



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL  
CLIENTE EN LA CASA DE LA CULTURA NÚCLEO DE TUNGURAHUA  
PERÍODO 2013”**

**AUTORA:**

**ANA JAZMINA FREIRE CÓRDOVA**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Señora Ana Jazmina Freire Córdova, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias

**DIRECTORA TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Ing. Liliana Alejandra Funes Samaniego

**MIEMBRO TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Ana Jazmina Freire Córdova, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original, soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Ana Jazmina Freire Córdova**

## **DEDICATORIA**

Dedico y reconozco a Dios como guía infalible, dador de dones, sabiduría y salud para mi realización profesional.

Mi eterna gratitud a mis padres que me dieron la vida, y me encaminaron enseñaron de valores, como arma para luchar en la vida.

Dedico el presente trabajo a mi familia en especial a mi amado esposo Luis Fiallos a mi precioso hijo Luisito, por su constante apoyo y comprensión para la realización de mis sueños, mi carrera profesional a mi mejor amiga Elsa por su apoyo incondicional. Ellos son la razón poderosa para seguir rumbo al horizonte infinito del conocimiento.

Un gracias profundo al presidente y funcionarios de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, porque compartieron conmigo sus conocimientos, experiencias de manera práctica, para llevar a buen fin mi tesis.

A todos que Dios les cubra de bendiciones.

**Ana Jazmina Freire Córdova**

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento a la Ingeniera Sonia Guadalupe Arias Directora de Tesis a la Ingeniera Liliana Funes Miembro del Tribunal por sus enseñanzas y guía para poder realizar esta investigación al directorio, miembros numerarios y al personal de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Tungurahua, de manera especial al Licenciado Germán Calvache Presidente y a la Ingeniera Hadita Zurita secretaria general, por las facilidades brindadas para elaborar la tesis en esta prestigiosa institución, ya que con su ayuda me embebí de los conocimientos necesarios para elevar mi formación personal, sobre todo la académica. Fue maravilloso disfrutar de la amplia gama de actividades que significa el campo que es la cultura.

**Ana Jazmina Freire Córdova**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La propuesta de un plan de mejoramiento de servicio al cliente en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de alcanzar la eficiencia en la Institución.

Se realizó la investigación que nos permitió conocer los criterios de los usuarios y empleados a través de la aplicación de encuestas para conocer fortalezas y debilidades de esta institución y entrevistas, que al ser analizadas e interpretadas las respuestas se plantearon estrategias que permitan mejorar los aspectos positivos y disminuir o eliminar los aspectos negativos para mejorar la calidad de los servicios en esta institución.

Los resultados llevaron a plantear la propuesta de un plan de mejoramiento de servicio al cliente, que tendrá un impacto real en la Institución y la ciudadanía. Con la implementación de las estrategias del plan, entre las que se plantea un plan de capacitación a los funcionarios para brindar un servicio eficiente y oportuno a la comunidad.

Es importante enfatizar que las autoridades encaminan sus esfuerzos para que el plan se implemente ya que su aplicación logrará posicionar a la Institución en un nivel de excelencia en el servicio al cliente y así alcanzar el reconocimiento social, razón de ser de las instituciones públicas.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The proposal plan improves customer service in the House of Ecuadorian Culture Tungurahua core of the Riobamba city, in order to achieve efficiency in the institution.

Research that allowed us to meet the criteria of users and employees through the use of surveys to meet strengths and weaknesses of this institution and interviews were conducted, that when analyzed and interpreted the answers strategies to improve the positive aspects were raised and reduce or eliminate the negative aspects to improve the quality d services at this institution.

The results led to raise the proposal of a plan to improve customer service, which will have a real impact on the institution and the public. With the implementation of the strategies of the plan, including a training plan arises officials to provide efficient and timely service to the community.

It is important to emphasize that the authorities are making efforts so that the plan is implemented since its application to position the institution achieved a level of excellence in customer service and thus achieve social recognition, rationale for public institutions.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Certificado de Responsabilidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen Ejecutivo .....	vi
Abstract.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Gráficos .....	xi
Índice de Anexos .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I .....	14
1.1. GENERALIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN NÚCLEO DE TUNGURAHUA .....	14
1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	14
1.2. ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN .....	17
1.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CASA DE LA CULTURA NÚCLEO DE TUNGURAHUA .....	18
1.4. POLITICAS INSTITUCIONALES .....	20
1.4.1. Política General .....	20
1.4.2. Políticas Sustantivas .....	20
1.5. MISIÓN.....	20
1.6. VISIÓN .....	20
1.7. VALORES.....	21
1.7.1. Civismo .....	21
1.7.2. Pluralismo.....	21
1.7.3. Pertinencia .....	21
1.7.4. Congruencia.....	21
CAPÍTULO II .....	22

2.1. DIAGNÓSTICO DE LA CASA DE LA CULTURA NÚCLEO DE TUNGURAHUA .....	22
2.1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	22
2.1.2. Análisis Externo .....	23
2.1.3. Análisis Interno .....	23
2.1.4. Análisis FODA .....	24
2.2. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
2.2.1. Modalidad.....	27
2.2.2. Métodos de Investigación.....	27
2.2.3. Técnicas de Investigación .....	27
2.2.4. Población y Muestra.....	28
2.3. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA. ....	30
2.3.1. CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS .....	31
2.3.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA.....	32
2.3.3. CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA A USUARIOS.....	37
CAPITULO III.....	38
2.1. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA. ....	38
3.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	39
3.2.1. Objetivo General .....	39
3.2.2. Objetivos Específicos .....	39
3.3. MARCO DE REFERENCIA.....	39
3.3.1. Servicio.....	39
3.3.2. Atención al Cliente .....	39
3.3.3. Características de los Servicios .....	41
3.3.4. Definición de Cliente.....	42
3.3.5. Calidad de Atención al Cliente.....	42
3.3.6. Empresa .....	43
3.3.7. Servicio Público .....	43
3.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	44

3.4.1. El plan de mejora contempla los siguientes aspectos:.....	44
ACCIONES DE MEJORA.....	44
CAPÍTULO IV .....	48
4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
BIBLIOGRAFÍA .....	50
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1. Organigrama Estructural de la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua .....	18
Gráfico N°. 2. Organigrama de Procesos de la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua .....	19
Gráfico N°. 3 De la encuesta N. 1.....	32
Gráfico N°. 4 De la encuesta N. 2.....	33
Gráfico N°. 5 De la encuesta N. 2.....	33
Gráfico N°. 6. De la encuesta N. 3.....	34
Gráfico N°. 7 De la encuesta N. 4.....	35
Gráfico N°. 8 De la encuesta N. 5.....	36

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. FODA .....	24
Cuadro N° 2. UNIVERSO A INVESTIGAR .....	28
Cuadro N° 3. De la encuesta N. 1 .....	32
Cuadro N° 4 De la encuesta N. 3 .....	34
Cuadro N° 5 De la encuesta N. 4 .....	35
Cuadro N° 6 De la encuesta N. 5 .....	36

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NUCLEO DE TUNGURAHUA.....	51
Anexo N° 2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NUCLEO DE TUNGURAHUA USUARIOS .....	52
Anexo N° 3. NOMINA DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CCENT .....	54
Anexo N° 4. Los usuarios que se atiende en la CCENT.....	57
Anexo N° 5. PRINCIPALES .....	57
Anexo N° 6. SUPLENTES .....	57
Anexo N° 7. Directorio Extensión Baños de Agua Santa de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.....	57
Anexo N° 8. Directorio de la parroquia Salasaka de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua. ....	58
Anexo N° 9. DIRECTORIO DE LA EXTENSIÓN QUERO DE LA CASA DE LA CULTURA DE TUNGURAHUA. ....	58
Anexo N° 10. Naturaleza y objetivos de la entidad .....	67
Anexo N° 11. Ley Orgánica de la Casa de la Cultura .....	73
Anexo N° 12. Naturaleza y Objetivos .....	76
Anexo N° 13. Base Legal .....	78
Anexo N° 14. Naturaleza Jurídica y Autonomía .....	79

## INTRODUCCIÓN

La presente Tesis que se relaciona con un “Propuesta de un Plan de Mejoramiento de Servicio al Cliente en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua Período 2013, de la ciudad de Ambato, está orientada a mejorar las actividades del personal de la Institución y lograr que el servicio al cliente se lo realice en forma eficiente.

En la actualidad la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua se ve afectada la atención al cliente, ya que los usuarios deben acudir en varias ocasiones para solicitar un trámite lo que causa molestia e inconformidad, puesto que el rol del servidor de acuerdo a los nuevos retos que se imponen las instituciones deben principalmente enmarcarse en satisfacer los requerimientos de los clientes.

Tomando en cuenta de manera primordial los objetivos de la investigación para la realización de este trabajo, teniendo como meta la ejecución de la Propuesta de un plan de mejoramiento de atención al cliente. Contiene la Reseña Histórica, Misión, Visión, Valores Corporativos, Estructura Organizacional, Objetivos Organizacionales, Organigrama Estructural y funcional.

El Marco Situacional de la entidad, parte desde un Análisis Externo e Interno que nos lleva al Análisis FODA, desde el diagnostico al Interior de la Institución y del Entorno acompañado de una Matriz FODA, que permitió determinar las falencias en atención al cliente y a su vez plantear alternativas de solución.

En el Marco Propositivo de la Investigación, se establece la presentación de la propuesta que va conformada por Datos Informativos, Antecedentes de la Propuesta, Justificación, Objetivos, Modelo Operativo de la Propuesta, Alternativas de Mejora, Plan de Mejora, buscando mejorar así mejorar la atención al cliente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua de la ciudad de Ambato.

Finalmente se determinaron las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. GENERALIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN NÚCLEO DE TUNGURAHUA**

#### **1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA**

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Tungurahua se crea en Ambato por propia vocación de sus hijos para el desenvolvimiento de la cultura y de sus afanes e inquietudes, que su pensamiento y obra se encuentre presente en todos los ámbitos no solo de la república, sino de América toda.

Reconocida a nivel nacional e internacional, en razón de la naturaleza para la que fue creada es. La cultura ecuatoriana es una mezcla de las influencias del conquistador español, con las tradiciones ancestrales de pueblos precolombinos. La población de Ecuador pertenece a muchas diferentes etnias, por tanto es muy diversa.

El Ministerio de Cultura, recientemente creado, y la Casa de la Cultura cuya historia es de más de 70 años de intensa y extensa labor, tienen dos orígenes casi inmediatos. No es del caso mencionarlos ni elucidarlos. Pero desde hace siete décadas La Casa actúa como un Ente encargado de "... dirigir la cultura con espíritu esencialmente nacional, en todos los aspectos posibles a fin de crear y robustecer el pensamiento científico, económico, jurídico y la sensibilidad artística de la colectividad ecuatoriana".

Hoy se advierte una dicotomía directora y gestora en la cultura nacional. Por una parte, el Ministerio como Ente estatal, y por otra La Casa como institución autónoma e independiente, también del estado, que no está desligada del Sistema Nacional de Cultura ni confrontativa sino complementaria. Ambos pueden, si se ponen de acuerdo y no se entorpecen mutuamente, gestar, alumbrar y ejecutar una acción cultural de altura y de importancia definitoria para el país. Hay un cúmulo de acciones que tomar, labores por ejecutar, políticas que iniciar. Porque si algo sucede con la Cultura en Ecuador, es que nunca ha sido preocupación esencial de Estado.

Gobierno y Ministerio tienen ante sí un desafío impostergable: Primero, revisar y reescribir en lenguaje comprensible el mamotreto actual, purgarlo de excesos retóricos y

artículos redundantes, y emitir un cuerpo legal sucinto, claro, preciso y lógico, que no dé pie a interpretaciones acomodaticias. Y luego, gestar y alumbrar una Política Cultural para el país plurinacional e intercultural y no para el país político, ajena a descolonizaciones espurias porque la historia no se olvida, que proponga una real independencia cultural de los nuevos imperios, y ponga en acción a dos Entes que tienen su razón de ser y su importancia intrínseca.

El Ministerio de Cultura, para orientar, crear y poner en marcha esa Política Cultural; y la Casa de la Cultura, para ejecutarla con recursos tan generosos como sea posible, a fin de que: artistas, creadores, intelectuales y artesanos, puedan disponer de espacios, tiempo y recursos adecuados a su talento y a su creatividad. La cultura no la hacen los gobiernos y ni siquiera los estados: la hace el conjunto de la sociedad, sus pueblos, en ellos sus creadores, sus intelectuales, sus artistas. No es tan difícil. Un Ente político y un Ente Gestor. Y así el Estado tendrá una política cultural. Y el Gobierno pasará a la historia como el primero en poner en marcha esta estrategia, teniendo en cuenta una premisa indiscutible: Sin una cultura fuerte, amplia y abarcadora, no hay desarrollo. De ninguna clase.

Hace 70 años un grupo de intelectuales se reunieron en la Casa de Montalvo, cruzaron ideas al respecto y se resolvió crear la Casa de la Cultura en Ambato, considerando las circunstancias de carácter económico, se dirigieron a la Casa de la Cultura Ecuatoriana con sede en Quito (Matriz), para que se le considere como su filial.

Esta institución presidida por el distinguido intelectual y eminente hombre público doctor Manuel Benjamín Carrión, con un profundo sentido de Ecuatorianidad y con una total comprensión a la necesidad de elevar la cultura Nacional, estableció el segundo Núcleo en el país, en la provincia de Tungurahua, el 19 de diciembre de 1947, su primer presidente fue el doctor Jorge Isaac Rovayo.

La Casa de la Cultura Ecuatoriana “Benjamín Carrión” Núcleo de Tungurahua, fue creada por Decreto Presidencial por el Dr. José María Velasco Ibarra, el 19 de Diciembre de 1949. Se rige por la Ley Orgánica de la Casa de la Cultura Ecuatoriana “Benjamín Carrión” publicada en el R.O. No.179 de Enero 3 de 2006. El desarrollo institucional ha cursado por diferentes procesos históricos, al mencionar el último, se

logró la aprobación de la Ley Orgánica de la Casa de la Cultura R.O. 1793 de enero 2006 y sobre esta base se procedió a la reforma de la estructura orgánica tanto de la Casa Matriz como de los Núcleos.



Fuente: Archivo Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua

Con la promulgación de la nueva constitución en el año 2008, la cultura y los derechos culturales en el Ecuador, adquieren trascendentales niveles en la sociedad ecuatoriana y al generar nuevas superestructuras legales, la Casa de la Cultura forma parte de las entidades públicas constituidas en el Art. 225 de la misma. Desde entonces el Núcleo ha funcionado como un verdadero centro cultural cuya labor ha sido reconocida y agradecida en los diferentes círculos de la ciudad, la provincia, el país y a nivel internacional. La Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua está ubicada en la ciudad de Ambato, capital de la provincia de Tungurahua, en las calles: Bolívar 18-34 y Montalvo frente parque Juan Montalvo.

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua sigue manteniendo su política de puertas abiertas a todo el concepto de cultura, requiere de la opinión del público en cuanto a su difusión cultural, lo que significa un soporte para continuar en esta labor. Es una institución de Derecho Público, con personería jurídica, de conformidad con la Ley de Cultura y el correspondiente estatuto orgánico. Está en la Ciudad de Ambato y su ámbito de acción es la provincia de Tungurahua, sin perjuicio de que pueda cumplir sus finalidades en otros ámbitos nacionales o extranjeros.

