



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Tipo: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

**TEMA:**

INGENIERÍA DE PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL GARCIA MORENO,  
CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA,  
PERÍODO 2016.

**AUTORA:**

RITA LASTENIA AGUILAR SINCHE

**ORELLANA – ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Rita Lastenia Aguilar Sinche, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

**DIRECTOR**

Ing. Cristian Oswaldo Guerra Flores

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Rita Lastenia Aguilar Sinche, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos incluidos en el documento, que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de Marzo 2018

Rita Lastenia Aguilar Sinche

C.C: 150057285-2

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y principalmente el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre por sus oraciones que ha hecho eco mi vida.

De igual forma, dedico esta tesis a mis hijas Josselyn, Sofía y a su padre, porque me han brindado su apoyo incondicional.

A mi amiga Flor, que en el final de mi carrera me brindó su apoyo y conocimientos que hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Rita Lastenia Aguilar Sinche

## **AGRADECIMIENTO**

Al Ingeniero Rubén Espín Moya director de tesis, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Al Ingeniero Cristian Guerra miembro del tribunal por haberme brindado el apoyo y conocimientos recibidos para la realización de esta tesis.

Rita Lastenia Aguilar Sinche

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras.....	x
Índice de Gráficos .....	xi
Índice de Anexos .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	2
1.1.2. Delimitación del Problema .....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1. COOTAD .....	6
2.2.1.1. Objetivos.....	6
2.2.2. Análisis FODA .....	7
2.2.2.1. Definición .....	7
2.2.2.2. Importancia del Análisis FODA .....	9
2.2.2.3. Fases del Análisis FODA .....	10
2.2.3. Gestión por procesos .....	10

2.2.3.1.	Definición .....	10
2.2.3.2.	Ventajas .....	12
2.2.3.3.	Metodología.....	13
2.2.3.4.	El mapa de los procesos.....	14
2.2.4.	Normativa Legal .....	16
2.3.	MARCO CONCEPTUAL .....	16
2.3.1.	Proceso .....	16
2.3.2.	Gestión por procesos .....	16
2.3.3.	Participación ciudadana .....	16
2.3.4.	Análisis FODA .....	17
2.4.	IDEA A DEFENDER.....	17
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		18
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
3.2.1.	De campo .....	18
3.2.2.	Descriptiva.....	18
3.2.3.	Explicativa .....	18
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	19
3.3.1.	Población Externa.....	19
3.3.2.	Población Interna.....	20
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	20
3.4.1.	Métodos .....	20
3.4.2.	Técnicas .....	21
3.4.3.	Instrumentos .....	21
3.5.	RESULTADOS .....	22
3.5.1.	Encuesta a funcionarios del GAD Parroquial García Moreno .....	22
3.5.2.	Encuesta a la población de la parroquia García Moreno .....	31
3.5.3.	Observación Directa .....	36
3.6.	VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER.....	36
3.7.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO .....	37
3.7.1.	Fortalezas y Debilidades Institucionales .....	37

3.7.2.	Oportunidades y Amenazas Institucionales.....	38
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		41
4.1.	TITULO.....	41
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	41
4.2.1.	Introducción.....	41
4.2.2.	Objetivos.....	41
4.2.3.	Proceso Administrativo .....	41
4.2.3.1.	Planificación .....	42
4.2.3.1.1.	Filosofía Organizacional.....	42
4.2.3.1.1.1.	Misión .....	42
4.2.3.1.1.2.	Visión .....	43
4.2.3.1.1.3.	Principios y Valores .....	44
4.2.3.1.2.	Políticas .....	45
4.2.3.1.3.	Funciones y Competencias .....	46
4.2.3.1.3.1.	Funciones .....	46
4.2.3.1.3.2.	Competencias .....	47
4.2.3.2.	Organización.....	48
4.2.3.2.1.	Organigrama Funcional .....	48
4.2.3.2.2.	Mapa de Procesos .....	50
4.2.3.3.	Dirección .....	52
4.2.3.3.1.	Manual de Funciones.....	52
4.2.3.3.2.	Manual de Procesos y Procedimientos .....	65
4.2.3.3.2.1.	Procesos Gobernantes.....	66
4.2.3.3.2.1.1.	Proceso de Planificación Estratégica.....	66
4.2.3.3.2.2.	Procesos Agregadores de Valor.....	77
4.2.3.3.2.2.1.	Proceso de Presupuesto .....	77
4.2.3.3.2.2.2.	Proceso de Planificación.....	85
4.2.3.3.2.2.3.	Proceso de Ejecución de planes.....	88
4.2.3.3.2.2.4.	Proceso de Seguimiento y Evaluación .....	90
4.2.3.3.2.3.	Procesos de Apoyo .....	93
4.2.3.3.2.3.1.	Proceso de Gestión Administrativa .....	93
4.2.3.3.2.3.2.	Proceso de Gestión Financiera .....	99
4.2.3.3.2.3.3.	Proceso de Gestión Talento Humano .....	102
4.2.3.4.	Control.....	104



CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA .....	107
ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodología FODA.....	8
Tabla 2: Población Interna.....	20
Tabla 3: Evaluación de la Gestión Administrativa.....	23
Tabla 4: Competitividad respecto a otros GADS.....	24
Tabla 5: Cumplimiento objetivos.....	25
Tabla 6: Estructura orgánica funcional VS marco legal.....	26
Tabla 7: Marco normativo interno VS calidad.....	27
Tabla 8: Reclutamiento de personal.....	28
Tabla 9: Calidad del servicio.....	29
Tabla 10: Desarrollo ingeniería de procesos.....	30
Tabla 11: Evaluación de la calidad del servicio.....	31
Tabla 12: Evaluación gestión administrativa.....	32
Tabla 13: Competitividad con otros GADS.....	33
Tabla 14: Cumplimiento de competencias.....	34
Tabla 15: Calidad del servicio y gestión administrativa.....	35
Tabla 16: Aplicación de encuestas de investigación.....	40
Tabla 17: Misión Propuesta.....	42
Tabla 18: Visión Propuesta.....	44
Tabla 19: Funciones de los Gobiernos Parroquiales.....	46
Tabla 20: Competencias de los Gobiernos Parroquiales.....	47
Tabla 21: Control.....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura del Análisis DAFO.....	9
Figura 2: Esquema del proceso.....	11
Figura 3: Fases de implantación de la Gestión por Procesos.....	14
Figura 4: La organización como conjunto de procesos – Mapa de procesos.....	14
Figura 5: Fortalezas y Debilidades.....	37
Figura 6: Matriz FODA.....	39
Figura 6: Organigrama Estructural.....	49
Figura 7: Mapa de procesos.....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evaluación de la Gestión Administrativa .....	23
Gráfico 2: Competitividad respecto a otros GADS .....	24
Gráfico 3: Cumplimiento objetivos .....	25
Gráfico 4: Estructura orgánica funcional VS marco legal .....	26
Gráfico 5: Marco normativo interno VS calidad .....	27
Gráfico 6: Reclutamiento de personal .....	28
Gráfico 7: Calidad del servicio .....	29
Gráfico 8: Desarrollo ingeniería de procesos .....	30
Gráfico 9: Evaluación de la calidad del servicio .....	31
Gráfico 10: Evaluación gestión administrativa.....	32
Gráfico 11: Competitividad con otros GADS.....	33
Gráfico 12: Cumplimiento de competencias .....	34
Gráfico 13: Calidad del servicio y gestión administrativa.....	35

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario guía para encuesta a los funcionarios del GAD Parroquial García Moreno .....	108
Anexo 2: Cuestionario guía para encuesta a los habitantes de la Parroquia García Moreno	110

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación titulado “Ingeniería de Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2016” se basó en la necesidad de la institución en contar con una base técnica sobre la cual desarrollar su modelo de gestión. Mediante entrevistas con sus autoridades se identificaron dificultades en la planificación, organización, dirección y control de los procesos institucionales, debido a una ineficiente gestión de los proyectos planteados, así como de los recursos asignados a este gobierno local. Mediante la aplicación de encuestas a sus funcionarios y a la población en general se efectuó un diagnóstico situacional, cuyos resultados fueron verificados mediante procesos de observación directa. Pudo evidenciarse la necesidad de un análisis y redefinición de la estructura organizacional de la entidad, así como del desarrollo de un manual de funciones y procesos. En base a estos requerimientos se desarrolló los insumos de gestión administrativa antes citados, considerando durante el proceso el marco legal vigente plasmado en el COOTAD, y que rige a estas instituciones. Se recomienda la aplicación de la propuesta planteada, para lo cual se deberá capacitar al personal en la comprensión efectiva de los lineamientos de la investigación.

**Palabras Clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<INGENIERÍA DE PROCESOS> <MODELO DE GESTIÓN> <PLANIFICACIÓN>  
<ORGANIZACIÓN> <GARCÍA MORENO (PARROQUIA)>

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research work entitled "Process engineering for the Parochial Rural Decentralized Autonomous Government Garcia Moreno, Canton San Francisco de Orellana, 2016 period" is based on the need of the Institution to have a technical base on which develops its model of management. Through interviews with its authorities there are difficulties in the planning, organization, direction and control of the institutional processes, due to the inefficient management of the proposed projects, as well as the resources assigned to this local government. Through the application of surveys to its officials and the population in general, a situational diagnosis was made, whose results were verified through direct observation processes. It can demonstrate the need for an analysis and redefinition of the organizational structure of the entity, as well as the development of a manual of functions and processes. Based on these requirements, the administrative management supplies mentioned above were developed, considering during the process the current legal framework embodied in the OCTOAD (Organic Code of Territorial Order Autonomy and Decentralization), which governs these institutions. The application of the suggested proposal is recommended, for which the staff should be trained in the effective understanding of the guidelines of the research.

