



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS
Resolución: RPC-SE-01-No.016-2020

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del trabajo:

Análisis de normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Derechos
Intelectuales del Ecuador

Línea de Investigación:

Gestión Administrativa y Sociedad

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Tania Elizabeth Vásconez Cevallos

Tutor/a:

Phd. Grisel Pérez Falcón

Quito – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Phd. Grisel Pérez Falcón con C.I.: 1756871925 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: “Análisis de normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales del Ecuador”.

Elaborado por: Tania Elizabeth Vásquez Cevallos, de C.I.: 1711965176, estudiante de la Maestría en Administración Pública, mención Gestión por Resultados de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 1 de octubre de 2020

Firma

Tabla de Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR	1
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	Error! Bookmark not defined.
INFORMACIÓN GENERAL	5
Contextualización del tema	5
Pregunta Problémica	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Beneficiarios directos:	6
CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	7
Contextualización de fundamentos teóricos	7
Problema a resolver	9
Proceso de investigación	9
Vinculación con la sociedad.....	10
Indicadores de resultados	10
CAPÍTULO II:PROPUESTA.....	19
Título.....	19
Resumen.....	19
Introducción.....	20
Materiales y Métodos	23
Resultados	24
Discusión.....	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones	34
Bibliografía	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Poblacion y Muestra	10
Tabla 2 Procedimientos analizadosde la investigacion	18
Tabla 3 Poblacion y Muestra	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conocimiento de registro de manera oportuna.....	Error! Bookmark not defined.
Figura 2	Proteccion de Propiedad Intelectual	Error! Bookmark not defined.
Figura 3	Conocimiento del usuario identificacion del producto ...	Error! Bookmark not defined.
Figura 4	Marcas registradas a derecho exclusivo	Error! Bookmark not defined.
Figura 5	Conocimiento de capacitacion para el usuario.....	Error! Bookmark not defined.
Figura 6	Identificacion del producto del servicio.....	Error! Bookmark not defined.
Figura 7	Apoyo desarrollo pequeñas y medianas empresas	Error! Bookmark not defined.
Figura 8	Desarrollo de incentivos para creadores	Error! Bookmark not defined.
Figura 9	Conocimiento de desarrollo de proyecto	Error! Bookmark not defined.
Figura 10	Problemas de Servicio al Usuario	Error! Bookmark not defined.

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales es la creación de invenciones, obras literarias, así como símbolos, nombres e imágenes utilizados. El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales se divide en dos categorías:

- Dirección de Propiedad industrial, es el registro de patentes de invención, las marcas, los diseños industriales entre otros.
- Dirección de derechos de autor y conexos está relacionado con las obras literarias como, novelas, poemas, obras de teatro, las películas, la música, las obras artísticas y muchos más.

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales fue establecida por el decreto, el 03 de abril del 2018, el presidente del Ecuador Lenin Moreno, convirtió al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), en lo que actualmente se llama Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI), estableciendo nuevos compromisos y promoviendo la defensa de los derechos intelectuales, en el Ecuador

La Oficina Regional en la sede para América Latina y el Caribe (OMPI, PRESUPUESTO POR PROGRAMAS DE BIENIO 2020, 2019)” es la responsable de ofrecer asistencia técnica y creación de capacidades está conformado por 34 estados miembros de la OMPI de la región de América Latina y el Caribe. Esto se desarrollan en cooperación con sectores pertinentes de la OMPI y su objetivo es facilitar la utilización de la Propiedad Intelectual en aras del desarrollo social, cultural y económico. Además, la Oficina Regional para América Latina y el Caribe administra fondos fiduciarios de los Estados miembros que ayudan a promocionar la utilización eficaz de la Propiedad Intelectual en la región”.

“Realizan estrategias nacionales de Propiedad Intelectual, políticas y planes nacionales, tomando en cuenta las prioridades y las necesidades específicas de cada país; Gestionar los fondos fiduciarios de los estados miembros, que contribuyen a una mejor utilización de la Propiedad Intelectual, en aras del desarrollo en la región; y de América Latina y el Caribe”. (OMPI, PRESUPUESTO POR PROGRAMAS DE BIENIO 2020, 2019)

Pregunta Problemática

¿Cómo contribuir en las Normativas administrativas y operativas para el servicio al usuario en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales?

Objetivo general

Analizar normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales del Ecuador

Objetivos específicos

1. Revisar la normativa administrativa de los Servicio Nacional de Derechos.
2. Analizar la prestación de servicios de la Propiedad Intelectual.

Beneficiarios directos:

Con la presente investigación se beneficiará todos los empleados que laboran en el Propiedad Intelectual, mismo que componen todos las Direcciones, además el usuario que recibe el servicio del Propiedad Intelectual será atendido de una manera más ágil y eficiente.

CAPÍTULO I:

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Contextualización de fundamentos teóricos

En función al análisis de las normativas administrativas y operativas de la Propiedad Intelectual desarrollaremos diferentes temas que son parte del contexto de este capítulo como podemos definir los siguientes:

Administración

(Harold) Define “Administración se considera como un proceso de diseñar y permitir un ambiente laboral con los trabajadores, esto permite realizar con eficiencia las metas establecidas” Esto permite a las organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, es una organización del sector público que se ha planteado como reto el implementar una filosofía de competitividad, trabajo en equipo y mejoramiento continuo en su gestión de servicio al usuario. Por lo que es importante el fortalecimiento de su estructura y organización proceso administrativo que pueda alcanzar la visión y misión institucional.

La administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a la Propiedad Intelectual, esto permite que los funcionarios que tienen el encargo las diferentes direcciones permita alcanzar sus metas.

Las autoridades de la Propiedad Intelectual que conforman el Consejo Directivo y la Presidencia, estos forman parte de los Procesos Gobernantes, los cuales tiene la facultad de emitir directrices, políticas, normas, procedimientos, regulaciones y resoluciones para una apropiada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo es la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo

(Chabenato, 2007) define "El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones, la producción, de bienes y la prestación de servicios (actividades especializadas) permite, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; las constituyen personas y recursos no humanos físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc."

Control

(Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2002) define "El control es un proceso mediante el cual se garantiza que los desempeños se ajusten a los estándares de la organización, entre los que se hallan reglas, procedimientos y objetivos de la organización"

Conservar un control dentro de la organización es relevante debido a que nos permitirá mantener informado a los interesados sobre la gestión realizada en cada una de las Direcciones. En la actualidad el control es de gran importancia ya que es una guía en el cumplimiento de procesos y en la eficiencia de la gestión realizada. De esta forma un adecuado control se convierte en apoyo fundamental en el desarrollo de la Propiedad Intelectual.

Manual de Procesos

En una organización el manual permite conocer las directrices a seguir para establecer el cumplimiento de las tareas delegadas a cada uno de los trabajadores, sin embargo, esto no certifica el cumplimiento de las actividades ni en el tiempo necesario, lo que ocasiona la pérdida de recursos económicos, humanos, tecnológicos de una organización.

(Martin, 1996) Define "Son una de las herramientas administrativas que facilita a la organización normalizar sus actividades internas. La normalización es la base sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones dándoles estabilidad y solidez empresarial"

Problema a resolver

En la actualidad la Propiedad Intelectual se encarga de temas relacionados con derechos de autor y derechos conexos, propiedad industrial (patentes, modelos, diseños, signos distintivos), y de las obtenciones vegetales.

La Propiedad Intelectual viene prestando todos estos servicios, las funciones realizadas, se reglamente por medio de normativas administrativas, operativas del Sistema Nacional de Derechos Intelectuales, pero dentro del servicio que se presta al usuario la atención al usuario no permite brindar información de manera ordenada, correcta y precisa, de tal forma que esto afecta a los trámites y no permite que sea de manera rápida y sencilla.

1.3 Proceso de investigación

La siguiente investigación será diseñada bajo el planteamiento metodológico del enfoque mixto, que según (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014) “La metodología de la investigación mixta no reemplazar cuantitativa y cualitativa, estas dos metodologías serán fuentes de investigación, (736) Es decir, este trabajo obtendrá información sobre las normativas y falencias que tiene el servicio al usuario en todas sus Direcciones de Propiedad Intelectual, las encuestas se utilizara como las entrevista mediante el cual permitirá contribuir en la respuesta a la pregunta de la presente investigación, mediante la recolección de datos.

La investigación tendrá un estudio descriptivo de acuerdo con lo que indica . (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014) “Con los estudios descriptivos se determinar especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis investigativo”(p. 736) en este caso se detallara por que las falencias y si se está cumpliendo con las Normativas establecidas en la Propiedad Intelectual.

La población y muestra según (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014) “Distribución muestral Conjunto de valores sobre una estadística calculada de todas las muestras posibles de una población”(p. 736) bajo este concepto la investigación será en las 3 Direcciones Nacionales de Propiedad Intelectual y la muestra seria los funcionarios que trabajan en cada Dirección, de acuerdo a estos parámetros, la presente investigación será una muestra probabilística como indica (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014)”En los estudios cualitativos, y en tomando en cuenta el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues la importancia del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia en la investigación”(p.736).

Para la recolección de datos de esta investigación se aplicará una encuesta a los directores que son jefes de cada Dirección Nacional y se rigen a las Normativas de la Propiedad Intelectual que permitirá validar si se cumple o no las mismas, y las entrevistas a los funcionarios para obtener una información más completa y esto permita ir más allá de la formulación de la pregunta.