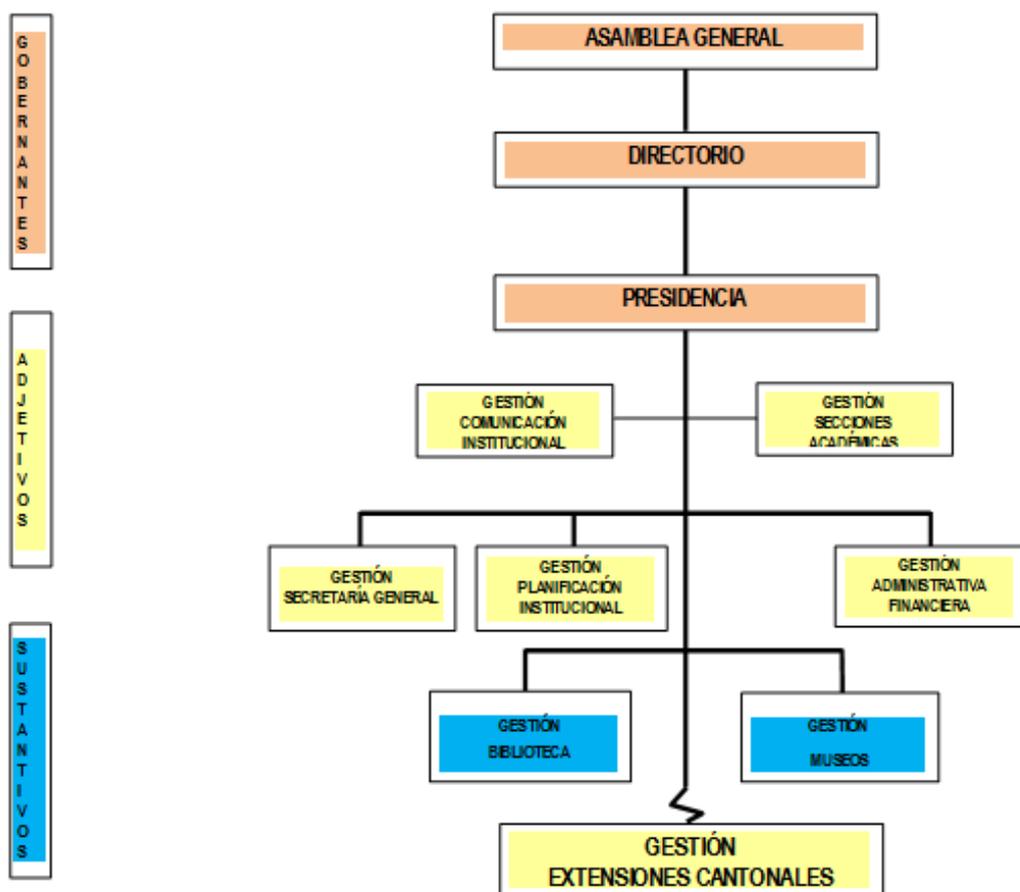
Su acción excepcionalmente y por motivos especiales, el Directorio puede fijar la sede perentoriamente en otro lugar de la provincia de Tungurahua.

## **1.2. ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN**

Para expresar la organización de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua lo hare a través del organigrama estructural.

### 1.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CASA DE LA CULTURA NÚCLEO DE TUNGURAHUA

Gráfico N°. 1. Organigrama Estructural de la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua



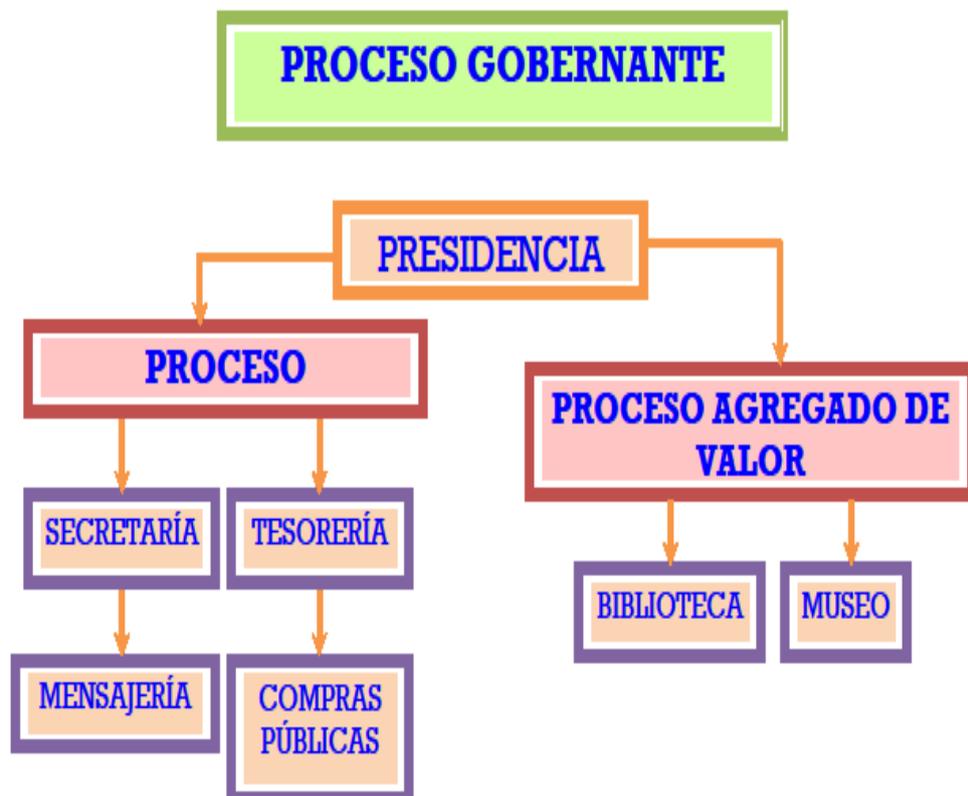
FUENTE: Archivo Casa de la Cultura

**Gráfico N°. 2. Organigrama de Procesos de la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua**



**ORGANIGRAMA POR PROCESOS**

CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA "BENJAMÍN CARRIÓN" NUCLEO DE TUNGURAHUA



**FUENTE:** Archivo Casa de la Cultura

## **1.4. POLITICAS INSTITUCIONALES**

### **1.4.1. Política General**

El desarrollo del Núcleo de Tungurahua de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, estará orientado a fortalecer su capacidad autónoma de gestión y se sustentará en un Plan Estratégico para el período enero 2012 – diciembre 2016 y en los planes operativos e indicadores de gestión correspondientes a cada año de cuatrienio.

### **1.4.2. Políticas Sustantivas**

- La gestión de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua estará sustentada en una visión nacional, para lo cual se fortalecerán las relaciones con la Casa Matriz y los Núcleos fraternos.
- Se impulsarán los procesos tendientes a convertirle a la Casa en un organismo cultural, que le posibilite actuar como gestora directa, sin cambiar ni remotamente los postulados que constituyen la raíz de la Casa.
- Se impulsarán procesos orientados a mejorar la eficiencia institucional, generar ingresos propios y permanentes que posibiliten el ejercicio efectivo de la autonomía, por consiguiente la eficiencia institucional.

## **1.5. MISIÓN**

Cumplir con los postulados que fue creada la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, es nuestro propósito Precautelar, promover, fomentar, investigar, desarrollar y difundir en el ámbito provincial nacional e internacional, el pensamiento y cultura ecuatorianos, fortalecer el desarrollo de las capacidades intelectuales artísticas y creativas, respetando los valores culturales del país, así como su identidad y características de plurinacionalidad y diversidad multiétnica.

## **1.6. VISIÓN**

Ser una Institución que en relación con el quehacer cultural esté consolidada y auto sustentado en los ámbitos provincial, nacional e internacional. Ser una institución de reconocido prestigio y alta credibilidad por parte de los actores culturales provinciales, nacionales e internacionales. Ser una institución líder en la generación, creación,

recepción y difusión de los procesos de: gestión, promoción y ejecución de proyectos relacionados con el desarrollo del arte y cultura ecuatoriana. Ser una institución cuya gestión al estar sustentada en principios éticos, de honestidad y transparencia; de descentralización y desconcentración; se constituya en un modelo a nivel provincial, nacional e internacional.

## **1.7. VALORES**

### **1.7.1.Civismo**

Para nosotros la patria y el servicio a la cultura es lo primero

### **1.7.2.Pluralismo**

La gestión cultural no tiene distingo de ideología política, credo, edad, sexo, religión y etnia, respetamos las particularidades, como parte de un todo de nuestra identidad nacional.

### **1.7.3.Pertinencia**

Nos sentimos parte de nuestra organización y contribuimos con nuestras mejor capacidades para el logro de los objetivos institucionales.

### **1.7.4.Congruencia**

Mantenemos concordancia en el cumplimiento de nuestras responsabilidades, entre nuestra forma de sentir, pensar y actuar con los objetivos, políticas, planes y proyectos institucionales.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. DIAGNÓSTICO DE LA CASA DE LA CULTURA NÚCLEO DE TUNGURAHUA**

#### **2.1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, como todas las organizaciones debe prepararse para enfrentar los cambios de los mercados y adaptarse a las necesidades de los clientes, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las organizaciones y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen la preocupación por cubrir las necesidades de los clientes de manera eficiente. Por lo tanto los directivos deben conocer la valoración de la calidad en el servicio que se presta y entrar en un proceso de mejora continua que les permita estar siempre dispuestos a trabajar de manera adecuada y acorde a los cambios temporales.

Los Directivos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, especialmente su Presidente, preocupados por satisfacer los requerimientos de los usuarios mantuvimos reuniones previas que me permitieron formular la tesis de grado que se orienta a conocer detalladamente los inconvenientes surgidos en el área de atención al cliente y se plantea una solución inmediata. Para lo cual se ha dialogado con varios funcionarios y usuarios, que manifiestan algunos inconvenientes, a decir: falta de colaboración entre compañeros, no existe compromiso de los funcionarios con la entidad, gran demora en trámites, falta de cordialidad en los funcionarios, especialmente en la biblioteca, constituyendo un obstáculo para que la Institución conserve una imagen corporativa adecuada y eficiente.

Al ser la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua una Institución de servicio propenderá a través de esta investigación conocer las necesidades de los usuarios, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con un plan que permita generar un ambiente adecuado de trabajo y alcanzar los objetivos institucionales, que beneficien a los clientes externos (usuarios) que son la razón de ser de las entidades

estatales de servicios y quienes fomentan supervivencia y prosperidad de cualquier institución de servicio

### **2.1.2. Análisis Externo**

En varias ocasiones se ha notado el retraso de varios trámites, actualizaciones de datos, entrega oportuna de informes de actividades por parte de los funcionarios, capacitadores, falta de comunicación con el público, deficiencia en la atención especialmente en la biblioteca.

Muchos de los funcionarios no actualizan información, no existe promoción y contacto directo con Instituciones a nivel nacional, por lo tanto los tramites presupuestarios, de formación, de relaciones laborales, de contacto con instructores extranjeros se retrasan y causan inconvenientes en la planificación de eventos, lo que conlleva otros inconvenientes, también se retrasa el trámite para el pagos a los funcionarios en lo que a (sueldos, viáticos y subsistencias).

La Normativa del Ministerio de Trabajo, dispone que cuando el empleado sale a recibir capacitación o asiste en alguna comisión fuera de la ciudad se le deba dar las subsistencias y viáticos con tres días de anticipación y el financiero lo hace cuando el funcionario regresa de la gestión entre 8 a 15 días.

### **2.1.3. Análisis Interno**

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, es una institución creada con el esfuerzo de grandes luchas por parte de los líderes soñadores de un cambio para el país, que ha sido pionera en la implementación de la educación en formación para potencializar y valorar culturas, de implementar estrategias de capacitación y otras formas de avanzar juntos con un pueblo identificado con sus raíces sus culturas.

Sin embargo la asignación de recursos por parte del Estado, no es suficiente y ha dificultado la capacitación permanente del talento humano quienes están al frente de la colectividad, eso ha dificultado a muchas comunidades del interior a satisfacer sus requerimientos, ya que la atención no es la más adecuada y no cumple las expectativas del usuario, por tal razón es indispensable la capacitación en temas relacionados con atención al cliente.

Por lo tanto la presente investigación que se llevó a cabo en la Casa de la Cultura Ecuatoriana núcleo de Tungurahua, demostró que existen problemas y pretende solucionar los inconvenientes surgidos en atención al cliente, ya que es fundamental tomar decisiones eficaces en la selección y contratación del talento humano, administrativo, de apoyo y docente, que permitirá mantener el buen nombre y la imagen de la institución.

#### 2.1.4. Análisis FODA

**Cuadro N° 1. FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con una ley especial que garantiza nuestra autonomía; y una estructura funcional descentralizada.</li> <li>• Se posee una importante Información histórica, cultural y artística de la Provincia, y a través de los otros Núcleos provinciales, del resto de país.</li> <li>• Capacidad de gestión del Núcleo en el contexto Provincial y sus instituciones.</li> <li>• Buena relación con los medios de comunicación social y con las instituciones educativas.</li> <li>• Estabilidad laboral y remuneraciones a nivel de profesionales del Sector Público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada Infraestructura, propia e inadecuada, para el desarrollo de nuestras actividades culturales.</li> <li>• Procesos administrativos y financieros desintegrados con recurrencia a procedimientos de trabajo tradicionales.</li> <li>• Carencia de Sistemas de Gestión y evaluación de resultados.</li> <li>• Administración de los Recursos Humanos, sin coordinación ni comunicación, menos motivación Cultura organizacional sin enfoque de Calidad.</li> <li>• Carencia de capacitación profesional y técnica.</li> <li>• Recursos tecnológicos no</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El prestigio de la Casa desde su fundación y la gran propuesta de su ilustre Fundador.</li> <li>• El voluntariado del nivel directivo, administrativo y de servicio, para la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones.</li> <li>• La cooperación entre los Núcleos con sus productos y/ o servicios culturales para la integración.</li> <li>• La implantación de las Redes Nacionales para el conocimiento de la actividad de la Casa al servicio de la comunidad, como ya está en marcha la página web.</li> <li>• Autogestión, con los Entidades, gubernamentales, para el financiamiento de Obras, como es la construcción de extensiones, en la donación de terrenos.</li> </ul>	<p>adecuados a las necesidades organizacionales actuales.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un Sistema de Planificación Estratégica.</li> <li>• Necesidad de evaluar nuestro trabajo y aplicar herramientas de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente presupuesto para la gestión Institucional.</li> <li>• Disminución de la imagen pública de la Casa de la Cultura.</li> </ul>

<p>modernas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar proyectos culturales y artísticos a nivel provincial.</li> <li>• Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones interesadas en el desarrollo cultural y artístico, de nuestra provincia.</li> <li>• Conciencia en la comunidad de la necesidad de hacer conocer a nivel nacional nuestros valores culturales.</li> <li>• Coordinar con el Sistema Educativo.</li> <li>• Apertura de medios de comunicación de la localidad para difundir actividades desarrolladas en nuestra Gestión Cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Injerencia de sectores políticos, económicos y sociales debilitando la institucionalidad de la CCE.</li> <li>• Actitudes propias de la competencia a través de Instituciones incursionadas en actividades culturales y artísticas.</li> <li>• Inestabilidad política que amenaza la institucionalidad de la Casa Matriz y sus Núcleos.</li> <li>• Postergación de la Cultura en los planes de Desarrollo Provincial y Municipal.</li> <li>• La nueva Ley de las Culturas que nos limita a la ejecución de actividades enfocadas dentro del ámbito cultural.</li> </ul>
--	---

**FUENTE:** Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua  
**ELABORADO POR:** Jazmina Freire  
**FECHA:** Enero 2014

## **2.2. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Modalidad**

La modalidad de la investigación fue exploratoria y concluyente porque permitió abordar el problema, conocer las causas y efectos de los problemas en la Institución.

Por el nivel de conocimientos fue explicativa porque nos dio resultados y se pudo establecer relaciones entre variables para conocer la estructura y factores que intervienen en el proceso.

### **2.2.2. Métodos de Investigación**

En la presente investigación se aplicó el método descriptivo, que me permitió describir en forma clara las causas y consecuencias de los problemas de atención en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.

El método deductivo contribuyó a establecer generalidades de las actividades en el área de atención al cliente en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua para luego determinar casos particulares.

### **2.2.3. Técnicas de Investigación**

En el presente estudio se aplicaron las siguientes técnicas de investigación:

**La entrevista.** Se conversó con las Autoridades de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, para conocer el criterio sobre la atención al cliente.

**La encuesta.-** Se aplicó a los colaboradores y usuarios de la Casa de la Cultura Ecuatoriana que brindan o reciben servicios.

## 2.2.4. Población y Muestra

### 2.2.4.1. Población

El universo de investigación estuvo integrado por un primer grupo de directivos, un segundo grupo colaboradores y un tercer grupo los usuarios de esta Institución.

**Cuadro N° 2. UNIVERSO A INVESTIGAR**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CARGO</b>	<b>TOTAL</b>
Autoridades	Presidente	1
Colaboradores	Empleados de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua	6
Usuarios	Público de la ciudad de Ambato que acuden a recibir un servicio, (durante un mes).	300

### 2.2.4.2. Muestra

La entrevista se realizó al primer grupo, es decir a las Autoridades de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.

Por ser un número pequeño el segundo grupo de investigación, la encuesta se aplicó a todos los colaboradores de esta Institución.