Keywords:

Economic and Administrative sciences:

Process Engineering

Management model

Planning

Organization

Garcia Moreno (Parish)

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis describe la realización de una Ingeniería de Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno, Cantón Francisco de Orellana, Provincia De Orellana, Período 2016. Su contenido se encuentra dividido en cuatro capítulos principales, cuyo contenido se describe a continuación:

En el Capítulo I se describe el marco referencial de la investigación. Para el efecto se detalla la siguiente información: planteamiento y formulación del problema, justificación, y objetivos a alcanzar. Su contenido permite fundamentar la realización del proyecto y sustentar su factibilidad.

Dentro del Capítulo II se muestra el marco teórico y conceptual del proyecto, cuyo contenido se divide en antecedentes investigativos, fundamentación teórica, marco conceptual e idea a defender. Dentro del marco conceptual se incluyen los siguientes temas generales: Proceso, Gestión por Procesos y Análisis FODA.

En el Capítulo III se describe el marco metodológico, identificándose la modalidad, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos, así como los resultados de la aplicación de encuestas y procesos de observación directa. Además, se presenta la verificación de la idea a defender y el diagnóstico situacional del GAD Parroquial Rural García Moreno.

El Capítulo IV contiene el Marco Propositivo, el cual presenta fundamentalmente la propuesta del autor, la misma que incluye: el organigrama de funciones, mapa de procesos institucional, mapa de funciones y la descripción de cada uno de los procesos.

Finalmente, en los apartados de conclusiones y recomendaciones se incluyen las deducciones del proyecto alcanzadas por la autora.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, garantiza la autonomía administrativa que consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales. En virtud de ello, hoy en día los GAD Parroquiales están cambiando su forma de administración a un modelo de gestión por procesos considerando que estos se enfocan a la calidad del servicio y mejoramiento de la gestión administrativa de sus recursos.

En la actualidad el GAD Parroquial de García Moreno no cuenta con un modelo de gestión claramente definido, lo cual ha generado, entre otros problemas, que la percepción respecto a la calidad del servicio brindada a los usuarios sea considerada como deficiente. Además la administración interna del GAD presenta dificultades en la planificación, organización, dirección y control de los procesos, siendo evidente en la ineficiente gestión de los proyectos planteados, así como de los recursos asignados a este gobierno local. Siendo sus autoridades y demás funcionarios responsables directos de la eficiencia y eficacia administrativa, así como de la calidad de servicio prestada a la comunidad de la parroquia García Moreno, los problemas antes mencionados han generado en ellos una constante preocupación que no ha podido ser resuelta por ellos mismos.

Considerando las competencias que rigen a los GADs Parroquiales y la exigencia del actual gobierno respecto a la eficiencia administrativa y el aprovechamiento de los recursos que se le asigna anualmente, el GAD Parroquial Rural de García Moreno ha visto la necesidad de plantear una Ingeniería de procesos, misma que rijan los destinos del funcionamiento y administración del mismo, considerando que este estudio es el punto de partida para la definición de un modelo de gestión por procesos institucional.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cómo incide la realización de una Ingeniería de procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno en la calidad del servicio y su gestión administrativa?

### **1.1.2. Delimitación del Problema**

**Campo:** Desarrollo Institucional.

**Área:** Ingeniería de Procesos

**Aspecto:** Ingeniería de Procesos

**Delimitación Espacial:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno.

**Delimitación Temporal:** 2016

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La ingeniería de procesos es un mecanismo que permite mejorar la gestión administrativa, al detectar las actividades esenciales de la organización, caracterizarlas técnicamente y generar una estructura funcional eficiente. De esta manera se eliminan las actividades y funciones redundantes, que no aportan un valor significativo o que hacen lentos los procesos clave de la entidad.

Según la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la gestión por procesos es uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una gestión pública de calidad centrada en el ciudadano. De esta manera la presente propuesta se orienta además a mejorar la calidad del servicio a la población de la parroquia García Moreno, del Cantón Francisco de Orellana.

El presente proyecto es factible ya que los funcionarios del GAD Parroquial han mostrado profundo interés en una Ingeniería de procesos que les permita mejorar su funcionamiento institucional. Además, se comprometieron a brindar toda la información necesaria para que los resultados de este proyecto sean óptimos. El marco metodológico empleado podrá ser aplicado en otros procesos investigativos y propositivos relacionados al ámbito de la gestión pública.



### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Realizar la ingeniería de procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Revisar el marco teórico referencial que permita sustentar la propuesta de la Ingeniería de procesos basándonos en consultas, bibliografías de libros, documentos digitales, papers entre otros.
- Realizar un diagnóstico situacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno.
- Elaborar la Ingeniería de procesos Administrativos, Financieros y Técnicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Palomino (2016) en su proyecto de titulación “Diseño de un modelo de gestión del talento humano por competencias para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano”, aplica las normativas vigentes en el sector público y las bases teóricas de la administración moderna a fin de generar una propuesta de modelo de gestión que mejore los procesos relacionados con el manejo y dirección de los trabajadores y empleados de la institución antes mencionada. Como parte de su desarrollo, el autor aplicó los métodos descriptivo y deductivo, así como el diagnóstico situacional al departamento de Talento Humano. Dentro de la propuesta planteada, se destacan los siguientes productos: un mapa de procesos y Organigrama Estructural Institucional por procesos y el manual de clasificación de puestos. Puede destacarse la siguiente conclusión del autor:

Este modelo de gestión se basa en una serie de características relacionadas con un desempeño superior en un puesto de trabajo, (...) así como el conocimiento, habilidades y experiencia son importantes existen también otras características, como el rango, aptitudes que si bien son difíciles de detectar son también necesarios para lograr dicho desempeño (...). (Yambay, 2016, pág. 121)

Por otra parte, Chacon (2016) en su trabajo investigativo titulado “Diseño del modelo de gestión por procesos para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”, se orientó a elaborar la estructura documental del modelo de gestión por procesos.

Finalmente, Castillo & Carrasco (2012) en su trabajo investigativo titulado “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MANUAL DE PROCESOS TALENTO HUMANO DISEÑO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, buscó generar una herramienta de trabajo para el Gobierno Local que permita dinamizar los proyectos de obras y servicios, con calidad y oportunidad. Dentro de los procesos investigativos se aplicaron encuestas a los funcionarios de la entidad, y se aplicaron los métodos del análisis y la síntesis con la información recabada. El manual propuesto consta de las siguientes fases: preparación del Presupuesto Participativo;

información, diagnóstico y de priorización; validación; aprobación; devolución de las resoluciones; e implementación del Presupuesto Participativo. Una de las conclusiones más representativas de este trabajo es:

Como puede observarse, el tema planteado en el presente documento es original, ya que no ha sido definido anteriormente. Además, la importancia que rodea a los temas de ingeniería de procesos y modelos de gestión ha sido expuesta por los autores citados anteriormente, por lo que la relevancia del tema planteado también queda demostrada.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. COOTAD**

El Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) entró en vigencia en el Ecuador a partir del 20 de octubre del año 2008. Dicho documento nació como una necesidad de las provincias, cantones, parroquias, pueblos y nacionalidades con respecto a la autonomía, así como fruto de los cambios surgidos en la constitución respecto a la necesidad de una ley que regule la descentralización territorial de los distintos niveles de gobierno y sus competencias.

De esta manera el COOTAD plantea un modelo de descentralización en el cual existen distintos niveles de gobierno, generando mecanismos para que éstos gestionen los recursos del estado de manera más eficiente y efectiva hacia las poblaciones y sus necesidades más importantes, como una vía más democrática y participativa de generar el buen vivir. (Hernández, 2010)

#### **2.2.1.1. Objetivos**

Entre los objetivos que persigue esta ley, se encuentran los siguientes (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011):

- a. Generar autonomía política, administrativa y financiera para los diferentes niveles de gobierno, en el marco de la unidad del país.
- b. Promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable de los pueblos.

- c. Confirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano.
- d. Democratizar y descentralizar la gestión de los recursos públicos.
- e. Delimitar el rol de cada nivel de gobierno de manera eficiente, en base a competencias claras.
- f. Mejorar la planificación y gestión pública, con una distribución adecuada de los recursos.

## **2.2.2. Análisis FODA**

### **2.2.2.1. Definición**

EL FODA se utiliza como un instrumento administrativo usado para identificar factores internos y externos de una empresa denominados como Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, denominadas en inglés con las siglas SWOT (Thompson & Strickland, 2012, p. 123)

El análisis FODA se utiliza en todos los niveles y unidades de una institución para reconocer ampliamente oportunidades de mercado que puedan influenciar positiva o negativamente, obteniendo como producto final estrategias que pueden ser incorporadas en el plan de negocios (Thompson & Strickland, 2012, p. 126)

Sus iniciales corresponden a sus cuatro factores:

(Rodríguez , 2012, p. 13)

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

En cuanto a las Fortalezas y Debilidades refieren a eventos internos propios de la empresa sobre los cuales tiene un control directo y pueden ser fácilmente influenciados, es decir

que a partir de decisiones adecuadas dichos eventos pueden ser eliminados o aprovechados a su favor para obtener resultados óptimos.