Tabla 1
Población y Muestra

Detalle	Técnica
Dirección de Propiedad Intelectual	Encuesta
Dirección de Derechos de Autores	Encuesta
Dirección Conexos	Encuesta
Jefe Recursos Humanos	Entrevista
Jefe Servicio al cliente	Entrevista
Jefatura de Planificación	Entrevista

Vinculación con la sociedad

La presente investigación permitirá que la Propiedad intelectual ejecute las Normativas de atención al Usuario esto permitirá brindar información de manera ordenada, correcta, precisa y que esto se vea reflejado en a los trámites que el usuario realiza ya que en la actualidad no permite que esto se cumpla.

Indicadores de resultados

En esta investigación se aplicó una encuesta al personal de las Direcciones de Propiedad Intelectual que intervienen en los procedimientos patentes, modelos, diseños, signos distintivos obteniendo la siguiente información:

1. ¿La Propiedad Intelectual permite que el trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna?

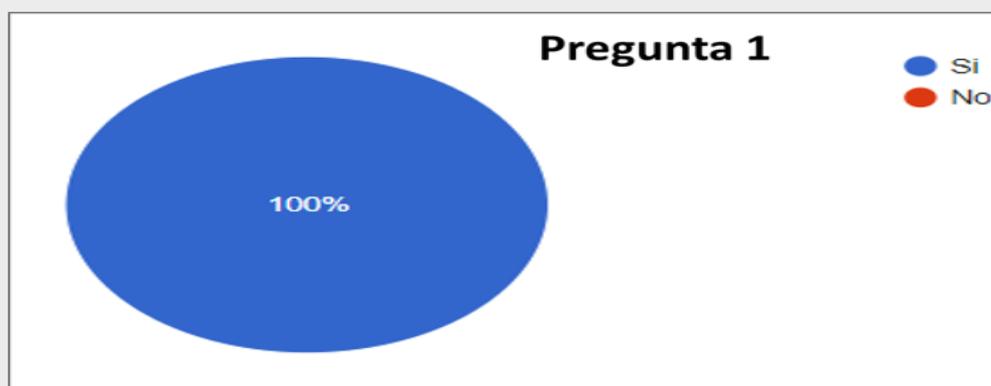


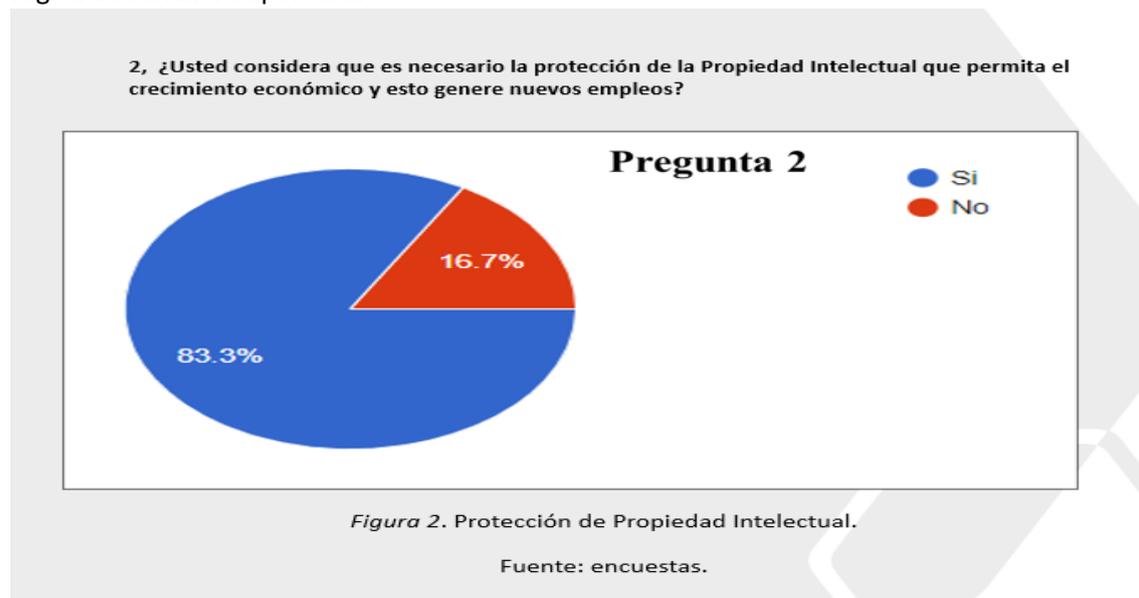
Figura 1. Conocimiento de registro de manera oportuna.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

En las encuestas realizadas, el 100 %de los encuestados manifiesta que el trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite que el trámite para invenciones se registra de manera oportuna.



Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, se puede establecer que la Propiedad Intelectual no permite en su totalidad el crecimiento económico y esto no genera nuevos empleos, para la comunidad.

3, ¿Usted considera que el usuario el momento del trámite para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto y eso le genere un buen marketing?

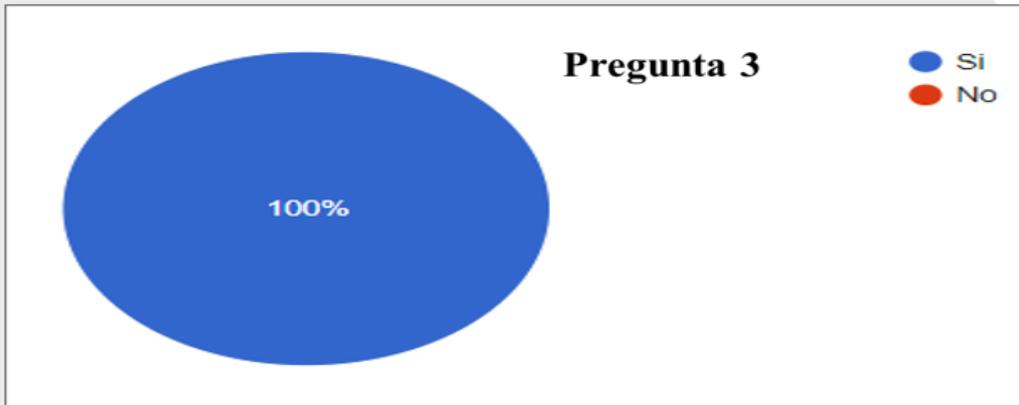


Figura 3. Conocimiento del usuario identificando el producto.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 % de los encuestados manifiesta que los trámites para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto y eso le genere un buen marketing.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual facilita los registros y esto permite un producto que genera un buen manejo para el usuario y su difusión.

4, ¿Usted considera que las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos?

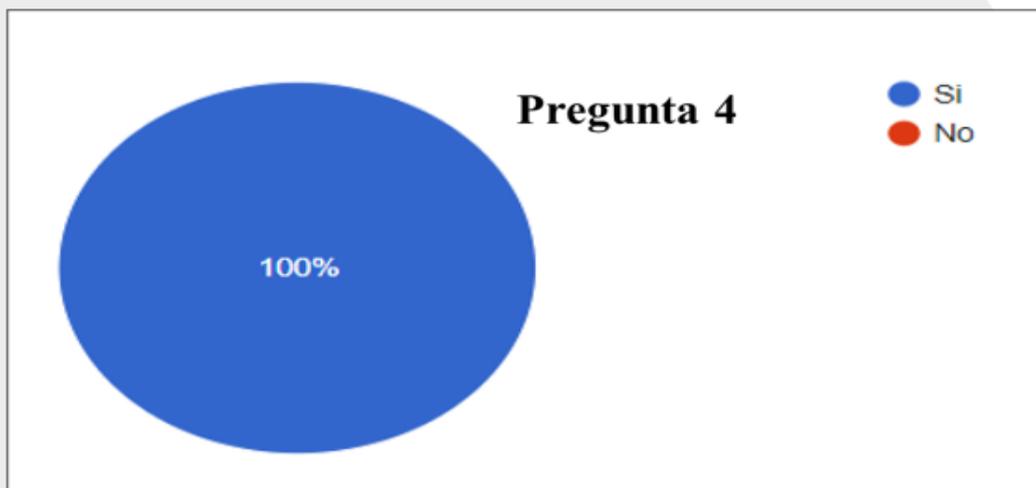


Figura 4. Marcas registradas garantiza e derecho exclusivo.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 % de los encuestados manifiesta que las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite proteger al titular y esto garantiza el derecho exclusivo de sus productos.

5, ¿Usted considera que es importante profesionalizar y tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación especializada para el servicio al usuario?

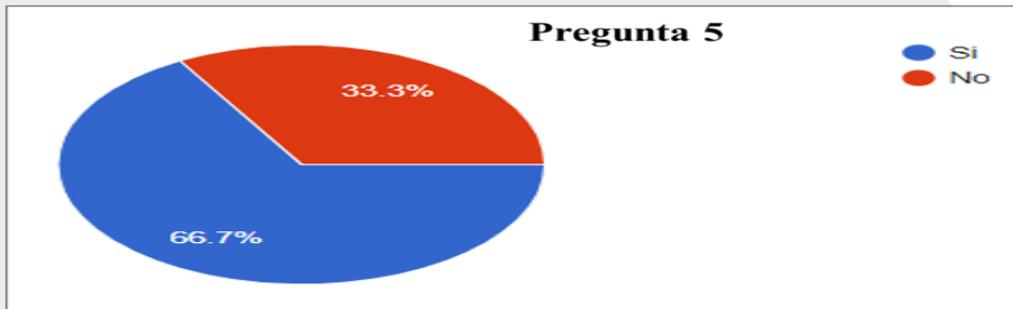


Figura 5. Conocimiento de capacitación para el usuario.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

En las encuestas realizadas, es importante tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación para un buen servicio al usuario.

