas, problemas turísticos al brindar una imagen de desorganización a los extranjeros que se encuentran haciendo turismo, entre otros temas conflictivos en torno al tema.

El Distrito Metropolitano de Quito, es una de las ciudades que enfrenta la labor diaria de mantener el orden del espacio público, específicamente el control de las actividades comerciales, y desde la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio, se han aplicado diferentes herramientas administrativas a los procesos en torno a lo dictaminado en el ordenamiento jurídico, Ordenanza Metropolitana Nro. 280, emitida en septiembre del 2012,

la cual establecen los lineamientos para el desarrollo integral de las actividades de comercio en el espacio público del D.M. Quito, sin embargo, hay procesos administrativos que se los ha venido ejecutado de manera empírica, y en base a la interpretación de los funcionarios a cargo, por lo que es necesario mejorar la práctica de este tipo de procesos.

La Agencia de Coordinación Distrital del Comercio, como parte del Municipio Metropolitano de Quito y cómo entidad pública requiere entregar un servicio de calidad a la ciudadanía, sin embargo, al no contar con herramientas de gestión alineadas a las responsabilidades y atribuciones entregadas a la entidad, reduce la capacidad de cumplimiento del objetivo institucional de ser un ente eficiente y eficaz en la ejecución y consecución de sus proyectos de interés y desarrollo social.

Dentro de la normativa, existen lineamientos que no cuentan con procedimientos legalmente aprobados, lo que dificulta la consecución de los mismos y el adecuado cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios, iniciando por el registro sistematizado de la información de los comerciantes que se encuentran interesados en cumplir con el proceso regularización, por lo que se hace menester, evaluar la manera en la que se vienen desarrollando las actividades inherentes al comercio autónomo en el Distrito, y encontrar la herramienta adecuada para cumplir con las atribuciones y responsabilidades de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio y las Administraciones Zonales, que respalde la gestión de los funcionarios y el exitoso cumplimiento de los objetivos propuestos desde la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito.

Con estos antecedentes, se plantea la duda de ¿Qué herramienta administrativa mejoraría la ejecución de los procesos de capacitación a comerciantes autónomos, que permita el exitoso cumplimiento de los objetivos institucionales?

Problema científico:

La inexistencia de un procedimiento que estipule las actividades en relación a la planificación de capacitaciones a comerciantes autónomos, lo que impide el exitoso cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo General:

Diseñar un procedimiento para el proceso administrativo del registro de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos a través de su cumplimiento, permita la exitosa consecución de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos:

Definir el comercio autónomo y los procedimientos administrativos, mediante el análisis documental comparativo de las características que los constituyen, para su adecuada regularización.

Identificar la metodología aplicable al proyecto mediante la investigación de técnicas y métodos que permitan el mejoramiento de los procesos administrativos.

Proponer un procedimiento administrativo mediante la determinación de actividades y herramientas organizacionales para alcanzar los objetivos institucionales.

Justificación

Contando con el conocimiento de que un procedimiento es la serie de pasos o actividades definidas y ordenadas que se siguen con la finalidad de obtener un resultado deseado, surge la necesidad de que, dentro del proceso de capacitación a comerciantes autónomos de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio ACDC, se desarrolle e implemente un procedimiento inicial en base al cual, las entidades que intervienen en este proceso, ejecuten sus actividades de manera coordinada, correcta, optimizando tiempo, recursos y ofrecer un mejor servicio a los comerciantes autónomos de la ciudad de Quito.

Lo que pretende este proyecto, es beneficiar a los comerciantes del DMQ, siendo los usuarios directos, con mayor transparencia en el manejo de la información y a los funcionarios municipales con una herramienta administrativa en la cual basen sus actividades teniendo como resultado el ahorro de tiempo y recursos.

En la actualidad, el registro solicitudes de capacitación, se lo realiza de manera manual en cada una de las nueve Administraciones Zonales para el caso de los comerciantes fijos y semi fijos y en la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio para el caso de los comerciantes ambulantes y de transportación pública; por lo que el manejo de esta información se la ha venido manejando a discreción de los funcionarios, con escasos recursos administrativos que requieran firmas de responsabilidad o registros del manejo de esta información, así mismo, no se cuenta con un registro que demuestre con un criterio técnico la factibilidad o no de incluir a los comerciantes en los procesos de capacitación, así como la ausencia de un registro histórico desde donde se generó esta información.

Dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se han levantado procesos y procedimientos, los cuales no han sido evaluados periódicamente y tampoco se han

actualizado, para el caso de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio, los procedimientos que se desarrollan en torno a esta actividad, fueron levantados en el 2016, por lo que se considera que serán sujetos de una evaluación y/o actualización, lo que causa que las actividades se sigan desarrollando de manera empírica sin obtener el mayor provecho de los recursos, por lo cual, para el caso del proceso de capacitación a comerciantes autónomos es menester mejorar el procedimiento que se aplica en la actualidad y se diseñe uno que cumpla con las necesidades de los comerciantes y funcionarios.

Capítulo I: Marco Teórico

El Marco Teórico que sustenta este trabajo de titulación, aborda la opinión de varios autores respecto del fenómeno del comercio en las calles, las causas que generan esta actividad, así como los efectos que las autoridades competentes deben mitigar, para el efecto se tomará en consideración también las definiciones de términos que se utilizan en el análisis de este sector del comercio. De la misma manera y profundizando en los aspectos a analizar, se toman referencias de autores que nos guíen hacia el desarrollo de herramientas administrativas para el mejoramiento de procesos.

Cómo lo concibe Roever 2011, cuando describe el comercio en la India como el mayor segmento de la economía, refleja la realidad de muchos países y de ahí parte la fundamentación teórica.

El trabajo autónomo, es muy común a nivel mundial, principalmente en países en vías de desarrollo, por lo que es común que los organismos públicos en todo el mundo traten de estimar el número de personas que ejercen este tipo de actividades y su comportamiento mediante herramientas administrativas, estadísticas, sociológicas e informáticas, con el objetivo de formular políticas apropiadas.

Scotchmer (como lo citan Ricardo Rocha, Fabio Sánchez y Leonardo García en su artículo Ventas callejeras y espacio público: efectos sobre el comercio de Bogotá, 2002) afirma:

Las ventas callejeras en la medida que contribuyen a la congestión del espacio público, pueden irradiar externalidades negativas al comercio establecido; a la vez, su presencia al reducir la movilidad del público aumenta los costos de tránsito por los espacios congestionados, lo que disminuye las preferencias por estas zonas. Por consiguiente, induce a una menor actividad del comercio formal a través de una reducción de sus clientes potenciales. Así, la congestión del espacio público ocasionada por las ventas callejeras, equivale a una reducción en la oferta de un bien público de uso local o un recurso común, por la rivalidad en su consumo, traduciéndose en una desvalorización de la actividad comercial establecida. (p.4)

A raíz de la crisis económica mundial, muchas empresas replantearon la necesidad de su recurso humano, prescindiendo de un alto porcentaje de su personal; en este contexto, al reducir la capacidad de contratar de las empresas, la oferta de mano de obra supera la demanda, lo que provoca la búsqueda de nuevos medios de sustento, y el trabajo informal se vuelve una verdadera opción, pero lo es también la migración, lo que ha incrementado este tipo de actividad en países como Brasil, Perú, Chile, Colombia y Ecuador.

México, principalmente el centro histórico de la ciudad de México tiene historias para contar respecto del comercio autónomo, o denominado ambulante; de acuerdo a Silva (2010), quien realizó estudios sobre este tipo de comercio en la ciudad de México en el 2010, explica que la dinámica de esta actividad tiene las mismas falencias que en nuestro entorno y lo parecido de la forma en la que interactúan, dentro de este estudio se observa la dependencia de los comerciantes en torno a las organizaciones denominadas asociaciones de comerciantes autónomos, las que han sido los líderes en la toma del espacio público, quienes son causantes de nuevos problemas sociales ya que al sentirse dueños de los espacios, hay disputas entre su dirigentes por ganar o mantener terreno de acción, promoviendo el desorden y la falta de cumplimiento de la normativa e irrespeto a la autoridad. La autora expone también que las acciones tomadas por estas organizaciones han dificultado los procesos de reubicación de los comerciantes y la recuperación del espacio público.

El caso de Colombia, Donovan (2003) explica la problemática del comercio autónomo en Bogotá, en términos muy parecidos a los presentados en el párrafo anterior por parte de Diana Silva, es decir que, a pesar de la diferencia de los años de estudio, y a pesar de tratar otro territorio, la dinámica no varía mucho. Donovan, menciona que, en el entorno colombiano, existen otros factores que juegan en contra en los procesos de regularización como temas de delincuencia y micro tráfico.

Para el caso de Chile, Moyano, Castillo, Lizana (2008) hacen un análisis psicológico social respecto de las personas que ejercen actividades de comercio en el espacio público, explicando que dentro de las variables que distinguen a estas personas es el hecho de no tener que sujetarse a un horario fijo, ganando libertad de acción, lo que incrementa su satisfacción por el estilo de vida independiente que manejan, así mismo expresa la necesidad de contar con registro de estas personas, así como fichas socio económicas y registros sociales como herramientas para la emisión de nuevas políticas.

Borja, H., Barreto, I., Sánchez, V. (2008) de la Universidad Católica de Bogotá, hacen un recorrido con la finalidad de identificar características de las condiciones de trabajo de quienes se dedican a ejercer actividades de comercio en el espacio público, respecto de lo que explica que se desarrollan estas actividades en condiciones riesgosas de salud, seguridad e inestabilidad.

Cómo se ha explicado, estos autores han descrito de manera general los factores que han permitido el incremento de esta actividad en el espacio público, existe relación de dinámica a nivel de Latinoamérica, adicionalmente las condiciones normativas son deficientes, sin

embargo, no se aborda el tema en la búsqueda de una solución sino más bien a manera de exposición de las causales, las investigaciones revisadas argumentan los factores más no soluciones.

Esta familiaridad del tipo de comercio en los países descritos, comparten también los factores que lo ocasionan, entre estos, la falta de acceso a trabajo formal, los niveles de educación, el índice poblacional y el nivel económico de los ciudadanos, lo cual se traduce en problemas sociales de gobernabilidad; ya que al mantener índices elevados de este tipo de actividad, los procesos administrativos requieren mejores herramientas con las que se pueden brindar atención de calidad y mejorar la cobertura de los servicios. De la misma manera, la normativa a aplicarse debe ser orientada a mejorar la atención que se brinde a los usuarios, lo que administrativamente, reduciría u optimizaría el uso de los recursos, sin embargo llama mucho la atención que no hay estudios más recientes sobre la problemática social del comercio autónomo.

De acuerdo a la sección octava Trabajo y seguridad social de la constitución de la República del Ecuador 2008, que en su artículo. 33 indica “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

Así como en la sección tercera Formas de trabajo y su retribución de la misma normativa, en su artículo 329, párrafo tercero: Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones.

El Estado ecuatoriano, reconoce el trabajo autónomo como una forma de trabajo y de la misma manera, promueve su regulación a través de la emisión de normativa regulatoria.

En la mayoría de Municipios de los diferentes territorios del país no cuentan con normativa regulatoria de esta actividad por lo que, tampoco existen procesos ni procedimientos administrativos levantados, que permitan a los funcionarios desarrollar planes de atención a este sector de trabajadores.

La falta de entidades que regulen esta actividad, así como la falta de normativa y procesos administrativos, generan conflictos entre autoridades y la ciudadanía, abusos de los funcionarios a cargo, desorden y mal uso del espacio público.

En el Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2012, se crea la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio a través de la Resolución de Alcaldía A0002:

Artículo 2.- La “Agencia” será la encargada de coordinar y ejecutar las políticas y todas las competencias en la gestión de comercio dentro del Distrito Metropolitano de Quito, enmarcadas en un nuevo modelo económico y productivo, de soberanía alimentaria que garantice el “Buen Vivir”. Para el efecto, articulará las acciones que permitan el desarrollo equitativo, incluyente, solidario, armónico y ordenado del Comercio.

El Alcalde Metropolitano en coordinación con los órganos y organismos municipales correspondientes, definirán los planes, prioridades y controles en esta materia.

Artículo 3.- La “Agencia” determinará en coordinación con los órganos y organismos competentes de la Municipalidad, el flujo de los procedimientos que se organizarán mediante instrucciones contenidas en la presente Resolución Administrativa.

Por lo que la capital del Ecuador, tiene un adelanto en relación a las demás ciudades del país respecto del comercio autónomo, con su creación; así mismo en el periodo 2012, El Consejo Metropolitano de Quito, expide la Ordenanza Metropolitana Nro. 280, “Para el desarrollo integral y regulación de las actividades de comercio y prestación de servicios de trabajadoras y trabajadores autónomos del Distrito Metropolitano de Quito.”, la cual dio inicio al proceso de regularización de los comerciantes autónomos y en base a la cual se ha emitido normativa que permita regular esta actividad. Sin embargo, en éstos, no se aplicaron herramientas administrativas que permitan tener un registro de la información de los comerciantes lo que en ambos casos restó eficiencia y eficacia de los mismos.



Figura 1 Jerarquía de la normativa

Elaborado por: Diana Yépez N.