En vista de que el tercer estrato investigado es grande se aplicó la fórmula de muestreo para establecer la muestra de investigación.

#### 2.2.4.2.1. Fórmula para Aplicación Tamaño de la Muestra.

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra probabilística

**N** = Población total, conjunto universo o referencial 960 usuarios durante un mes.

**PQ** = Constante, que toma como base un cuartel de la población, es decir es igual a la proporción 0.25

**(N-1)** = Correlación para métrica. Constante relativa, para el cálculo de muestras grandes

**E**= Margen de error 0.08

**K**= Coeficiente de correlación del error es igual a 2

#### 2.2.4.2.2. Aplicación de Fórmula para el cliente externo (usuario) :

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

$$n = \frac{0.25 \times 300}{\left( (300 - 1) \frac{0.08^2}{2^2} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{75}{(299 \times 0.0016) + 0.25}$$

$$n = \frac{75}{0.7284}$$

$$n = 102$$

La encuesta a usuarios se aplicó a ciento dos usuarios.

## **2.3. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA.**

### **PREGUNTA No. 1**

¿En la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua se ha evaluado el desempeño del personal?

La respuesta de los directivos fue, que no se ha realizado una evaluación del personal, por lo tanto no se conoce a ciencia cierta cómo es el desempeño de cada uno.

### **PREGUNTA No. 2**

¿Conoce usted el nivel de rendimiento del personal de la Institución?

Los directivos manifestaron que en general es bueno, sin embargo consideran que requieren capacitación en el área de atención al cliente especialmente en algunas unidades.

### **PREGUNTA No. 3**

¿Los funcionarios realizan sus actividades sobre la base de procedimientos establecidos?

A pesar de tener procedimientos establecidos consideran que en algunos casos se suele pasar por alto y queda al libre albedrío de los funcionarios.

### **PREGUNTA No. 4**

¿Se realizan controles al personal para conocer cómo ejecuta su trabajo?

Los controles son esporádicos y no se han detectado anomalías graves.

### **PREGUNTA No. 5**

¿Está satisfecho con la atención a los usuarios que brinda el personal administrativo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua?

En forma general la atención es buena.

#### **PREGUNTA No. 6**

¿Considera usted que el personal requiere formación y capacitación en servicio al cliente?

#### **2.3.1. CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS**

La capacitación del personal de toda Institución es importante para mejorar los procesos y desarrollar las actividades en forma eficiente.

Una vez que se ha desarrollado la investigación en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, se obtuvieron los siguientes resultados.

De la entrevista realizada a los directivos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua se concluye que:

No se realizan evaluaciones del trabajo que ejecutan los funcionarios, lo que puede ser una de las causas para un servicio deficiente porque se desconoce cuál es el desempeño de cada uno.

Los directivos consideran que es necesario que los funcionarios no tengan la capacitación suficiente para brindar a los usuarios la atención de sus requerimientos y por lo tanto es necesario capacitar a los funcionarios para mejorar el servicio y el rendimiento laboral.

Los funcionarios no realizan su trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos, por desconocimiento de la reglamentación y falta de empoderamiento institucional, lo que deja a discreción del funcionario el trámite a realizar, además no existe control sobre los procesos a desarrollar.

En forma general la atención recibida en las diferentes dependencias es calificada como mala, existe la necesidad de capacitar al personal, monitorear el trabajo, realizar evaluaciones periódicas que permitan establecer exactamente las debilidades de la Institución y a qué ámbitos se debe enfocar las mejoras para que sea efectiva la atención y así lograr el posicionamiento de la organización.

### 2.3.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA.

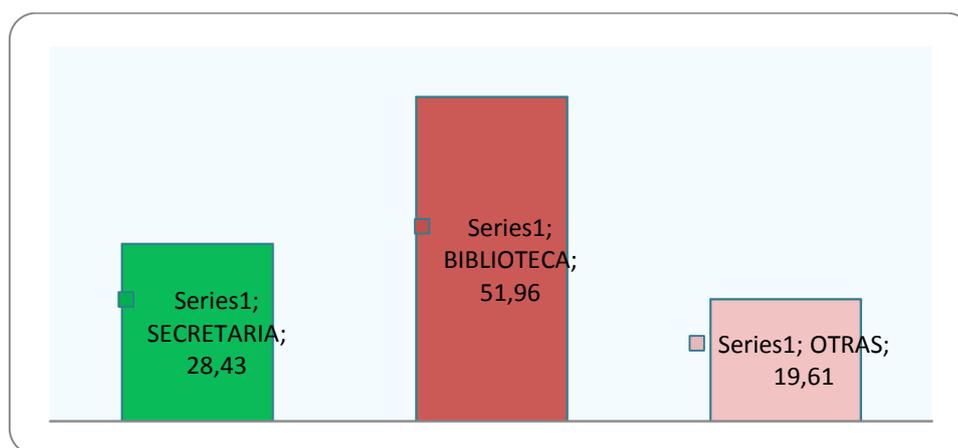
Los resultados obtenidos de las encuestas a los usuarios de la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua se expondrán con una pregunta, y las respuestas representadas en un cuadro y luego plasmada en un gráfico.

1. Los trámites desarrollados en la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua ha realizado en las dependencias de:

**Cuadro N° 3. De la encuesta N. 1**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECRETARÍA	29	28.43%
BIBLIOTECA	53	51.96%
OTRAS	20	19.61%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N°. 3 De la encuesta N. 1**



**Fuente:** Encuesta  
**Fecha:** Enero 2014  
**Autora:** Jazmina Freire

### ANÁLISIS

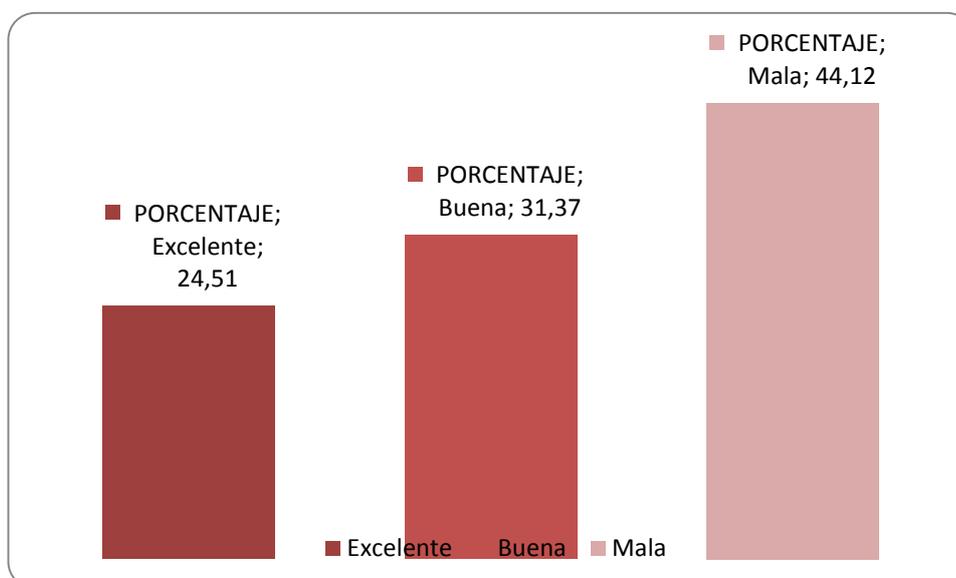
Como se demuestra en la figura número tres, más del cincuenta por ciento de los encuestados han realizado tramites en la biblioteca de la Institución, un veintiocho por ciento señala que los tramites realizo en secretaria y un diecinueve por ciento indica que los trámites realizo en otras dependencias de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.

## 2. ¿Cómo calificaría la atención que ha recibido en la institución?

Gráfico N°. 4 De la encuesta N. 2

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	25	24.51
Buena	32	31.37
Mala	45	44.12
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

Gráfico N°. 5 De la encuesta N. 2



**Fuente:** Encuesta

**Fecha:** Enero 2014

**Autora:** Jazmina Freire

## ANÁLISIS

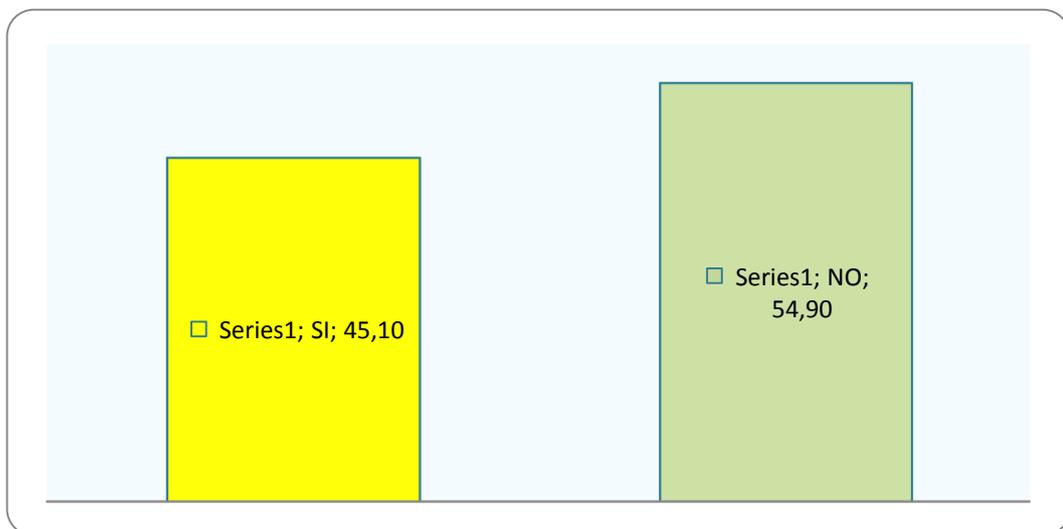
Un porcentaje muy grande de encuestados señala que la atención recibida en esta Institución es mala, un porcentaje menor califica la atención que ha recibido como buena y muy pocos manifiestan que es excelente.

3. ¿La información que le brindan los empleados de la Institución para realizar los trámites es suficiente?

Cuadro N° 4 De la encuesta N. 3

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	45.10%
NO	56	54.90%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico N°. 6. De la encuesta N. 3



**Fuente:** Encuesta

**Fecha:** Enero 2014

**Autora:** Jazmina Freire

## ANÁLISIS

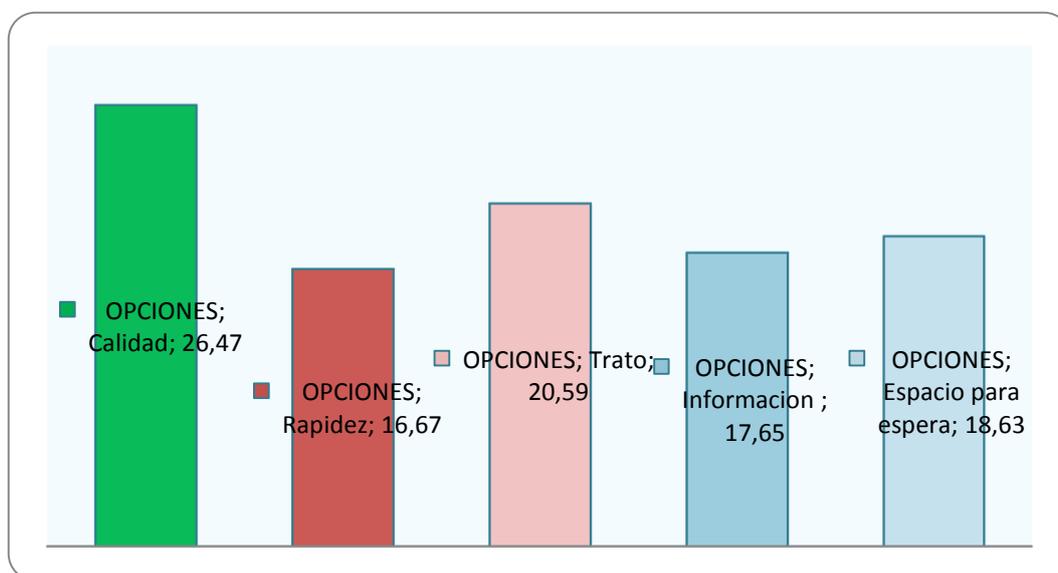
La mayoría de usuarios de esta institución manifiestan que la información no es suficiente y apenas un cuarenta y cinco por ciento dice que si es suficiente.

4. En orden de importancia señale lo que usted prefiere al momento de realizar algún pedido o trámite en la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

**Cuadro N° 5 De la encuesta N. 4**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad	27	26.47
Rapidez	17	16.67
Trato	21	20.59
Información	18	17.65
Espacio para espera	19	18.63
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

**Gráfico N°. 7 De la encuesta N. 4**



**Fuente:** Encuesta

**Fecha:** Enero 2014

**Autor:** Jazmina Freire

## ANÁLISIS

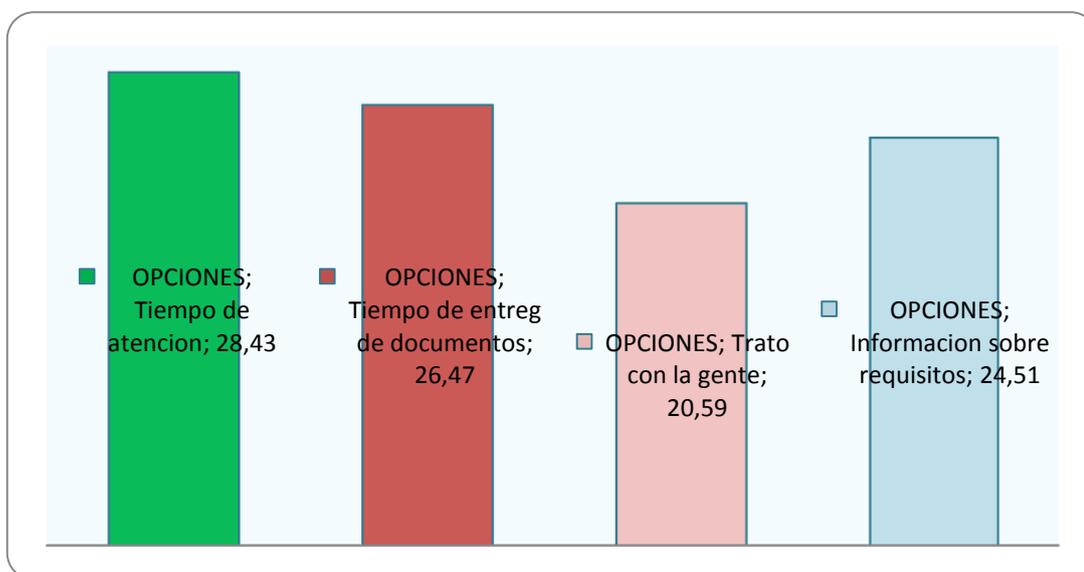
Para el veinte y seis por ciento de encuestados es importante un servicio de calidad, para el veinte por ciento desea un buen trato, un dieciocho por ciento manifiesta que prefiere también un espacio para espera adecuado, en menor porcentaje indican que requieren información y rapidez en los trámites.

5. ¿En qué aspectos quisiera que mejore la atención al cliente?

Cuadro N° 6 De la encuesta N. 5

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo de atención	29	28.43%
Tiempo de entrega de documentos	27	26.47%
Trato con la gente	21	20.59%
Información sobre requisitos	25	24.51%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico N°. 8 De la encuesta N. 5



**Fuente:** Encuesta

**Fecha:** Enero 2014

**Autora:** Jazmina Freire

**ANÁLISIS**

Para el veintiocho por ciento de encuestados es importante y debería mejorarse el tiempo de atención, para el veinte y seis por ciento desearía que exista agilidad en la entrega de documentos, el veinte y cuatro por ciento manifiesta que debería informarse

sobre requisitos en los tramites y el veinte por ciento manifiesta que es importante el trato con la gente.

### 2.3.3. CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA A USUARIOS

PREGUNTA	CONCLUSIÓN
Los trámites desarrollados en la Casa de la Cultura Núcleo de Tungurahua ha realizado en las dependencias de:	La mayoría de trámites se realizan en la biblioteca, en menor cantidad en la secretaria.
¿Cómo calificaría la atención que ha recibido en la institución?	La atención en la Institución es mala
¿La información que le brindan los empleados de la Institución para realizar los trámites es suficiente?	La información que se brinda a los usuarios no es suficiente.
En orden de importancia señale lo que usted prefiere al momento de realizar algún pedido o trámite en la Casa de la Cultura Ecuatoriana	Los usuarios dan importancia prioritaria a la calidad en el servicio.
¿En qué aspectos quisiera que mejore la atención al cliente?	Para los usuarios la rapidez es un factor importante en la atención.