6, ¿Usted considera que el nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar y adquirir un producto o servicio?

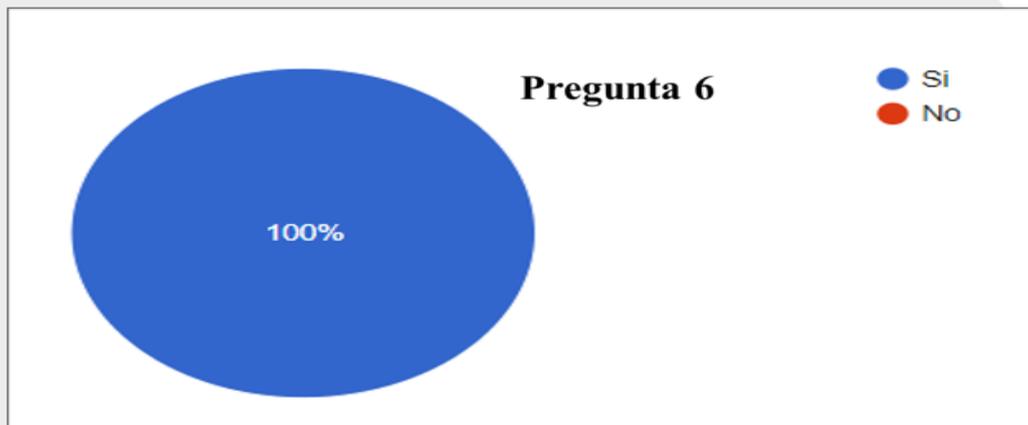


Figura 6. Identificación del producto del servicio.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 % de los encuestados manifiesta que los nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar el producto

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite dar este servicio al usuario que le facilitara patentar su simbología.

7, ¿Usted considera que como apoyo al usuario, permita establecer mecanismos para desarrollar pequeñas y medianas empresas (PYMES), a través del aprovechamiento de los sistemas de Propiedad Intelectual?

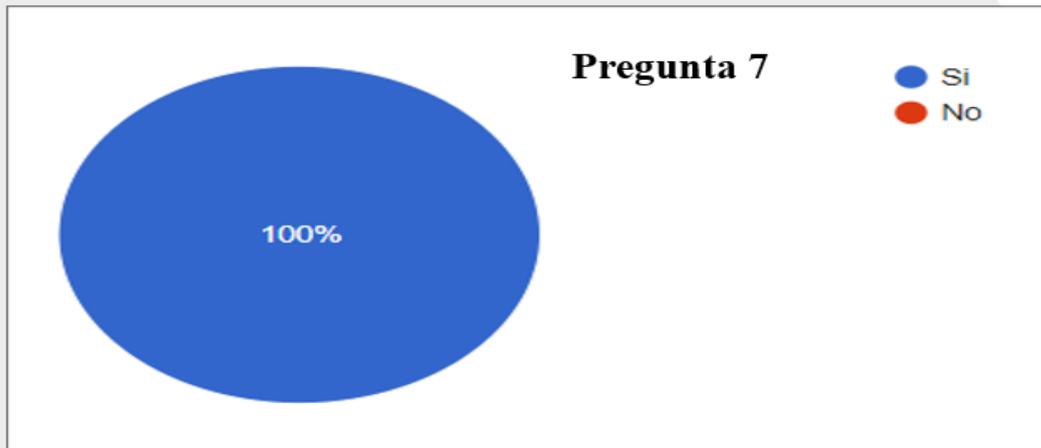


Figura 7. Apoyo desarrollo pequeñas y medianas empresas.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

La Propiedad Intelectual apoya a las pequeñas y medianas empresas esto permitirá desarrollar personal y grupal.

8, ¿Usted considera que el servicio al usuario permite promover y desarrollar incentivos para los creadores intelectuales en el país?

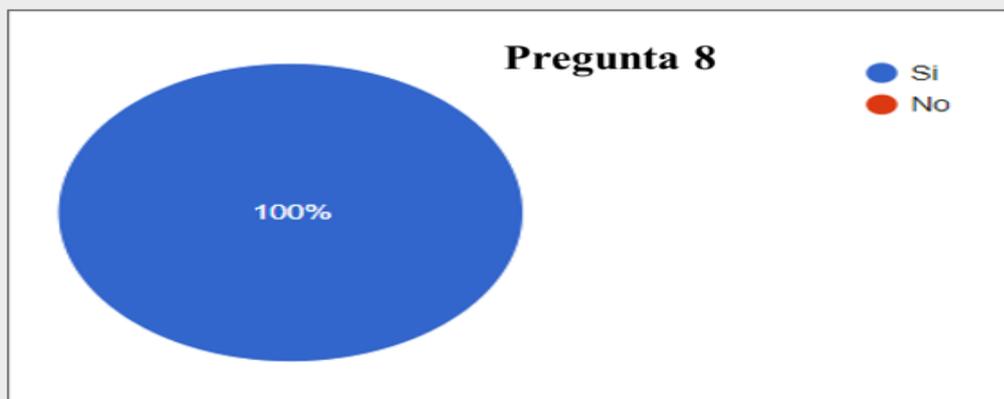


Figura 8. Desarrollo de incentivos para creadores.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

La Propiedad Intelectual apoya a las pequeñas y medianas empresas esto aportará al desarrollo personal y grupal.

9, ¿Conoce si el instituto de Propiedad Intelectual Promover el desarrollo de proyectos y programas en temas como entidades gubernamentales y organismos de cooperación internacional?

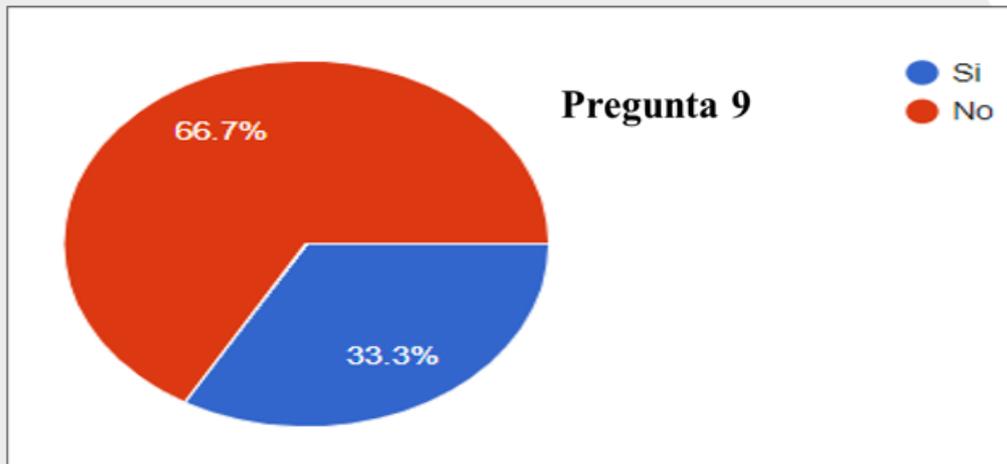


Figura 9. Conocimiento de desarrollo proyecto.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

Se puede concluir que si se necesita desarrollo de proyectos y programas para organismos de cooperación internacional mediante la Propiedad Intelectual.

10, ¿De las siguientes opciones usted por que considera que la atención al usuario no es rápida ni eficiente ?

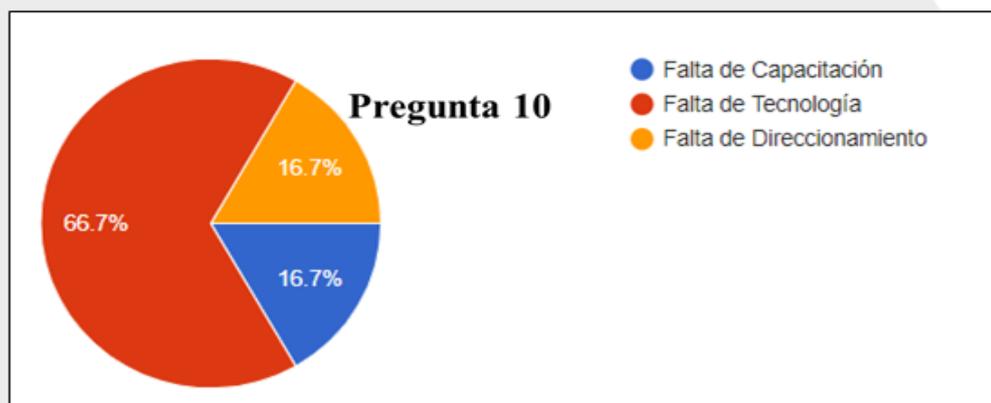


Figura 10. Problemas de servicio al usuario.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas se obtiene como resultados que, el 66.7 % de los encuestados coincide en que es necesario la atención mediante métodos tecnológicos para un mejor servicio al usuario, de esta manera satisfacer las necesidades a nivel nacional, esto permitirá una atención rápida para que los usuarios tengan los beneficios de todos los servicios que brindamos.