Recapitulando la historia del comercio autónomo del Distrito Metropolitano de Quito, en el 2003 con la finalidad de recuperar el casco colonial, se emprendió el proyecto de reubicación de los comerciantes que ejercían sus actividades económicas en el espacio

público del centro histórico del Distrito Metropolitano de Quito, hacia los Centros Comerciales Populares, proceso del cual se beneficiaron alrededor de 5000 comerciantes, respecto de este proceso, Valdivieso 2009 hace un análisis exhaustivo sobre la situación de los comerciantes, el uso del espacio público, la intervención de las organizaciones y varios aspectos de índole social que amplían características de este sector del comercio.

En el año 2012, con la sanción de la Ordenanza Metropolitana Nro. 280, se inicia el proceso de regulación de las actividades comerciales en el espacio público, en donde se instaure el requisito de capacitación de comerciante autónomo para la obtención del Permiso Único de Comerciante Autónomo, capacitación de la cual hasta la presente se han beneficiado alrededor de 14.000 comerciantes.

Respecto de la necesidad de contar con procesos administrativos. Gómez, Cardona y William Darío (2012) expresan:

Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector de la economía en que ejecute sus actividades, se hace necesario desarrollar y colocar en práctica un instrumento que sirva como herramienta para realizar seguimiento y control por parte de jerarquías superiores, control interno, auditoría externa, revisoría fiscal u órganos de dirección, según el caso específico de cada empresa, sobre el cumplimiento de las responsabilidades y trámites inherentes al giro normal de las actividades empresariales. En la construcción y aplicación de un manual de Procesos y procedimientos, se debe establecer una sólida correlación con otros manuales y reglamentos, especialmente con el Manual de funciones y responsabilidades y la estructura organizacional, lo que, indudablemente, permite fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de la interdependencia entre las diferentes divisiones, áreas y empleados de la empresa. (p.39).

En las diferentes entidades públicas del Estado ecuatoriano, han ido implementando paulatinamente procesos y procedimientos para su gestión, sin embargo, actualmente muchas de éstas no cuentan con procedimientos aprobados, que permitan realizar sus actividades de manera ordenada, secuencial y con registros históricos de la información.

Según la Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP (2012) es necesario contar con una metodología que garantice que todas las unidades administrativas cuenten con procesos y procedimientos de sus actividades a fin de que se optimicen los recursos.

A nivel nacional, en el año 2014, con la creación de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, las empresas y entidades públicas, tuvieron un líder que guiara el desarrollo de este tipo de instrumentos; considerando que desde el 2014, a la presente fecha, se han creado, fusionado y así mismo disuelto muchas entidades,

institutos, y empresas públicas, la implementación de procesos y procedimientos, no han sido del todo productivos.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que a través del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Asamblea Nacional 2010:

Art. 5.- Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.

Cómo entidades autónomas, no formaron parte de este acompañamiento por parte de SENPLADES, lo que provocó simplemente, que no se desarrollen este tipo de herramientas administrativas.

Para las entidades públicas, es menester mejorar sus procedimientos ya que, si bien no obtienen rentabilidad de la ejecución de sus actividades, su retribución viene desde el cumplimiento de sus objetivos, y el correcto servicio otorgado a sus usuarios, de esta forma lo expresa Baca (2014), en su libro Administración integral: hacia un enfoque de procesos:

Para el caso de las empresas privadas, los dueños buscan que la empresa sea rentable; los trabajadores tratan de mejorar sus condiciones de trabajo (salario, estabilidad, prestaciones, etc.); los directivos se preocupan en mejorar el desempeño de la empresa; los clientes buscan la mejor calidad al menor precio posible en los bienes y servicios que demandan; los proveedores se esfuerzan por obtener los mejores márgenes de ganancia con la venta de sus insumos; etc. En una empresa pública también conviven intereses de diferente índole; ya no existe la figura del propietario particular pero sí la del gobierno como representante de los dueños, que son todos los ciudadanos del país. Así, el gobierno trata de que los bienes y servicios de las empresas públicas sean de la mejor calidad posible y que se ofrezcan oportunamente a la mayor cantidad de ciudadanos, que a fin de cuentas son sus usuarios; los trabajadores, al igual que en una empresa privada, esperan mejorar sus condiciones de trabajo. (p.80)

Enmarcados en la consecución de la meta de mejorar la calidad de los servicios, Pardo (2017) expone:

En las organizaciones todo gira en torno al trabajo a desarrollar para conseguir los productos y servicios que se entregan a los clientes, y ese trabajo está delimitado por toda una serie de actividades que se han de llevar a cabo. Para su mejor comprensión y organización, estas actividades se pueden agrupar en unidades que denominamos procesos. (p.29)

Sobre esta base, se pretende realizar un análisis de los procedimientos que actualmente se encuentran ejecutando; de acuerdo a lo expuesto por Baca (2014):

La dinámica de las empresas tiene cuatro dimensiones: técnica, estratégica, social y estructural. Toda empresa (privada o pública, manufacturera o de servicios, pequeña o grande) está compuesta por un conjunto de procesos de trabajo que formalmente se deben ejecutar a la luz de ciertos objetivos y que están sustentados en relaciones sociales dentro de una configuración espacial y organizacional determinada. (p.88)

Así mismo, la intervención en el mejoramiento de los procesos de la ACDC, en razón de contar con procesos levantados en el 2016, se la puede tomar como una reingeniería de los mismo, de acuerdo a lo investigado y en razón de que el objetivo de una reingeniería de procesos, según Baca (2014):

La reingeniería debe conducir a obtener una estructura diferente a la de la organización tradicional. En ese sentido, deberá ser plana, no tener muchos niveles jerárquicos, estar fundamentada en procesos, responsabilidades definidas y distribuidas en red. En lugar de departamentos separados con posiciones y actividades aisladas, el departamento de finanzas, el jurídico y el de tecnología de la información integrarán la función de servicios compartidos que apoya y atiende las necesidades de la empresa. Como la reinención produce procesos integrados ya no habrá necesidad de controlar a los empleados con niveles gerenciales y supervisiones directas, por ello los empleados adquieren mayor participación y responsabilidad porque tienen los conocimientos y son capaces de tomar decisiones. (p.56)

Dentro del Proyecto se plantea la utilización de herramientas administrativas, pero también tecnológicas, tomando conceptualmente lo descrito por Baca (2014), quien en su libro Administración integral: hacia un enfoque de procesos explica. “La aplicación de las nuevas tecnologías hace posible la reingeniería de procesos, entendida como el agrupamiento de tareas que se encontraban aisladas, además de que se pueda otorgar menos responsabilidad a personas.” (p.52)

Partiendo del hecho de que el proceso de capacitación de la Dirección de Comercio Autónomo, tiene como esencia la capacitación de los comerciantes, es importante mencionar

teóricamente porque una capacitación requiere la atención de su procedimiento. Bader (2004) afirma:

La capacitación parte de la premisa de que es necesario sensibilizar al auto empleado en la necesidad de potenciar sus capacidades individuales en la búsqueda de un nuevo camino de reingeniería personal, basado en el descubrimiento de nuevas alternativas de gestión personal. (p.3)

Así mismo, Orozco (2017), define la importancia de la capacitación como “Lo que significa que la capacitación no es la simple realización de cursos, consiste en lograr que las personas estén en condiciones de hacer de manera eficiente aquello que se requiere hacer, independientemente del ámbito en el que se desenvuelvan.” (p.18)

Con lo expuesto, se ha manifestado teóricamente, la necesidad de mejorar los procedimientos relacionados con el proceso de capacitaciones de comerciantes, tomando como base los problemas del comercio de la ciudad de Quito, el uso que se le da al espacio público, la importancia de la preparación académica o capacitación para el desarrollo de una actividad y el mejoramiento de procesos y procedimientos en las organizaciones.

Capítulo II: Marco Metodológico

Para plantear la metodología que se utilizará en el presente trabajo de titulación, se parte crítico del método, o bien como la lógica particular de una disciplina” (Baena, 2017, p.51).

El procedimiento para el registro de solicitudes de capacitación, se considera una investigación de tipo descriptiva con el propósito de caracterizar el fenómeno del comercio autónomo indicando sus rasgos diferenciadores, a través de la descripción del trabajador autónomo por medio de información sobre su actividad comercial; considerando un enfoque cuantitativo ya que se aplicará encuestas a un número definido de comerciantes y funcionarios de la Dirección de Comercio Autónomo.

Así mismo se considera la aplicación de los métodos inductivo y deductivo en razón de las características que se conocen con anterioridad y las que se pretende conocer en el proceso de investigación.

Dentro de esta metodología de investigación, se pretende encontrar variables que nos guíen a la toma de decisiones para el mejoramiento del proceso de conformidad a lo expuesto por (Martínez, 2009, p.59) quien menciona: “En los estudios estadísticos se busca investigar acerca de una o varias características de la población observada.”

Con esto se obtendrá la información necesaria para la definición de las actividades de un proceso, de acuerdo a Pardo (2017) que menciona. “Las actividades de los procesos están interrelacionadas, no son independientes, sino que están vinculadas unas a otras, y son repetitivas, pues cada vez que se dispara el proceso se pone en marcha esa secuencia de actividades.” (p.18)

Técnicas

Baena (2017), en su libro Metodología de la investigación afirma:

Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos, aunque en el caso del método científico, las técnicas son prácticas conscientes y reflexivas dirigidas al apoyo del método. (p.68)

Para el efecto, se aplicarán las técnicas de investigación de encuesta y entrevista. Dorado (como se citó en Blanco, 2009) respecto de la encuesta menciona. “Una definición técnica

de la encuesta, la define como: una herramienta o instrumento estandarizada/o que permite obtener información acerca de una muestra de la población total”

Por su parte, Campbell y Katona (1979) señalan. “Es una técnica que depende del contacto directo o indirecto con todas las personas cuyas actitudes, conductas o características son significativas para una determinada investigación” (p.31).

De acuerdo a lo expresado por Sergi Fàbregues, Feijóo (2016):

“En el campo específico de la investigación social, el propósito de cualquier entrevista es recoger información de un participante sobre un determinado objeto de estudio, a partir de su interpretación de la realidad.” (p.64)

Considerando que los funcionarios de la Agencia de Coordinación Distrital del comercio, son quienes pueden brindarnos su percepción de la manera en la que se desarrollan los procedimientos al interior de la entidad, se aplicará la técnica de entrevista a los mismos con la finalidad de conocer de primera mano, las dificultades que viven en su diaria labor.

Para la presentación de la propuesta, se pretende utilizar como técnica, diagramas de flujo ya que son una herramienta de fácil elaboración e interpretación, Pardo (2017) afirma. “El diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los flujogramas son de fácil elaboración e interpretación, constituyendo una alternativa muy apropiada para documentar los procesos...”. (p.72)

De acuerdo a la descripción de Ponce, C. (2017), en su trabajo de titulación explica que los diagramas de flujo son representaciones gráficas de los procesos. Así mismo, indica que cada paso del proceso se verá representado por simbologías diferentes, las que tienen una descripción de la etapa que se está desarrollando en el proceso.

Para el efecto, se toma la simbología de American National Standard Institute:

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.		* Operación con teclado. Representa una acción en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		* Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.		* Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.		* Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etcétera.		* Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.

Nota: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.

Figura 2 Simbología de procesos

Fuente: Organización de las empresas 3ra edición, 2009

Pardo (2017) también menciona. “Procedimientos tipo mixto: procedimiento tipo texto que incluye un flujograma al principio o al final del documento” (p.23)

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CODIFICACIÓN	PC-04.01.06	
	Área:		Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:		Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:		Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Diagrama de flujo.

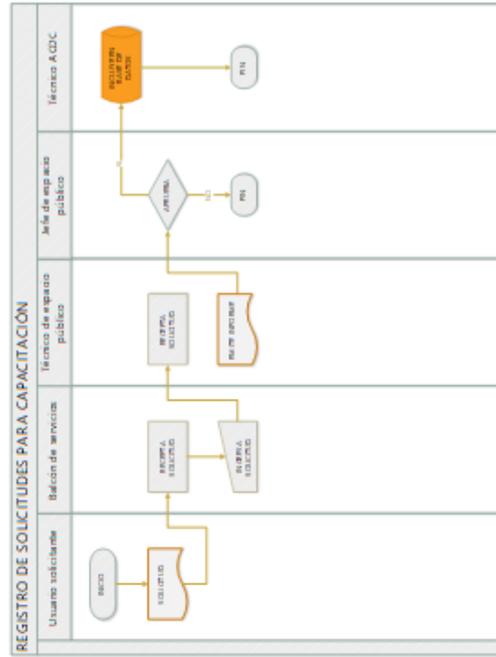


Figura 27. Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados I
Elaborado por: Diana Yépez

Indicadores

Indicador de cobertura del proceso de capacitación.

Mide la cantidad de solicitudes que han sido calificadas como aprobadas, que es el número de solicitudes recibidas dividido entre el número de solicitudes aprobadas, su resultado es el número de personas que participaron del proceso de capacitación.

Elaborado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Verificó:	Pág:
		001	3

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CODIFICACIÓN	PC-04.01.06	
	Área:		Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:		Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:		Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Tabla 2 Descripción de actividades y responsabilidades del procedimiento registro de solicitudes de capacitación.