**Fuente:** Encuesta

**Fecha:** Enero 2014

**Autor:** Jazmina Freire

## **CAPITULO III**

### **2.1.PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NÚCLEO DE TUNGURAHUA.**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, como todas las organizaciones deben prepararse para enfrentar los cambios de los mercados y adaptarse a las necesidades de los clientes, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las organizaciones y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen la preocupación por cubrir las necesidades de los clientes de manera eficiente. Por lo tanto los directivos deben conocer la valoración de la calidad en el servicio que se presta y entrar en un proceso de mejora continua que les permita estar siempre dispuestos a trabajar de manera adecuada y acorde a los cambios temporales.

Por las razones mencionadas y ante la preocupación de los Directivos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua, especialmente de su Presidente, he mantenido conversaciones previas que me permitieron formular una tesis de grado que se oriente a conocer detalladamente los inconvenientes surgidos en el área de atención al cliente y se plantee una solución inmediata. Para lo cual he dialogado con varios funcionarios y usuarios, que manifiestan algunos inconvenientes, a decir: falta de colaboración entre compañeros, no existe compromiso de los funcionarios con la entidad, gran demora en trámites, falta de cordialidad en los funcionarios, especialmente en la biblioteca, constituyendo un obstáculo para que la Institución conserve una imagen corporativa adecuada y eficiente.

Al ser la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua una Institución de servicio propenderá a través de esta investigación conocer las necesidades de los usuarios, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con un plan que permita generar un ambiente adecuado de trabajo y alcanzar los objetivos institucionales, que beneficien a los clientes externos (usuarios) que son la razón de ser de las entidades

estatales de servicios y quienes fomentan supervivencia y prosperidad de cualquier institución de servicio.

Por lo tanto en este plan se contemplan actividades en un determinado período de tiempo que permitan cumplir los objetivos de la Institución.

## **3.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **3.2.1. Objetivo General**

Proponer un plan de mejoramiento de servicio al cliente en la Casa de la cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua que permita cumplir los requerimientos de los usuarios de esta importante institución.

### **3.2.2. Objetivos Específicos**

- Diseñar el plan de mejoramiento de servicio al cliente, con la finalidad de ofrecer una servicio eficiente a los usuarios.
- Motivar a las autoridades para la implementación del plan de mejoramiento.

## **3.3. MARCO DE REFERENCIA**

### **3.3.1. Servicio**

(Kloter Philip, 2004); (págs. 9 -10)Definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando esta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas.

### **3.3.2. Atención al Cliente**

Según (CLIENTE, 2006); (pág. 6)Menciona:

La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. Para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar.

### **3.3.1. Principios de atención al Cliente**

Menciona (CLIENTE, 2006); (pág. 8) La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua. Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios.

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado.

Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (o grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa.

### 3.3.3. Características de los Servicios

Como (VALARIE, 2006), define las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- ✓ **Intangibilidad:** esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.
- ✓ **Heterogeneidad** (o variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- ✓ **Inseparabilidad:** en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.
- ✓ **Percibibilidad:** los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- ✓ **Ausencia de propiedad:** los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso a algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas.(pág. 6)

### **3.3.4. Definición de Cliente**

El cliente es la organización o persona que recibe un producto. Son clientes reales y potenciales, todos aquellos que entran en contacto con la empresa. También hay que considerar como clientes aquellos que en su momento, por diversos motivos, dejaron de serlo.

### **3.3.5. Calidad de Atención al Cliente**

Menciona en (AGAPEA. COM / CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE N39911I- HTM, s.f.), Todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan la políticas de calidad total de la organización y debe tener encuentra al servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente.

Para cumplir estos dos objetivos se debe partir de un estudio de mercado en el que se conozcan cuáles son las necesidades actuales de los clientes y sus expectativas con respecto a la empresa. A partir de estos datos se realiza el diseño del servicio que debería incluir la especificación de los requisitos de calidad y los procedimientos a seguir en su entrega. Para conseguir evaluar, controlar y mantener la calidad, es esencial que exista una continua retroalimentación para saber si se están cumpliendo los objetivos marcados

### **Plan de Mejoramiento.**

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Según menciona (ORBEA, 2007), dice el Plan de mejoramiento es:

Para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

### **3.3.6. Empresa**

Para(IDALBERTO), menciona que: la empresa" es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos".

Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa" es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”

### **3.3.7. Servicio Público**

Servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado, son propios de los países con un Estado de bienestar.(pág. 1)

### 3.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.4.1. El plan de mejora contempla los siguientes aspectos:

ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio M), largo (L)	1.4.1. RESPON SABLES	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Promover el trabajo en equipo. Realizar reuniones de equipos de trabajo,	C	Jefe y personal	Nº reuniones realizadas por equipo	Mejorar trabajo en equipo., con reuniones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.	3 MESES
Impulsar el establecimiento de un sistema de reconocimientos en el marco de la mejora de la calidad.	M	Secretaria	Presentación del documento	Mejorar el conocimiento y reconocimiento del Servicio. Con reuniones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.	1 AÑO

Definir un plan de comunicación del Servicio que incluya mecanismos de comunicación interna y mejoras.	C	Presidente y Secretaria	Plan de comunicación	Mejorar la comunicación interna con reuniones mensuales	3 MESES
Potenciar la formación específica, procurando su impartición en horario de trabajo o la formación a distancia.	M	Presidente	Número de cursos específicos realizados en horario de trabajo o a distancia.	Mejorar formación, con al menos 1 curso específico por año en la programación.	1 AÑO
Revisar y actualizar el modelo y el manual de funciones.	L	Presidente y Secretaria	Manual de funciones o número de modificaciones propuestas.	Conocimiento de las funciones del personal.	2 AÑOS
Proponer el desarrollo, actualización y adaptación de las herramientas informáticas existentes.	M	Personal técnico informático.	Propuestas realizadas	Mejora de aplicaciones informáticas	1 AÑO

Ampliar las vías de acceso a la información de otras unidades.	M	Servicio de Informática	Número de contactos establecidos	Mejor información con otras Instituciones	1 AÑO
Cumplimiento de la normativa vigente.	M	Presidencia	SI/NO	Cumplimiento de la normativa	1 AÑO
Elaborar un mapa de procesos.	L	Personal de la Institución	SI/NO	Obtención de Mapa de Procesos	1 AÑO
Establecer un procedimiento de medida de la eficacia de los procesos que permita identificar los puntos mejorables.	L	Personal de la Institución	SI/NO	Obtención de procedimientos	2 AÑOS
Elaborar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.	M	Presidencia y Secretaria	Una encuesta por usuario	Medir el grado de satisfacción.	1 AÑO
Establecer un cronograma para uso de vacaciones.	C	Secretaria	SI/NO	Satisfacción del personal.	6 MESES

Mantener el buen clima de trabajo y de relaciones personales.	C	Secretaria		Mantener el buen clima de trabajo y relaciones personales.	6 MESES
Incrementar el grado de satisfacción del personal.	M	Presidente y Secretaria	Número de encuestas realizadas.  Tasa de satisfacción del personal.	La satisfacción del personal.	1 AÑO

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- El servicio de atención al usuario de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua tiene deficiencias, lo que conlleva a manifestaciones negativas y percepción de una imagen desmejorada ante el público pues no satisfacen los requerimientos de la ciudadanía.
- En esta Institución no se cuenta con un plan de capacitación a los funcionarios lo que causa desinterés y actitudes negativas en el personal que no participa eficientemente en el desarrollo de la organización.
- La información que se brinda al usuario no es la más adecuada por falta de documentos informativos y desconocimiento por parte de los funcionarios acerca de los servicios que presta la Casa de la Cultura.

## **RECOMENDACIONES**

- La implementación del plan de mejora que coadyuve a realizar las actividades en forma eficiente y eficaz.
- El fortalecimiento de la organización a través de capacitación constante a los funcionarios, con la finalidad de fomentar sentido de pertenencia institucional y conocimiento de sus funciones y objetivos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.
- La creación de un ambiente laboral adecuado y de satisfacción del cliente interno reflejará ante la sociedad una imagen de orden, cumplimiento, organización y empoderamiento permitiendo ganar una posición en la sociedad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AGAPEA. COM / CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE N39911I- HTM. (s.f.).

Cevallos, E. H. (2009). AUDITORÍA ADMINISTRATIVA. RIOBAMBA: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL CHIMBORAZO.

CLIENTE, C. T. (2006). Pautas para garantizar la excecicia en el servicio. Vigo.

IDALBERTO, C. (s.f.). INICIACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y TECNICA COMERCIAL.

Kloter Philip, B. P. (2004). Marketing de Servisios Profesionales. pailodos SAILF.

MONDY, R. W., & NOE, R. M. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación. Obtenido de [http://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&dq=mondy+r.+wayne+2005&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&dq=mondy+r.+wayne+2005&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

ORBEA, T. (2007). Marketin de Clientes. España: Segunda Edición de Barquero José Daniel, Rodriguez de Llauder Carlos, Barquero Mario y Huertas Fernando, MacGraw-Hill.

Valarie, A. Z. (s.f.). Marketing de Servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa. Mexico: McGraw - Hill.

VALARIE, Z. A. (2006). Marketing de Servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa. Mexico: McGraw - Hill.

## ANEXOS

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA**  
**CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**Anexo N° 1. ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NUCLEO DE TUNGURAHUA**

### OBJETIVO

Obtener información idónea para llevar adelante el proceso de investigación relacionado con la atención al cliente en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.

N°	PREGUNTA	Siempre	A veces	Nunca
01	¿En la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua se ha evaluado el desempeño del personal administrativo?			
02	¿Señale en forma general el nivel de rendimiento del personal administrativo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua?			
03	¿Considera usted que el personal desempeña sus actividades acorde a los procedimientos establecidos?			
04	¿Cree usted necesario vigilar constantemente al personal para lograr un trabajo eficiente?			
05	¿Está satisfecho con la atención a los usuarios que brinda el personal de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua?			
06	¿Cree usted que el personal requiere formación y capacitación en servicio al cliente?			

**Gracias por su colaboración**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA  
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**Anexo N° 2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NUCLEO DE TUNGURAHUA USUARIOS**

FECHA: \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** Obtener información idónea para llevar adelante el proceso de investigación relacionado con la atención al cliente en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.

1. ¿En qué dependencia de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua ha realizado gestiones?

Secretaria

Biblioteca

Otras

2. ¿Cómo calificaría la atención que ha recibido por sus pedidos?

Excelente

Buena

Mala

3. ¿La información que le brindan es amplia clara y suficiente?

SI

NO

4. ¿En qué aspectos quisiera que mejore la atención al cliente?

b. Tiempo de atención

c. Tiempo de entrega de documentos

d. Trato con la gente

- e. Información
- f. Modificar formularios para trámites
- g. Espacio físico para atender a clientes
- h. Otros

4 ¿Le parece que existe suficiente información sobre los procedimientos a seguir para los trámites que usted realiza?

SI

NO

5 ¿Coloque en orden de importancia, lo que usted preferiría al momento de realizar algún pedido o trámite a la Presidencia?

Calidad ( ) Rapidez en la atención ( ) Trato Cordial ( )

Información oportuna ( ) Espacio para espera ( )

6 En orden de importancia señale lo que usted prefiere al momento de realizar algún pedido o trámite a la Casa de la Cultura Ecuatoriana

Calidad ( ) Rapidez en la atención ( ) Trato Cordial ( )

Información oportuna ( ) Espacio para espera ( )

7 ¿En qué aspectos quisiera que mejore la atención al cliente?

- 7.1 Tiempo de atención
- 7.2 Tiempo de entrega de documentos
- 7.3 Trato con la gente
- 7.4 Información sobre requisitos

### Anexo N° 3. NOMINA DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CCENT

DISTRIBUTIVO DE SUELDOS AÑO 2013					
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	AREA O DEPENDENCIA	CARGO O DENOMINACION	REMUNERACION	GRADO OCUPACIONAL
1.-	ALVAREZ GAVILANES BEATRIZ MAGDALENA	BIBLIOTECA	SERVIDOR PUBLICO 6	1412	12
2.-	ZURITA BARONA HADA ELIZA	SECRETARÍA	SERVIDOR PUBLICO 5	1212	11
3.-	LOZADA VILLACRÉS MARÍA DE LOURDES	TESORERÍA	SERVIDOR PUBLICO 5	1212	11
4.-	CALDERON REAL FAUSTO GIOVANNY	CONSERJE	SERVIDOR PUBLICO 2	901	8
5.-	CALVACHE ALARCON CARLOS GERMAN	PRESIDENCIA	PRESIDENTE	2783	3
6.-	ARROYO ALVAREZ FANNY BEATRIZ	TESORERÍA	SERVIDOR PUBLICO 4	1086	10
7.-	MOLINA GÓMEZ MARTHA CECILIA	MUSEO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	585	3

MINISTERIO DE FINANZAS



Lic. Carlos German Calvache Alarcon

**PRESIDENTE**



Ing. Hada Eliza Zurita Barona

**SECRETARIA**



Dra. Beatriz Magdalena Alvarez Gavilanes

**BIBLIOTECARIA**



Ing. Maria de Lourdes Lozada Villacres

**CONTADORA**



Ing. Fanny Beatriz Arrollo Álvarez

**AUXILIAR CONTABLE**



Lic. Martha Cecilia Molina Gómez

**MUSEO**



Sr. Fausto Geovanny Calderon Real

**CONSERJE**

#### **Anexo N° 4.Los usuarios que se atiende en la CCENT**

Son alrededor de 150 personas semanales y 200 personas por cada acto que realiza la CCENT se realizan 2 actos por semana.

El Directorio de la CCENT está conformado por 8 vocales principales, 4 principales. 4 suplentes

#### **Anexo N° 5.PRINCIPALES**

Lic. Germán Calvache Alarcón (**PRESIDENTE**)

Lic. Galo Chávez

Dr. Ruth Cobo

Sr. Edwin Naranjo

#### **Anexo N° 6.SUPLENTES**

Ing. Jorge Jaramillo

Dra. Graciela Ruiz

Dr. José Luis Espinoza

Lic. Gerardo Coca

#### **Anexo N° 7.Directorío Extensión Baños de Agua Santa de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua**

Director Luis Altuna Pico, Juan Manuel Valencia, Secretario; Jorge Guadalupe, Tesorero, Vocales: Alegría Mejía, Marcela Barragán y Carlos Olivo.

**Anexo N° 8. Directorio de la parroquia Salasaka de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua.**

Director Franklin Bernardo Caballero Jèrez, Francisca Pilla Chango, Secretaria; Wilma Jèrez Masaquiza, Tesorera, Vocales: Lucio Mario Masaquiza, Rodrigo Masaquiza Chango y Pedro Caisabanda Masaquiza.