Como parte de esta investigación se desarrolló una entrevista a las jefaturas de las áreas principales de la Propiedad Intelectual, que son fundamentales al momento de ejecutar planificar un procedimiento de reclutamiento y control por medio de las normativas, con el objetivo de mantener una atención al usuario de calidad, brindando información de manera ordenada, correcta y precisa, de tal forma que el ciudadano efectúe sus trámites de manera rápida y sencilla.

Jefatura de Recursos Humanos

1. ¿Es importante profesionalizar y tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación especializada para el servicio al usuario?

Muy importante la capacitación para el servicio al usuario permite dar ese valor agregado que la institución da como servicio a la comunidad.

2. ¿Los nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar y adquirir un producto?

Es uno de los procedimientos fundamentales para la comercialización de los productos ya que esto permite identificar visualmente y comercializar el producto.

Jefatura de Servicio al Cliente

1. ¿Sería importante que el usuario el momento del trámite para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto?

Ese permite al consumidor familiarizarse con el producto el momento de su adquisición.

2. ¿Las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos?

Es una de las maneras de que el registro de marcas garantice el derecho exclusivo del mismo.

3. El servicio al usuario promueve y desarrollar incentivos para los creadores intelectuales en el país?

Este servicio es fundamental para que el usuario interesado en registrar o patentar su producto permita tener toda la información requerida y sea rápido y ágil.

4. ¿ Sería importante considerar que para la atención al usuario debería implementarse la capacitación, tecnología y direccionamiento y de esta manera satisfacer las necesidades que los usuarios necesitan?

Es prioritaria la capacitación y la tecnológica, combinadas estas dos los resultados será un buen servicio al usuario.

Jefatura de Planificación

1. ¿Existe trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna?

Como es una invención esto se debe patentar, para que de esta manera los réditos que obtenga de la invención sean exclusivamente del inventor.

2. ¿Los procedimientos de la Propiedad Intelectual permita el crecimiento económico y esto genera nuevos empleos?

Si genera un crecimiento económico por que permite general nuevas fuentes de trabajo.

3. ¿Uno de los apoyos al usuario, es permitir y establecer mecanismos para desarrollar las (PYMES), a través del aprovechamiento de los sistemas de Propiedad Intelectual?

El sistema de Propiedad Intelectual permite desarrollar la creación de pequeñas y grandes empresas.

4. ¿Sería importante que el Instituto de Propiedad Intelectual promover el desarrollo de proyectos y programas en temas como entidades gubernamentales y organismos de cooperación internacional?

La propiedad Intelectual tiene acuerdos Internacionales y no solo con el comercio interno de un país si no con la comercialización a nivel internacional, las aduanas forman para te ello las mercancías que llegan y si se registra marca de fábrica o de comercio falsificadas, o cuando se trata de mercancías piratas que lesionan el derecho de autor se impide el despacho de esas mercancías para libre circulación.

Resultados

Como resultado de la recolección de información como la entrevista, encuesta y analizando las normativas de los procedimientos operativos y administrativos realizados en la Propiedad Intelectual, se puede presentar lo siguiente:

La Propiedad Intelectual, lleva a cabo procedimientos administrativos y operativos de acuerdo a las normativas establecidas cumpliendo su ejecución.

De la etapa administrativa se encarga de la Planificación, organización direccionamiento y el control este último no se está ejecutando según dispone la normativa, existe puntos críticos en el servicio a usuario lo que no permite dar una información de manera eficaz, oportuna y de esta manera no permite tener accesibilidad tecnológica.

De la etapa operativa se encarga la Atención Integral al Usuario, quienes no están cumpliendo con el control y monitoreo de gestión realizada por los funcionarios, que están a cargo de esta unidad.

En la Propiedad Intelectual (SENADI), no se ha implementado una nueva tecnología en software, lo que se hace prioritario utilizar un sistema de gestión de procesos, que facilitaría solventar las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Finalmente, con los resultados obtenidos en las entrevistas, encuestas, se procedió a analizar la información, en los siguientes procedimientos del servicio al Usuario, que se detalla a continuación:

Tabla 1

Procedimientos analizados de la investigación

Servicio al Usuario	Detalle
Gestión de Admirativa y operativa	La Planificación, organización direccionamiento y el control este último no se está ejecutando según dispone la normativa, existe puntos críticos en el servicio a usuario lo que no permite dar una información de manera eficaz, oportuna y accesible.
Atención Integral al Usuario	No están cumpliendo con el control y monitoreo de gestión realizada por los funcionarios, que están a cargo de esta unidad de servicio.
Normativas y Tecnología para el servicio.	Normativas: el procedimiento a nivel de las normativas si se cumple en todas sus Direcciones. Servicio Tecnológico: Que se implemente una nueva tecnología en software, lo que se hace prioritario utilizar un sistema de gestión de procesos, que facilitaría solventar las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Fuente: elaboración personal.

Se analizó las normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual del Ecuador, y se logró determinar las falencias, respecto a la Atención Integral del Usuario, ya que por falta de una buena tecnología no permite llegar a un número mayor de usuarios, y sus trámites a nivel interno no permite que exista la fluidez necesaria para agilizar los diferentes servicios que la Propiedad Intelectual da a la ciudadanía.

CAPÍTULO II:

Título

Análisis de normativas administrativas operativas del Sistema Nacional de Derechos Intelectuales del Ecuador.

Tania Elizabeth Vásquez Cevallos

Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador

tvsconez@gmail.com

Resumen

Mediante la investigación efectuada se puede analizar las normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales del Ecuador que influyen en la atención al usuario, en relación a la calidad del servicio que tiene que ser de manera coordinada, correcta, de tal forma que el ciudadano efectúe sus trámites de manera rápida y eficiente, considerando que el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales se registra diferentes servicios tales como obras literaria, como símbolos, nombres, etc. El desarrollo de la siguiente investigación se realizó por una metodología del enfoque mixto. Es decir, este trabajo obtendrá información sobre las normativas administrativas y operativas de las falencias que tiene el servicio al usuario en las Direcciones de Propiedad Intelectual, se determina a través de la entrevista y la encuesta, mediante el cual permitirá contribuir en la respuesta a la pregunta de la presente investigación, mediante la recolección de datos. La investigación realizada nos permite determinar que de acuerdo con los requerimientos de los

usuarios, es necesario contar con el Centro Técnico de Propiedad Intelectual *Atención Integral al Usuario*, implementar una nueva tecnología en software, lo que se hace prioritario utilizar un sistema de gestión de procesos, que facilitaría solventar las necesidades y requerimientos de los usuarios, mediante esto se estaría cumpliendo con las Normativas administrativas operativas establecidas en la Propiedad Intelectual en el Ecuador.

Palabra claves: Servicio al usuario, Normativa. Administrativas, Operativas

Abstract

Through The made investigation can analyze the Administrative Regulations and Operational of the Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, that influence in the user service, in relation to the quality of service that has to be of a coordinated manner, correct and precise such form the citizen effects the porcedures in a fast way and efficient considering that the Servicio Nacional de Derechos Intelectuales registers differents services such us literary works, like symbols, names, and so on. The development of the next investigación was realized for a method of the mixed focus. It means, this job will get information about Administrative Regulation and Operational of the lacks that The user service has in the Intellectual Property Managment, It is determinated through the interview and survey, Which allows contributing in the answer of this investigation, with the compilation of data. The made investigation allows us to determine that acoording to the requirements of the users, it is necessary to have the Technical Center for Intellectual Property Integral Attention to the User supported with a new software technology, making it a priority to use a process management system, which would facilitate meeting the needs and requirements of users through this, it would be complying with the Operational Administrative Regulations Established in Intellectual Property in Ecuador.

Keywords: user service, Regulations, Administrative, Operational

Introducción

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales es la creaciones de invenciones, obras literaria, como símbolos, nombres, imágenes utilizados por los usuarios para negocios. El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales se divide en dos categorías:

- Dirección de Propiedad industrial, permite dar servicio de patentes de invención, las marcas, los diseños industriales y las indicaciones geográficas.
- Derecho de autor y conexos, que esta conformada de obras literarias (por ejemplo, las novelas, los poemas y las obras de teatro), las películas, la música, las obras artísticas.

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales fue establecida por el 03 de abril del 2018, el presidente del Ecuador Lenin Moreno, convirtió al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), lo que actualmente se llama Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI), estableciendo nuevos compromisos y promoviendo la defensa de los derechos intelectuales, en el Ecuador

La Oficina Regional en la sede para América Latina y el Caribe (OMPI, PRESUPUESTO POR PROGRAMAS DE BIENIO 2020, 2019) “es la responsable de ofrecer asistencia técnica y creación de capacidades está conformado por 34 estados miembros de la OMPI de la región de América Latina y el Caribe. Esto se desarrollan en cooperación con sectores pertinentes de la OMPI y su objetivo es facilitar la utilización de la Propiedad Intelectual en aras del desarrollo social, cultural y económico. Además, la Oficina Regional para América Latina y el Caribe administra fondos fiduciarios de los Estados miembros que ayudan a promocionar la utilización eficaz de la Propiedad Intelectual en la región”.

“Realizan estrategias nacionales de Propiedad Intelectual, políticas y planes nacionales, tomando en cuenta las prioridades y las necesidades específicas de cada país; Gestionar los fondos fiduciarios de los estados miembros, que contribuyen a una mejor utilización de la Propiedad Intelectual, en aras del desarrollo en la región; y de América Latina y el Caribe.” (OMPI, PRESUPUESTO POR PROGRAMAS DE BIENIO 2020, 2019)

En función al análisis de las normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual desarrollaremos diferentes temas que son parte del contexto de este capítulo como podemos definir los siguientes:

Administración

Administración se considera como un proceso de diseñar y permitir un ambiente laboral con los trabajadores, esto facilita llegar las metas establecidas. Esto puede ser a los

diferentes tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a toda las organizaciones..