4	Jefe de espacio público	Recepcionar solicitud, aprobar o negar informe técnico	El jefe de espacio público recepta al informe técnico emitido por el técnico del espacio público en el que se especifica la pertinencia de la solicitud, en base a lo que se aceptará o negará la solicitud.	CA-INT-001
5	Jefe de espacio público	Entregar respuesta para ser entregada al usuario	El jefe de espacio público entregará al técnico el informe firmado con la aceptación o negación a la solicitud.	CA-INT-001
6	Técnico de espacio público	Recepcionar y entregar respuesta a usuario	El técnico de espacio público entregará la respuesta al usuario sea esta favorable o desfavorable.	CA-INT-001
7	Usuario solicitante Técnico DCA - ACDC	Recepcionar informe técnico	El técnico de espacio público y el técnico de la DCA - ACDC, recepcionan la respuesta que se entregará al comerciante.	CA-INT-001
8	Técnico DCA - ACDC	Incluir en base de datos de planificación de capacitaciones	Incluir en la base de datos registrados y la solicitud ha sido aceptada o negada	CA-INT-001
9	Técnico DCA - ACDC	Termina el proceso y continua con la planificación	Cierre trámite	

Fuente: Señalera de planificación ACDC

Elaborado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Verificó:	Pág:
		001	2

Figura 3 Presentación procedimiento mixto

Elaborado por: Diana Yépez

Población

Para establecer el universo y muestra de participantes de las encuestas de la presente investigación, se tomará como referencia, el total de comerciantes capacitados en el último periodo, es decir el año 2018. Siendo esto, un universo de 1.500 comerciantes, de acuerdo a la información que reposa en los archivos de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio y proporcionada por dicha entidad a este proyecto de titulación.

Para lo cual se calcula la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

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

Figura 4 Fórmula cálculo muestral

Fuente: google 2019

N: población – 1500

Z: Nivel de confianza – 1.96

p: Probabilidad favor – 0,5

q: Probabilidad en contra – 0,5

e: margen de error – 5%

n= 305,99 = 306

Ver anexo 1. Concentración de comerciantes en el DMQ

El medio para llegar a la investigación y propuesta de un procedimiento dentro de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio, debemos conocer los procesos gobernantes del ente regulador, que en este caso es el Municipio.

Para el efecto, a continuación de detalla el organigrama vigente del Gobierno Autónomo del Distrito Metropolitano de Quito:

Literal a1) Estructura orgánica funcional

FORMATO LITERAL a) ART. 7 LOTAP

Estructura Orgánica Funcional de la Dependencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito-MDMQ.

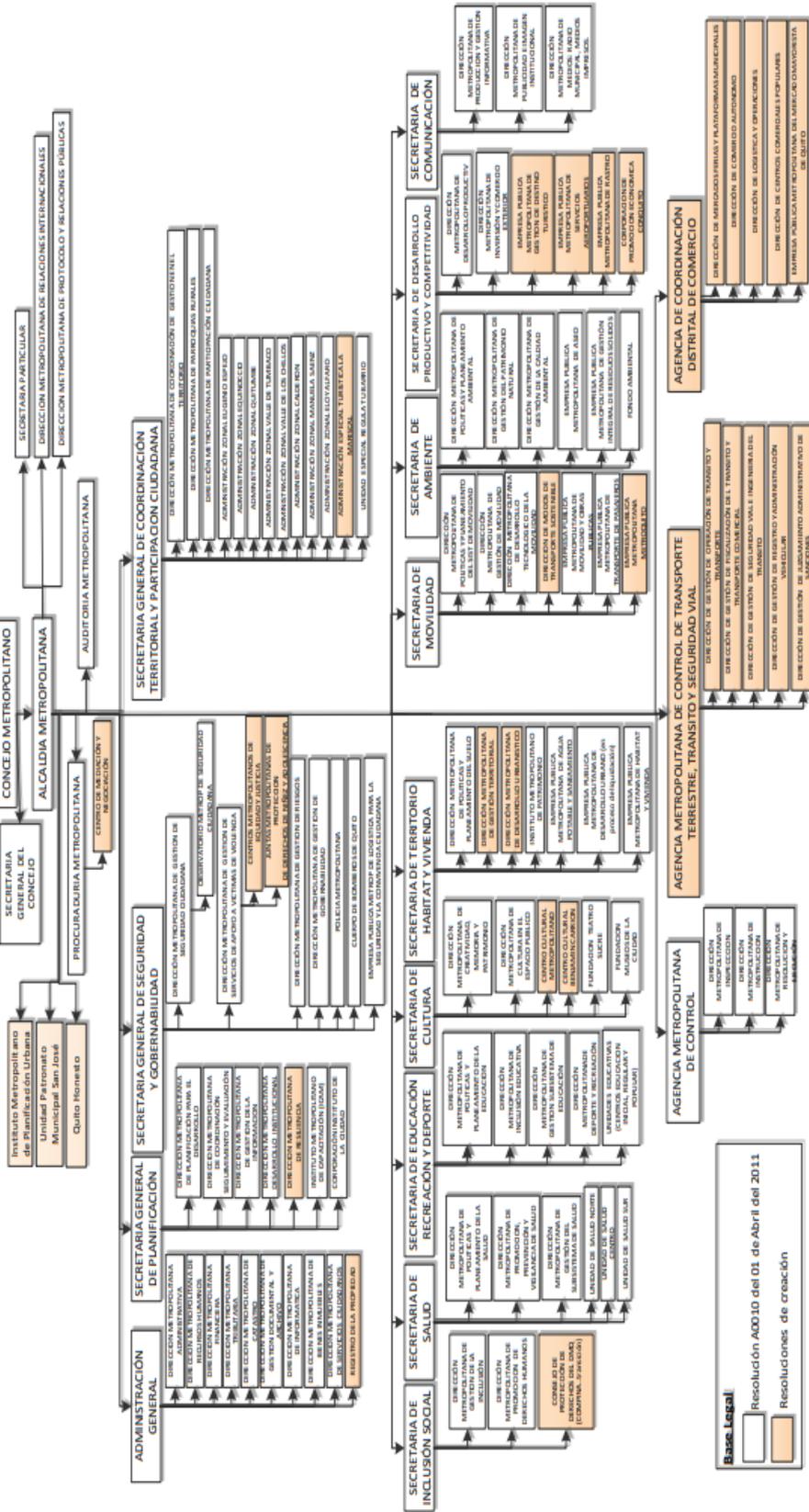


Figura 5 Estructura orgánica Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Fuente: portal web <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec>, 2018

De acuerdo a la información encontrada, la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio, es un ente alineado directamente a la Alcaldía Metropolitana por lo que se investigó, así mismo, su estructura orgánica:

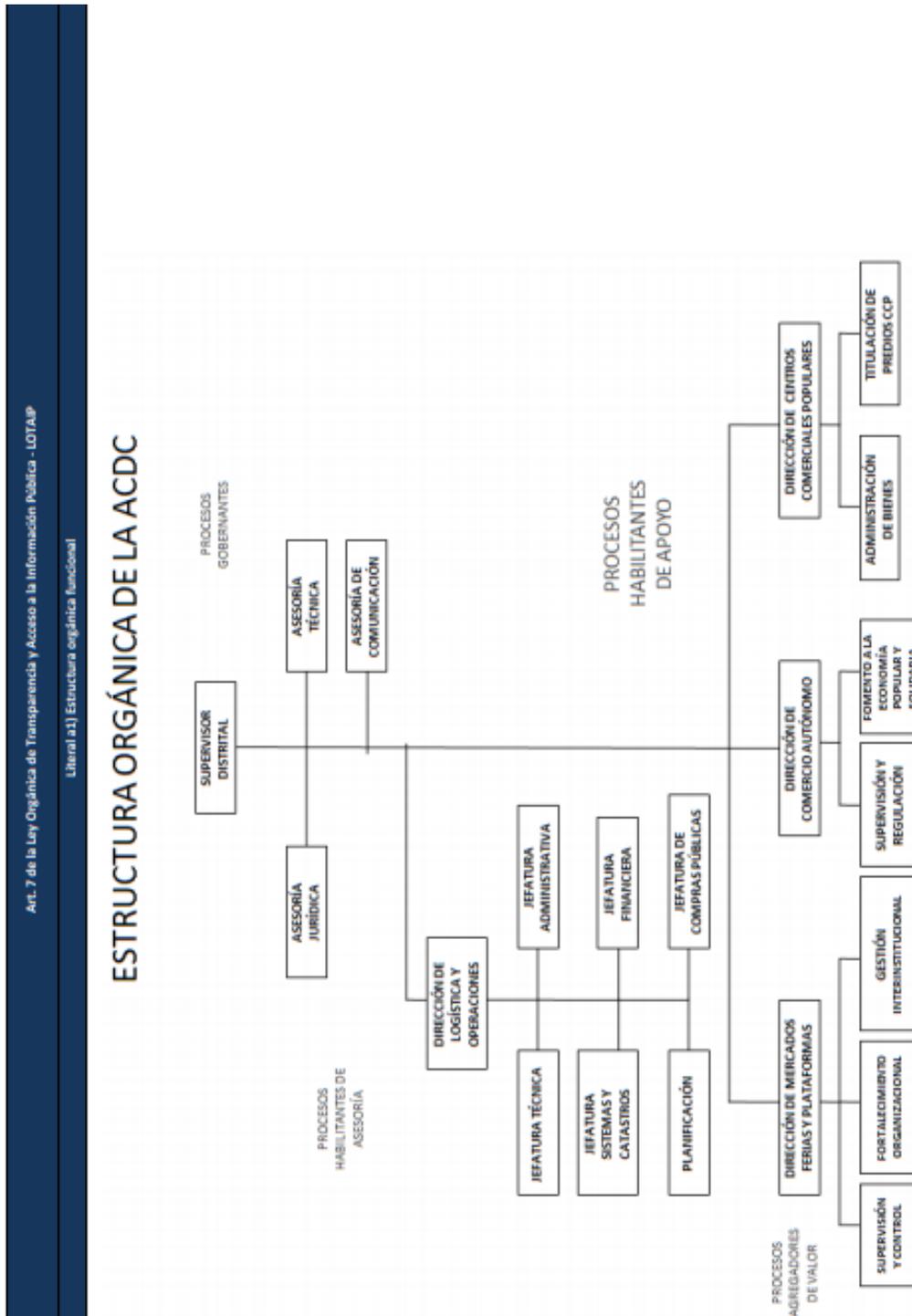


Figura 6 Estructura orgánica Agencia de Coordinación Distrital del Comercio

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del DMQ, 2018

En la búsqueda de herramientas que permitan hacer la evaluación de la gestión con la finalidad de orientar correctamente la evaluación de los procesos y procedimientos para la generación de la propuesta, en el libro *La cadena de valor y el costeo ABC, 2007: herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones* se define:

Cadena de valor: Un enfoque de análisis estratégico en busca de la competitividad.

La dimensión interna de la estrategia empresarial implica una mirada hacia el interior de la empresa para tratar de encontrar aquellos elementos que constituyen o pueden constituir las fuentes de ventaja competitiva en su mercado. Para ello se necesita saber cómo mirar en el interior de la empresa, encontrar criterios que aporten un orden y una estructura del conglomerado de actividades, funciones, tareas, etc., que son los elementos constitutivos de la empresa. La herramienta que permite estructurar, sistematizar y agrupar estos elementos es la cadena de valor. (Sosa, Flores, Miguel (ed.), y Pérez, Flor Hernández, 2007, p.4).

De acuerdo a lo citado, se tomará como herramienta, la propuesta de la cadena de valor del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y de la ACDC, a fin de determinar la alineación de los procesos entre las entidades y así identificar la importancia del mejoramiento de los procedimientos, lo cual se reflejará en el capítulo de la propuesta.

Contando con los procedimientos y con la finalidad de cumplir con la metodología establecida para la investigación, se plantea los cuestionarios que se levantarán como entrevistas y encuestas que se tomarán a los funcionarios y comerciantes que intervienen en los procesos de comercio autónomo. Ver anexos 2, 3 y 4.

Análisis

Encuesta

A continuación, se procede con el análisis de las respuestas obtenidas del levantamiento de la encuesta formulada a los comerciantes que participaron del proceso 2018

(Ver anexo 2)

Pregunta 1.

¿Cómo se informó respecto del requisito de la capacitación para la obtención del permiso de Comerciante?

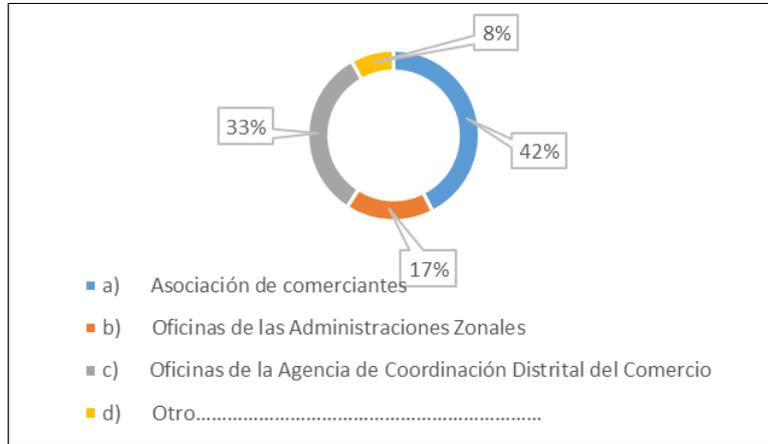


Figura 7 Medios de información para capacitación de comercio autónomo.

Elaborado por: Diana Yépez

Se puede evidenciar que en un 42%, los comerciantes se informan sobre los procesos de capacitación, a través de asociaciones, lo cual se interpone en la correcta entrega de información a la ciudadanía, lo que afecta al registro de información de capacitaciones.

Pregunta 2.

¿Fue informado de manera correcta sobre cómo se tramita la solicitud de capacitación?