**Anexo N° 9. DIRECTORIO DE LA EXTENSIÓN QUERO DE LA CASA DE LA CULTURA DE TUNGURAHUA.**

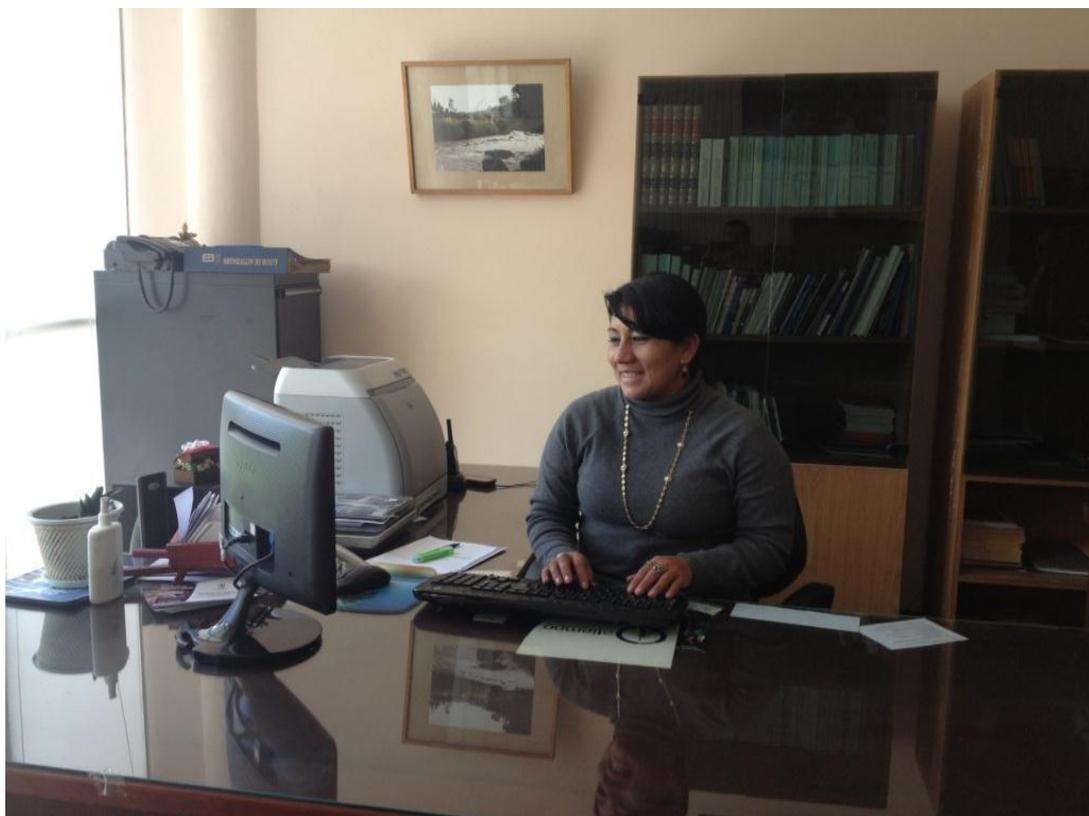
**Directorio:** Director - Aníbal Napoleón Navarrete, Secretario - Vicente Misael Rosero Núñez, Tesorero - Luis Gabriel Benítez Robalino, Vocales: Guadalupe Gavilánez Zúñiga y Edwin Rosero, Secciones: Livino Freire, Comunicación; Leonardo Freire, Artes Plásticas, Homero Vargas, Ecología; Julio Enríquez, Literatura, Edgar Molina, Ciencias Sociales, Janeth Guerrero, Canto.

**6a. Protocolo sesión solemne incorporación de miembros**



7

**b. Elaboración de documentos para trámites internos**



**c. Atención al público**



**d. Inscripciones para Talleres**



e. Archivo de documentos de Secretaría



**f. Informativo actividades institución**



**g. Atención Central telefónica**



**h. Archivo Álbum de actividades y de fotografías.**



**i . Elaboración de la agenda del Señor Licenciado Germán Calvache Director de la C.CE.N.T**



**j. Elaboración de la agenda del Señor Licenciado Germán Calvache Director de la C.CE.N.T**



## Anexo N° 10. Naturaleza bjetivos de la entidad

Suplemento -- Registro Oficial N° 465 -- Viernes 19 de Noviembre del 2004 -- 9

- c) Un vocal nombrado anualmente por el Ministro de Educación y Cultura.

Art. 9.- Son deberes y atribuciones del Comité Ejecutivo:

- a) Preparar los planes y programas anuales de desarrollo cultural nacional, de acuerdo con las políticas fijadas por el Ministerio de Educación y Cultura, y las prioridades del gasto público establecidas en esta materia por el Consejo Nacional de Cultura y presentarlos a dicho Consejo;
- b) Evaluar el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo cultural;
- c) Ejecutar las decisiones emanadas del Consejo Nacional y presentar los informes que éste solicite;
- d) Formular la agenda de las sesiones del Consejo Nacional;
- e) Preparar anualmente el plan de empleo de los recursos del Fondo Nacional de Cultura;
- f) Aprobar la concesión de préstamos del Fondo Nacional de Cultura, previo informe de la Comisión Calificadora, la que estará integrada de acuerdo con el reglamento de esta Ley;
- g) Presentar, anualmente, al Consejo Nacional de Cultura un informe sobre el funcionamiento y operaciones del Fondo Nacional de Cultura; y,
- h) Cumplir con los demás establecidos por la ley y los reglamentos.

Art. 10.- Para cumplir con la atribución establecida en la letra a) del artículo anterior, el Comité Ejecutivo solicitará los respectivos planes y programas a las instituciones de cultura que reciben recursos del Estado, las que están obligadas a presentarlos hasta el 31 de enero de cada año. Su omisión acarreará la pérdida de las asignaciones fiscales correspondientes, para cuyo efecto el Comité Ejecutivo oficiará al Ministerio de Economía y Finanzas.

Art. 11.- El Secretario del Consejo Nacional lo será del Comité Ejecutivo.

Art. 12.- El Comité Ejecutivo se reunirá, una vez cada treinta días, o cuando fuere convocado por su Presidente.

### Título V

## LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA

### Capítulo I

#### NATURALEZA Y OBJETIVOS

Art. 13.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" es una entidad de derecho público con personería jurídica, patrimonio, fondos propios y autonomía económica y administrativa.

Art. 14.- La Casa de la Cultura, sin perjuicio de su autonomía, coordinará sus actividades y programas con el Consejo Nacional de Cultura.

Art. 15.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana no hará discriminación de ninguna clase, en el cumplimiento de sus deberes específicos.

Art.16.- Suprímese tanto el establecimiento de censuras sobre las programaciones, espectáculos o publicaciones de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, como la intervención de las municipalidades u otras entidades u organismos, para la fijación de tarifas o precios de los boletos de entrada a dichos espectáculos o programaciones.

Art. 17.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana tendrá las siguientes finalidades:

- a) Fomentar y orientar el desarrollo de la cultura nacional y difundir los valores de la cultura universal;
- b) Extender los beneficios de la cultura hacia las clases populares;
- c) Difundir los valores de la cultura ecuatoriana en el ámbito internacional;
- d) Crear centros especializados de educación artística, procurando que su beneficio se extienda principalmente a los sectores populares;
- e) Estimular la difusión del conocimiento científico y tecnológico, con el fin de promover el desarrollo y crecimiento de nuestro potencial económico para el mejoramiento de las condiciones de vida del pueblo ecuatoriano;
- f) Organizar certámenes e instituir estímulos y distinciones, a fin de fomentar la creación artística y la investigación científica y tecnológica en todos sus ámbitos;
- g) Precaucelar la identidad cultural ecuatoriana, supervisando los programas y espectáculos culturales y artísticos, así como la publicidad utilizada en nuestro medio, en coordinación con los Ministerios de Educación y Cultura y de Salud Pública; y,
- h) Las demás asignadas por la ley y los reglamentos.

### Capítulo II

#### MIEMBROS, ORGANISMOS Y AUTORIDADES

Art. 18.- Podrá ser miembro de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", toda persona cuya obra de creación o investigación en el campo de las ciencias, de las letras, de las artes o de la tecnología constituya un aporte valioso a la cultura nacional. Se podrán elegir miembros honorarios a personas ecuatorianas o extranjeras que, por sus valiosos servicios a la cultura, se hicieren acreedores a esta distinción.

Los miembros serán designados de acuerdo con el procedimiento previsto en el Estatuto Orgánico correspondiente.

Art. 19.- El gobierno de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" será ejercido por los siguientes organismos y autoridades:

- a) La Junta Plenaria;
- b) El Consejo Ejecutivo;
- c) El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- d) La Asamblea General de cada uno de los núcleos provinciales; y,
- e) Los presidentes de los núcleos.

**Art. 20.-** La Junta Plenaria estará integrada por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y por los presidentes de cada uno de los núcleos o de quienes hagan sus veces. Actuará como Secretario de la Junta Plenaria, el Secretario General de la Institución, o el secretario del núcleo en cuya sede tenga lugar la reunión.

**Art. 21.-** Son atribuciones de la Junta Plenaria:

- a) Elegir a los vocales del Consejo Ejecutivo, al presidente, a su subrogante y al Secretario General de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión";
- b) Expedir el Estatuto Orgánico, los reglamentos internos de la Institución y de cada uno de los núcleos y sus reformas;
- c) Aprobar la política cultural de la Institución y los programas anuales de la Matriz y de los núcleos los que serán remitidos al Consejo Nacional de Cultura, el cual los coordinará;
- d) Evaluar anualmente el cumplimiento de los programas de la Institución; y,
- e) Las demás que le asignen la ley y los reglamentos.

La Junta Plenaria sesionará semestralmente de manera ordinaria y extraordinaria cuando lo convocare el Presidente de la Institución por su iniciativa o a solicitud, de por lo menos, tres núcleos. La Junta Plenaria podrá reunirse en la sede de cualquiera de los núcleos.

**Art. 22.-** El Consejo Ejecutivo funcionará en Quito y estará compuesto por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", y por seis miembros elegidos de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Institución. Se elegirá un suplente por cada uno de los miembros principales. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos.

**Art. 23.-** Son deberes y atribuciones del Consejo Ejecutivo:

- a) Adoptar las decisiones necesarias para facilitar la ejecución plena de los programas anuales de la Matriz y de los núcleos;
- b) Conocer y aprobar la proforma presupuestaria de la entidad; y,
- c) Las demás que le asignen la ley y los reglamentos.

**Art. 24.-** El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", que será también Presidente de la Matriz, es el representante legal de la

Institución y la máxima autoridad ejecutiva de la misma. Durará cuatro años en sus funciones y no podrá ser reelegido sino después de un período.

Sus atribuciones y deberes son:

- a) Dirigir la política cultural de la Institución;
- b) Responder de la ejecución, control y evaluación periódica de los programas de trabajo;
- c) Coordinar las actividades de los núcleos provinciales de la Casa de la Cultura;
- d) Elevar un informe anual de sus labores a la Junta Plenaria;
- e) Nombrar a los directores ejecutivos de los sistemas desconcentrados de administración;
- f) Organizar, de acuerdo con las secciones de la Matriz, certámenes, exposiciones y otras actividades;
- g) Promover las actividades artísticas e impulsar la investigación científica y tecnológica, mediante la creación de grupos especializados;
- h) Disponer de los fondos de la Matriz hasta por el monto que determinará el respectivo Estatuto Orgánico;
- i) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la Matriz, y concederles los permisos y licencias correspondientes de acuerdo con la ley; y,
- j) Los demás establecidos en la ley, el estatuto y los reglamentos.

**Art. 25.-** En la Casa de la Cultura Ecuatoriana habrá dos sistemas de administración desconcentrados que dependerán directamente del Presidente y se encargarán, el uno del manejo de los teatros y el otro del fondo editorial de la Entidad.

Cada uno de los sistemas tendrá un Director Ejecutivo, nombrado por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

En la estructura orgánica de la Casa de la Cultura Ecuatoriana se dotará a los sistemas desconcentrados de administración de la suficiente agilidad que permita su manejo de las áreas a ellos encomendadas.

Dentro del presupuesto especial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, se asignarán recursos suficientes para que los sistemas desconcentrados funcionen con la debida independencia. Estos recursos serán manejados por los directores de dichos sistemas a través de cuentas especiales, que se abrirán para el efecto en el Banco Central del Ecuador.

A estas cuentas ingresarán todos los recursos financieros que produzca su funcionamiento.

**Art. 26.-** En caso de falta temporal del Presidente lo reemplazará su subrogante. Cuando la falta fuere definitiva, la Junta Plenaria procederá a elegir al Presidente, por el tiempo restante del período establecido por esta Ley.

- a) La Junta Plenaria;
- b) El Consejo Ejecutivo;
- c) El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- d) La Asamblea General de cada uno de los núcleos provinciales; y,
- e) Los presidentes de los núcleos.

**Art. 20.-** La Junta Plenaria estará integrada por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y por los presidentes de cada uno de los núcleos o de quienes hagan sus veces. Actuará como Secretario de la Junta Plenaria, el Secretario General de la Institución, o el secretario del núcleo en cuya sede tenga lugar la reunión.

**Art. 21.-** Son atribuciones de la Junta Plenaria:

- a) Elegir a los vocales del Consejo Ejecutivo, al presidente, a su subrogante y al Secretario General de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión";
- b) Expedir el Estatuto Orgánico, los reglamentos internos de la Institución y de cada uno de los núcleos y sus reformas;
- c) Aprobar la política cultural de la Institución y los programas anuales de la Matriz y de los núcleos los que serán remitidos al Consejo Nacional de Cultura, el cual los coordinará;
- d) Evaluar anualmente el cumplimiento de los programas de la Institución; y,
- e) Las demás que le asignen la ley y los reglamentos.

La Junta Plenaria sesionará semestralmente de manera ordinaria y extraordinaria cuando lo convocare el Presidente de la Institución por su iniciativa o a solicitud, de por lo menos, tres núcleos. La Junta Plenaria podrá reunirse en la sede de cualquiera de los núcleos.

**Art. 22.-** El Consejo Ejecutivo funcionará en Quito y estará compuesto por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", y por seis miembros elegidos de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Institución. Se elegirá un suplente por cada uno de los miembros principales. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos.

**Art. 23.-** Son deberes y atribuciones del Consejo Ejecutivo:

- a) Adoptar las decisiones necesarias para facilitar la ejecución plena de los programas anuales de la Matriz y de los núcleos;
- b) Conocer y aprobar la proforma presupuestaria de la entidad; y,
- c) Las demás que le asignen la ley y los reglamentos.

**Art. 24.-** El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", que será también Presidente de la Matriz, es el representante legal de la

Institución y la máxima autoridad ejecutiva de la misma. Durará cuatro años en sus funciones y no podrá ser reelegido sino después de un período.

Sus atribuciones y deberes son:

- a) Dirigir la política cultural de la Institución;
- b) Responder de la ejecución, control y evaluación periódica de los programas de trabajo;
- c) Coordinar las actividades de los núcleos provinciales de la Casa de la Cultura;
- d) Elevar un informe anual de sus labores a la Junta Plenaria;
- e) Nombrar a los directores ejecutivos de los sistemas desconcentrados de administración;
- f) Organizar, de acuerdo con las secciones de la Matriz, certámenes, exposiciones y otras actividades;
- g) Promover las actividades artísticas e impulsar la investigación científica y tecnológica, mediante la creación de grupos especializados;
- h) Disponer de los fondos de la Matriz hasta por el monto que determinará el respectivo Estatuto Orgánico;
- i) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la Matriz, y concederles los permisos y licencias correspondientes de acuerdo con la ley; y,
- j) Los demás establecidos en la ley, el estatuto y los reglamentos.

**Art. 25.-** En la Casa de la Cultura Ecuatoriana habrá dos sistemas de administración desconcentrados que dependerán directamente del Presidente y se encargarán, el uno del manejo de los teatros y el otro del fondo editorial de la Entidad.

Cada uno de los sistemas tendrá un Director Ejecutivo, nombrado por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

En la estructura orgánica de la Casa de la Cultura Ecuatoriana se dotará a los sistemas desconcentrados de administración de la suficiente agilidad que permita su manejo de las áreas a ellos encomendadas.

Dentro del presupuesto especial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, se asignarán recursos suficientes para que los sistemas desconcentrados funcionen con la debida independencia. Estos recursos serán manejados por los directores de dichos sistemas a través de cuentas especiales, que se abrirán para el efecto en el Banco Central del Ecuador.

A estas cuentas ingresarán todos los recursos financieros que produzca su funcionamiento.

**Art. 26.-** En caso de falta temporal del Presidente lo reemplazará su subrogante. Cuando la falta fuere definitiva, la Junta Plenaria procederá a elegir al Presidente, por el tiempo restante del período establecido por esta Ley.

**Art. 27.-** En cada capital de provincia, excepto en la de Pichincha, habrá un núcleo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", que contará con un Presidente y un Directorio integrado por cuatro vocales y sus respectivos suplentes.

Dentro del presupuesto especial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana se asignarán recursos suficientes para el funcionamiento de los núcleos. Estos recursos serán manejados por los presidentes de los núcleos a través de cuentas propias que se abrirán para el efecto en el Banco Central del Ecuador o cualquiera de sus sucursales.

**Art. 28.-** El Presidente y los vocales de cada núcleo serán elegidos por la Asamblea General de todos los miembros de la Casa de la Cultura Ecuatoriana de cada provincia y de entre sus integrantes. Durarán cuatro años en sus funciones. El Presidente no podrá ser reelegido sino después de un período. En ausencia del Presidente del núcleo lo reemplazará el Primer Vocal del Directorio.