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, es una organización del sector público que se ha planteado como reto el implementar una filosofía de competitividad, trabajo en equipo y mejoramiento continuo en su gestión de servicio al usuario. Por lo que es importante el fortalecimiento de su estructura y organización proceso administrativo que pueda alcanzar la visión y misión institucional.

La administración consiste en aplicar los procedimientos por medio de la planificación, organización, dirección y control, esto permite que los funcionarios que tienen el encargo las diferentes direcciones permitan alcanzar sus metas.

Las autoridades de la Propiedad Intelectual, que conforman es el Consejo Directivo y la Presidencia, estos forman parte de los Procesos Gobernantes, los cuales tiene la facultad de emitir directrices, políticas, normas, procedimientos, regulaciones y resoluciones para una apropiada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.

Proceso Administrativo

Son las actividades relacionadas como: la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

(Chabenato, 2007) define “El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones”. La producción, de bienes y la prestación de servicios (actividades especializadas) permite, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; las constituyen personas y recursos no humanos físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc.

Control

El control es un proceso mediante el cual se garantiza que los desempeños se ajusten a los estándares de la organización, entre los que se hallan reglas, procedimientos y objetivos de la organización

Conservar un control dentro de la organización es relevante debido a que nos permitirá mantener informado a los interesados sobre la gestión realizada en cada una de las Direcciones. En la actualidad el control es de gran importancia ya que es una guía en el cumplimiento de

procesos y en la eficiencia de la gestión realizada. De esta forma un adecuado control se convierte en apoyo fundamental en el desarrollo de la Propiedad Intelectual.

Manual de Procesos

En una organización el manual permite conocer las directrices a seguir para establecer el cumplimiento de las tareas delegadas a cada uno de los trabajadores, sin embargo, esto no certifica el cumplimiento de las actividades ni en el tiempo necesario, lo que ocasiona la pérdida de recursos económicos, humanos, tecnológicos de una organización.

Materiales y Métodos

La siguiente investigación es diseñada bajo el planteamiento metodológico del enfoque mixto, que según (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014)“La meta de la investigación mixta no es reemplazar una de las investigaciones, se utilizara las dos fuentes de investigación, que permitirá minimizar sus debilidades potenciales de las dos investigaciones”(p.736) Es decir, este trabajo obtendrá información sobre las normativas y falencias que tiene el servicio al usuario en todas sus Direcciones de Propiedad Intelectual, se realizara la investigación a través de la encuesta y entrevista, esto permitirá obtener una respuesta a la pregunta de esta investigación mediante la recolección de datos que permitirá definir el problema investigado.

La investigación tendrá un estudio descriptivo de acuerdo con lo que indica . (Hernández, Fernanadez, & Baptista, 2014) “Con los estudios descriptivos se determinar especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis investigativo”(p. 736) en este caso se detallara por que las falencias y si se está cumpliendo con las Normativas establecidas en la Propiedad Intelectual.

La población de estudio metodológico es mixta, los servicios que presta la Propiedad Intelectual al usuario se aplica un muestreo no probabilístico. Con base en lo anterior la muestra está integrada por 1 Direcciones Propiedad Industrial, 1 Director de Derechos de Autor, 1 Director de Derechos Conexos, el Representante de la Jefatura de Recursos Humanos, Servicio al cliente, y de Planificación.

En la recolección de datos se aplicó una encuesta a cada uno de los directores nacionales que se rigen a las Normativas de la Propiedad Intelectual, que permite validar si se cumple o no las mismas, y las entrevistas se aplicó al área de Recursos Humanos, servicio al cliente, y de planificación para obtener una información más completa y esto permita ir más allá de la formulación de las preguntas.

Los datos fueron procesados con el apoyo de cuestionario en línea que adjunto el link para su confinación por medio del cual se pudo desarrollar las tabulaciones y tendencia que sustentaron los hallazgos generados del estudio

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd3kJMDQQUgaxlEr6eoZApjmWHXcRCISnBI5sqeH6wLpmkkggQ/viewform?usp=sf_link,

Tabla 3
Población y Muestra

Detalle	Técnica
Dirección de Propiedad Intelectual	Encuesta
Dirección de Derechos de Autores	Encuesta
Dirección Conexos	Encuesta
Jefe Recursos Humanos	Entrevista
Jefe Servicio al cliente	Entrevista
Jefatura de Planificación	Entrevista

Resultados

En esta investigación se aplicó una encuesta al personal de las Direcciones de Propiedad Intelectual que intervienen en los procedimientos patentes, modelos, diseños, signos distintivos obteniendo los resultados:

1. ¿La Propiedad Intelectual permite que el trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna?

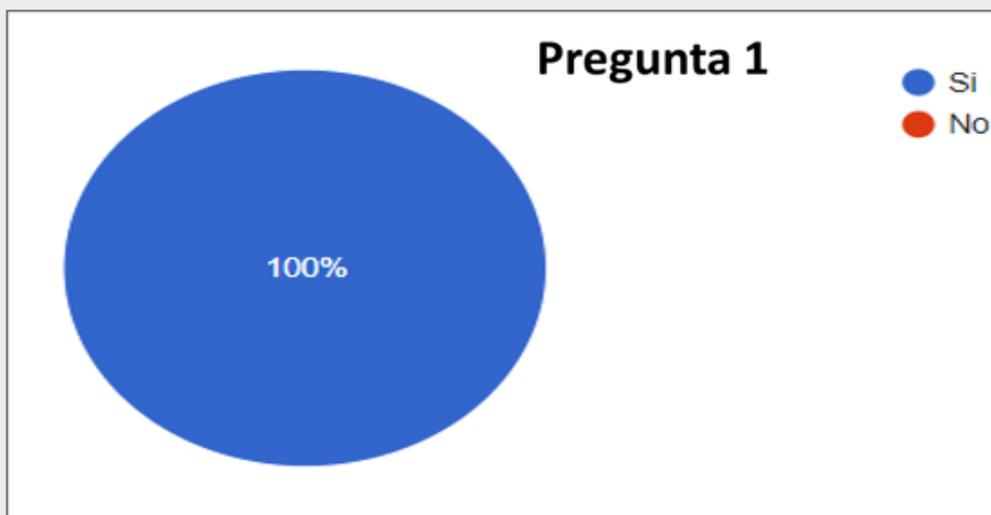


Figura 1. Conocimiento de registro de manera oportuna.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 %de los encuestados manifiesta que el trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite que el trámite para invenciones se registra de manera oportuna.

2, ¿Usted considera que es necesario la protección de la Propiedad Intelectual que permita el crecimiento económico y esto genere nuevos empleos?

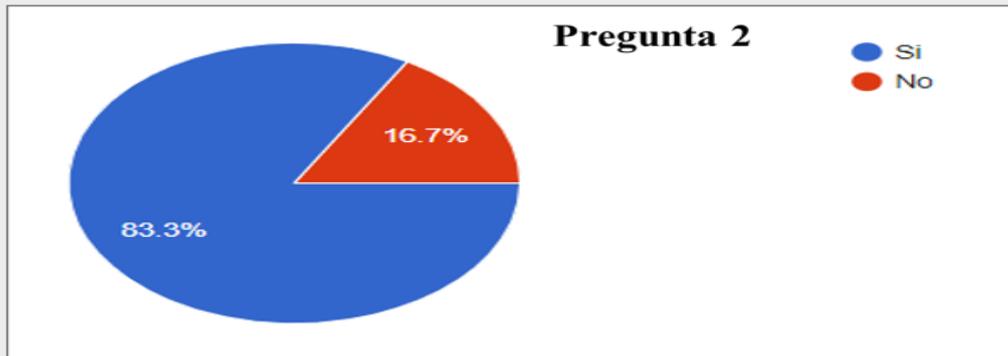


Figura 2. Protección de Propiedad Intelectual.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, se puede establecer que la Propiedad Intelectual no permite en su totalidad el crecimiento económico y esto no genera nuevos empleos, para la comunidad.

3, ¿Usted considera que el usuario el momento del trámite para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto y eso le genere un buen marketing?

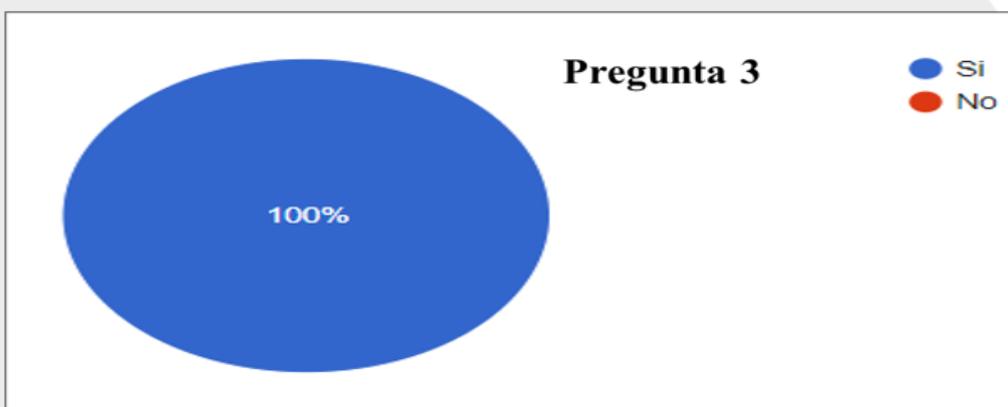


Figura 3. Conocimiento del usuario identificando el producto.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 % de los encuestados manifiesta que los trámites para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto y eso le genere un buen marketing.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual facilita los registros y esto permite un producto que genera un buen manejo para el usuario y su difusión.