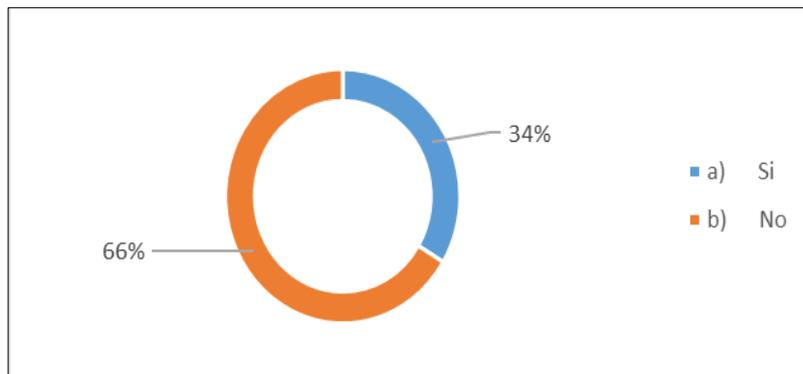


Figura 8 Información recibida del proceso de capacitación

Elaborado por: Diana Yépez

Según la encuesta el 66% de los comerciantes, no recibieron información adecuada respecto del proceso de capacitación lo cual evidencia que los funcionarios que forman parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, no ofrecen información oportuna a la ciudadanía

Pregunta 3

¿Su solicitud fue tramitada a través de una entidad?

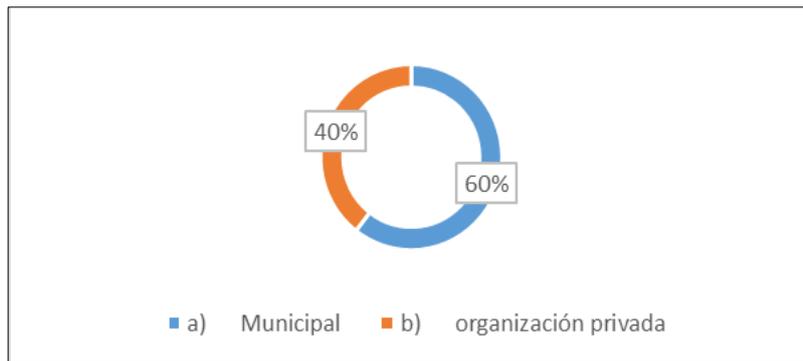


Figura 9 Tipo de entidad que tramitó la solicitud.

Elaborado por: Diana Yépez

Según los resultados de la encuesta, el 60% de las solicitudes fueron tramitadas a través de una entidad de índole privada. Sin embargo, el proceso es netamente municipal por lo que se entiende la intervención de organizaciones de comerciantes en este proceso, lo que triangula la información provocando inconvenientes en el desarrollo del proceso

Pregunta 4.

¿Su registro de solicitud fue realizado mediante un formato?

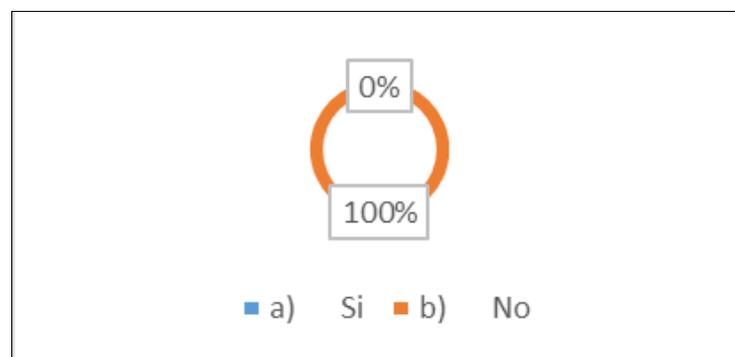


Figura 10 Documento solicitado para el inicio del trámite

Elaborado por: Diana Yépez

Pregunta 5.

¿Su acceso al proceso de capacitación tuvo algún costo para usted?

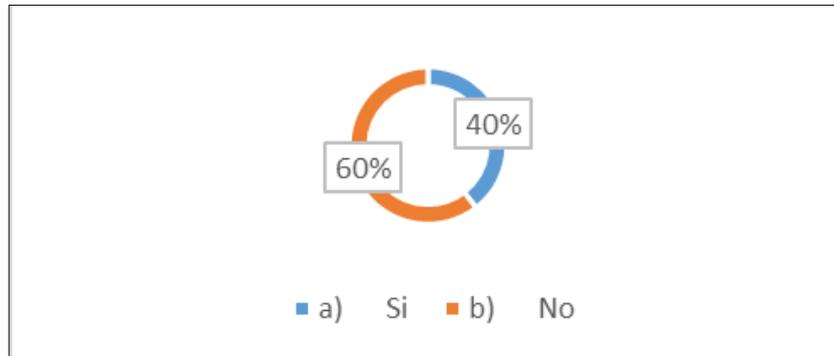


Figura 11 Costo del proceso

Elaborado por: Diana Yépez

De las encuestas se obtuvo el dato de que a pesar de que el proceso de capacitación es gratuito en el DMQ, los ciudadanos han pagado algún tipo de retribución económica a sus organizaciones para participar de este proceso

Pregunta 6.

¿Cómo calificaría usted el tiempo que le demandó acceder a la capacitación de comerciante autónomo?

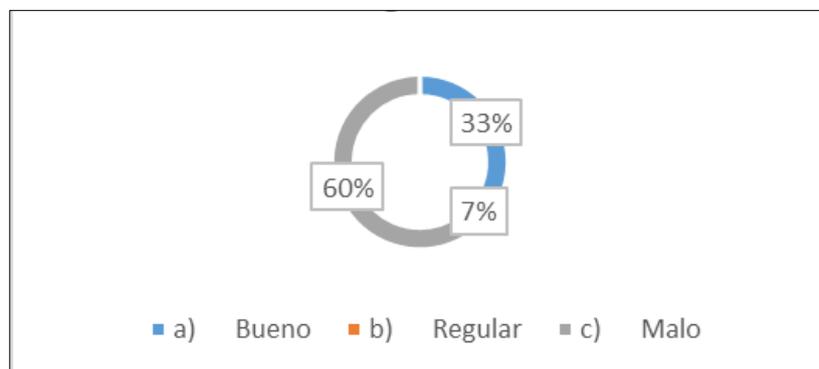


Figura 12 Calificación del tiempo demandado en acceder a la capacitación:

Elaborado por: Diana Yépez

De las encuestas, se conoce que EL 60% de los encuestados consideran que el tiempo invertido para acceder a este proceso es considerado malo, y varía mucho entre cada persona que participa del proceso.

Pregunta 7.

¿Al momento de inscribirse para el proceso de capacitación, recibió algún documento de respaldo de esa inscripción?

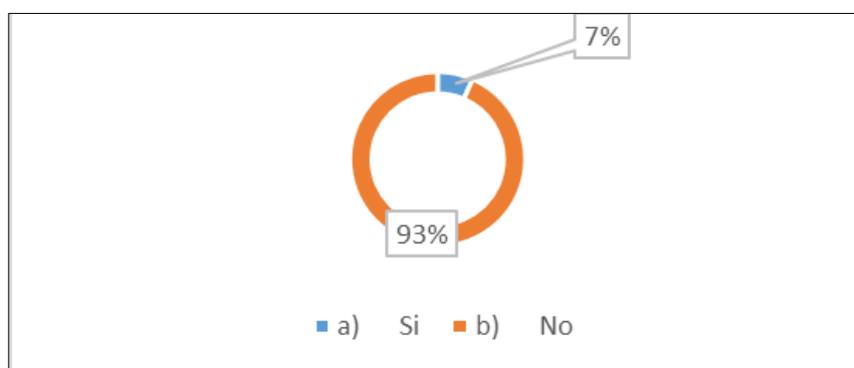


Figura 13 Documento de respaldo de esa inscripción

Elaborado por: Diana Yépez

Pregunta 8.

¿Cómo calificaría usted el servicio recibido por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

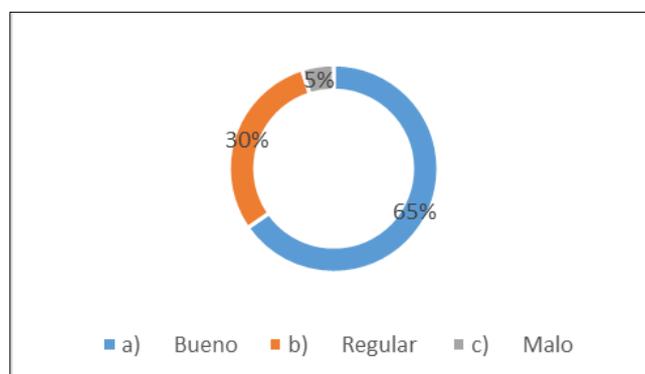


Figura 14 Calidad del servicio recibido por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por: Diana Yépez

Al hablar del proceso en general, el 65% de los encuestados consideran que el proceso es bueno, por lo que hay q analizar los factores evaluados por los mismos.

De las encuestas realizadas a los comerciantes, se puede inferir que el proceso de capacitación obtiene resultados positivos sin embargo existen muchos puntos que se pueden mejorar.

Se evidenció que el desconocimiento de los funcionarios municipales respecto del proceso provoca que los comerciantes busquen alternativas de fuente de información accediendo a la asesoría e intervención de las organizaciones de índole privada lo que representa una erogación económica por parte de los comerciantes en calidad de afiliación y/o asesoría, lo que da como resultado una percepción equívoca del servicio prestado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; así mismo, al no contar con un procedimiento claro del proceso de inscripción tampoco se ofrece al comerciante información correcta ni un respaldo de la información que se entrega.

A continuación, se describe las respuestas obtenidas del levantamiento de la encuesta a los funcionarios de la Dirección de Comercio Autónomo (Ver anexo 3):

Pregunta 1

¿Conoce y aplica el manual de procedimientos de la ACDC?

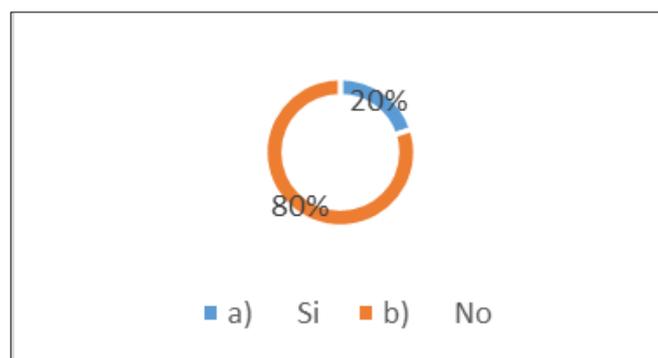


Figura 15 Conocimiento sobre el Manual de procedimientos.

Elaborado por: Diana Yépez

El 80% de los funcionarios que cumplen el proceso dentro de la ACDC, no conocen el manual de procedimientos, es decir no lo aplican lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos.

Pregunta 2.

¿Dentro de la institución se han realizado evaluaciones sobre la ejecución de los procedimientos que se aplican?



Figura 16 Evaluaciones periódicas de los procedimientos.

Elaborado por: Diana Yépez

El 100% de los funcionarios concuerdan en que no se ha realizado una evaluación de los procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento y como consecuencia tampoco ha sido actualizado.

Pregunta 3.

¿Desde su experiencia laboral, cómo categorizaría la calidad de información que se genera actualmente en los procesos de capacitación?

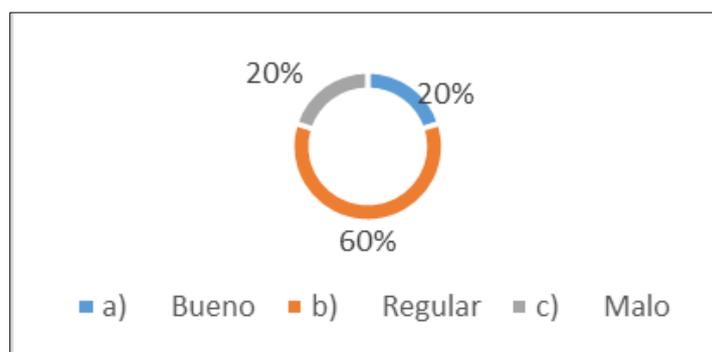


Figura 17 Categorización la calidad de información

Elaborado por: Diana Yépez

De acuerdo a las encuestas, tan solo el 20% de los funcionarios consideran que la información que se genera es buena, frente al 60% que lo califica como regular y el 20% como malo, por lo que es necesario mejorar la calidad de la información.

Pregunta 4.

¿Considera adecuada la metodología con la que se maneja los registros de información de capacitaciones a comerciantes autónomos?



Figura 18 Nivel de aceptación de la metodología actual

Elaborado por: Diana Yépez

El 100% de los funcionarios, consideran que la metodología para el registro de solicitudes de capacitación no es la correcta.

Al pedir argumentar su respuesta, explicaron que los puntos de registro como son las Administraciones Zonales, no realizan una evaluación objetiva sobre cada solicitante, lo cual deja a varios usuarios por fuera del proceso.

Pregunta 5.

¿Considera usted que actualmente se solicita la información mínima requerida al momento de receptar una solicitud?