En cambio las Oportunidades y Amenazas conciernen a eventos externos que se encuentran fuera del alcance de la empresa ya que no depende de ella ni su proceder ni el entorno en el que se desenvuelve y logre afectar a su actividad habitual (Rodríguez , 2012, p. 14)

La siguiente tabla describe simplificada y concisamente su finalidad:

**Tabla 1:** Metodología FODA

FORTALEZAS/ DEBILIDADES	Reconocer los factores internos que perjudiquen o favorezcan a la empresa.
OPORTUNIDADES/ AMENAZAS	Reconocer los factores externos que perjudiquen o favorezcan a la empresa.
DEBILIDADES/ AMENAZAS	Reconocer situaciones negativas que afecten el cumplimiento de actividades habituales y objetivos de la empresa.
FORTALEZAS/ OPORTUNIDADES	Reconocer situaciones positivas que afecten el cumplimiento de actividades habituales y objetivos de la empresa.

**Fuente:** (Rodríguez , 2012, p. 14)

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

Existe una conexión entre los factores internos y externos conjuntamente con las circunstancias positivas y negativas en el análisis DAFO, descritos en el siguiente gráfico. (Rodríguez , 2012, p. 15)



**Figura 1:** Estructura del Análisis FODA

**Fuente:** (Rodríguez , 2012, p. 15)

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

#### 2.2.2.2.Importancia del Análisis FODA

El objetivo de este análisis es identificar clara y específicamente las aptitudes vinculadas con el ambiente al que está expuesto la empresa.

Esta herramienta gerencial multifuncional que se aplica en absolutamente todos los niveles, unidades y procesos de la empresa con respecto al mercado, administración, finanzas, tecnología, personal, producto, servicio, etc. (Rodríguez , 2012, p. 23)

Mediante el análisis FODA se pueden obtener ventajas competitivas ante un sector adversario a través del reconocimiento de habilidades innatas de la empresa y el entorno que lo rodea, permitiendo de esta manera determinar tácticas apropiadas para su crecimiento.

El reconocimiento de eventos tanto internos como externos deben ser realistas, es decir describir honestamente sus capacidades y las circunstancias positivas y negativas que , para la obtención de mejores resultados ya que al compararlos con la competencia ayudarán a su progreso (Rodríguez , 2012, p. 25)

### **2.2.2.3.Fases del Análisis FODA**

A continuación se describen los pasos para su elaboración (Fred, 1997):

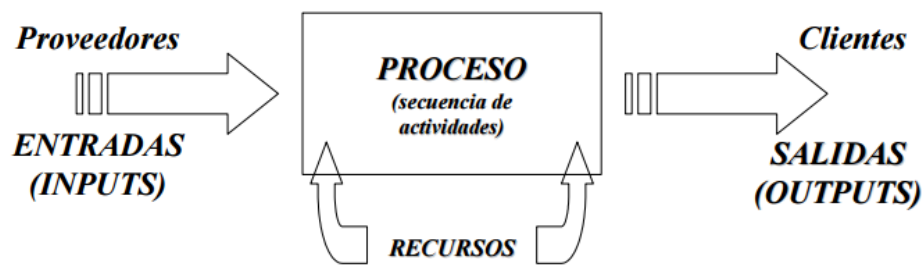
1. Elaborar un listado de las oportunidades externas significativas de la empresa.
2. Elaborar un listado de las amenazas externas significativas de la empresa.
3. Elaborar un listado de las fortalezas internas significativas de la empresa.
4. Elaborar un listado de las debilidades internas significativas de la empresa.
5. Vincular las fortalezas a las oportunidades para determinar estrategias FO en la tabla de comparación.
6. Vincular las debilidades a las oportunidades para determinar estrategias DO en la tabla de comparación.
7. Vincular las fortalezas a las amenazas para determinar estrategias FA en la tabla de comparación.
8. Vincular las debilidades a las amenazas para determinar estrategias DA en la tabla de comparación.

### **2.2.3. Gestión por procesos**

#### **2.2.3.1.Definición**

Previamente a definir la Gestión por procesos es necesario describir que es un proceso, el cual se deriva de las palabras de origen latino pro (delante) cessus (caminar) y se describe como el flujo o secuencia de actividades ordenadas dirigidas a obtener resultados o un producto esperado, muy diferente a los procedimientos los cuales describen detalladamente los mecanismos a seguir para cumplir cada proceso establecido (Toledo, 2002).

Según la Norma Internacional ISO 9000- 2000 describe a los procesos como una sucesión de pasos recurrentes interrelacionados, que se vinculan entre sí para obtener un producto final de calidad, es decir que las entradas de un proceso se convierten en salidas anheladas por los usuarios (Pérez Fernández, 2004). Su escala es descendente y depende del volumen o dimensión de sus actividades, empezando con sub procesos, micro procesos o macro procesos (Portero O., 2007). Debido a que los procesos se vinculan, un proceso puede ser el inicio de otro dependiente.



**Figura 2:** Esquema del proceso

**Fuente:** (Portero O., 2007)

Toda actividad que conlleve a la obtención de un resultado ya sea por la fabricación de un artículo o la prestación de un servicio requiere del cumplimiento de una serie de acciones ligadas entre sí, para transformar entradas, es decir recursos, en elementos de salida o resultados con valor añadido que serán ofertados a un cliente final, mediante controles adecuados de calidad.

De tal manera se puede señalar que un proceso inicia con un requerimiento, es decir una necesidad generada por el cliente la cual debe ser complacida. El proceso generalmente se compone por (Ramírez C., 2010):

- *El cliente:* Es aquella persona que solicita la adquisición de un producto o servicio.
- *Los insumos:* Son los recursos indispensables para el proceso de fabricación de un producto o la prestación de servicios.



- *Acciones de personas o máquinas:* Se considera aquella labor que añade valor para la fabricación de un producto o la prestación de servicios (p. 221)

Tanto para los procesos industriales como para los de servicios se requiere del cumplimiento de un proceso administrativo que permita aprovechar los recursos, este proceso incluye las siguientes fases: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Es decir que la gestión por procesos se vincula directamente con la gestión administrativa (Ramírez C., 2010, pág. 222).

El éxito de los sistemas de organización empresarial actual, independientemente de su naturaleza o tamaño radica principalmente en el uso de la gestión por procesos, aplicados en toda actividad que realicen, su importancia reside en que los resultados alcanzados son eficientes y eficaces aportando de esta manera altos índices de calidad y consecuentemente valor al cliente. De la correcta adopción de la gestión por procesos depende la obtención de resultados óptimos (Pérez Fernández, 2004).

La gestión por procesos conlleva a la identificación de procesos necesarios para conseguir objetivos, se considera como objetivo principal la satisfacción de los clientes mediante la entrega de productos o prestación de servicios de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, a través de la definición de estrategias y la aplicación de indicadores que permitan medir el desempeño de los recursos empleados (Bravo, 2009).

### **2.2.3.2. Ventajas**

Según Maldonado (2011) la adopción de una gestión por procesos puede traer numerosos beneficios, entre ellos se describen los principales:

- Minimiza el periodo empleado en la entrega de servicios
- Minimiza la concurrencia de errores en las actividades
- Incluye al cliente como parte fundamental de la organización
- Fomenta una conducta disciplinada

Por otra parte, Pérez (2004) considera como ventajas de implementación de gestión por procesos las siguientes:

- Se considera indispensable al cliente y el cumplimiento de los objetivos
- Permite la optimización de recursos y consecuentemente la reducción de costos operativos y de gestión
- Facilita visualizar de forma más clara a la empresa
- Contribuye a tomar decisiones constructivas
- Minimiza el tiempo de fabricación o prestación de servicios
- Posibilita la mejora continua mediante evaluaciones
- Facilita la autoevaluación y la retroalimentación
- Crea ventajas ante la competencia

### **2.2.3.3. Metodología**

Para la implementación de una gestión por procesos eficiente se debe considerar lo siguiente (Ramírez C., 2010):

1. Diseñar y documentar el proceso: se describe a detalle todos los procesos actuales mediante la elaboración de diagramas de flujo e identificación de entradas, es decir los materiales, personal, proveedores, etc. y salidas o clientes.
2. Definir unidades responsables para la ejecución del proceso.
3. Nombrar un líder el cual debe ser capacitado junto con los integrantes que se van a encargar de ejecutar el proceso.
4. Determinar mecanismos de control en todas las etapas del proceso
5. Definir indicadores que posibiliten medir su desempeño y evaluar resultados (p. 223)

Como pilar principal para el desarrollo de la gestión por procesos está la definición de estrategias claves claras y factibles que conducirán al cumplimiento de su visión mediante el desarrollo de cinco fases descritas a continuación (Portero O., 2007, p. 7):