4, ¿Usted considera que las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos?

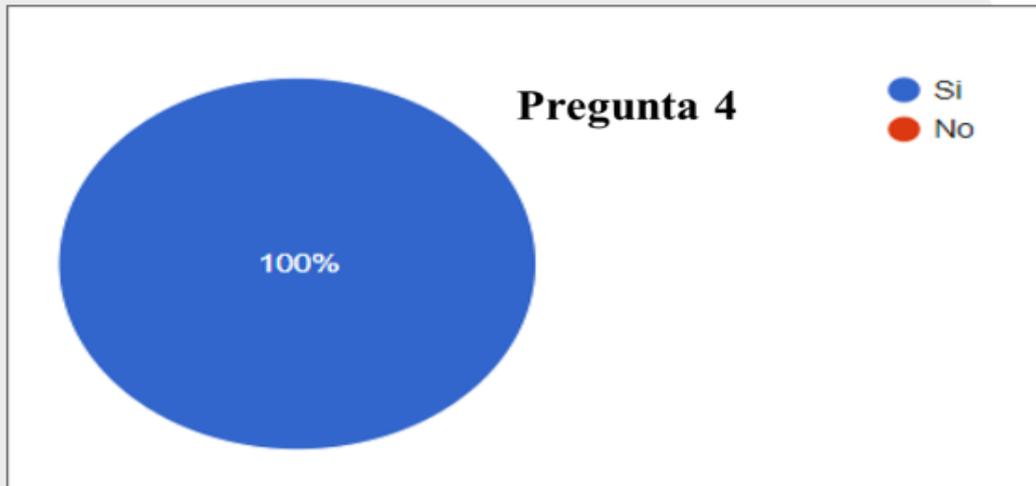


Figura 4. Marcas registradas garantiza e derecho exclusivo.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas, el 100 % de los encuestados manifiesta que las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos.

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite proteger al titular y esto garantiza el derecho exclusivo de sus productos.

5, ¿Usted considera que es importante profesionalizar y tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación especializada para el servicio al usuario?

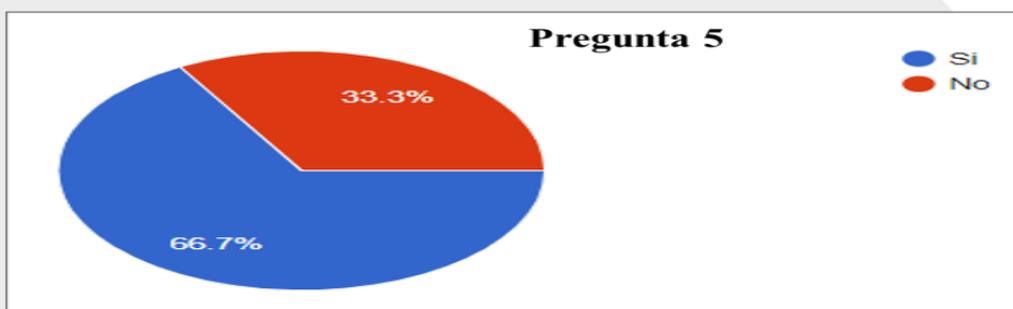


Figura 5. Conocimiento de capacitación para el usuario.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

Es importante profesionalizar el talento humano a través de la formación y la capacitación para un buen servicio al usuario.

6, ¿Usted considera que el nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar y adquirir un producto o servicio?

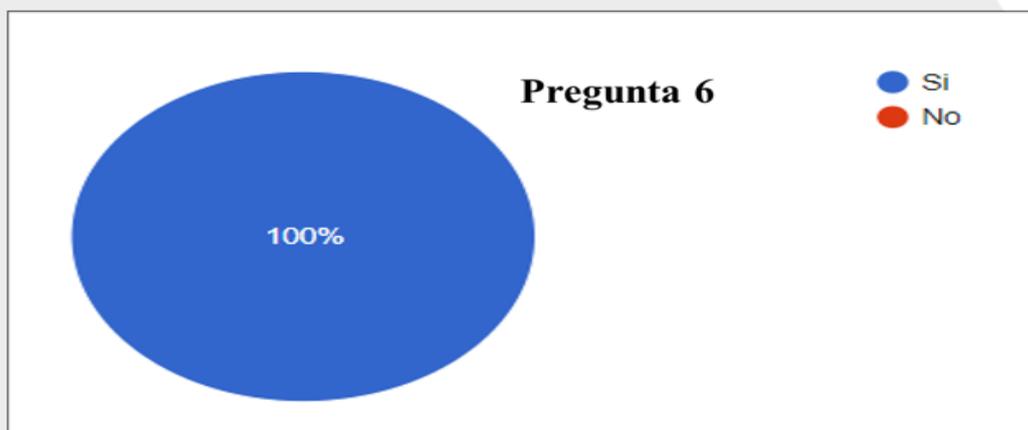


Figura 6. Identificación del producto del servicio.

Fuente: encuestas.

Interpretación de resultados

El 100 % de los encuestados manifiesta que los nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar el producto

Por tanto, se determina que la Propiedad Intelectual permite dar este servicio al usuario que le facilitara patentar su simbología.

7, ¿Usted considera que como apoyo al usuario, permita establecer mecanismos para desarrollar pequeñas y medianas empresas (PYMES), a través del aprovechamiento de los sistemas de Propiedad Intelectual?

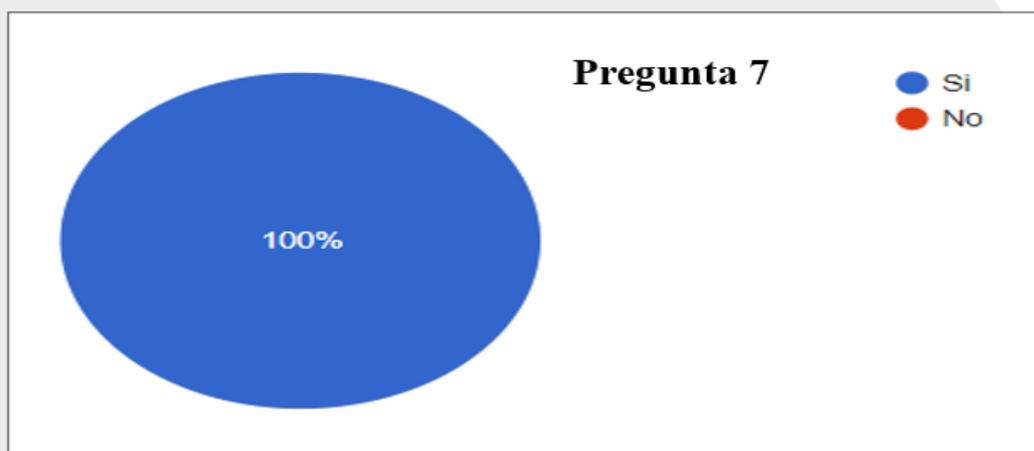
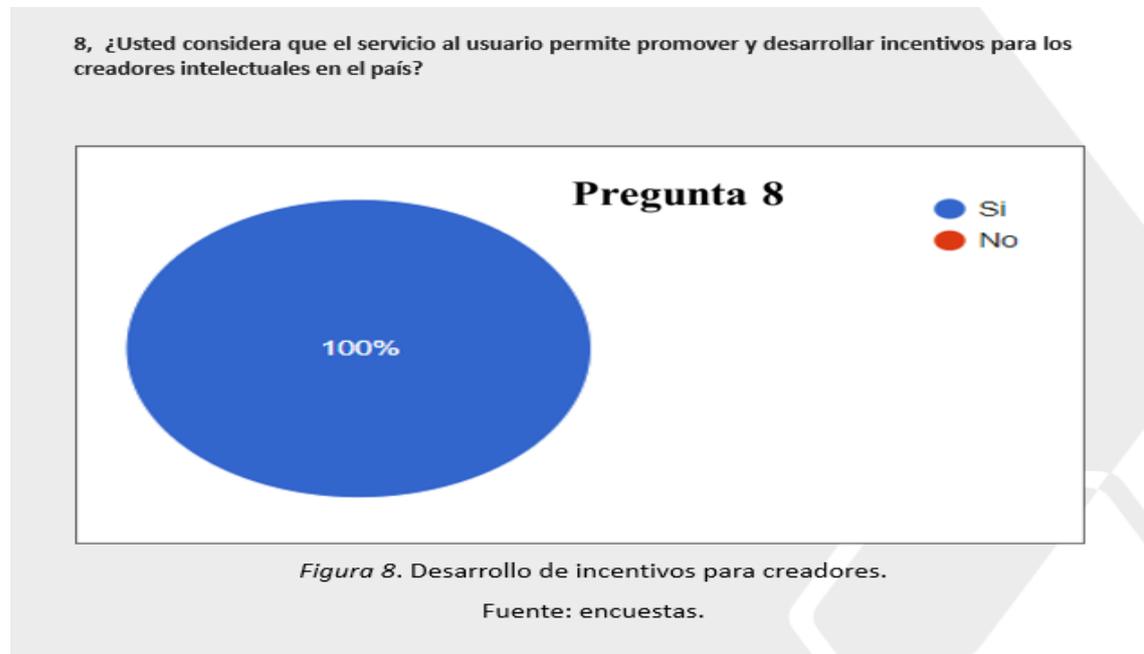


Figura 7. Apoyo desarrollo pequeñas y medianas empresas.