**Art. 29.-** La organización y funcionamiento de la Matriz y de los núcleos así como los deberes y atribuciones de su Asamblea General, Directorio y Presidente, se establecerán en el Estatuto Orgánico de la Casa de la Cultura.

**Art. 30.-** Cada núcleo elaborará el proyecto de su reglamento interno a base de los lineamientos establecidos en la ley y el Estatuto Orgánico. Será sometido a consideración y aprobación de la Junta Plenaria.

**Art. 31.-** Tanto en la Matriz como en los núcleos se establecerán las sesiones académicas que prevea el Estatuto Orgánico. La organización de las mismas se regularán por el reglamento interno correspondiente.

**Art. 32.-** Los presidentes de los núcleos, los directores de los sistemas desconcentrados de administración, tendrán facultad de nombrar y remover al personal a su cargo siempre que sean de libre remoción de conformidad con las leyes laborales vigentes en el país, así como autorizar gastos y suscribir contratos hasta por el monto que les fije la Junta Plenaria.

Serán los encargados de preparar los planes, programas, proyectos y presupuestos para el funcionamiento de los núcleos y dependencias a su cargo; los mismos que deberán ser aprobados por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

**Art. 33.-** La Casa de la Cultura Ecuatoriana podrá colaborar con núcleos culturales establecidos por ecuatorianos residentes en el extranjero.

### Capítulo III

#### REGIMEN ECONOMICO FINANCIERO

**Art. 34.-** Constituyen patrimonio de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", todos los bienes inmuebles, muebles, acciones, derechos, colecciones y demás activos que sean de su propiedad.

**Art. 35.-** Asignase en favor de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y de los núcleos provinciales el 2% del monto al que alcancen los ingresos

anuales de las autoridades portuarias que operan en el país, de conformidad con la Ley del Régimen Administrativo Portuario Nacional, y de las que se crearen posteriormente, de acuerdo con la misma Ley.

Los valores correspondientes constarán en los presupuestos especiales de las autoridades portuarias. El Banco Central del Ecuador retendrá de los fondos de las autoridades portuarias, las alícuotas mensuales correspondientes y los depositará en la cuenta especial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

El egreso que hagan las autoridades portuarias les será compensado mediante el reajuste del sistema tarifario portuario nacional de acuerdo a las normas del Consejo Nacional de Marina Mercante y Puertos.

Los recursos que se obtengan serán distribuidos equitativamente en favor de la Matriz y los diferentes núcleos del país.

**Art. 36.-** Los ingresos que por todo concepto tenga la Casa de la Cultura Ecuatoriana, serán depositados en el Banco Central del Ecuador en la cuenta que mantengan la Matriz, los núcleos o los sistemas desconcentrados de administración, según sea el caso. Esos fondos se manejarán conforme a lo establecido en el reglamento respectivo.

**Art. 37.-** La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" tendrá un presupuesto especial anual. La mayor parte del presupuesto deberá destinarse a programas de índole popular.

Se destinará por lo menos el cuarenta por ciento del presupuesto a inversiones y proyectos culturales específicos; por ningún concepto se reformará el presupuesto de inversión de dichos proyectos, destinándolos a gastos de operación.

La proforma presupuestaria será formulada por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana y sometida a la aprobación del Consejo Ejecutivo, antes de ser enviada a la aprobación del Congreso Nacional.

Las reformas al presupuesto anual de la Casa de la Cultura Ecuatoriana serán aprobadas por el Consejo Ejecutivo a petición del Presidente del Organismo.

**Art. 38.-** La Casa de la Cultura Ecuatoriana gozará de exoneración de todos los tributos o impuestos fiscales especiales y adicionales, excepto del Impuesto al Valor Agregado, respecto a los actos y contratos que corresponde a su gestión. También estará exonerada del pago de derechos arancelarios y consulares aplicables a la importación de equipos, papel, cartulinas, maquinaria instrumentos musicales, películas, cuadros, escultura repuestos para sus equipos y maquinarias, insumos propios para la producción de libros y vehículos para la ejecución de programas de difusión cultural, siempre que estén destinados, exclusivamente, para su uso y el cumplimiento de sus objetivos.

La Casa de la Cultura Ecuatoriana y sus núcleos estarán exonerados, además, del pago de los impuestos, que grav la presentación de espectáculos públicos, cuando se trate única y exclusivamente de artistas ecuatorianos y éstos se

organizados por la entidad como empresario directo, o se realicen bajo su patrocinio en sus propios locales o instalaciones.

**Art. 39.-** Las contrataciones que efectúe la Casa de la Cultura Ecuatoriana para la ejecución o adquisición de obras literarias, artísticas o científicas, y para la promoción y presentación de espectáculos artísticos y eventos culturales o científicos, no se someterán a las normas generales de la contratación pública, sino a las que consten en el reglamento respectivo, salvo el caso que excedan el límite de gasto establecido en el número 16 del Art. 31 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y en relación a los artículos 4 y 60 de la Ley de Contratación Pública y literal f) del Art. 3 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado.

**Art. 40.-** La Casa de la Cultura Ecuatoriana continuará percibiendo las asignaciones que consten en el Presupuesto General del Estado y de otros fondos fiscales.

**Art. 41.-** La Casa de la Cultura Ecuatoriana podrá, por decisión de la Junta Plenaria, promover, conformar corporaciones y fundaciones para el desarrollo de la cultura, de acuerdo a las normas vigentes.

**Art. 42.-** El personal de auditoría interna será nombrado, removido o trasladado por el Contralor General del Estado, sujetándose en todo a lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

#### Título VI

##### EL INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL

**Art. 43.-** El Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, en cuanto a su organización, financiamiento, deberes y atribuciones se regirá por los preceptos contenidos en la Ley de Patrimonio Cultural y su reglamento.

#### Título VII

##### OTRAS INSTITUCIONES QUE REALIZAN ACTIVIDADES CULTURALES

**Art. 44.-** Además de las entidades y organismos expresamente mencionados en la presente Ley, forman parte del Sistema Institucional de la Cultura Ecuatoriana, las personas jurídicas y los organismos del sector público o del privado que tienen como finalidad específica la promoción de la cultura, y también aquellos que, no teniendo esa finalidad, realizan actividades de carácter cultural.

**Art. 45.-** Los organismos del sector público o del privado, que reciban asignaciones fiscales, se sujetarán en su acción cultural a la política general formulada por el Consejo Nacional de Cultura.

Las instituciones privadas concordarán sus actividades, en lo posible, con los principios de la política cultural nacional.

**Art. 46.-** La creación de nuevas instituciones del sector público, cuya finalidad primordial sea la actividad cultural será consultada, previamente, con el Consejo Nacional de Cultura. El informe no tendrá carácter obligatorio.

#### Título VIII

##### FONDO NACIONAL DE LA CULTURA

**Art. 47.-** Créase el Fondo Nacional de la Cultura (FONCULTURA), para financiar la ejecución de proyectos culturales de interés nacional o regional, debidamente calificados por el Consejo Nacional de Cultura, a través de su Comité Ejecutivo.

El Banco del Estado, será el depositario de los recursos del Fondo Nacional de la Cultura, los administrará mediante inversiones a corto plazo, los mantendrá a disposición del Consejo Nacional de Cultura y además se encargará de su recuperación.

Para los efectos previstos en el inciso anterior se celebrará un Convenio entre el Consejo Nacional de Cultura y el Banco del Estado.

**Art. 48.-** Los objetivos del Fondo Nacional de Cultura, serán los siguientes:

- a) Otorgar créditos para fines culturales de acuerdo al lineamiento señalado por el artículo primero de esta Ley y con los requisitos del artículo anterior. La tasa de interés que se cobrará por estos préstamos será la que señale el Directorio del Banco Central del Ecuador; y,
- b) Coordinar las inversiones financieras nacionales o internacionales destinadas a impulsar programas de desarrollo cultural.

**Art. 49.-** Exonéranse de todo tipo de impuestos, tasas y contribuciones fiscales y municipales a los créditos que conceda el Fondo Nacional de la Cultura, FONCULTURA, con arreglo al artículo precedente.

**Art. 50.-** El Fondo Nacional de la Cultura estará formado por los siguientes recursos:

- a) El quince por ciento (15%) del Presupuesto anual que el Banco Central destine a los programas de cultura en general;
- b) El cinco por ciento (5%) de las utilidades anuales del Banco del Estado;
- c) Las asignaciones que consten en el Presupuesto del Estado;
- d) Las donaciones o legados hechos por personas naturales o jurídicas;
- e) Las rentas producidas por sus bienes; y,
- f) Los recursos que obtuviere de otras fuentes.

**Artículo Final.-** Derógase la Ley Nacional de la Cultura, codificada mediante Acuerdo Ministerial No. 5489, publicada en el Registro Oficial No. 647, del 26 de septiembre de 1974, y las reformas contenidas en el Decreto Supremo No. 3166, publicado en el Registro Oficial No. 762 del 30 de enero de 1979, así como todas las demás disposiciones legales y reglamentarias que se opongan a la presente Ley.

Esta Ley, sus reformas y derogatorias, entrará en vigencia desde las respectivas fechas de las publicaciones en el Registro Oficial.

En adelante citese la nueva numeración.

Esta Codificación fue elaborada por la Comisión de Legislación y Codificación, de acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del Art. 139 de la Constitución Política de la República.

Cumplidos los presupuestos del Art. 160 de la Constitución Política de la República, publíquese en el Registro Oficial.

Quito, 21 de octubre del 2004.

f.) Dr. Ramón Rodríguez Noboa, Presidente.

f.) Dr. Carlos Duque Carrera, Vicepresidente.

f.) Dr. Carlos Serrano Aguilar, Vocal.

f.) Dr. Jacinto Loaiza Mateus, Vocal.

f.) Dr. José Chalco Quezada, Vocal.

f.) Dr. Italo Ordóñez Vásquez, Vocal.

f.) Dr. José Vásquez Castro., Vocal.

**CERTIFICO:**

f.) Dr. Pablo Pazmiño Vinueza, Secretario de la Comisión de Legislación y Codificación (E).

**FUENTES DE LA CODIFICACION DE LA LEY DE CULTURA**

- 1.- Constitución Política de la República, publicada en el Registro Oficial No. 1 del 11 de agosto de 1998.
- 2.- Decreto Supremo 3166, publicado en el Registro Oficial No. 762 del 30 de enero de 1979.
- 3.- Ley 181, publicada en el Registro Oficial No. 805 de 10 de agosto de 1984.
- 4.- Ley de Régimen Tributario Interno, Ley 56, publicada en el Registro Oficial No. 341 del 22 de diciembre de 1989.
- 5.- Ley 113, publicada en el Registro Oficial No. 61 del 28 de enero de 1991.
- 6.- Decreto Ley 02, publicado en el Suplemento de Registro Oficial No. 930 del 7 de mayo de 1992.
- 7.- Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, Ley 50, publicada en el Registro Oficial No. 349 del 31 de diciembre de 1993.
- 8.- Ley 98-12, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 20 del 7 de septiembre de 1993.
- 9.- Ley Orgánica de Aduanas, Codificación, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 217 del 26 de noviembre del 2003.
- 10.- Decreto Ejecutivo No. 1372, publicado en el Registro Oficial N° 278 del 20 de febrero del 2004.

**CONCORDANCIAS DE LA CODIFICACION DE LA LEY DE CULTURA**

VIGENTE	CODIFICADO	VIGENTE	CODIFICADO	VIGENTE	CODIFICADO
1	1	19	21	-	39
2	2	20	22	-	40
3	3	21	23	-	41
4	4	22	24	-	42
5	5	-	25	31	43
6	6	23	26	32	44
7	7	24	27	33	45
8	8	25	28	34	46
9	9	26	29	35	47
10	10	27	30	36	48
11	11	28	31	37	49
12	12	-	32	38	50
13	13	-	35	D.T. 1	-
-	14	29	-	D.T. 2	-
14	15	30	-	D.T. 3	-
-	16	-	34	D.T. 4	-
15	17	-	35	D.T. 5	-
16	18	-	36	Art. F.	Art. F.
17	19	-	37		
18	20	-	38		

LEY ORGANICA DE LA CASA  
DE LA CULTURA ECUATORIANA  
"BENJAMIN CARRION"

CAPITULO I

NATURALEZA JURIDICA, AUTONOMIA  
Y FINES

Art. 1.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" es una persona jurídica de derecho público, con autonomía económica y administrativa, que se regirá por esta Ley, su estatuto orgánico y su reglamento.

Art. 2.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" tiene su sede matriz en la ciudad de Quito, contando además con núcleos provinciales; su representante legal es el Presidente Nacional, quien podrá ejercerla por sí mismo o a través de mandatarios, con sujeción a la ley.

Art. 3.- La presente Ley, tiene por objeto coadyuvar al desarrollo de los derechos culturales y principios programáticos, enmarcados en la política pública cultural del Estado ecuatoriano. La Casa de la Cultura Ecuatoriana tendrá las siguientes finalidades:

- a) Orientar el desarrollo de la cultura nacional y universal, estimular su conocimiento y difundir los valores de la cultura ecuatoriana en el ámbito nacional e internacional;
- b) Integrar a las diversas culturas del país, en condiciones de igualdad, mediante programas e iniciativas culturales, para consolidar y fortalecer la identidad de la nación ecuatoriana;
- c) Fortalecer, ampliar e impulsar el pensamiento, el arte y la investigación científica, a fin de promover y difundir la riqueza y diversidad cultural del país;

- d) Rescatar y precautelar la identidad cultural ecuatoriana, preservando sus valores;
- e) Participar en la supervisión de la publicidad y programas a través de los medios de comunicación, así como en espectáculos artísticos, en coordinación con las autoridades e instituciones culturales y educativas del país;
- f) Defender y conformar el patrimonio histórico y cultural del Ecuador;
- g) Promover eventos, dentro de su ámbito, que difundan la actividad cultural;
- h) Organizar centros especializados de educación cultural, científica y artística;
- i) Conformar corporaciones y fundaciones para el desarrollo de la cultura;
- j) Promover la creación de núcleos y extensiones culturales en el país, y aprobar y cooperar con los instituidos por ecuatorianos residentes en el extranjero;
- k) Auspiciar la formación y especialización académica de quienes se destacaren en el cultivo de las ciencias, las artes y la cultura en general; y,
- l) Las demás asignadas por la ley.

CAPITULO II

DEL GOBIERNO Y ORGANOS DE GESTION  
SECCION 1ª  
DE LA JUNTA PLENARIA

Art. 4.- La Junta Plenaria estará integrada por el Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y por los presidentes de cada uno de los núcleos provinciales o quienes hagan sus veces. Actuará como Secretario de la Junta Plenaria el Secretario General de la institución.

Art. 5.- Corresponde a la Junta Plenaria:

es de la Asamblea General serán en el estatuto orgánico, correspondencia de presidente del núcleo y de del directorio.

rectorio durará cuatro años en sus ones y podrá ser reelegido por una vez. uso de ausencia temporal o definitiva residente, le reemplazará el primer

rectorio elaborará y aprobará los programas y proyectos del respectivo o provincial y secciones académicas cargo, siguiendo los lineamientos de Ley, la política cultural y los programas aprobados por la Junta Plenaria.

ciones del Directorio serán las establecidas en el estatuto orgánico y reglamentos. Sesiones ordinariamente una vez al mes y, extraordinariamente, cuando lo convoque el presidente, a iniciativa o a solicitud de al menos dos

secretario del núcleo provincial actuará vez como secretario de la asamblea y directorio. En ausencia temporal de se encargara a un funcionario, de conformidad con lo prescrito en el estatuto orgánico respectivo. El secretario actuará únicamente con voz.

responderá al presidente ejercer la representación legal en el ámbito provincial y ejecutar los programas del núcleo a su cargo, autorizar gastos y emitir contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios, de acuerdo con las normas legales respectivas y ejercer la administración tributaria y de personal de su respectiva jurisdicción.

8

Art. 18.- El proyecto de reglamento interno será elaborado por cada núcleo provincial en base de los lineamientos establecidos en esta Ley y el estatuto orgánico, el mismo que será sometido a consideración y aprobación de la Junta Plenaria.

#### SECCION 5ª DE LAS SECCIONES ACADEMICAS

Art. 19.- Tanto la matriz como los núcleos provinciales establecerán las secciones académicas que prevea el estatuto orgánico. La organización de las mismas se regularán por el reglamento interno correspondiente, teniendo las funciones especiales de fomentar el desarrollo de las actividades culturales, artísticas y científicas.