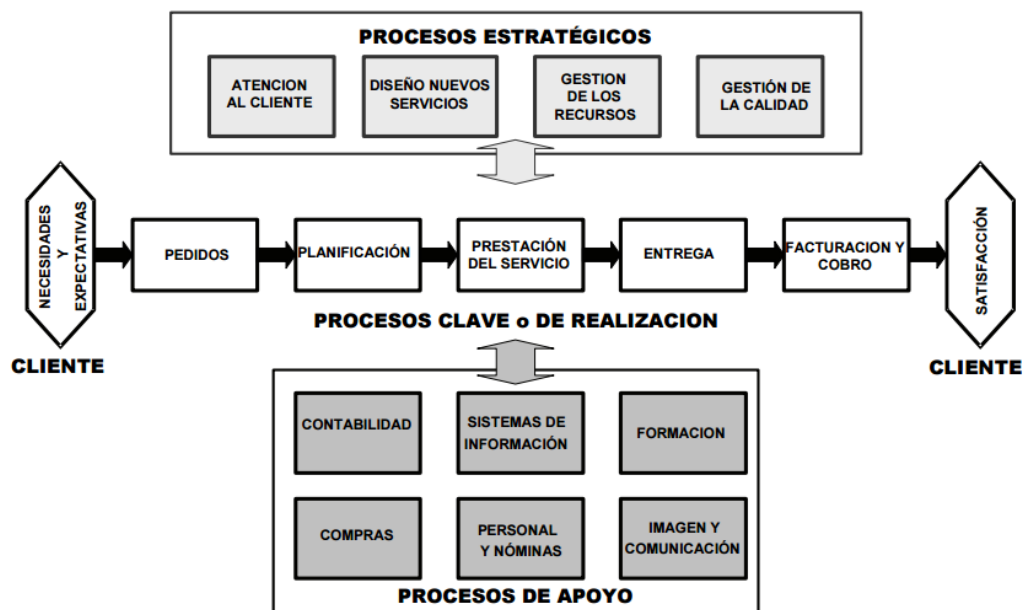


**Figura 3:** Fases de implantación de la Gestión por Procesos

**Fuente:** (Portero O., 2007, p. 7)

### 2.2.3.4.El mapa de los procesos

Como se puede observar en el mapa definido en la figura 4, el proceso se enfoca en el cliente, inicia con la identificación de una entrada, en este caso la necesidad que demanda, a través la determinación de procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo que vinculados entre sí tienen como objetivo conseguir como elemento final o salida, la satisfacción del cliente.



**Figura 4:** La organización como conjunto de procesos – Mapa de procesos

**Fuente:** (Ministerio de Fomento España, 2005, pág. 10)

Después de haber diseñado el Mapa de Procesos, se deben establecer e implementar políticas institucionales (misión, visión, valores) que proporcionaran una rigidez en la estructura de los procesos definida (Portero O., 2007, pág. 10).

Como siguiente paso es necesario describir y documentar por escrito los procesos actuales mediante una representación gráfica o mapa de procesos que pueden ser adoptados a la organización dependiendo sus necesidades (Ministerio de Fomento España, 2005):

1. Elaborando procedimientos documentados por escrito
2. Diseñando diagramas de flujo
3. Mediante la identificación de información, checklist, datos, etc. (p.12)

Existen tres criterios que garantizan que dicha información sea útil (Ministerio de Fomento España, 2005):

- Reducir el uso excesivo de papel.
- Permitir su entendimiento inmediato.
- Fomentar la colaboración del personal. (p.12)

Para la obtención de una descripción eficiente de cada proceso se debe tomar en cuenta lo siguiente (Ministerio de Fomento España, 2005):

1. Definir claramente la finalidad del proceso.
2. Identificar los clientes los cuales se dirige y los proveedores involucrados.
3. Definir los objetivos cuanti - cualitativos.
4. Identificar una persona responsable del proceso.
5. Definir el inicio y el final de cada proceso.
6. Asignar recursos necesarios para el cumplimiento del proceso.
7. Contar con sistemas que permitan medirlos.
8. Controlar todas las etapas del proceso.
9. Documentar todo el proceso por escrito.
10. Definir claramente sus interrelaciones. (p.13)

#### **2.2.4. Normativa Legal**

En la Constitución de la República Ecuador en el artículo 225 establece los organismos que son parte del sector público y en su numeral 2 determina las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera.

El artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, garantiza la autonomía administrativa que consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública establece a la gestión por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una gestión pública de calidad centrada en el ciudadano.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1. Proceso**

Para definir la Gestión por procesos debemos partir definiendo que es un proceso. La palabra proceso proviene del latín *processus* que en español significa avance y progreso. (Tobar, 2012, p. 16).

#### **2.3.2. Gestión por procesos**

La gestión por procesos corresponde a una forma moderna de gestión en la cual toda la organización se basa en procesos. (Pérez Fernández, 2004)

#### **2.3.3. Participación ciudadana**

Puede definirse como un derecho o ejercicio ciudadano el cual es promovido por el Estado con el fin de garantizar el control ciudadano y una toma de decisiones democrática.

(Ministerio de Coordinación de la Política, 2011)

#### **2.3.4. Análisis FODA**

FODA (en inglés SWOT), es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. (Thompson & Strickland, 2012, p. 123)

#### **2.4. IDEA A DEFENDER**

La realización de una ingeniería de procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno, mejorará la calidad de servicio y su gestión administrativa.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es predominantemente de tipo cualitativo ya que la realización de la ingeniería de procesos se basara en el desarrollo de una propuesta de carácter descriptivo. Sin embargo se contara además con datos cuantitativos, debido a la aplicación de encuestas que serán tabuladas, siendo baja la predominancia de estos datos.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1. De campo**

Requirió del contacto directo del tesista con los funcionarios de la entidad en todos los niveles de administración, a fin de aplicar los instrumentos y herramientas investigativas. Además, fue necesaria para el análisis de la información documental del archivo institucional.

#### **3.2.2. Descriptiva**

Permitió detallar la situación actual de la entidad, para conocer los procesos internos relacionados a la participación ciudadana en la gestión del presupuesto local.

#### **3.2.3. Explicativa**

Permitió analizar causas y efectos de los problemas planteados preliminarmente, con la finalidad de establecer soluciones administrativas.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población Externa

La población del presente estudio estuvo conformada por los habitantes de la parroquia de Garcia Moreno del cantón Orellana, provincia de Orellana. Según los datos del censo población del 2010, la parroquia contaba con 1091 habitantes

Para la determinación de la muestra, se aplicó la fórmula de Canavos para poblaciones finitas (Canavos, 1988):

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Se utilizaron las siguientes consideraciones:

- Desviación estándar: 0,5
- Nivel de confianza: 95% correspondiente a 1,96
- Error muestral: 5% equivalente a 0,05

$$n = \frac{1091 * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(1090) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{1047,80}{2,73 + 0,96} = \frac{1047,80}{3,69}$$

$$n = 283,96 = 284$$



La muestra de investigación para la población fue de 284 habitantes.

### 3.3.2. Población Interna

La población interna está conformada por los trabajadores del GAD Parroquial de García Moreno que son un total de 7 funcionarios. Razón por la cual no se aplica una muestra el estudio se lo realiza con el total de la población.

**Tabla 2:** Población Interna

NOMBRE	CARGO
Luis Federman Molina Ibarra	Presidente
Lidia Esmeralda Fuertes Benalczar	Vicepresidente
Bernardita De Jesús Oviedo Paspuel	Secretaria/Tesorera
Jaime Ernesto Chamorro Guerrero	Primer Vocal
Pablo Andrés Villarreal Montenegro	Segundo Vocal
Jorge Gustavo Fuertes Caicedo	Tercer Vocal
Ersin Preciado	Técnico de Proyectos

**Fuente:** GAD Parroquial de García Moreno

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

## 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE INVESTIGACIÓN

### 3.4.1. Métodos

- **Inductivo:** La aplicación de este método permitió llegar a conclusiones generales a partir del análisis de los hechos particulares. De tal manera que se empleó para asociar el fundamento teórico y lo aplique en la realidad misma del GAD Parroquial de García Moreno.
- **Deductivo:** Este método, permitió analizar los hechos de lo general a lo particular. Fue aplicado para identificar los problemas de gestión que se presentan dentro del Gad Parroquial Rural de García Moreno.

- **Analítico-Sintético:** Dicho método parte de la desfragmentación de los hechos en sus partes estructurales para analizarlas por separado; luego los integra para estudiarlos en su conjunto. Se aplicó en el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

#### 3.4.2. Técnicas

- **Observación Directa:** La investigadora debió observar directamente los procesos administrativos del GAD Parroquial relacionados con la calidad en la atención al cliente y relacionarlo con el marco legal de sus competencias. En base a estas actividades se da lugar a la identificación de los procesos a normarse.
- **Bibliográfica:** La investigadora se basó en la recopilación y clasificación de fuentes de información como: libros, documentos del archivo institucional, internet, revistas especializadas, a fin de encontrar datos relevantes para su estudio, comparación o análisis.
- **Encuesta:** La investigadora aplicó un guion de preguntas previamente establecido a fin de obtener información relacionada a la percepción o valoración personal que tienen los usuarios del Gad Parroquial respecto a la calidad del servicio que reciben.

#### 3.4.3. Instrumentos

- **Cuestionario guía para encuesta:** Corresponde a un conjunto finito de preguntas a aplicarse en un medio impreso a los habitantes de la parroquia García Moreno, con la finalidad de obtener información respecto a su percepción de la calidad del servicio que reciben.
- **Fuentes bibliográficas físicas (libros u archivos) o digitales (internet):** Fuentes de consulta sobre los conceptos y teorías sobre gestión de procesos, así como de los procesos metodológicos a seguir.