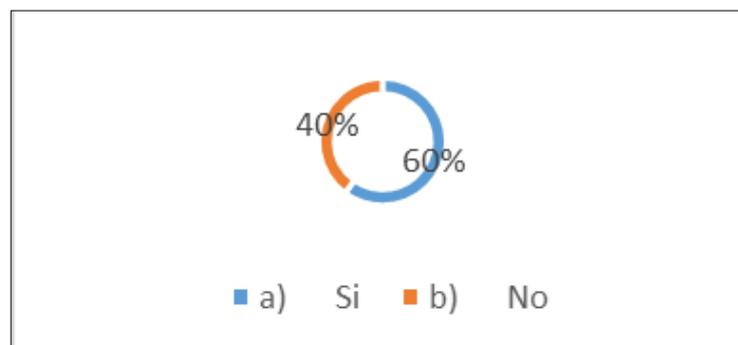


Figura 19 Información mínima requerida.

Elaborado por: Diana Yépez

El 60% de los encuestados consideran que los datos mínimos se solicitan a los usuarios para su proceso de capacitación, frente al 40% que indican que las solicitudes no se reciben completas en el proceso.

Pregunta 6.

¿Para el cumplimiento de sus actividades, considera que un sistema informático de registro de información sería de utilidad?

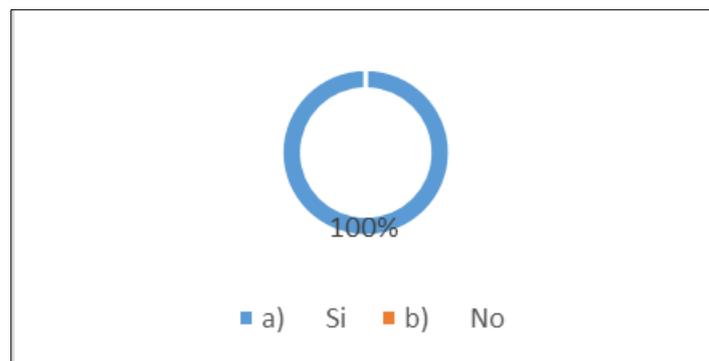


Figura 20 Utilidad de implementación de sistema informático.

Elaborado por: Diana Yépez

El 100% de los funcionarios, consideran que la instauración de un sistema informático podría mejorar el proceso de registro de información dentro del proceso de capacitación.

Entrevista

Así mismo se aplicó la entrevista a dos de los funcionarios que son los responsables directos del cumplimiento del proceso de capacitación. (Ver Anexo 4)

1. ¿En el procesamiento de las solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos, que factores considera que retrasan el cumplimiento de las actividades a usted asignadas?

- La falta de coordinación de las entidades
- La falta de información de contacto del solicitante
- No contar con un procedimiento claro y actualizado

- La falta de un formato con firmas de responsabilidad

2. ¿Considera usted que el proceso de capacitación de comerciantes autónomos puede ser mejorado a través de la implementación de un procedimiento de registro de solicitudes?

Se requiere un procedimiento y un sistema informático para almacenar la información, que respaldaría tanto la gestión de los funcionarios como los pedidos realizados por los comerciantes.

3. La información que se receipta de las solicitudes para capacitación, es suficiente para el procesamiento de las mismas

Ya que las solicitudes se receiptan de manera desorganizada, no siempre se cuenta con la información básica requerida, hay muchos comerciantes que no han entrado en el proceso por no contar con un número de contacto.

Se requiere establecer un formato en el que conste la información completa del solicitante

4. ¿Cuenta actualmente con información histórica del registro de solicitudes de capacitación? ¿Desde qué año?

Se cuenta con registros digitales de las capacitaciones aprobadas realizadas desde el año 2012.

No se cuenta con todos los registros físicos de asistencia.

No se cuenta con un registro de las solicitudes ingresadas y las que efectivamente hayan sido procesadas.

Resumen diagnóstico

Problemas actuales

- Cobro de un servicio gratuito por parte de terceras personas
- Intervención de terceros en un proceso
- Demora en el acceso a la capacitación
- Falta de registros de información
- No se asigna número de trámite

- Procedimientos actuales no han sido evaluados

Beneficios actuales

- Generación de listados por parte de las Administraciones Zonales
- Evaluación de espacio público en algunas Administraciones Zonales
- Contraste de información (manual)

Posibles mejoras

- Implementación de un sistema de registro
- Firmas de responsabilidad de evaluación
- Asignación de número de trámite
- Revisión y validación automática de datos personales
- Reducir la intervención de tramitadores

De la encuesta y entrevista realizada a los funcionarios de la Dirección de Comercio Autónomo, se puede inferir que el no contar con un procedimiento claro para el registro de solicitudes de capacitación se producen varios inconvenientes operativos empezando por el tipo de información que se entrega a los usuarios, hasta la registro histórico del proceso.

Capítulo III: Propuesta

Con los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas levantadas, se ha determinado la necesidad de contar con mejoramiento de procesos, que de acuerdo a lo descrito en la metodología propuesta, se desarrollará a través del mejoramiento de los procedimientos de la DCA, específicamente del proceso de capacitación e incluyendo un procedimiento adicional correspondiente al registro de solicitudes con la finalidad de entregar un mejor servicio a la ciudadanía que pretende acceder a este servicio.

Como parte de esta propuesta, se investigó el mapa de procesos y cadena de valor del Municipio del DMQ y la ACDC, a fin de conocer el enlace que deben tener los procedimientos que se pretenden en la presente investigación, sin embargo, al momento estas entidades no cuentan con la información requerida, razón por la cual, se presenta a continuación la propuesta de estos elementos:



Figura 21 Propuesta mapa de procesos Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. MDMQ

Elaborado por: Diana Yépez

CADENA DE VALOR



Figura 22 Propuesta Cadena de Valor Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Elaborado por: Diana Yépez

De acuerdo a la estructura orgánica del MDMQ, se han propuesto cuatro procesos claves de valor público, en base a los cuales se desarrollan las actividades principales de la Alcaldía Metropolitana, en el caso de la ACDC, ésta estaría alineada en la gestión de ejecución ya que como responsable del comercio en el DMQ cumple con brindar servicios de manera directa a los usuarios. Para el caso, se propone a continuación el mapa de procesos y cadena de valor de la entidad, con la finalidad de identificar la línea en base de la propuesta de esta investigación:



Figura 23 Propuesta Mapa de Procesos Agencia de Coordinación Distrital del Comercio

Fuente: Jefatura de Planificación ACDC

Del propuesto mapa de procesos, la Dirección de Comercio Autónomo, forma parte de “Gestión de requerimientos”.

Así mismo, se propone la siguiente cadena de valor:



Figura 24 Propuesta Cadena de Valor Agencia de Coordinación Distrital del Comercio. ACDC

Fuente: Jefatura de Planificación ACDC

De acuerdo a la cadena de valor propuesta para la ACDC, los procesos correspondientes a la DCA, se alinean a los “Procesos agregadores de valor: Gestión de Coordinación del sistema de comercialización”.

Con estos elementos, se puede entender de mejor manera las actividades que se desarrollan en la misma entidad.

Actualmente la Dirección de Comercio Autónomo cuenta con los siguientes procedimientos aprobados:

1. Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos
2. Permiso a comerciantes ambulantes y de transportación pública
3. Carnetización a comerciantes autónomos
4. Certificación de Capacitación
5. Generación de Normativa

De los que para la presente propuesta se toma el número 1: Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos.

Procedimiento actual

 <p>AGENCIA DE COORDINACIÓN DISTRITAL DEL COMERCIO</p>	<p>Código: PC 04.01.01</p> <p>Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Clave <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/></p>
<p>PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO “CAPACITACIÓN Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS A COMERCIANTES AUTÓNOMOS”</p>	<p>Fecha de Aprobación: 30/12/2016</p>

Objetivo:

Establecer los lineamientos que permitan gestionar, supervisar y ejecutar la capacitación y emisión de certificados a los comerciantes autónomos.

Límites

Actividad Inicial: Coordina la capacitación de comerciantes autónomos

Actividad Final: Ingreso de participantes a la base de datos y entrega de certificados.

Descripción de participantes:

Tabla 1. Descripción de actividades y responsables del procedimiento actual

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Director de Comercio Autónomo	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina, analiza y aprueba la capacitación y el número de participantes • Revisa y aprueba temas a tratar • Revisa y aprueba informe de capacitación
Coordinador Distrital	<ul style="list-style-type: none"> • Firma certificados de capacitación
Jefe de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Definir temas a tratar en la capacitación • Adquiere y prepara material didáctico • Capacita y finaliza la capacitación • Elabora y entrega informe de capacitación
Técnico de Comercio Autónomo	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara material didáctico • Convoca y confirma a participantes • Ingresar información de participantes a la base de datos y elabora listado de recepción para entrega de certificados • Entrega de certificados

Fuente: Jefatura de planificación Agencia de Coordinación Distrital del Comercio. ACDC.

Diagramas de flujo.

	MACROPROCESO: Gestión Técnica	Código: PO 04.01.01
	PROCESO: Gestión de Comercio Autónomo	Fecha de aprobación: 30/12/2016
	SUBPROCESO: Capacitación y Emisión de Certificados a Comerciantes Autónomos	Página: 1 de 2