Las secciones académicas coordinarán sus acciones a fin de preparar políticas culturales específicas en cada área, las mismas que serán sometidas a conocimiento y aprobación del Consejo Ejecutivo en la matriz o en el directorio, respectivamente.

#### SECCION 6ª DE LOS NUCLEOS EN EL EXTERIOR

Art. 20.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana promoverá y aprobará la creación de núcleos en el exterior, con el propósito de que los migrantes ecuatorianos mantengan vigentes los valores culturales del país y los difundan en el ámbito internacional, para lo cual se sujetará a los tratados y convenios internacionales suscritos por el Estado ecuatoriano.

Los principios básicos, organización y más estipulaciones para la conformación de los núcleos en el exterior, constarán en el reglamento general.

9

**CAPITULO III  
DEL REGIMEN  
ECONOMICO-FINANCIERO**

Art. 21.- Constituyen patrimonio de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", todos los bienes inmuebles, muebles, acciones, derechos, colecciones, los demás activos que sean de su propiedad y los que se adquieran en el futuro a cualquier modo y título.

Art. 22.- Los ingresos que forman parte del presupuesto de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, son los siguientes:

- a) Las asignaciones que consten anualmente en el Presupuesto General del Estado;
- b) La participación del dos por ciento del ingreso anual bruto de las autoridades portuarias que operan en el país o sus concesionarias, de conformidad con la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional y de las que se crearen posteriormente;
- c) Los fondos provenientes de la autogestión o administración de los bienes y servicios prestados por la institución;
- d) Los valores que se obtengan para proyectos de inversión, infraestructura o programas culturales específicos, bien a través de organismos internacionales, créditos internos o externos; los que provengan de la coordinación de las inversiones financieras nacionales o internacionales destinadas a impulsar programas de desarrollo cultural con base a lo que disponga el Consejo Nacional de Cultura a través del Fondo Nacional de Cultura; los valores provenientes del Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural, según las decisiones de su Directorio; y, las donaciones que obtuviere, todo con sujeción a las leyes aplicables; y,
- e) Los demás que se establezcan en leyes y reglamentos.

10

Los ingresos institucionales, serán distribuidos porcional y equitativamente en los presupuestos anuales de la matriz y núcleos provinciales.

Todos los recursos que benefician a la Casa Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", transferidos automáticamente a la matriz y a provinciales, en alcúotas mensuales proporcional, dentro de los cinco primeros días de cada mes. La distribución de los recursos se efectuará todo en cuenta, la población de la matriz y del núcleo provincial, la infraestructura y las operaciones económicas, las mismas que deberán ser debidamente sustentadas y reglamentadas.

Los ingresos institucionales serán distribuidos en los presupuestos anuales de la matriz y núcleos provinciales.

Art. 23.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" tendrá un presupuesto anual. La mayor parte del presupuesto deberá destinarse a programas de índole popular.

Se destinará por lo menos el setenta por ciento del presupuesto a inversiones y proyectos culturales específicos; por ningún concepto se reformará el presupuesto de inversión de dichos proyectos destinándolos a gastos de operación.

La proforma presupuestaria será formulada por el Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana y sometida a la aprobación de la Junta Plenaria, antes de ser enviada para la aprobación del Congreso Nacional.

Las reformas al presupuesto anual de la Casa Cultura Ecuatoriana también serán aprobadas por la Junta Plenaria a petición del Presidente Nacional del Organismo.

Art. 24.- Los recursos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana serán depositados en el Banco Central del Ecuador u otra entidad financiera estatal, que los transferirá a las cuentas de la matriz y de

11

- e) Elaborar el Proyecto de Reglamento de esta Ley, de los sustitutivos y de sus reformas, y someterlos a consideración del Presidente de la República para su expedición;
- f) Dictar sus reglamentos internos y los del Comité Ejecutivo;
- g) Señalar la política financiera del Fondo Nacional de la Cultura;
- h) Establecer el porcentaje de las utilidades del Fondo Nacional de Cultura destinado a préstamos no reembolsables;
- i) Conocer y aprobar el informe anual del Fondo Nacional de Cultura;
- j) Aprobar el plan anual de empleo de los recursos del Fondo Nacional de la Cultura; y,
- k) Cumplir con las demás establecidas en la Ley y reglamentos.

Art. 7. - El Consejo Nacional de Cultura se reunirá por convocatoria del Ministro de Educación y Cultura en forma ordinaria o extraordinaria. Cuando lo soliciten, por lo menos, cuatro de sus miembros podrá reunirse también en forma extraordinaria. Las reuniones ordinarias se llevarán a cabo una vez por mes. Para que el Consejo pueda reunirse se requerirá la concurrencia de por lo menos cinco de sus miembros. Las deliberaciones se tomarán por simple mayoría de los asistentes. En caso de empate, el voto del Presidente hará definitivo.

CAPITULO II

Del Comité Ejecutivo

Art. 8. - El Consejo Nacional de Cultura tendrá un Comité Ejecutivo integrado de la siguiente manera:

- a) El Ministro de Relaciones Exteriores o su delegado;
- b) El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- c) Un Vocal nombrado anualmente por el Ministro de Educación y Cultura.

Art. 9. - Son deberes y atribuciones del Comité Ejecutivo:

- a) Preparar los planes y programas anuales de desarrollo cultural nacional, de acuerdo con las políticas fijadas por el Ministerio de Educación, y las prioridades del gasto público establecidas en esta materia por el Consejo Nacional de Cultura y presentarlo al dicho Consejo;
- b) Requirir el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo cultural;
- c) Ejecutar las decisiones emanadas del Consejo Nacional y presentar los informes que éste solicite;
- d) Formular la agenda de las sesiones del Consejo Nacional;
- e) Preparar anualmente el plan de empleo de los recursos del Fondo Nacional de la Cultura;
- f) Aprobar la concesión de préstamos del Fondo Nacional de la Cultura, previa informe de la Comisión de Crédito, en que conste un plan de inversión.

- g) con el Reglamento de esta Ley;
- h) Presentar, anualmente, al Consejo Nacional de Cultura un informe sobre el funcionamiento y operaciones del Fondo Nacional de la Cultura; y,
- i) Cumplir con los demás establecidos por la Ley y los reglamentos.

Art. 10. - Para cumplir con la atribución establecida en la letra a) del artículo anterior, el Comité Ejecutivo solicitará los respectivos planes y programas a las instituciones de cultura que reciben recursos del Estado, las que están obligadas a presentárselos hasta el 31 de enero de cada año. Su omisión acarreará la pérdida de las asignaciones fiscales correspondientes, para cuyo efecto el Comité Ejecutivo oficiará al Ministerio de Finanzas.

Art. 11. - El mismo Secretario del Consejo Nacional lo será del Comité Ejecutivo.

Art. 12. - El Comité Ejecutivo se reunirá, una vez cada treinta días, o cuando fuere convocado por su Presidente.

TITULO V

LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA

CAPITULO I

Naturaleza y Objetivos

Art. 13. - La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", es una entidad del Sector Público con personería jurídica, autonomía económica y administrativa. Su sede está en la ciudad de Quito.

Art. 14. - La Casa de la Cultura Ecuatoriana no tendrá discriminación de ninguna clase, en el cumplimiento de sus deberes específicos.

Art. 15. - La Casa de la Cultura Ecuatoriana tendrá las siguientes finalidades:

- a) Fomentar y orientar el desarrollo de la cultura nacional y difundir los valores de la cultura universal;
- b) Extender los beneficios de la cultura hacia las clases populares;
- c) Difundir los valores de la cultura ecuatoriana en el ámbito internacional;
- d) Crear centros de especializados de educación artística, procurando que su beneficio se extienda principalmente a los sectores populares;
- e) Estimular la difusión del conocimiento científico y tecnológico, con el fin de promover el desarrollo y crecimiento de nuestro potencial económico, para el mejoramiento de las condiciones de vida del pueblo ecuatoriano;
- f) Organizar certámenes e instituir galardones y distinciones, a fin de fomentar la creación artística y la investigación científica y tecnológica en todos sus ámbitos;
- g) Promover la identidad cultural ecuatoriana, supervisando los programas y espectáculos culturales y artísticos, así como la publicidad utilizada en estos ámbitos, en coordinación con los Ministerios de Educación y Cultura y de Salud Pública.

Para la Lic. Martha Valdivia

## CAPÍTULO II

### Miembros, Organismos y Autoridades

Art. 16. - Podrá ser miembro de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" toda persona cuya obra de creación o investigación en el campo de las ciencias, de las letras, de las artes o de la tecnología constituya un aporte valioso a la cultura nacional. Se podrán elegir miembros honorarios a personas ecuatorianas o extranjeras que, por sus valiosos servicios a la cultura, se hubieren merecido a esta distinción.

Los miembros serán designados de acuerdo con el procedimiento previsto en el Estatuto Orgánico correspondiente.

Art. 17. - El gobierno de la Casa de la Cultura Ecuatoriana será ejercido por los siguientes organismos y autoridades:

- a) La Junta Plenaria;
- b) El Consejo Ejecutivo;
- c) El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- d) La Asamblea General de cada uno de los Núcleos Provinciales; y,
- e) Los Presidentes de los Núcleos.

Art. 18. - La Junta Plenaria estará integrada por el Presidente de la Casa de la Cultura y por los Presidentes de cada uno de los Núcleos o de quienes tengan sus veces. Actuará como Secretario de la Junta Plenaria, el Secretario General de la Institución, o el Secretario del Núcleo en cuya sede tenga lugar la sesión.

Art. 19. - Son atribuciones de la Junta Plenaria:

- a) Elegir a los miembros del Consejo Ejecutivo, al Presidente, al su subrogante y al Secretario General de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión";

- b) Expedir el Estatuto Orgánico de la Institución, los reglamentos internos de cada uno de los Núcleos y sus reformas;

- c) Aprobar la política cultural de la Institución y los programas anuales de la Matriz y de los Núcleos los que serán remitidos al Consejo Nacional de Cultura, el cual los coordinará;

- d) Evaluar anualmente el cumplimiento de los programas de la Institución;

- e) Conocer y aprobar las proformas presupuestarias de la Matriz y de los Núcleos, elaboradas por sus respectivos directores y presentar ante los organismos pertinentes para su aprobación definitiva.

La mayor parte de estas proformas deberán designar o programar esfuerzos de índole popular; y,

- f) Las demás que le asignen los estatutos de la Entidad.

La Junta Plenaria sesionará semestralmente de manera ordinaria y extraordinaria cuando lo convocare el Presidente de la Institución por su iniciativa o

de los Núcleos.

Art. 20. - El Consejo Ejecutivo funcionará en Quito y estará compuesto por el Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y por seis miembros elegidos de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Institución. Se elevará su número por cada uno de los miembros principales. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos.

Art. 21. - Son deberes y atribuciones del Consejo Ejecutivo:

- a) Adoptar las decisiones necesarias para facilitar la ejecución plena de los programas anuales de la Matriz y de los Núcleos; y,

- b) Cumplir y hacer cumplir en su totalidad esta Ley, su Reglamento y el Estatuto Orgánico.

Art. 22. - El Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", que será también Presidente de la Junta, es el representante legal de la institución y la máxima autoridad ejecutiva de la misma. Durará cuatro años en sus funciones y no podrá ser reelegido sino después de un período.

Sus atribuciones y deberes son:

- a) Dirigir la política cultural de la Institución;
- b) Responder de la ejecución, control y evaluación periódica de los programas de trabajo;

- c) Coordinar las actividades de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura;

- d) Elevar un informe anual de sus labores a la Junta Plenaria;

- e) Organizar de acuerdo con los lineamientos de la Matriz actividades, conferencias y otras actividades;

- f) Promover las actividades científicas e impulsar la investigación científica y tecnológica, mediante la creación de grupos especializados;

- g) El primer día de los meses de la Matriz tendrá por el mes que determinará el respectivo Estado Anual;

- h) Rendir y rendir a los funcionarios y empleados de la Entidad, y convocar a los pasantes y becarios correspondientes de acuerdo con la Ley;

- i) Las demás establecidas en la Ley, el Estatuto y los reglamentos.

Art. 23. - En caso de falta temporal del Presidente lo reemplazará su subrogante. Cuando la falta fuere definitiva, la Junta Plenaria procederá a elegir al Presidente, por el tiempo restante del período establecido por esta Ley.

Art. 24. - En cada capital de provincia, excepto en la de Pichincha, habrá un Núcleo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" que contará con un Presidente y un Director o Intendente por cuatro vocales y sus respectivos suplentes.

Art. 25. - El Presidente y los vocales de cada Núcleo serán elegidos por la Asamblea General de todos

# REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1865011360001  
RAZON SOCIAL: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMIN CARRION NUCLE  
TUNGURAHUA

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE DE CONTRIBUYENTE: OTROS

REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: LOZADA VILLACRES GLORIA MARIA DE LOURDES

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 09/07/1947      FEC. CONSTITUCION: 09/07/1947

FEC. INSCRIPCION: 10/08/2000      FEC. ACTUALIZACION: 29/04/2004

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE ARTES DRAMATICAS, ADMINISTRACION Y PATROCINIO DE PROGRAMAS DE SERVICIOS RECREATIVOS Y CULTURALES

**DIRECCION PRINCIPAL:**

Provincia: TUNGURAHUA    Cantón: AMBATO    Parroquia: LA MATRIZ    Calle: BOLIVAR    Número: 5-53  
Intersección: MONTALVO    Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE MONTALVO    Teléfono Trabajo: 032824000    Fax: 032820330    Apartado Postal: 18-01-307    Email: tungurahua@cca.org.ec    Teléfono Trabajo: 032823770

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO DEL IVA
- \* ANEXOS DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001      ABIERTOS: 1  
CERRADOS: 0

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TI TUNGURAHUA

*[Handwritten signature]*  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Handwritten signature]*  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Unidad: 04 A V    Tipo de Emisión: 4 V    Fecha y hora: 21/02/2005 17:04:07



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1065011360001

RAZON SOCIAL: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMIN CARRION NUCLI  
TUNGURAHUA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO: ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 08/07/1947

NOMBRE COMERCIAL:

**ACTIVIDADES ECONOMICAS:**

PRODUCCION DE CONCIERTOS, OPERAS, ESPECTACULOS DE DANZA Y OBRAS DE TEATRO  
ACTIVIDADES DE CLUBES DE MÚSICA Y ARTE  
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE ARTES DRAMATICAS, ADMINISTRACION Y  
PATROCINIO DE PROGRAMAS DE SERVICIOS RECREATIVOS Y CULTURALES  
DOCUMENTACION E INFORMACION REALIZADAS POR ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS.

**DIRECCION ESTABLECIMIENTO:**

Dirección: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: BOLIVAR Número: 5-55  
Dirección: MONTALVO Teléfono Trabajo: 032824089 Fax: 032820338 Apartado Postal: 18-01-387  
E-mail: tungurahua@cca.org.ec Teléfono Trabajo: 032821770

*[Firma manuscrita]*  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Firma manuscrita]*  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Nº: 50.174

Lugar de emisión

Fecha y hora: 22-07-2004 11:01:02

LEY ORGANICA DE LA CASA  
DE LA CULTURA ECUATORIANA  
"BENJAMIN CARRION"

CAPITULO I

NATURALEZA JURIDICA, AUTONOMIA  
Y FINES

Art. 1.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" es una persona jurídica de derecho público, con autonomía económica y administrativa, que se regirá por esta Ley, su estatuto orgánico y su reglamento.

Art. 2.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" tiene su sede matriz en la ciudad de Quito, contando además con núcleos provinciales; su representante legal es el Presidente Nacional, quien podrá ejercerla por sí mismo o a través de mandatarios, con sujeción a la ley.