### **3.5. RESULTADOS**

Con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio que entregan a los usuarios del Gobierno Parroquial de García Moreno se aplicaron instrumentos de análisis externo a la institución.

#### **3.5.1. Encuesta a funcionarios del GAD Parroquial García Moreno**

El cuestionario guía aplicado se encuentra en el Anexo 1 del presente documento. A continuación se describen cualitativamente y cuantitativamente sus resultados:

**Pregunta 1: ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD?**

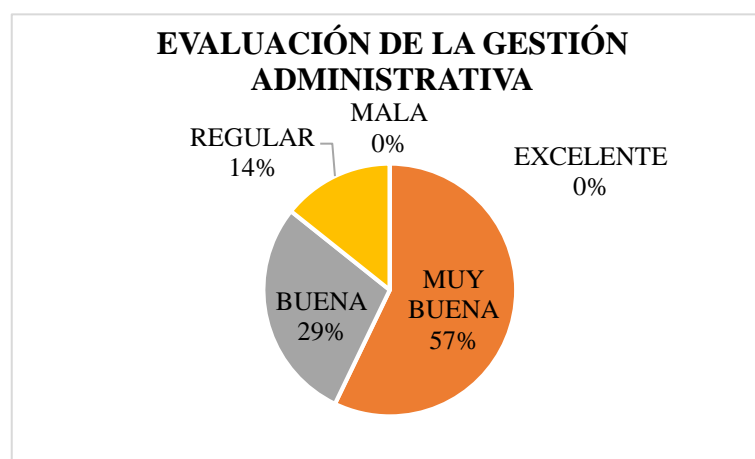
**Tabla 3:** Evaluación de la Gestión Administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0,00%
MUY BUENA	4	57,14%
BUENA	2	28,57%
REGULAR	1	14,29%
MALA	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 1

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 1:** Evaluación de la Gestión Administrativa



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** El 57% funcionarios encuestados consideran que la gestión administrativa del GAD es muy buena, mientras que un 29% y un 14% consideran que es buena y regular respectivamente, ninguno de los encuestados considera que la administración sea excelente o mala.

**Interpretación:** La gestión administrativa, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, es evaluada como aceptable (muy buena / buena).

**Pregunta 2: ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la provincia?**

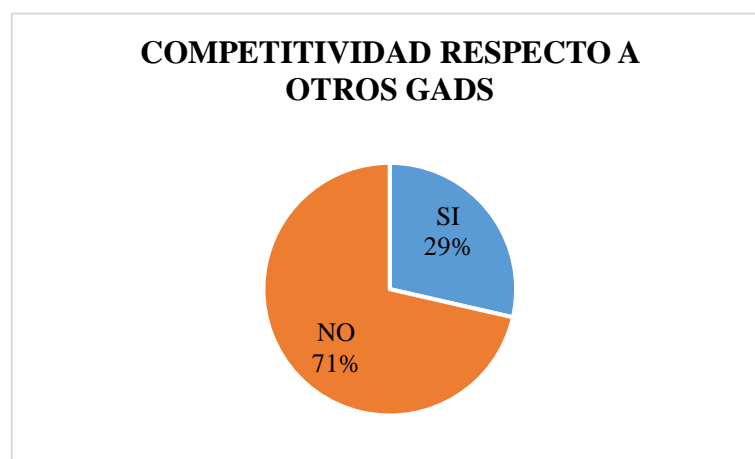
**Tabla 4:** Competitividad respecto a otros GADS

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 2

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 2:** Competitividad respecto a otros GADS



**Fuente:** Tabla 4

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Un 71% de los funcionarios encuestados considera que el GAD no es competitivo respecto a la administración de los GADS de su misma categoría y estructura organizacional, apenas un 29% considera que es competitivo respecto a las administraciones similares.

**Interpretación:** El GAD Parroquial, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, no es competitivo respecto a otros de la región.

**Pregunta 3: ¿Considera usted. que el modelo de gestión actual le ha permitido a la institución alcanzar sus objetivos?**

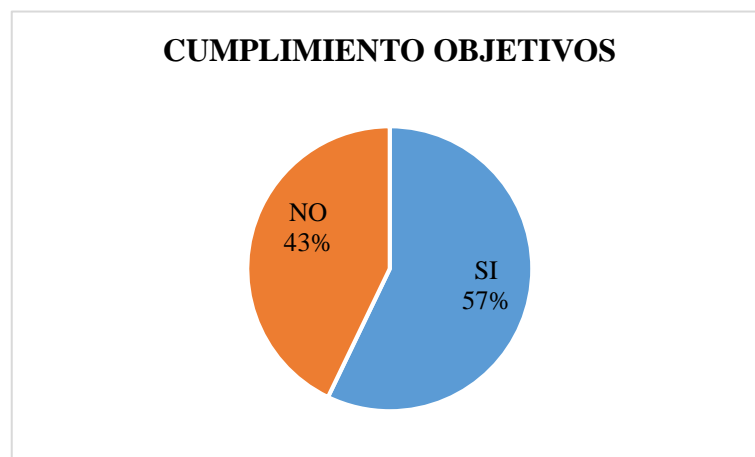
**Tabla 5:** Cumplimiento objetivos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	57,14%
NO	3	42,86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 3

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 3:** Cumplimiento objetivos



**Fuente:** Tabla 5

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Más de la mitad (57%) de los funcionarios del GAD Parroquial consideran que los objetivos planteados han sido logrados en esta administración, y el otro 43% de los encuestados consideran que los objetivos planteados no se cumplieron o se cumplieron de manera parcial.

**Interpretación:** Los objetivos del GAD Parroquial, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, no se están cumpliendo.

**Pregunta 4: ¿La estructura orgánica funcional de la Institución responde al marco legal que le rige, así como a sus competencias?**

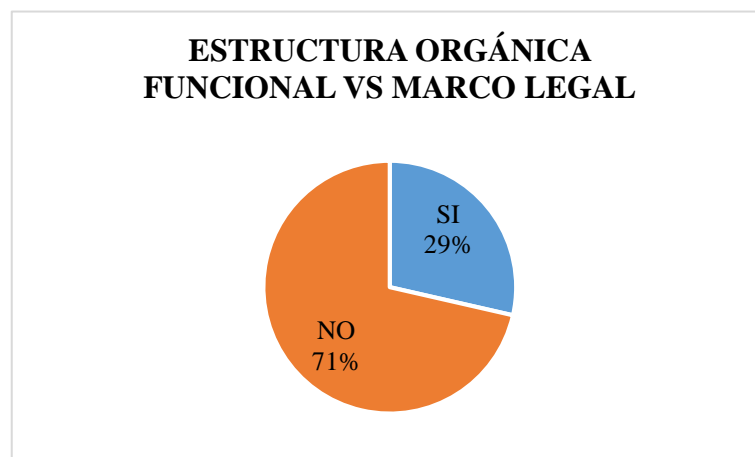
**Tabla 6:** Estructura orgánica funcional VS marco legal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 4

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 4:** Estructura orgánica funcional VS marco legal



**Fuente:** Tabla 6

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Del total de funcionarios encuestados un 71% considera que la estructura orgánica funcional no se rige al marco legal establecido para el correcto desempeño de las actividades del GAD, un 29% considera que los lineamientos son los adecuados.

**Interpretación:** La estructura orgánica funcional, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, no responde al marco legal que le rige ni a sus competencias.

**Pregunta 5: ¿La institución tiene un marco normativo interno (reglamentos y políticas) que se oriente a la calidad del servicio y a la excelencia de la gestión administrativa?**

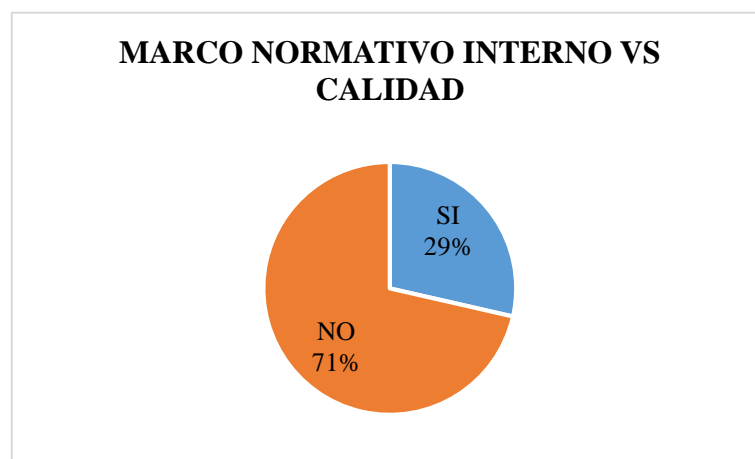
**Tabla 7:** Marco normativo interno VS calidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 5

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 5:** Marco normativo interno VS calidad



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** El 71% de los encuestados consideran que el GAD no cuenta con ningún tipo de reglamento interno que rijan o normen la atención a los usuarios, un 29% de los encuestados consideran que existe algún reglamento para el mejoramiento de la atención de la calidad al usuario.

**Interpretación:** La institución, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, carece de un marco normativo interno (reglamentos y políticas) que se oriente a la calidad del servicio y a la excelencia de la gestión administrativa.