Fuente: encuestas.

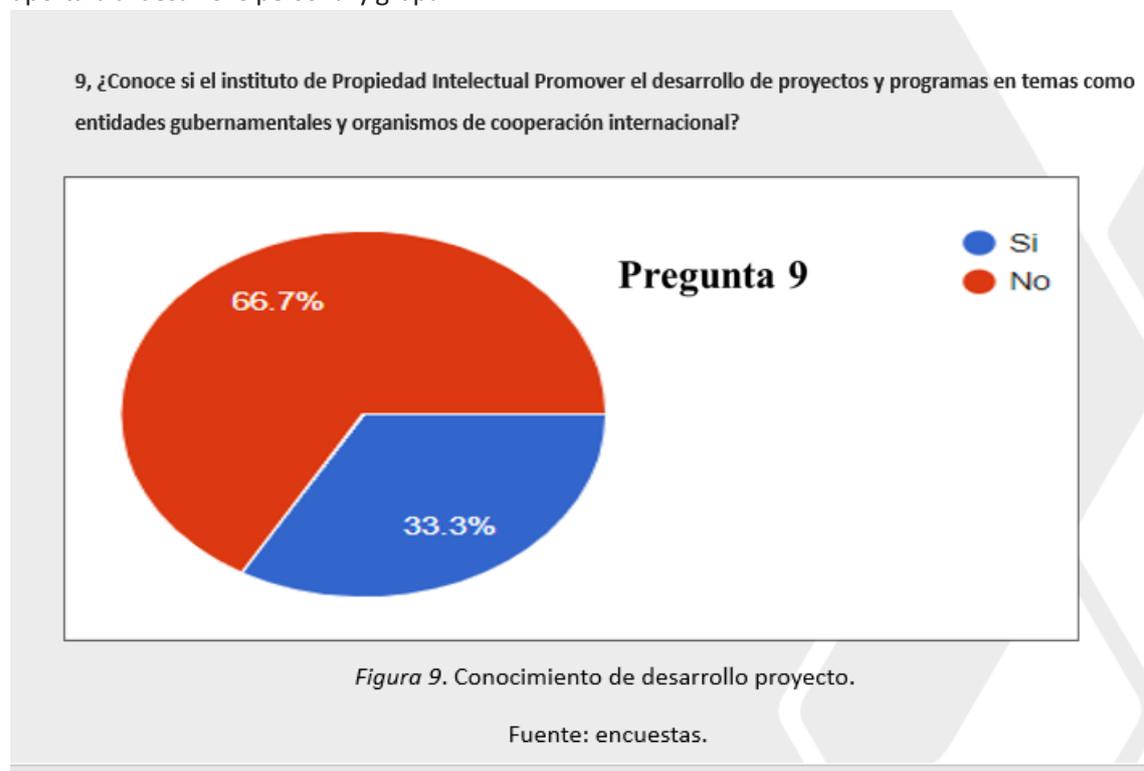
Interpretación de resultados

Se puede concluir que la Propiedad Intelectual apoya a las pequeñas y medianas empresas esto permitirá desarrollar personal y grupal.



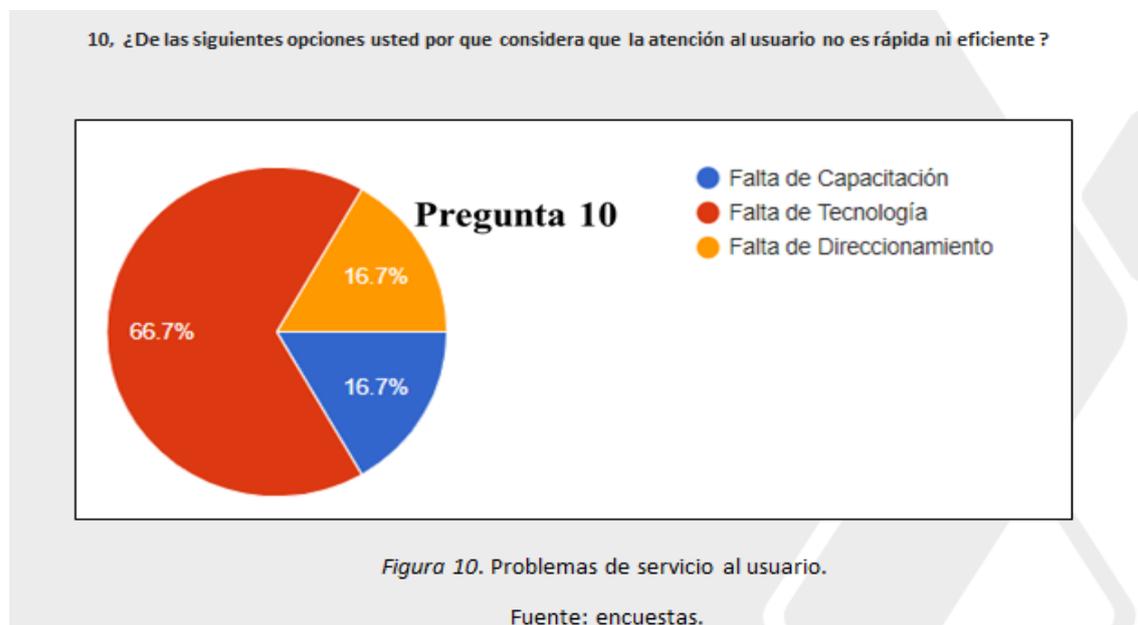
Interpretación de resultados

Se puede concluir que la Propiedad Intelectual apoya a las pequeñas y medianas empresas esto aportará al desarrollo personal y grupal.



Interpretación de resultados

Se puede concluir que si se necesita desarrollo de proyectos y programas para organismos de cooperación internacional mediante la Propiedad Intelectual.



Interpretación de resultados

De las encuestas realizadas se obtiene como resultados que, el 66.7 % de los encuestados coincide en que es necesario la atención mediante métodos tecnológicos para un mejor servicio al usuario, de esta manera satisfacer las necesidades a nivel nacional, esto permitirá una atención rápida para que los usuarios tengan los beneficios de todos los servicios que brindamos.

Como parte de esta investigación se desarrolló una entrevista a las jefaturas de las áreas principales de la Propiedad Intelectual, que son fundamentales al momento de ejecutar planificar un procedimiento de reclutamiento y control por medio de las normativas, con el objetivo de mantener una atención al usuario de calidad, brindando información de manera ordenada, correcta y precisa, de tal forma que el ciudadano efectúe sus trámites de manera rápida y sencilla.

Jefatura de Recursos Humanos

1. ¿Es importante profesionalizar y tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación especializada para el servicio al usuario?

Muy importante la capacitación para el servicio al usuario permite dar ese valor agregado que la institución da como servicio a la comunidad.

1. ¿Los nombre, frase, figura, símbolo son elementos por el cual los consumidores pueden identificar y adquirir un producto?

Es uno de los procedimientos fundamentales para la comercialización de los productos ya que esto permite identificar visualmente y comercializar el producto.

Jefatura de Servicio al Cliente

5. ¿Sería importante que el usuario el momento del trámite para registro de marcas, distintivos permite identificar el producto?

Ese permite al consumidor familiarizarse con el producto el momento de su adquisición.

6. ¿Las marcas registradas protegen al titular que garantiza el derecho exclusivo a utilizarla para identificar sus productos?

Es una de las maneras de que el registro de marcas garantice el derecho exclusivo del mismo.

7. El servicio al usuario permite desarrollar incentivos para los creadores intelectuales en el país?

Este servicio es fundamental para que el usuario interesado en registrar o patentar su producto permita tener toda la información requerida y sea rápido y ágil.

8. ¿ Sería importante considerar que para la atención al usuario debería implementarse la capacitación, tecnología y direccionamiento y de esta manera satisfacer las necesidades que los usuarios con rápida ni eficiente ?

Es prioritaria la capacitación y la tecnológica, combinadas estas dos los resultados será un buen servicio al usuario.

Jefatura de Planificación

5. ¿Existe trámite para invenciones tiene que ser registradas de manera oportuna?

Como es una invención esto se debe patentar, para que de esta manera los réditos que obtenga de la invención sea exclusivamente del inventor.

6. ¿Los procedimientos de la Propiedad Intelectual permita el crecimiento económico y esto genera nuevos empleos?

Si genera un crecimiento económico por que permite general nuevas fuentes de trabajo.

7. ¿Uno de los apoyos al usuario, es permitir y establecer mecanismos para (PYMES), a través del aprovechamiento de los sistemas de Propiedad Intelectual?