Art. 3.- La presente Ley, tiene por objeto coadyuvar al desarrollo de los derechos culturales y principios programáticos, enmarcados en la política pública cultural del Estado ecuatoriano. La Casa de la Cultura Ecuatoriana tendrá las siguientes finalidades:

- a) Orientar el desarrollo de la cultura nacional y universal, estimular su conocimiento y difundir los valores de la cultura ecuatoriana en el ámbito nacional e internacional;
- b) Integrar a las diversas culturas del país, en condiciones de igualdad, mediante programas e iniciativas culturales, para consolidar y fortalecer la identidad de la nación ecuatoriana;
- c) Fortalecer, ampliar e impulsar el pensamiento, el arte y la investigación científica, a fin de promover y difundir la riqueza y diversidad cultural del país;

- d) Rescatar y precautelar la identidad cultural ecuatoriana, preservando sus valores;
- e) Participar en la supervisión de la publicidad y programas a través de los medios de comunicación, así como en espectáculos artísticos, en coordinación con las autoridades e instituciones culturales y educativas del país;
- f) Defender y conformar el patrimonio histórico y cultural del Ecuador;
- g) Promover eventos, dentro de su ámbito, que difundan la actividad cultural;
- h) Organizar centros especializados de educación cultural, científica y artística;
- i) Conformar corporaciones y fundaciones para el desarrollo de la cultura;
- j) Promover la creación de núcleos y extensiones culturales en el país, y aprobar y cooperar con los instituidos por ecuatorianos residentes en el extranjero;
- k) Auspiciar la formación y especialización académica de quienes se destacaren en el cultivo de las ciencias, las artes y la cultura en general; y,
- l) Las demás asignadas por la ley.

CAPITULO II

DEL GOBIERNO Y ORGANOS DE GESTION  
SECCION 1ª  
DE LA JUNTA PLENARIA

Art. 4.- La Junta Plenaria estará integrada por el Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" y por los presidentes de cada uno de los núcleos provinciales o quienes hagan sus veces. Actuará como Secretario de la Junta Plenaria el Secretario General de la institución.

Art. 5.- Corresponde a la Junta Plenaria:

- a) Elegir al Presidente, Vicepresidente, a los vocales del Consejo Ejecutivo y al Secretario General, por los períodos legales y estatutarios correspondientes;
- b) Expedir y reformar el estatuto orgánico y los reglamentos internos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- c) Interpretar, en caso de duda, el estatuto orgánico, el reglamento general y los demás reglamentos y normas internas de la Institución, para su correcta aplicación;
- d) Formular y aprobar la política cultural y evaluar los programas de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, considerando lo dispuesto en los artículos 2 y 4 de esta Ley;
- e) Conocer y aprobar los presupuestos anuales de la matriz y núcleos provinciales;
- f) Aprobar la constitución de núcleos en el exterior;
- g) Establecer criterios de evaluación de los programas y planes institucionales y de fiscalización de los mismos; y,
- h) Los demás deberes y atribuciones señalados legal, estatutaria y reglamentariamente.

Art. 6.- La Junta Plenaria sesionará de manera ordinaria en forma semestral; y, de manera extraordinaria cuando lo convocare el Presidente de la Institución, por su iniciativa o a solicitud de, por lo menos, el cincuenta por ciento de los presidentes de núcleos provinciales, y podrá reunirse en la sede matriz y/o en cualquiera de la sede de los núcleos provinciales.

#### SECCION 2ª DEL CONSEJO EJECUTIVO

Art. 7.- El Consejo Ejecutivo funcionará en Quito y estará conformado por el Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", y por

seis miembros elegidos de entre los docentes de los núcleos provinciales acuerdo a lo establecido en el estatuto orgánico de la Institución. Se elegirá suplente por cada uno de los miembros principales. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por sola vez.

Para la elección se observará lo previsto en el estatuto orgánico, buscando el equilibrio regional. Las decisiones se tomarán por mayoría simple los miembros asistentes, debiendo en caso de empate, decidirse con el voto dirimente del Presidente. Actuará como Secretario del Consejo Ejecutivo el Secretario General de la Entidad, quien en las deliberaciones del Consejo tendrá voz.

Art. 8.- Son atribuciones y deberes del Consejo Ejecutivo:

- a) Adoptar las resoluciones necesarias para la ejecución de los programas anuales de la Institución;
- b) Crear las secciones académicas y unidades administrativas necesarias para el cumplimiento de los fines de la política cultural y funcionamiento institucional;
- c) Conocer y resolver los asuntos financieros económicos que tengan relación con la institución en planes y proyectos de la matriz y núcleos provinciales y con las asignaciones de recursos; y,
- d) Los demás establecidos por la ley, el estatuto orgánico y los reglamentos.

#### SECCION 3ª DEL PRESIDENTE NACIONAL

Art. 9.- El Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" es el representante legal de la Institución.

misma. Durará cuatro años en sus funciones y podrá ser reelegido por una sola vez.

Art. 10.- Son funciones del Presidente Nacional:

- a) Ejecutar la política cultural de la Institución y los programas aprobados por la Junta Plenaria;
- b) Coordinar la actividad de las secciones académicas nacionales y apoyar la de los núcleos provinciales;
- c) Designar y remover a los funcionarios y empleados de la matriz, con excepción del Director de Auditoría Interna; y ejercer las demás atribuciones referentes a la administración del personal de la matriz, de acuerdo al Reglamento para la Administración de Recursos Humanos aprobado por la Junta Plenaria;
- d) Presentar periódicamente los proyectos de inversión a financiarse con recursos de la matriz para la aprobación del Consejo Ejecutivo, conforme al presupuesto del correspondiente ejercicio económico;
- e) Someter a la aprobación de la Junta Plenaria los lineamientos de la política cultural y los planes respectivos;
- f) Promover, organizar y difundir actividades culturales y artísticas, y crear unidades especializadas para la investigación científica, en el ámbito de sus competencias;
- g) Investigar, reforzar y preservar las diferentes manifestaciones de la cultura popular y promoverlas académicamente;
- h) Autorizar y suscribir los contratos y convenios de carácter institucional que no sean de competencia de los núcleos provinciales, previa aprobación del Consejo Ejecutivo;
- i) Informar anualmente de sus labores a la Junta Plenaria; y,
- j) Las demás establecidas legal, estatutaria o reglamentariamente.

En caso de ausencia temporal del Presidente Nacional, lo reemplazará el Vicepresidente y, si la ausencia fuere definitiva, la Junta Plenaria elegirá un nuevo titular, que durará en el cargo por el término faltante, hasta completar el período de cuatro años.

El Vicepresidente tendrá las funciones que le delegue el Presidente Nacional y las que consten en estatutos y reglamentos.

#### SECCION 4ª DE LOS NUCLEOS PROVINCIALES

Art. 12.- En cada capital de provincia, funcionará un núcleo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", el cual contará con un Directorio integrado por un Presidente y por cuatro vocales principales y sus respectivos suplentes. En los cantones podrán crearse extensiones de las secciones críticas al núcleo provincial.

Son órganos de cada núcleo provincial:

- a) La Asamblea General;
- b) El Directorio;
- c) La Presidencia; y,
- d) Las secciones académicas.

Art. 13.- La Asamblea General estará integrada por todos los miembros de número de la Casa de la Cultura Ecuatoriana domiciliados en la respectiva provincia y será dirigida por el presidente del núcleo respectivo.

Sesionará ordinariamente cada seis meses y, extraordinariamente, cuando lo convoque el presidente del núcleo, por propia iniciativa o a solicitud por lo menos del veinticinco por ciento de los miembros.

es de la Asamblea General serán en el estatuto orgánico, correspondencia de presidente del núcleo y de del directorio.

rectorio durará cuatro años en sus ones y podrá ser reelegido por una vez.

uso de ausencia temporal o definitiva residente, le reemplazará el primer

rectorio elaborará y aprobará los programas y proyectos del respectivo o provincial y secciones académicas cargo, siguiendo los lineamientos de Ley, la política cultural y los programas aprobados por la Junta Plenaria.

ciones del Directorio serán las establecidas en el estatuto orgánico y reglamentos.

linariamente una vez al mes y, extraordinariamente, cuando lo convoque el presidente, a iniciativa o a solicitud de al menos dos

secretario del núcleo provincial actuará una vez como secretario de la asamblea y del directorio. En ausencia temporal de se encargara a un funcionario, de conformidad con lo prescrito en el estatuto orgánico respectivo. El secretario actuará únicamente con voz.

responderá al presidente ejercer la representación legal en el ámbito provincial y ejecutar los programas del núcleo incial a su cargo, autorizar gastos y emitir contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios, de acuerdo con las normas legales respectivas y ejercer la administración tributaria y de personal de su respectiva jurisdicción.

8

Art. 18.- El proyecto de reglamento interno será elaborado por cada núcleo provincial en base de los lineamientos establecidos en esta Ley y el estatuto orgánico, el mismo que será sometido a consideración y aprobación de la Junta Plenaria.

#### SECCION 5ª DE LAS SECCIONES ACADEMICAS

Art. 19.- Tanto la matriz como los núcleos provinciales establecerán las secciones académicas que prevea el estatuto orgánico. La organización de las mismas se regularán por el reglamento interno correspondiente, teniendo las funciones especiales de fomentar el desarrollo de las actividades culturales, artísticas y científicas.

Las secciones académicas coordinarán sus acciones a fin de preparar políticas culturales específicas en cada área, las mismas que serán sometidas a conocimiento y aprobación del Consejo Ejecutivo en la matriz o en el directorio, respectivamente.

#### SECCION 6ª DE LOS NUCLEOS EN EL EXTERIOR

Art. 20.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana promoverá y aprobará la creación de núcleos en el exterior, con el propósito de que los migrantes ecuatorianos mantengan vigentes los valores culturales del país y los difundan en el ámbito internacional, para lo cual se sujetará a los tratados y convenios internacionales suscritos por el Estado ecuatoriano.

Los principios básicos, organización y más estipulaciones para la conformación de los núcleos en el exterior, constarán en el reglamento general.

9

**CAPITULO III  
DEL REGIMEN  
ECONOMICO-FINANCIERO**

Art. 21.- Constituyen patrimonio de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", todos los bienes inmuebles, muebles, acciones, derechos, colecciones, los demás activos que sean de su propiedad y los que se adquieran en el futuro a cualquier modo y título.

Art. 22.- Los ingresos que forman parte del presupuesto de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, son los siguientes:

- a) Las asignaciones que consten anualmente en el Presupuesto General del Estado;
- b) La participación del dos por ciento del ingreso anual bruto de las autoridades portuarias que operan en el país o sus concesionarias, de conformidad con la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional y de las que se crearen posteriormente;
- c) Los fondos provenientes de la autogestión o administración de los bienes y servicios prestados por la institución;
- d) Los valores que se obtengan para proyectos de inversión, infraestructura o programas culturales específicos, bien a través de organismos internacionales, créditos internos o externos; los que provengan de la coordinación de las inversiones financieras nacionales o internacionales destinadas a impulsar programas de desarrollo cultural con base a lo que disponga el Consejo Nacional de Cultura a través del Fondo Nacional de Cultura; los valores provenientes del Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural, según las decisiones de su Directorio; y, las donaciones que obtuviere, todo con sujeción a las leyes aplicables; y,
- e) Los demás que se establezcan en leyes y reglamentos.

10

Los ingresos institucionales, serán distribuidos porcional y equitativamente en los presupuestos anuales de la matriz y núcleos provinciales.

Todos los recursos que benefician a la Casa Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión", transferidos automáticamente a la matriz y a provinciales, en alcuotas mensuales proporcionales, dentro de los cinco primeros días de cada mes. La distribución de los recursos se efectuará todo en cuenta, la población de la matriz y del núcleo provincial, la infraestructura y las operaciones económicas, las mismas que deberán ser debidamente sustentadas y reglamentadas.

Los ingresos institucionales serán distribuidos en los presupuestos anuales de la matriz y núcleos provinciales.

Art. 23.- La Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" tendrá un presupuesto anual. La mayor parte del presupuesto deberá destinarse a programas de índole popular.

Se destinará por lo menos el setenta por ciento del presupuesto a inversiones y proyectos culturales específicos; por ningún concepto se reformará el presupuesto de inversión de dichos proyectos destinándolos a gastos de operación.

La proforma presupuestaria será formulada por el Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana y sometida a la aprobación de la Junta Plenaria, antes de ser enviada para la aprobación del Congreso Nacional.

Las reformas al presupuesto anual de la Casa Cultura Ecuatoriana también serán aprobadas por la Junta Plenaria a petición del Presidente Nacional del Organismo.

Art. 24.- Los recursos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana serán depositados en el Banco Central del Ecuador u otra entidad financiera estatal, que los transferirá a las cuentas de la matriz y de

11

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito,  
Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del  
Congreso Nacional, a los catorce días del mes de  
diciembre del año dos mil cinco.

f.) Dra. Cynthia Viteri de Villamar,  
Primera Vicepresidenta del Congreso Nacional.  
Encargada de la Presidencia.

f.) Dr. John Argudo Pesáñez,  
Secretario General.

CONGRESO NACIONAL.- CERTIFICO que la  
copia que antecede es igual a su original que repo-  
sa en los archivos de la Secretaría General.- Día: 22  
de diciembre del 2005.- Hora: 08h30.- f.) Ilegible.-  
Secretaría General.

20. 179. 03. 01. 2005

N 2005-25  
EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que mediante Ley No. 2005-4, publicada e  
Registro Oficial No. 69 de 27 de julio del 2005  
aprobada la Ley Orgánica Reformativa a la  
Orgánica de Responsabilidad, Estabilización  
Transparencia Fiscal;

Que la Casa de la Cultura Ecuatoriana, estable  
hace más de sesenta años, se ha mantenido co  
baluarte de la identidad nacional, promoviendo  
diferentes manifestaciones culturales;

Que la Casa de la Cultura Ecuatoriana está sóli  
mente establecida, su sistema descentralizado,  
que le ha permitido articularse en núcleos prov  
ciales y extensiones cantonales; hacia lo externo,  
núcleos organizados por ecuatorianos migrantes  
diversos países, realizando así, continuos esfuerz  
por mejorar su servicio a la cultura del Ecuador;

En ejercicio de sus facultades constitucionales  
legales, expide la siguiente:

LEY ORGANICA REFORMATORIA  
A LA LEY No. 2005-4,  
PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL  
No. 69 DE 27 DE JULIO DEL 2005

Art. 1.- En el numeral 2, del artículo 2 de la Le  
Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica  
de Responsabilidad, Estabilización  
Transparencia Fiscal, agréguese un incís  
que diga:

*"La Matriz de la Casa de la Cultura  
Ecuatoriana y sus núcleos provinciales, administra  
rán directamente los recursos asignados al financia  
miento de planes y proyectos de inversión cultura*

sean preparados por la misma, y todos los presentados por entidades culturales y otras instituciones cuyos objetivos sean fomentar y orientar el desarrollo de la cultura nacional; sin perjuicio de las asignaciones constantes en el Presupuesto General del Estado a favor de otras entidades e instituciones".

DISPOSICION FINAL.- La presente Ley Orgánica Reformatoria entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Congreso Nacional, a los trece días del mes de diciembre del año dos mil cinco.

f.) Dra. Cynthia Viteri de Villamar,  
Primera Vicepresidenta del Congreso Nacional,  
encargada de la Presidencia.

f.) Dr. John Argudo Pesántez,  
Secretario General.

Palacio Nacional, Quito, a veinte y ocho de diciembre del dos mil cinco.

PROMULGUESE

f.) Alfredo Palacio González,  
Presidente Constitucional de la República.

Es fiel copia del original.- Lo certifico.

f.) Juan Montalvo Malo,  
Subsecretario General de la  
Administración Pública.

*R.O. 189 - 08.01.2006*

## LEY ORGANICA DE RESPONSABILIDAD ESTABILIZACION Y TRANSPARENCIA FISCAL FEIREP

1. R.O. No. 589 - 04.06.2002

Art. 13. Creación del fondo. Créase en el Banco Central del Ecuador una cuenta especial denominada "Fondo de Estabilización Inversión Social y Productiva Reducción del Endeudamiento Público FEIREP".

Art. 14. Recursos que alimentan el Fondo. Constituirán fondos del FEIREP todos los ingresos del Estado provenientes de petróleo crudo transportado por el oleoducto de crudos pesados (OCP), que no derivan de la menor utilización del SO de petróleos livianos, los originados y los rendimientos financieros de la misma cuenta, los generados en el superávit presupuestario y todas las comisiones que originen por la administración de recursos del FEIREP y los provenientes del Fondo para la Administración Pasivos.

## 2. LEY ORGANICA REFORMATORIA A LA LEY ORGANICA DE RESPONSABILIDAD, ESTABILIZACION Y TRANSPARENCIA FISCAL

R.O. No. 69 - 27.07.2005

...2. El 30% para proyectos de inversión social distribuidos de la siguiente manera:

El 15% para inversión en el sector de educación cultura y el 15% para inversión en salud y saneamiento ambiental. La asignación y utilización de estos recursos responderá al correspondiente Plan de Desarrollo Social elaborado por el Frente Social del Gobierno Nacional".