**Pregunta 6: ¿Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal?**

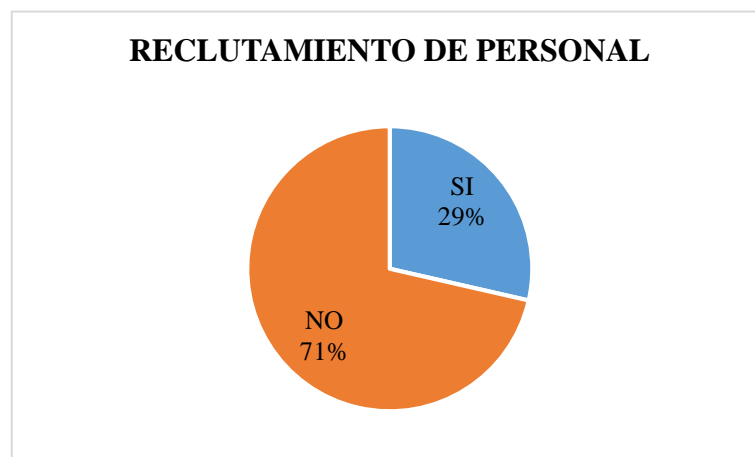
**Tabla 8:** Reclutamiento de personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 6

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 6:** Reclutamiento de personal



**Fuente:** Tabla 8

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Un 71% de los encuestados señalan que no se aplican adecuados procesos de reclutamiento o selección de personal, un 29% considera que dichos procesos si son adecuados.

**Interpretación:** En la institución, desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, no se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal.

**Pregunta 7: ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**

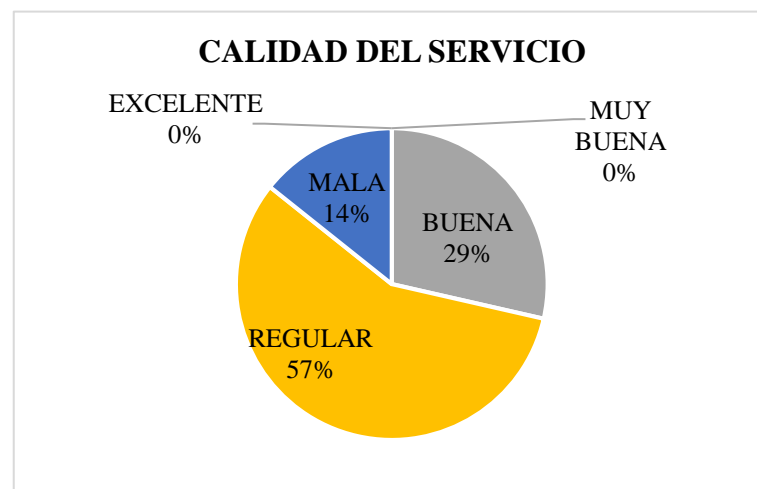
**Tabla 9:** Calidad del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0,00%
MUY BUENA	0	0,00%
BUENA	2	28,57%
REGULAR	4	57,14%
MALA	1	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 7

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 7:** Calidad del servicio



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** De acuerdo con lo señalado por los funcionarios encuestados, la calidad de la atención que se brinda al usuario es regular o mala con un 71%, mientras que el 29% consideran que es buena. Ningún encuestado calificó la calidad de servicio como muy buena o excelente.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, la calidad de la atención que se brinda al usuario es inadecuada.

**Pregunta 8: ¿Considera usted que el desarrollo de una Ingeniería de procesos mejorará la calidad del servicio y la gestión administrativa de la institución?**

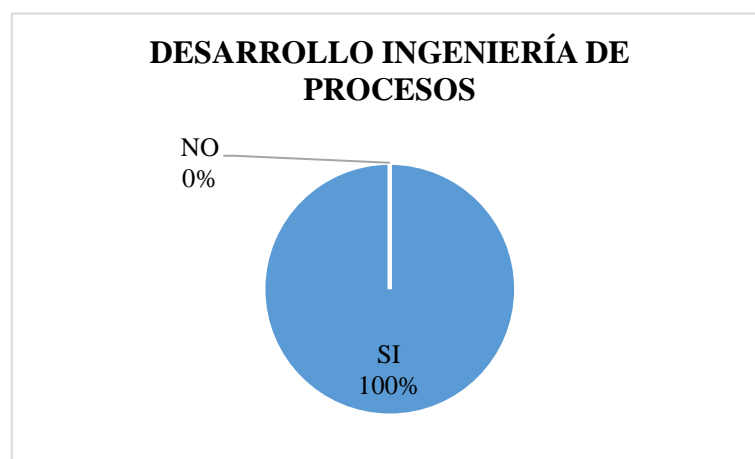
**Tabla 10:** Desarrollo ingeniería de procesos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista – Pregunta 7

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 8:** Desarrollo ingeniería de procesos



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** El 100% de los funcionarios encuestados consideran que el desarrollo de una ingeniería de procesos normaría de manera correcta los procesos internos del GAD Parroquial de García Moreno, así como mejoraría la calidad de servicio brindada a la comunidad.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, el desarrollo de una Ingeniería de procesos sí mejorará la calidad del servicio y la gestión administrativa de la institución.

### 3.5.2. Encuesta a la población de la parroquia García Moreno

El cuestionario guía aplicado se encuentra en el Anexo 2 del presente documento. A continuación se describen cualitativamente y cuantitativamente sus resultados:

**Pregunta 1: ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**

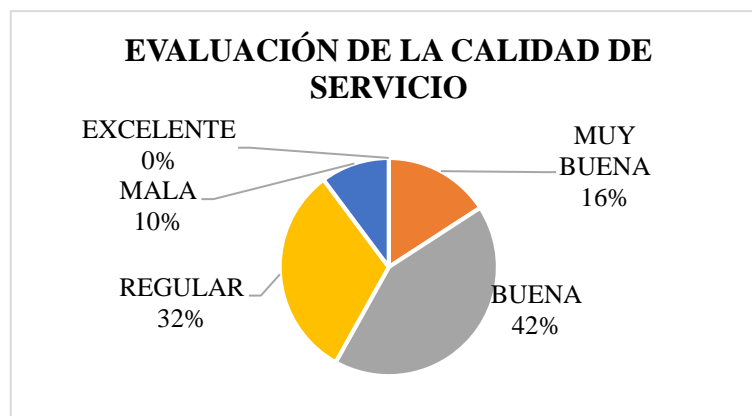
**Tabla 11:** Evaluación de la calidad del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0,00%
MUY BUENA	45	15,85%
BUENA	120	42,25%
REGULAR	90	31,69%
MALA	29	10,21%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta – Pregunta 1

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 9:** Evaluación de la calidad del servicio



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Del total de usuarios encuestados, el 42% consideran que la calidad de servicio es regular o mala, otro 42% consideran que ha sido buena. Apenas el 16% considera que el servicio es muy bueno, y un 0% que es excelente.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad de la atención que se brinda al usuario es inadecuada.

**Pregunta 2: ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD?**

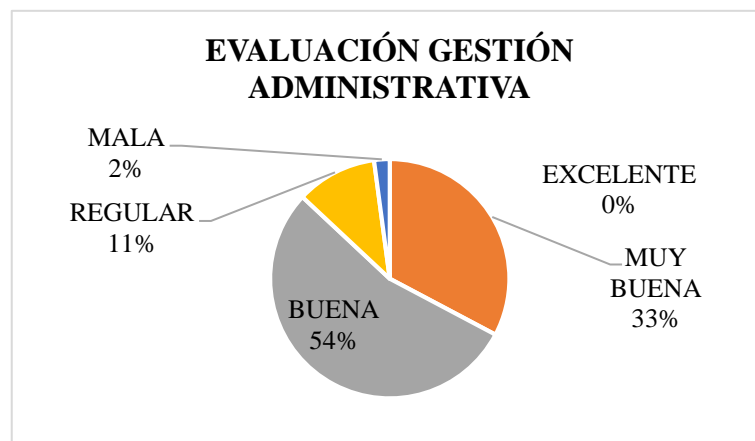
**Tabla 12:** Evaluación gestión administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0,00%
MUY BUENA	93	32,75%
BUENA	154	54,23%
REGULAR	31	10,92%
MALA	6	2,11%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta – Pregunta 2

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 10:** Evaluación gestión administrativa



**Fuente:** Tabla 12

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** Del total de población encuestada, un 54% considera que la gestión administrativa del GAD es buena, mientras que un 33% indica que la gestión es muy buena. Un 13% han manifestado que la gestión administrativa es regular o mala.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los usuarios, la gestión administrativa es evaluada como aceptable (muy buena / buena).