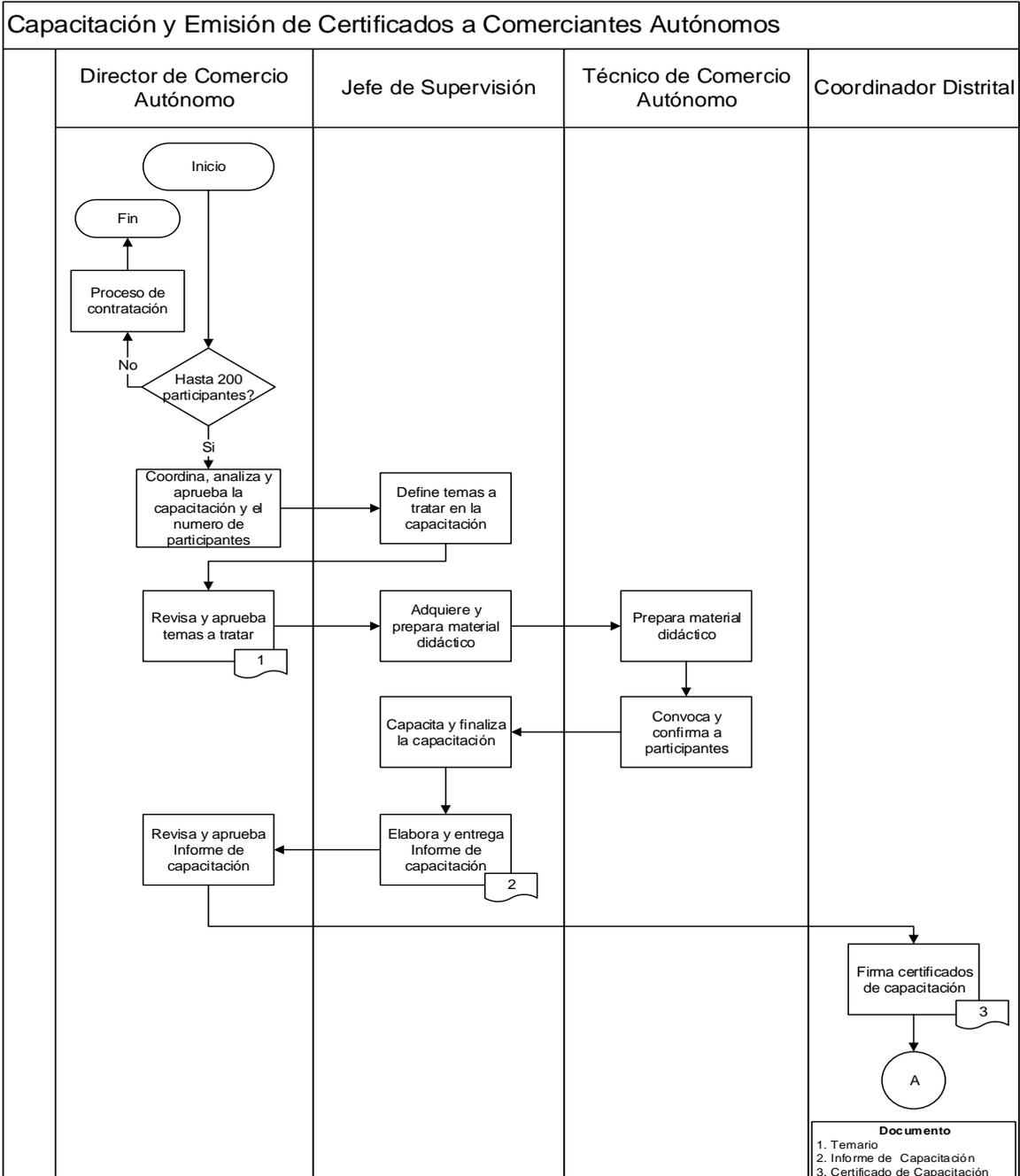


Figura 25. Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1

Fuente: Jefatura de planificación ACDC

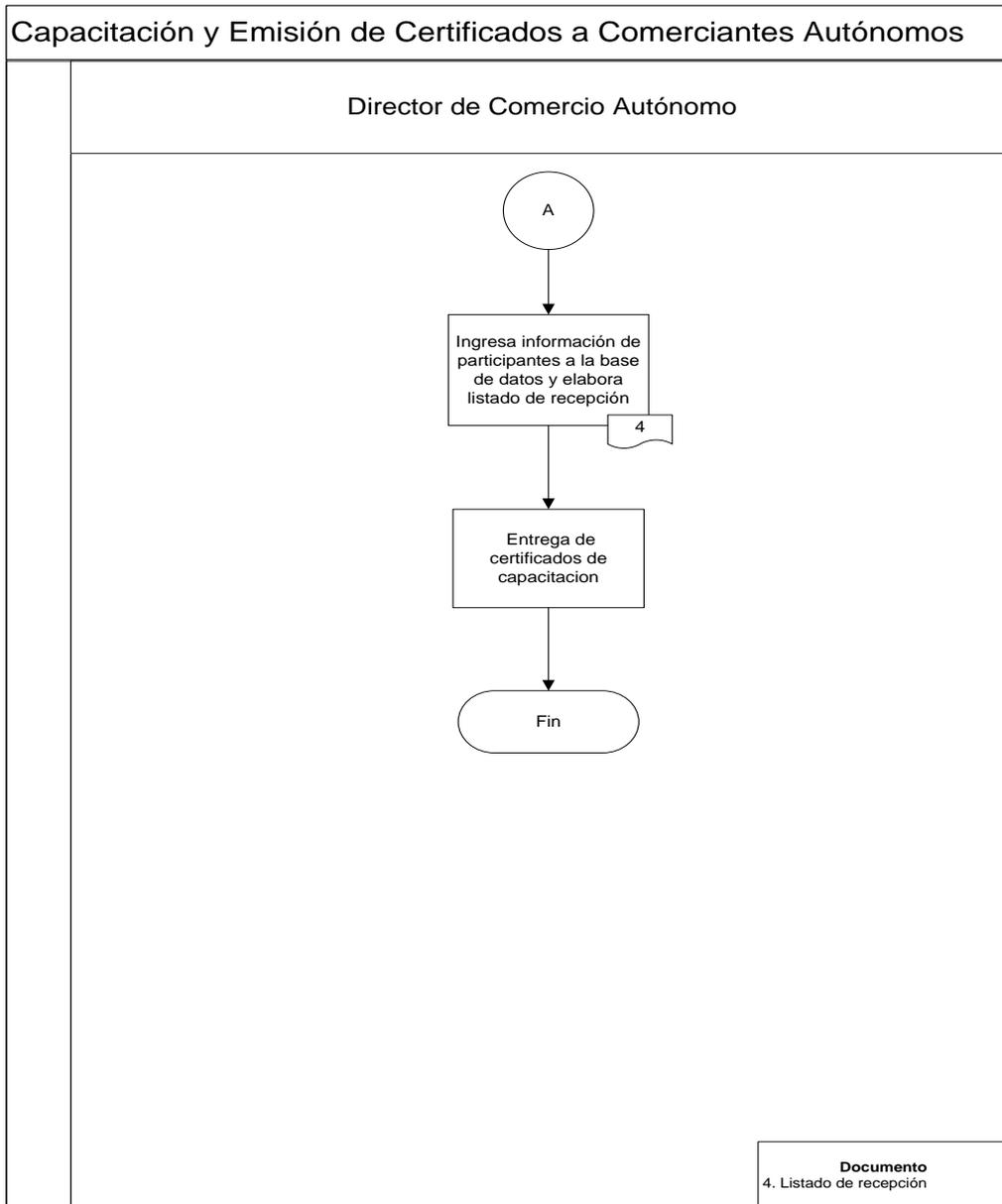


Figura 26 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 2

Fuente: Jefatura de planificación ACDC

Analizado el proceso actual con el que cuenta la entidad, se han encontrado algunas observaciones, partiendo de que se requiere la implementación del procedimiento previo a la ejecución del denominado proceso de capacitación, por lo cual, la propuesta de este proyecto de investigación es la creación de un procedimiento de registro de solicitudes para la capacitación de comercio autónomo.

Considerando, que este procedimiento administrativo incluye la participación de las 9 Administraciones Zonales del DMQ, que como se ha descrito a lo largo del presente documento, son las responsables del territorio de su circunscripción, sin embargo, a través de la Resolución de creación de la ACDC y Ordenanza Metropolitana Nro. 280, está dentro de sus competencias desarrollar este tipo de herramientas administrativas para la aplicación en las entidades que forman parte del Municipio del DMQ que intervienen en procesos de comercio autónomo.

Por lo cual se propone el siguiente procedimiento:

Procedimiento propuesto:

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Objetivo:

Establecer los lineamientos para el correcto registro de solicitudes de capacitación de los comerciantes autónomos del Distrito Metropolitano de Quito.

Alcance:

Actividad inicial: Recepción de la solicitud.

Actividad final: Registro de la información.

Descripción de actividades y sus responsables:

Tabla 2. Descripción de actividades y responsables del procedimiento registro de solicitudes de capacitación.

Nro.	REPOSABLE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
1	Usuario solicitante	Presentar formulario en formato establecido para solicitud de capacitación para comerciante autónomo	El usuario solicitante deberá llenar el formulario de solicitud de capacitación el cual contará con la información requerida para que su solicitud sea analizada, la cual deberá ingresarla a través de balcón de servicios de la Administración Zonal a la cual corresponde su pedido.	CA-SOL-001
2	Balcón de servicios MDMQ	Receptar solicitud incluyendo: Nro. De ticket, fecha y hora de recepción	El funcionario de balcón de servicio, recepta la solicitud, verifica que el formulario se encuentre completo y pone la recepción del documento el cual será asignado con un número de trámite, fecha y hora.	
3	Técnico de espacio público	Receptar solicitud, analizar y emitir criterio para aprobación	El técnico de espacio público, evaluará la capacidad de procesar la solicitud, con la aplicación de los criterios técnicos establecidos en la norma pertinente	CA-INFT-001

Fuente: Jefatura de planificación ACDC

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 1
------------------------------	---------------	-----------------	-----------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Tabla 3. Descripción de actividades y responsables del procedimiento registro de solicitudes de capacitación.

4	Jefe de espacio público	Receptar solicitud, aprobar o negar informe técnico	El jefe de espacio público recepta al informe técnico emitido por el técnico del espacio público en el que se especifique la pertinencia de aprobar o no la solicitud del comerciante, en base al que se aceptará o negará la solicitud.	CA-INFT-001
5	Jefe de espacio público	Entregar respuesta para ser entregada al usuario	El jefe de espacio público entregará al técnico el informe firmado con la aceptación o negación a la solicitud.	CA-INFT-001
6	Técnico de espacio público	Receptar y entregar respuesta a usuario	El técnico de espacio público entregará la respuesta al usuario sea esta favorable o desfavorable.	CA-INFT-001
7	Usuario solicitante Técnico DCA - ACDC	Receptar informe técnico	El técnico de espacio público y el técnico de la DCA – ACDC, receptan la respuesta que se entregará al comerciante.	CA-INFT-001
8	Técnico DCA - ACDC	Incluir en base de datos de planificación de capacitaciones	Incluir en la base de datos registrados y la solicitud ha sido aceptada o negada	CA-INFT-001
9	Técnico DCA - ACDC	Termina el proceso y continua con la planificación	Cierre trámite	

Fuente: Jefatura de planificación ACDC

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 2
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Diagrama de flujo.

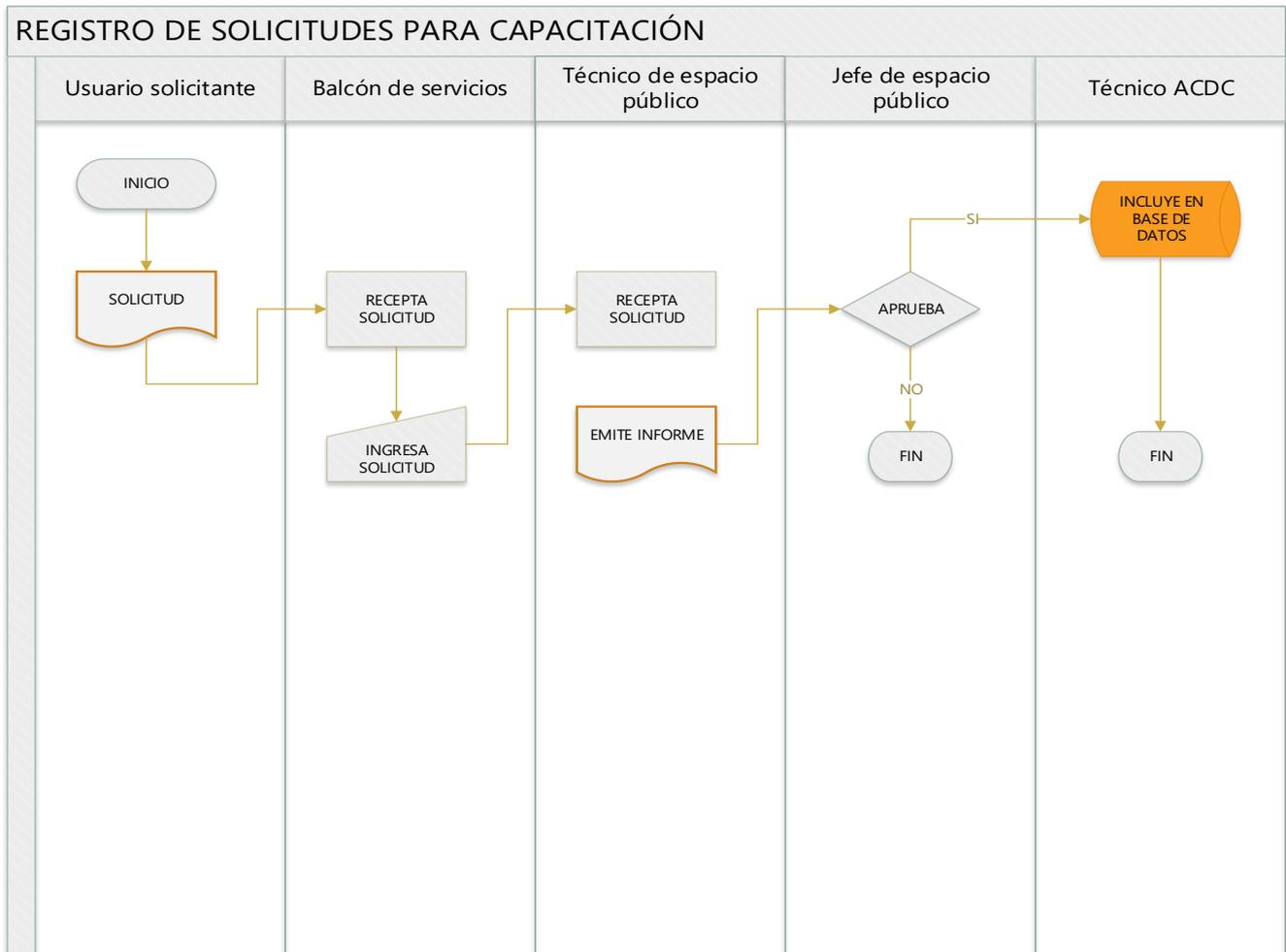


Figura 27 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1

Elaborado por: Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 3
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Indicadores

Indicador de cobertura del proceso de capacitación.

Mide la cantidad de solicitudes que han sido calificadas como aprobadas, que es el número de solicitudes receptadas dividido entre el número de solicitudes aprobadas, su resultado es el número de personas que participarán del proceso de capacitación:

$$\frac{\text{Número de solicitudes receptadas}}{\text{Número de solicitudes aprobadas}}$$

Indicador de nivel de asistencia de los solicitantes aprobados para su participación.

Mide la cantidad de comerciantes que efectivamente participan del proceso de capacitación, que es el número de solicitudes aprobadas dividido entre el número de los comerciantes que efectivamente participan del proceso de capacitación:

$$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Número de participantes en la capacitación}}$$

Formatos:

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 4
------------------------------	---------------	-----------------	-----------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Tabla 4 Solicitud CA-SOL-001

	CA-SOL-001		
	Formato de solicitud de capacitación de comerciante autónomo		
Fecha de solicitud			
Nombres y apellidos			
Tipo de identificación	Cédula:		Pasaporte:
Número de identificación			
Administración Zonal a la que pertenece			
Tipo de comerciante:			
Lugar donde se realiza la actividad económica	Calle principal:		
	Calle secundaria:		
	Referencia:		
	Horario:		
Giro			
Producto específico			
Tipo de mobiliario			
Número telefónico			
Correo electrónico			
Observaciones:			
Firma del comerciante		Recepción del documento	

Elaborado por: Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 5
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Descripción:

El formato Solicitud CA-SOL-001, se llenará con la información correspondiente al comerciante solicitante.

Éste incluirá los datos personales, información básica sobre la actividad económica que realiza y datos de contacto.

Es necesario que este documento cuente con la firma o huella digital del solicitante

Para que el formato sea receptado en las ventanillas de balcón de servicios, deberá contar con todos los datos requeridos.

El formato será de acceso gratuito a la ciudadanía.

Para registro de recepción, se deberá incluir firma, fecha y hora.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 6
------------------------------	---------------	-----------------	-----------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Tabla 5 Informe CA-INFT-001

	CA-INFT-001		
	Informe para procesamiento de solicitud de capacitación de comerciante autónomo		
Número de solicitud			
Fecha de solicitud			
Nombres y apellidos del solicitante			
Tipo de identificación	Cédula:		Pasaporte:
Número de identificación			
Administración Zonal a la que pertenece			
Tipo de comerciante:			
Lugar donde se realiza la actividad económica	Calle principal:		
	Calle secundaria:		
	Referencia:		
	Horario:		
Giro			
Producto específico			
Tipo de mobiliario			
Número telefónico			
Correo electrónico			
Recomendación:	Favorable		
	Desfavorable		
Elaborado por:	Aprobado por:		

Elaborado por: Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 7
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/201
	Procedimiento:	Registro de solicitudes para capacitación	VERSIÓN	001

Descripción:

El formato Informe CA-INFT-001, se llenará con la información correspondiente al comerciante solicitante.

