

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación fue realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rumiñahui-GADMUR, específicamente en la Dirección de Gestión Territorial que es una de las direcciones consideradas como generadores de valor o sustantivos con el fin de analizar la gestión de sus procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. El caso de estudio se lo desarrollara a través de un enfoque cuantitativo, para lo cual se utilizó fuentes primarias y secundarias de investigación, siendo necesario la aplicación de encuestas debidamente estructuradas, con una muestra poblacional de 207 usuarios, para la tabulación de los mismos se empleó la herramienta estadística SPSS, buscando cumplir la hipótesis planteada. Finalmente se realizó la propuesta de mejora, para lo cual fue necesario desarrollar un manual de procesos, donde se describió cada uno de los procedimientos críticos priorizados, mismos que deberán ser implementados por los dueños de los procesos, además se realizó un análisis del valor agregado de cada uno de los procedimientos a fin de verificar si los mismos generan valor para la institución o para el usuario. Se propuso recomendaciones a ser considerados por los responsables de los procesos, para la mejora continua de los servicios que brinda la institución.

### **Palabras Claves:**

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL**
- **GESTIÓN DE PROCESOS**
- **PROCESOS CRÍTICOS**
- **SATISFACCIÓN AL USUARIO**
- **MANUAL DE PROCESO**

## **ABSTRACT**

The present titling work was carried out in the “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui-GADMUR”, specifically in the Departments of Territorial Management which is one of the addresses considered as value generators or substantives in order to analyze the management of its operational processes and its impact on user satisfaction. The case study will be developed through a quantitative approach, for which primary and secondary sources of research were used, being necessary the application of properly structured surveys, with a population sample of 207 users, for the tabulation of the same ones, used the statistical tool SPSS, seeking to fulfill the hypothesis. Finally, the improvement proposal was made, for which it was necessary to develop a process manual, where each of the prioritized critical procedures was described, which must be implemented by the owners of the processes, and an analysis of the added value was made of each of the procedures in order to verify if they generate value for the institution or for the user. Recommendations were proposed to be considered by those responsible for the processes, for the continuous improvement of the services provided by the institution.

### **Keywords:**

- **DEPARTAMENTS OF TERRITORIAL MANAGEMENT**
- **PROCESS MANAGEMENT**
- **CRITICAL PROCESSES**
- **SATISFACTION TO THE USER**
- **PROCESSES MANUAL**