**Pregunta 3: ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la provincia?**

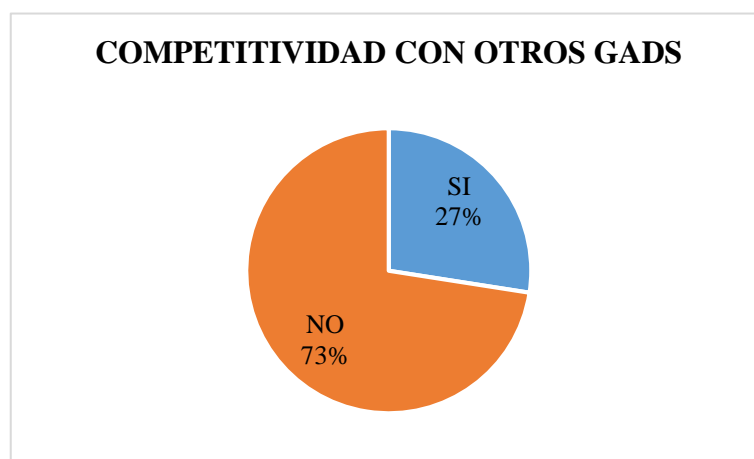
**Tabla 13:** Competitividad con otros GADS

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78	27,46%
NO	206	72,54%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta – Pregunta 3

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 11:** Competitividad con otros GADS



**Fuente:** Tabla 13

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** La mayoría de los encuestados (73%) indican que el GAD de la parroquia García Moreno no es competitivo frente a otros GADs similares debido a que no se ha gestionado de manera correcta; un 27% considera en cambio que si competitivo frente a otros GADs.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los usuarios, el GAD Parroquial no es competitivo respecto a otros de la región

**Pregunta 4: ¿Considera usted que el GAD cumple adecuadamente sus competencias?**

**Tabla 14:** Cumplimiento de competencias

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	32,75%
NO	191	67,25%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta – Pregunta 4

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 12:** Cumplimiento de competencias



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** La mayoría de encuestados de la parroquia García Moreno (67%) indican que el GAD parroquial no cumple con las competencias que le competen, mientras que un 33% indica que el GAD si cumple con las competencias que le corresponden.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los usuarios, el GAD Parroquial no cumple adecuadamente sus competencias.

**Pregunta 5: ¿Considera usted que es necesario realizar procesos internos que mejoren la calidad del servicio y la gestión administrativa del GAD?**

**Tabla 15:** Calidad del servicio y gestión administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	223	78,52%
NO	61	21,48%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta – Pregunta 5

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Gráfico 13:** Calidad del servicio y gestión administrativa



**Fuente:** Tabla 15

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

**Análisis:** La mayoría de encuestados (79%) indican que es necesario que se lleven procesos orientados a mejorar la calidad en la gestión y en el servicio que brinda el GAD parroquial; un 21% considera que se debería mantener igual el funcionamiento.

**Interpretación:** Desde la perspectiva de los usuarios, si es necesario realizar procesos internos que mejoren la calidad del servicio y la gestión administrativa del GAD.



### **3.5.3. Observación Directa**

Mediante procesos de observación directa llevados a cabo en las instalaciones del GAD Parroquial, se han identificado las siguientes fortalezas y debilidades institucionales:

- Algunas personas que laboran en el GAD Parroquial no tienen una preparación académica de nivel superior. [DEB 1]
- La gestión administrativa es en general deficiente, ya que los proyectos no se están ejecutando acorde a lo planificado. [DEB 2]
- Los recursos económicos, materiales y de talento humano son limitados. [DEB 3]
- Existe el conocimiento, por parte de los funcionarios del GAD Parroquial, sobre la normativa legal que deben cumplir, así como las funciones que deben desarrollar. [FOR 1]

### **3.6. VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER**

Como pudo observarse en el análisis cualitativo anterior, la institución tienen una gestión administrativa deficiente, y la percepción de la calidad de servicio es baja. Tanto los clientes externos como los funcionarios de la entidad han concordado en ambos puntos, lo cual evidencia la existencia de un problema administrativo que ha trascendido el ámbito interno de la organización. La institución carece de un modelo de gestión orientado a procesos, el cual le permita cumplir sus objetivos y que además mejore la calidad. Para el planteamiento de dicho modelo, deben establecerse primero los procesos institucionales de manera técnica y sustentada en el marco legal de sus competencias.

Por tales razones, se verifica la idea a defender de la presente investigación, tomando como verdadera la siguiente premisa: “La realización de una ingeniería de procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno mejorará la calidad de servicio y su gestión administrativa.”.

### 3.7. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO

#### 3.7.1. Fortalezas y Debilidades Institucionales

Mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios y funcionarios del GAD Parroquial Rural de García Moreno y procesos de observación directa (ver apartado 3.5), se obtuvo un primer acercamiento al diagnóstico situacional de la entidad. Se han sistematizado en la tabla 16 las conclusiones obtenidas en cada una de las preguntas planteadas, con la finalidad de establecer conclusiones generales que sirvan como punto de partida para un análisis más detallado.

De manera general, pueden establecerse las siguientes fortalezas y debilidades de la institución, siendo la Ingeniería de procesos la estrategia que permitirá solventar los actuales problemas administrativos de la entidad.

#### Fortalezas

- Conocimiento, por parte de los funcionarios del GAD Parroquial, sobre la normativa legal que deben cumplir, así como las funciones que deben desarrollar.

#### Debilidades

- Varios funcionarios no tienen una preparación académica de nivel superior
- La gestión administrativa es en general deficiente
- La calidad de atención es inadecuada
- Los recursos económicos, materiales y de talento humano son limitados
- La entidad no es competitiva frente a otros GADs de la región
- Los objetivos del GAD Parroquial no se están cumpliendo
- La estructura orgánica funcional de la entidad no facilita el cumplimiento de sus competencias
- La entidad carece de un marco normativa interno que promueva la calidad de servicio y la excelencia en la gestión administrativa

**Figura 5:** Fortalezas y Debilidades

Elaborado por: Aguilar, R., 2018

### **3.7.2. Oportunidades y Amenazas Institucionales**

Dentro las oportunidades, se identificaron las siguientes (Aguilar, R., 2018):

- Existencia de un marco legal a nivel nacional que norma los procesos internos del GAD Parroquial, en función al Buen Vivir de los pobladores del área rural del país.
- Convenios internacionales existentes entre los GADs Provinciales y Organizaciones dedicadas al ámbito productivo.
- Gran interés turístico internacional en la región.

Por otra parte, dentro de las amenazas institucionales se han identificado las siguientes (Aguilar, R., 2018):

- Situación económica nacional inestable.
- Falta de interés de la comunidad en participar activamente en los procesos de planificación institucional.

De esta manera, la matriz FODA del presente proyecto se muestra en la figura 6. Mediante la revisión de su contenido pueden derivarse varias conclusiones generales de la situación del GADPR García Moreno:

- Las debilidades se derivan mayoritariamente de la falta de normalización o reglamentación de la gestión administrativa, a nivel interno. La deficiente evaluación obtenida respecto a la calidad y la gestión administrativa de la institución permite verificar la necesidad de un cambio estructural y normativo, que impulse el mejoramiento del servicio público, así como la eficiencia de sus funcionarios.
- El gobierno ha invertido sustancialmente en la capacitación de los funcionarios de las áreas rurales, debido a que el nivel académico de la población en general es bajo. Esto permitirá que la normalización de los procesos, objetivo de la presente

investigación, tenga el efecto esperado.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Conocimiento, por parte de los funcionarios del GAD Parroquial, sobre la normativa legal que deben cumplir, así como las funciones que deben desarrollar.</p>	<p>Existencia de un marco legal a nivel nacional que norma los procesos internos del GAD Parroquial, en función al Buen Vivir de los pobladores del área rural del país.</p> <p>Convenios internacionales existentes entre los GADs Provinciales y Organizaciones dedicadas al ámbito productivo.</p> <p>Gran interés turístico internacional en la región.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Varios funcionarios no tienen una preparación académica de nivel superior</p> <p>La gestión administrativa es en general deficiente</p> <p>La calidad de atención es inadecuada</p> <p>Los recursos económicos, materiales y de talento humano son limitados</p> <p>La entidad no es competitiva frente a otros GADs de la región</p> <p>Los objetivos del GAD Parroquial no se están cumpliendo</p> <p>La estructura orgánica funcional de la entidad no facilita el cumplimiento de sus competencias</p> <p>La entidad carece de un marco normativa interno que promueva la calidad de servicio y la excelencia en la gestión administrativa</p>	<p>Situación económica nacional inestable.</p> <p>Falta de interés de la comunidad en participar activamente en los procesos de planificación institucional.</p>

**Figura 6:** Matriz FODA

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

Una vez realizado el diagnóstico de la Institución. Se presenta la tabla 16 en la que se aprecia los resultados de las encuestas.

**Tabla 16:** Aplicación de encuestas de investigación

USUARIOS EXTERNOS	FUNCIONARIOS GAD	CONCLUSIÓN
La gestión administrativa es evaluada como aceptable (muy buena / buena).	La gestión administrativa es evaluada como aceptable (muy buena / buena).	La gestión administrativa es aceptable (muy buena /buena), pero puede mejorarse. [FOR 2]
El GAD Parroquial no es competitivo respecto a otros de la región	El GAD Parroquial no es competitivo respecto a otros de la región.	La entidad no es competitiva frente a otros GADs de la región. [DEB 4]
	Los objetivos del GAD Parroquial no se están cumpliendo.	Los objetivos del GAD Parroquial no se están cumpliendo. [DEB 5]
El GAD Parroquial no cumple adecuadamente sus competencias.	La estructura orgánica funcional no responde al marco legal que le rige ni a sus competencias.	La estructura orgánica funcional de la entidad no facilita el cumplimiento de sus competencias. [DEB 6]
	La institución carece de un marco normativo interno (reglamentos y políticas) que se oriente a la calidad del servicio y a la excelencia de la gestión administrativa.	La entidad carece de un marco normativa interno que promueva la calidad de servicio y la excelencia en la gestión administrativa. [DEB 7]
	En la institución no se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal.	
La calidad de la atención que se brinda al usuario es inadecuada.	La calidad de la atención que se brinda al usuario es inadecuada.	La calidad de atención es inadecuada. [DEB 8]
Si es necesario realizar procesos internos que mejoren la calidad del servicio y la gestión administrativa del GAD.	El desarrollo de una Ingeniería de procesos sí mejorará la calidad del servicio y la gestión administrativa de la institución.	La presente Ingeniería de procesos sí mejorará la calidad del servicio y la gestión administrativa de la institución. [ESTRAT. 1]

**Fuente:** Encuestas de investigación

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. TITULO**

Ingeniería de procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2016.