Éste incluirá los datos personales, información básica sobre la actividad económica, que servirá de insumo para la evaluación del requerimiento del técnico de espacio público.

En este formato se indicará si es favorable o no, dar paso a la solicitud, lo que se incluirá en los espacios designados para el efecto.

En el caso de especificar más información relevante para la evaluación se incluirá en los cuadros de “Recomendación”.

Este formato será la respuesta que se entregué al comerciante como respaldo de su trámite.

Se incluirá las firmas de responsabilidad del técnico que elabora el documento y el jefe de espacio público que lo aprueba.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 001	Pág. 8
-------------------------------------	----------------------	------------------------	------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Procedimiento Mejorado:

Objetivo:

Establecer los lineamientos de planificación y ejecución para el proceso de capacitación de los comerciantes autónomos del Distrito Metropolitano de Quito.

Alcance:

Actividad inicial: Generar de reporte de registrado en la base de datos de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos.

Actividad final: Registrar nuevos capacitados en la base de datos del aplicativo web de comerciantes capacitados

Descripción de actividades y responsabilidades.

Tabla 6 Descripción de actividades y responsables del procedimiento Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos.

Nro.	REONSABLE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
1	Jefe de Supervisión y control	Genera el reporte de solicitudes aprobadas y entrega al Director de comercio autonomo	El jefe de espacio público será quien genere el reporte de las solicitudes ingresadas a fin de planificar el proceso de capacitación	CA-REP-01
2	Director de Comercio Autónomo	Revisa el presupuesto anual para el proceso, la cantidad de participantes y autoriza el inicio del mismo	Revisa el POA y el presupuesto asignado a fin de definir la cantidad de comerciantes que participarán	CA-POA-01
3	Jefe de Supervisión y control	Prepara el proceso de contratación	Prepara la documentación requerida para el proceso de contratación pública	
4	Jefe de Supervisión y control / Tecnico de comercio autónomo	Coordina con el proveedor el proceso de capacitación	Una vez contratado el proveedor del servicio de capacitación, el jefe de supervisión y técnico asignado coordinan el proceso	

Elaborado por: Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 1
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Tabla 6. Descripción de actividades y responsables del procedimiento Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos

5	Director de Comercio Autónomo	Autoriza proceso y contenido	Autoriza las fechas y temario	CA-TEM-01
6	Técnico de comercio autónomo	Convoca a los participantes	Toma contacto con los comerciantes y los convoca para su participación del proceso	
7	Jefe de Supervisión y control	Supervisa el desarrollo del proceso	Asiste al proceso de capacitación con la finalidad de coordinar posibles imprevistos.	
8	Técnico de comercio autónomo	Receptar los diplomas de participación	Compara los listados de asistencia con los diplomas físicos y con los registros a fin de constatar que se encuentran todos los diplomas y que conste la información correcta	
9	Coordinador Distrital	Firma diplomas	Firma los diplomas para entregar a los comerciantes	CA-DIP-01
10	Jefe de Supervisión y control	Elaborar informe del proceso, solicitud de pago	Elabora informe del proceso completos desde los listados hasta solicitar el pago	CA-INF-01
11	Director de Comercio Autónomo	Revisar y aprobar informe y solicitud de pago	Revisa y aprueba la solicitud de pago	CA-PAG-01
12	Técnico de comercio autónomo	Genera registros de entrega - recepción de diplomas	Genera registros de entrega - recepción de diplomas en los que el comerciante firma la recepción del documento	CA-LIS-01

Elaborado por Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 2
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Diagrama de Flujo:

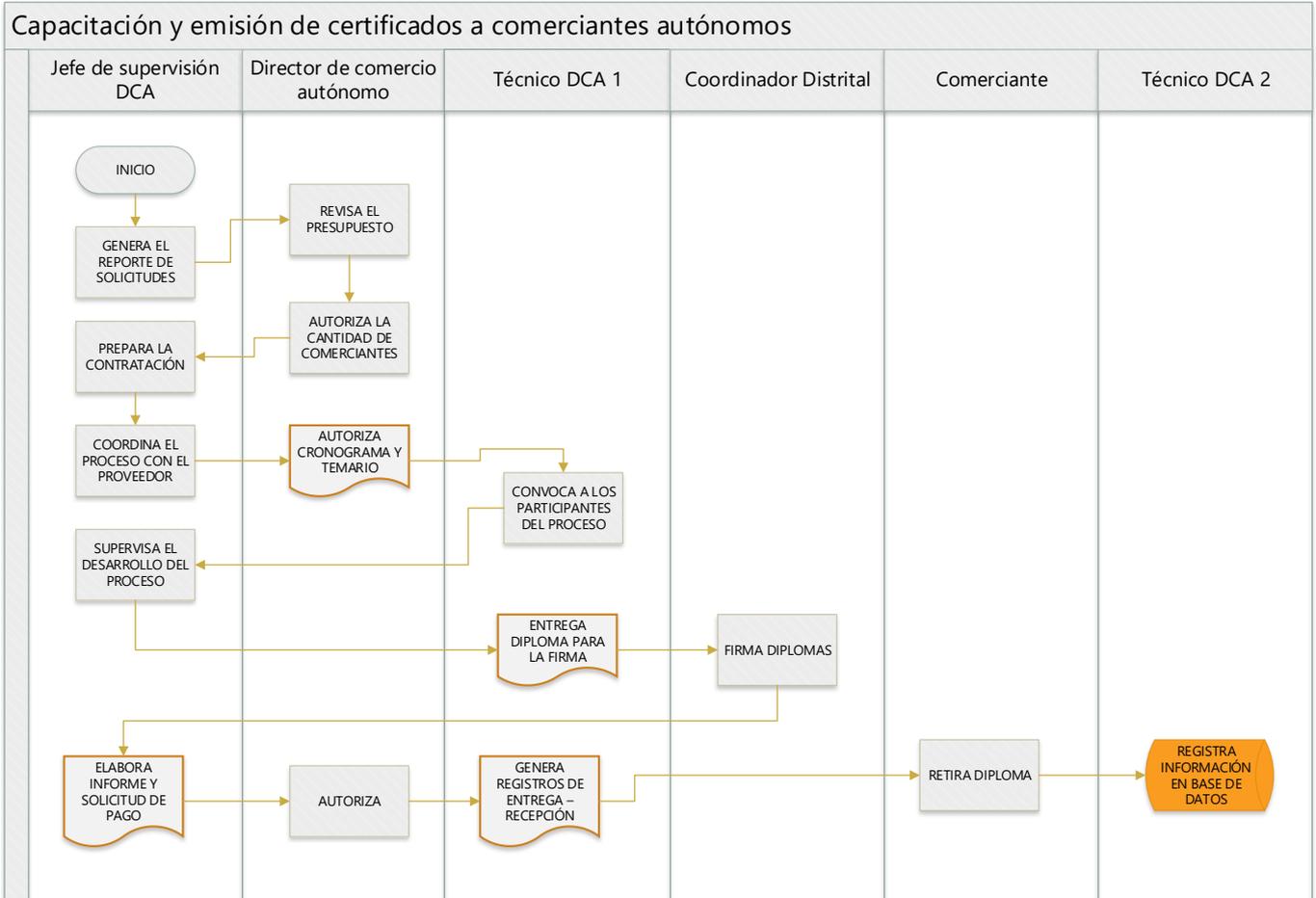


Figura 28 Diagrama de flujo procedimiento de capacitación y emisión de certificados 1

Elaborado por: Diana Yépez

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 3
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Indicadores

Indicador presupuestario.

Mide la ejecución del presupuesto asignado a la actividad

Para el efecto, se tomará el presupuesto asignado dividido entre el presupuesto aprobado.

Presupuesto ejecutado

Presupuesto aprobado

Indicador de calidad del servicio contratado.

Mide la calidad del servicio contratado, como retroalimentación para los siguientes procesos a contratarse.

Para el efecto, se asignará un valor entre 0 y 100 a la calidad del servicio recibido y a la suma de los requisitos pactados.

Se dividirá el resultado de la calidad del servicio entre el resultado de los requisitos del servicio pactado.

Calidad del servicio recibido

Requisitos del servicio pactado

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 4
------------------------------	---------------	-----------------	-----------

Formatos:

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato Reporte CA-REP-0, se generará a partir del registro de las solicitudes procesadas y consideradas como aprobadas.

Éste incluirá los datos personales, fecha de la solicitud, número de trámite y la Administración Zonal a la que corresponde.

Este formato será el insumo para la planificación de las capacitaciones de comerciantes autónomos.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 6
------------------------------	---------------	-----------------	-----------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato CA-POA-01 es el documento donde se refleja la Planificación Operativa Anual, y se lo llena de acuerdo a las directrices que emita la Jefatura de Planificación.

En este documento se registra la planificación de cada Dirección y es el insumo en el que se registra las fechas de ejecución para las actividades y el presupuesto asignado para el efecto.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 8
-------------------------------------	----------------------	------------------------	------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Tabla 9 Temario y cronograma CA-TEM-01

CRONOGRAMA DE CAPACITACION PARA OBTENER PERMISO PUCA 2016																						
COMPONENTES	HORA	CAPACITADORES	TEMAS	JUNIO																		
				13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23								
DESARROLLO PERSONAL	8:30	(nombre del capacitador)	AUTOCONOCIMIENTO FORTALEZAS Y DEBILIDADES																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	RELACIONES INTERPERSONALES/GÉNERO PLAN DE VIDA																			
PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y BASE LEGAL	8:30	(nombre del capacitador)	INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS PLANIFICACIÓN TERRITORIAL																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	ORDENANZA 280 ORDENANZA 201																			
PYMES	8:30	(nombre del capacitador)	IMPORTANCIA Y CLASIFICACIÓN FACTORES DE RIESGO																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	FINANCIAMIENTO CRÉDITOS CADENA DE VALOR																			
MICROECONOMÍA	8:30	(nombre del capacitador)	AUTOEMPLEO AUTOGESTIÓN																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	EMPREDIMEINTO INCLUSIVO / SOCIAL ALIANZAS ESTRATÉGICAS																			
ADMINISTRACIÓN	8:30	(nombre del capacitador)	MOBILIARIO - PROVEEDORES MATERIA PRIMA - INSUMOS																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	PRODUCTOS Y SERVICIOS COSTOS: DIRECTOS E INDIRECTOS																			
CONTABILIDAD BÁSICA	8:30	(nombre del capacitador)	INGRESOS EGRESOS																			
	10:30	RECESO	RECESO																			
	11:00	(nombre del capacitador)	LIBRO DIARIO SRI: FACTURAS / RISE																			
ATENCIÓN AL CLIENTE	8:30	(nombre del capacitador)	PRESENTACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE																			
	10:30	RECESO	RECESO																			

Fuente: Dirección de Comercio Autónomo

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 9
------------------------------	---------------	--------------	--------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato CA-TEM-01 será elaborado por el jefe de supervisión con la finalidad de explicar el temario que se manejará en las capacitaciones en el cual se explicará el cronograma propuesto.

Este formato será aprobado por el Director del área.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 10
-------------------------------------	----------------------	------------------------	-------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Tabla 10 Diploma CA-DIP-01



Fuente: Dirección de Comercio Autónomo

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 11
------------------------------	---------------	-----------------	------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El diseño del formato del diploma, será aprobado por la entidad contratada y la jefatura de comunicación de la ACDC.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 12
------------------------------	---------------	-----------------	------------

 	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Tabla 11 Formato CA-INF-01





Informe Nro. 008-DCA-(año)-(siglas de quien elaboró)

PARA: XXXXXXXX
DIRECTOR DE COMERCIO AUTÓNOMO

ASUNTO: Informe

FECHA:

ANTECEDENTES:

OBJETIVO:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Atentamente,

XXXXXXXXX
TÉCNICO DE COMERCIO

Acción	Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por:		DCA		
Revisado por:		DCA		



Jorge Washington E-4-64 y Avenida Amazonas, 1er. piso | 2239855 – 2902316 – 2563574 | www.quito.gob.ec

Fuente: Dirección de Comercio Autónomo

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 13
-------------------------------------	----------------------	------------------------	-------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato de informe CA-INF-01, será elaborado en relación a las actividades cumplidas en el proceso de capacitación, estará conformado por:

Antecedentes

Objetivo

Objetivos Específicos

Productos alcanzados

Registro fotográfico.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 14
------------------------------	---------------	-----------------	------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Tabla 12 Solicitud de pago CA-PAG-01




MEMORANDO
MEMORANDO Nro. ACDC-DCA-(año)-(No.)

DM Quito, ~~dd-mm-aaaa~~

PARA: XXXXXXXX
COORDINADOR DISTRITAL

DE: XXXXXXXX
DIRECTOR DE COMERCIO AUTÓNOMO

ASUNTO: Solicitud de autorización de pago

Por medio del presente, una vez concluido el proceso de capacitación a comerciantes autónomos del período xxx, me permito solicitar a usted, se autorice a la unidad pertinente se proceda con el pago correspondiente de este servicio.