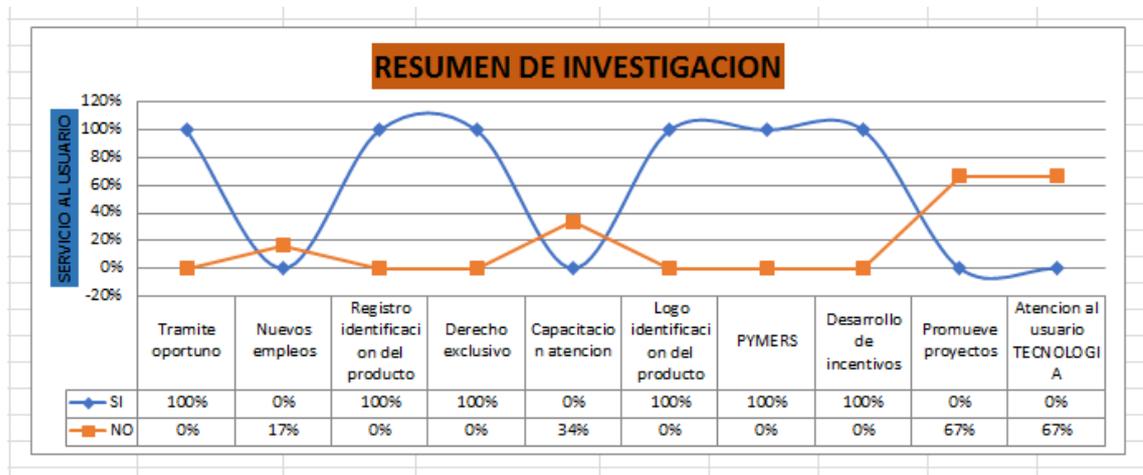
El sistema de Propiedad Intelectual permite desarrollar la creación de pequeñas y grandes empresas.

8. ¿Sería importante que el Instituto de Propiedad Intelectual Promover el desarrollo de proyectos con entidades gubernamentales y organismos de cooperación internacional?

La propiedad Intelectual tiene acuerdos Internacionales y no solo con el comercio interno de un país si no con la comercialización a nivel internacional, las aduanas forman para te ello las mercancías que llegan y si se registra marca de fábrica o de comercio falsificadas, o cuando se trata de

mercancías piratas que lesionan el derecho de autor se impide el despacho de esas mercancías para libre circulación.

Resultados



La aplicación de las técnicas de recolección de información como la entrevista, encuesta y analizando las normativas de los procedimientos operativos y administrativos realizados en la Propiedad Intelectual, se puede presentar lo siguiente:

La Propiedad Intelectual, lleva a cabo procedimientos administrativos y operativos de acuerdo a las normativas establecidas cumpliendo su ejecución.

De la etapa administrativa se encarga de la Planificación, organización direccionamiento y el control este último no se está ejecutando según dispone la normativa, existe puntos críticos en el servicio a usuario lo que no permite dar una información de manera eficaz, oportuna y de esta manera no permite tener accesibilidad tecnológica.

De la etapa operativa se encarga la Atención Integral al Usuario, quienes no están cumpliendo con el control y monitoreo de gestión realizada por los funcionarios, que están a cargo de esta unidad.

En la Propiedad Intelectual (SENADI), no se ha implementado una nueva tecnología en software, lo que se hace prioritario utilizar un sistema de gestión de procesos, que facilitaría solventar las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Finalmente, con los resultados obtenidos en las entrevistas, encuestas, se procedió a analizar la información, en los siguientes procedimientos del servicio al Usuario, que se detalla a continuación:

Tabla 4

Procedimientos analizados de la investigación

Servicio al Usuario	Detalle
---------------------	---------

Gestión de Admirativa y operativa	La Planificación, organización direccionamiento y el control este último no se está ejecutando según dispone la normativa, existe puntos críticos en el servicio a usuario lo que no permite dar una información de manera eficaz, oportuna y accesible.
Atención Integral al Usuario	No están cumpliendo con el control y monitoreo de gestión realizada por los funcionarios, que están a cargo de esta unidad de servicio.
Normativas y Tecnología para el servicio.	<p>Normativas: el procedimiento a nivel de las normativas si se cumple en todas sus Direcciones.</p> <p>Servicio Tecnológico: Que se implemente una nueva tecnología en software, lo que se hace prioritario utilizar un sistema de gestión de procesos, que facilitaría solventar las necesidades y requerimientos de los usuarios.</p>

Fuente: elaboración personal.

Se analizo las normativas administrativas y operativas del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual del Ecuador, y se logró determinar las falencias, respecto a la Atención Integral del Usuario, ya que por falta de una buena tecnología no permite llegar a un número mayor de usuarios, y sus trámites a nivel interno no permite que exista la fluidez necesaria para agilizar los diferentes servicios que la Propiedad Intelectual da a la ciudadanía.

Discusión

De acuerdo a la revisión de las normativas del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual se determina que siendo una empresa pública y de acuerdo al artículo “establece, respecto a los recursos administrativos y operativos en materia de derechos intelectuales que estos, serán direccionado ante un cuerpo colegiado especializado que formará parte de la autoridad competente en materia de derechos intelectuales, las atribuciones y organización de este órgano se hará de conformidad en el respectivo reglamento” el “Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, creatividad e innovación, es la instancia administrativa especializada que tiene bajo su competencia la tramitación y resolución de los recursos administrativos en materia de derechos intelectuales, en segunda instancia podemos destacar que dentro del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales la máxima autoridad dentro de la institución son los Directores , los cuales tiene toda la potestad para en base a las normativas

ya establecidas establecer políticas internas administrativas en función de mejoramiento interno de cada una de las direcciones”.

Con base de la revisión de las normativas, se evidenció que se cumplen todas en cada una de las direcciones Nacionales de la Propiedad Intelectual, la falencia incide en la Atención Integral al Usuario requerimiento en los procesos de trámites en las diferentes Direcciones de Propiedad Intelectual, derechos de autor, derechos conexos y obtenciones vegetales

El servicio al usuario permitirá la atención por medio de Asesorías Técnicas, sería muy importante que se tomara la opción de tecnología en procesos (Business Process Management) que permita facilitar el servicio al usuario por medio de un software que facilitaría los trámites en todos los servicios de Propiedad Intelectual presta no solo a nivel nacional sino también a nivel Internacional, tendrá la información que requiera, porque el personal de Asesorías Técnicas son funcionarios que se especializan para un mejor servicio por medio de capacitaciones constantes en todas las áreas de Propiedad Intelectual, con lo que se obtendrá una asistencia efectiva en el proceso de asesoramiento en los registros solicitados por el usuario, esto

permitirá la atención no solo telefónica si no también utilizar las bondades del trabajo en línea para fortalecer este servicio de la institución:

- La utilización correcta de la tecnología al servicio de la ciudadanía
- El tiempo que es muy importante para el usuario para que pueda realizar sus trámites.
- El hecho de no tener que viajar o movilizarse de un lugar a otro.
- La información enviada o contestada facilita al usuario el manejo del sistema desde un computador.
- La importancia de la satisfacción del usuario al ser atendido con cordialidad y empatía.
- El usuario se siente que es importante para la institución.
- La simplificación de los procesos ayuda al usuario tanto local, nacional e internacional.
- La presencia de la institución como pionera en dar este tipo de servicio nos es **beneficiosa.**

Conclusiones

En el presente trabajo de Investigación se afianzo los fundamentos teóricos y metodológicos de las normativas administrativas y operativas del servicio al usuario, lo más relevante de esta investigación fue que se determinó la importancia de la planificación, organización dirección y control del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, porque mediante la aplicación de estas teorías se pudo determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos, y lo más relevante fue afianzar la teoría del proceso administrativo y sus normativas.

Se analizó la prestación de servicios de la Propiedad Intelectual lo más relevante de este análisis es que se logró determinar los errores, con respecto al direccionamiento dentro del servicio que se presta al usuario ya que la atención de los funcionarios no permite brindar información de manera ordenada, correcta y precisa, de tal forma que esto afecta a los trámites y no permite que sea de manera rápida y sencilla.

Se demuestra el desarrollo del cumplimiento de las normativas del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales mediante la aplicación de encuestas y entrevistas que permitieron obtener la información, pero en el proceso administrativo en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales se recomendaría el uso de (Business Process Management) en los procesos administrativos para la Propiedad intelectual.

Recomendaciones

Se recomienda mejorar la atención al usuario por medio de una nueva tecnología en procesos (Business Process Management) esto facilitara los trámites en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales presta no solo a nivel nacional sino también a nivel Internacional.

También llevar un control y supervisión por parte de la Jefatura de Servicio al Cliente ya que esto permitirá detectar las falencias que se puede presentar día a día en la atención del servicio al usuario.

Establecer las actividades que debe ejercer cada funcionario de atención al cliente en las diferentes áreas esto delimitara funciones y responsabilidades lo que minimizara o eliminara la duplicidad de trabajo y pérdida de los recursos de la Propiedad Intelectual.

Bibliografía

- Chabenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editoriales, S.A.
- Correa, C. M. (2003). *Políticas institucionales en Materia de Propiedad Intelectual*. España: OMPI.
- Harold, K. (1994). *Administración una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill Internacional de Mexico, S.A.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *Administración un enfoque basado en competencias*. Colombia: Thomson Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Intelectual, O. M. (2018). QUE ES LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *OMPI*, 23.
- Martin, A. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial S.A.
- OMIP. (2013). *Gestión de la Propiedad Intelectual en la industria*. Ginebra: Industrias Creativas.
- OMPI. (2013). *Gestión de la propiedad Intelectual en la industria*. Ginebra: Industrias creativas.
- OMPI. (2019). PRESUPUESTO POR PROGRAMAS DE BIENIO 2020. *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL*, 58.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico: McGrawHill.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico: McGrawHill.