Para el efecto remito adjunto:

- Informe Nro. xxxx, elaborado por: xxx con sus anexos
- Copia del informe entregado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (x fojas)
- Copia del convenio interinstitucional
- Copia de la certificación presupuestaria Nro. xxx
- Copia del registro de asistencia
- Copia de oficio y actas de notificación de participación.
- Cuaderno de trabajo para las capacitaciones de Comerciantes Autónomos
- Certificado bancario de la cuenta corriente correspondiente a:
- RUC

Por su gentil atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

XXXXXXXX
DIRECTOR DE COMERCIO AUTÓNOMO
AGENCIA DE COORDINACIÓN DISTRITAL DEL COMERCIO

Acción	Responsable	Días	Inicio	Fecha	Dir. Ex.
Elaboración por:			DCA		
Revisión por:			DCA		

ACDC AGENCIA DE COORDINACIÓN DISTRITAL DEL COMERCIO

Jorge Washington 5154 y Avenida Amazonas, Tel. 0262 2300000 - 2300010 - 2300011 | www.QUITO.gob.ec

Fuente: Dirección de Comercio Autónomo

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 15
-------------------------------------	----------------------	------------------------	-------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato de solicitud de pago se emitirá una vez que se concluya el proceso.

Este formato incluirá los anexos que la norma financiera vigente requiera.

Será revisado y suscrito por el Director del área

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 16
-------------------------------------	----------------------	------------------------	-------------------

	Agencia de Coordinación Distrital del Comercio		CÓDIFICACIÓN	PC 04.01.06
	Área:	Dirección de Comercio Autónomo		
	Proceso:	Capacitación a comerciantes autónomos	FECHA DE EMISIÓN	2/3/2018
	Procedimiento:	Capacitación y emisión de certificados a comerciantes autónomos	VERSIÓN	002

Descripción:

El formato contendrá la información básica para entrega de los diplomas producto de la capacitación.

Este formato será el respaldo de la entrega del diploma por lo que es necesario que se registre la firma del usuario que retira el documento.

Revisado por: Diana Yépez N.	Aprobado por:	Versión: 002	Pág. 18
------------------------------	---------------	-----------------	------------

Conclusiones

A través del análisis de las características de la problemática del comercio autónomo de nuestro países y varios a nivel mundial, se pudo definir la necesidad del desarrollo integral de los comerciantes en el caso del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la capacitación, no solo como un requisito para la obtención del permiso, si no como herramienta para el desarrollo de sus actividades comerciales, en este sentido se plantea también la necesidad de mejorar del procedimiento del proceso de capacitación del cual es responsable la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio.

Con la investigación realizada se identificó la población directamente relacionada con el proceso de capacitación, aplicando encuestas y entrevistas a los funcionarios responsables de éste y a comerciantes que habían participado del mismo de quienes se obtuvieron datos relevantes para que a través de la aplicación de la metodología investigada se pueda realizar el levantamiento de un procedimiento mejorado en el que se describan las actividades y se defina un diagrama de flujo acorde a las mismas.

Como parte de la información obtenida, se evidencia la necesidad de normativa más acorde a la realidad de las funciones que debe cumplir la entidad, por lo que se concluye que el procedimiento presentado cumple con las necesidades actuales de la entidad, la implementación del mismo será un aliado en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos y la consecución de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

Se debe considerar la importancia del proceso de capacitación, no solo como un requisito de cumplimiento de la normativa vigente, si no como aliado para el desarrollo de las actividades comerciales de los comerciantes autónomo, lo que podría motivar a este segmento a dejar este tipo de actividad para iniciar nuevos emprendimientos de carácter privados.

Analizada la información recibida por parte de los funcionarios, se recomienda la socialización tanto de la normativa como de los procesos y procedimientos a las entidades que intervienen en la regularización del comercio autónomo, ya que esto permitiría el trabajo coordinado de las entidades y de esta manera conseguir entregar información unificada a los comerciantes y evitar la manipulación de la información, así como la innecesaria intervención de organizaciones de índole privada en los procesos y procedimientos internos.

Como parte de la gestión administrativa en el 2016, de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio cumplió con el levantamiento de procesos y procedimientos, sin embargo, estos no han sido actualizados, por lo que se recomienda implementar la evaluación periódica de los mismos y con esa información programar la actualización de los procedimientos de las cuatro direcciones y de las diversas unidades administrativas y de asesoría de la Coordinación Distrital.

Bibliografía

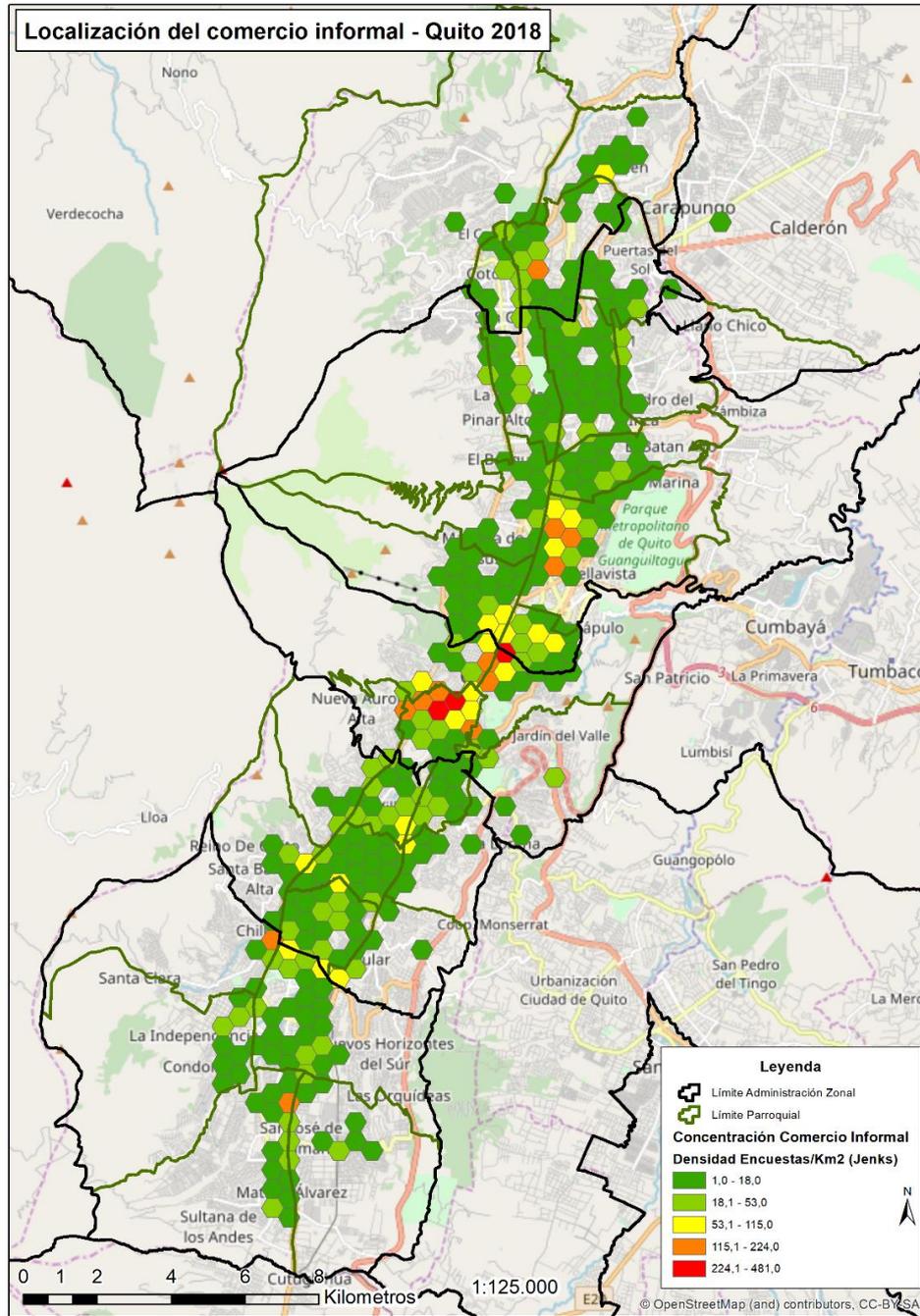
- Asamblea Nacional, 2010: *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional, 2010: *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Recuperado de: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas>.
- Baca, G. (2014). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3227422>.
- Bader, J. (2004). *La capacitación para el autoempleo, Cambio Cultural*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3159346>.
- Baena, G. (2017). *Encuesta y estadística: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3196602>.
- Borja, H., Barreto, I., Sánchez, V. (2008). *Actitudes del vendedor ambulante de la localidad de Chapinero frente a sus condiciones laborales y políticas*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n2/v4n2a06.pdf>
- Donovan, M. (2004). *La guerra por el espacio en Bogotá: la "recuperación" del espacio público y su impacto sobre los vendedores ambulantes*. *Territorios*, (12), 109-146.
- Fàbregues, S. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*, Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=4824484>.
- Gobierno Autónomo del Distrito Metropolitano de Quito, 2018 portal web <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec>.
- Gómez, Cardona, William Darío. *Prácticas empresariales*, Ecoe Ediciones, 2012. ProQuest Ebook Central. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3199826>.
- Martínez, Carrasco y Domingo, R. (2009). *Investigación comercial: técnicas e instrumentos*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3196002>.
- Moyano, Castillo, Lizana (2008). *Trabajo informal: Motivos, bienestar subjetivo, salud y felicidad en vendedores ambulantes*. *Revista Artigos*. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pe/v13n4/v13n4a07>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*, Editorial Digital UNID. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=5307910>.

- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=5190227>.
- Ponce, C. (2017) *Diseño de procesos, de las áreas de ventas y logística de la empresa Prismacorp*. Recuperado de: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1365/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2017-024.pdf>.
- Rocha, R., Sánchez, F., García, L. (2009) *Ventas callejeras y espacio público: efectos sobre el comercio de Bogotá*. *Revista Desarrollo y Sociedad*. Recuperado de: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.13043/dys.63.6>
- Roever, S. (2011) *Mujeres en empleo informal: Globalizando y Organizando*, Nota técnica de WIEGO (Políticas urbanas) No 2. Recuperado de http://www.inclusivocities.org/wp-content/uploads/2013/05/TB2_Roever_esp_web.pdf
- Sosa, M. (ed.) y Pérez F. (2007). *La cadena de valor y el costeo ABC: herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones*. Recuperado de: ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=3175145>.
- SENPLADES (2014) *Plan estratégico institucional PEI 2014*. Recuperado de: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Plan-institucional-2014-2017.pdf>
- SNAP (2012) *Diccionario de gestión pública*. Recuperado de: <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/index.php?buscador=1&cat=2>
- Valdivieso, N. (2009). *Reubicación del comercio informal en el centro histórico de Quito. Conflicto y Resolución*. Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2483/6/TFLACSO-2009NRVO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Concentración de comerciantes en el DMQ

Fuente: ADAMA 2018



Anexo 2. Cuestionario para la aplicación de encuestas a comerciantes

Encuesta de satisfacción del comerciante respecto del servicio recibido en el proceso de capacitación brindado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Nombres y Apellidos.....

Nro. De Cédula.....

1. ¿Cómo se informó respecto del requisito de la capacitación para la obtención del Permiso de Comerciante?
 - a) Asociación de comerciantes
 - b) Oficinas de las Administraciones Zonales
 - c) Oficinas de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio
 - d) Otro.....
2. ¿Fue informado de manera correcta sobre cómo se tramita la solicitud de capacitación?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Su solicitud fue tramitada a través de una entidad?
 - a) Municipal
 - b) organización privada
4. ¿Su registro de solicitud fue realizado mediante un formato?
 - a) Si
 - b) No
5. Su acceso al proceso de capacitación tuvo algún costo para usted
 - a) Si
 - b) No
6. ¿Cómo calificaría usted el tiempo que le demandó acceder a la capacitación de comerciante autónomo?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
7. ¿Al momento de inscribirse para el proceso de capacitación, recibió algún documento de respaldo de esa inscripción?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿Cómo calificaría usted el servicio recibido por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo

Anexo 3. Cuestionario para la aplicación de encuestas a funcionarios de la Dirección de Comercio Autónomo.

Encuesta sobre el procedimiento administrativo del registro de solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos de la Agencia de Coordinación Distrital del Comercio

Nombres y Apellidos.....

Nro. De Cédula.....

1. ¿Conoce y aplica el manual de procedimientos de la ACDC?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Dentro de la institución se han realizado evaluaciones sobre la ejecución de los procedimientos que se aplican?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Desde su experiencia laboral, cómo categorizaría la calidad de información que se genera actualmente en los procesos de capacitación?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
4. ¿Considera adecuada la metodología con la que se maneja los registros de información de capacitaciones a comerciantes autónomos?
 - a) Si
 - b) No

Porque.....

5. ¿Considera usted que actualmente se solicita la información mínima requerida al momento de receptor una solicitud?
 - a) Si
 - b) No

Porque.....
.....

6. ¿Para el cumplimiento de sus actividades, considera que un sistema informático de registro de información sería de utilidad?
 - a) Si
 - b) No

Porque.....
.....

Anexo 4. Cuestionario Entrevistas. -

De acuerdo a su experiencia laboral, puede describir el procedimiento que se aplica en la recepción de solicitudes para la capacitación de comerciantes autónomos que realiza la ACDC

9. ¿En el procesamiento de las solicitudes de capacitación de comerciantes autónomos, que factores considera que retrasan el cumplimiento de las actividades a usted asignadas?
10. ¿Considera usted que el proceso de capacitación de comerciantes autónomos puede ser mejorado a través de la implementación de un procedimiento de registro de solicitudes?
11. La información que se recibe de las solicitudes para capacitación, es suficiente para el procesamiento de las mismas
12. ¿Cuenta actualmente con información histórica del registro de solicitudes de capacitación? ¿Desde qué año?