### **4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1. Introducción**

Actualmente el GAD Parroquial de García Moreno no cuenta con un modelo de gestión claramente definido, lo cual ha generado, entre otros problemas, que la percepción respecto a la calidad del servicio brindada a los usuarios sea considerada como deficiente. Además la administración interna del GAD presenta dificultades en la planificación, organización, dirección y control de los procesos, siendo evidente en la ineficiente gestión de los proyectos planteados, así como de los recursos asignados a este gobierno local. Siendo sus autoridades y demás funcionarios responsables directos de la eficiencia y eficacia administrativa, así como de la calidad de servicio prestada a la comunidad de la parroquia García Moreno, los problemas antes mencionados han generado en ellos una constante preocupación que no ha podido ser resuelta por ellos mismos.

De esta manera, el GAD Parroquial Rural de García Moreno ha visto la necesidad de plantear una Ingeniería de procesos, misma que rijan los destinos del funcionamiento y administración del mismo, considerando que este estudio es el punto de partida para la definición de un modelo de gestión por procesos institucional.

#### **4.2.2. Objetivos**

- Identificar las funciones y competencias de la entidad, mediante el marco normativo-legal que rige a los GAD parroquiales.
- Definir el organigrama estructural y el mapa de procesos de la entidad
- Describir cada uno de los procesos definidos.

#### **4.2.3. Proceso Administrativo**

### 4.2.3.1. Planificación

Este apartado define la filosofía organizacional de la empresa, es decir, la misión, visión, principios y valores institucionales, así como las políticas que la rigen. Finalmente también se describen además las funciones y competencias que le otorga la ley.

#### 4.2.3.1.1. Filosofía Organizacional

##### 4.2.3.1.1.1. Misión

La misión de la institución no se encuentra plasmada en ningún medio físico o digital, fuera o dentro de la institución. Por lo tanto se ha planteado una misión institucional, mediante la respuesta a las siguientes preguntas.

El Gobierno Parroquial de García Moreno es un organismo gubernamental electo por votación popular, que al ser la máxima autoridad en la parroquia tiene un liderazgo en el desarrollo social y económico de la misma, trabaja de manera coordinada y planificada acorde al plan de desarrollo y ordenamiento territorial, procurando la unidad y participación de la población en cada uno de sus recintos y jurisdicciones, mediante un trabajo conjunto eficiente, transparente y con rendición de cuentas.

**Tabla 17:** Misión Propuesta

PREGUNTAS	RESPUESTAS	PROPUESTA
¿Quiénes son?	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno. Electos por votación popular Máxima autoridad de la parroquia	
¿Qué hacen?	Apoyar el desarrollo social y económico de la parroquia.	
¿Para quién?	Población de la parroquia García Moreno	
¿Cómo?	Gestionar los recursos públicos para el cumplimiento del plan de	

	desarrollo y ordenamiento territorial	
<b>¿Cuál es su filosofía de trabajo?</b>	Eficiencia, Transparencia y Participación Ciudadana	<i>“Somos un organismo gubernamental electo por votación popular, designados para gestionar eficiente y transparente los recursos públicos a él asignados con la finalidad de apoyar el desarrollo social y económico de la población de la parroquia García Moreno, dando así cumplimiento al plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la localidad y al marco legal que la rige, con el aporte y participación activa de la ciudadanía”</i>

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

#### **4.2.3.1.1.2. Visión**

Según el GAD Parroquial García Moreno (2014), la visión institucional es la siguiente:

Para el año 2019, García Moreno es una parroquia con una fuerte organización social incluyente e intercultural que aporta en el crecimiento productivo y la conservación de los recursos naturales; el territorio se proyecta como un espacio en que se mejoran los servicios públicos y se garantiza la armonía entre el ambiente y el nivel de vida de sus habitantes.

A fin de mejorar la interpretación de la visión institucional, manteniendo el enfoque actual, se ha dado respuesta a las preguntas de la tabla 8, tal como se muestra a continuación:



**Tabla 18:** Visión Propuesta

PREGUNTAS	RESPUESTAS	PROPUESTA
¿Cómo esperan ser vistos a futuro?	Parroquia con una fuerte organización social incluyente e intercultural.	<i>“Ser una organización gubernamental que apoya a la organización social incluyente e intercultural de</i>
¿Cómo lo lograrán?	Aportar al crecimiento productivo y la conservación de los recursos naturales Mejorar los servicios públicos. Garantizar la armonía entre el ambiente y el nivel de vida de sus habitantes.	<i>la Parroquia García Moreno, mediante una eficiente gestión administrativa que aporte al crecimiento productivo, a la</i>
¿Cuándo se evaluará la visión?	2019 (PDOT 2014-2019)	<i>conservación de los recursos naturales, y al mejoramiento de los servicios públicos, garantizando la armonía entre el ambiente y el nivel de vida de sus habitantes”</i>

Elaborado por: Aguilar, R., 2018

#### 4.2.3.1.1.3.Principios y Valores

Según el GAD Parroquial García Moreno (2014), sus principios y valores son:

Lealtad, Solidaridad, amor al trabajo y productividad, conciencia social. Fidelidad en nuestros compromisos, en la correspondencia de los afectos. Nos identificamos como una comunidad de intereses, sentimientos y aspiraciones. Que a la falta de oportunidades, predominantemente el hombre y la mujer de García Moreno tienen amor al trabajo, como herramienta esencial, para resolver las aspiraciones de la familia. Somos el reflejo del ser social, en otras palabras el hombre y la mujer de García Moreno piensa de acuerdo con la clase, grupo o extracto social al que pertenece son experiencias de la conciencia social: El arte, la moral, la política, las leyes.

En base a lo expuesto anteriormente, y la misión institucional planteada, se han definido los siguientes principios y valores en la entidad:

### **Valores**

*Eficiencia:* Es una relación entre los recursos públicos empleados para la realización de un proyecto y el alcance de los objetivos planteados, priorizando el tiempo como factor predominante.

*Ética:* Ceñimiento del accionar de cada funcionario a las normas que dirigen el comportamiento humano en la parroquia, fundamentado en el bienestar colectivo y no individual.

*Lealtad:* Cumplimiento de la normativa legal que rige a la institución, a fin de procurar el bienestar colectivo.

*Solidaridad:* Apoyo a las causas o intereses ajenos, desde la perspectiva gubernamental, y bajo de las competencias institucionales.

### **Principios**

*Conciencia Social:* Tomar conciencia sobre las necesidades de otros individuos, a fin de poner estas necesidades en el orden de las propias necesidades personales.

*Transparencia:* Informar a los mandantes sobre el uso de los recursos públicos de manera oportuna, y a través de medios adecuados de comunicación.

*Participación Ciudadana:* Facilitar, mediante procesos de gestión administrativa, la participación de los miembros de la parroquia en la toma de decisiones del gobierno local.

#### **4.2.3.1.2. Políticas**

- a) El Gobierno Parroquial impulsará el desarrollo del espacio físico de las áreas tanto urbanas como rurales mediante una exhaustiva planificación, respetando ante todo el entorno natural y cultural

- b) Es responsabilidad de los miembros del Gobierno Parroquial ejecutar obras que respondan a las necesidades de la población cumpliendo con las disposiciones financieras.
- c) El Gobierno Parroquial brindará apoyo a la comunidad mediante la prestación de servicios sociales dirigidos a la población vulnerable, niños, adultos mayores y discapacitados.
- d) Los miembros del Gobierno Parroquial junto con los organismos sectoriales y el Gobierno Central gestionarán el cumplimiento de obras de conformidad al Plan de Desarrollo Parroquial.
- e) El Gobierno Parroquial junto con el apoyo de entidades públicas o privadas fomentarán el desarrollo social y cultural de la población.
- f) El Gobierno Parroquial conservará el adecuado mantenimiento de la vialidad y el ornato de la comunidad.
- g) El Gobierno Parroquial se preocupará y priorizará la satisfacción de necesidades de la población, además de proteger los intereses de la localidad.

#### 4.2.3.1.3. Funciones y Competencias

##### 4.2.3.1.3.1. Funciones

**Tabla 19:** Funciones de los Gobiernos Parroquiales

<b>FUNCIONES</b>	<b>COOTAD N° ART.</b>
Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales	64, literal a
Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales	64, literal b
Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial	64, literal c
Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera	64, literal d

coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas	
Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;	64, literal e
Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;	64 , literal f
Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados	64, literal g
Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos	64,literal h
Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario	64, literal l
Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias	64,literal m

**Fuente:** (Asamblea Nacional, 2010)

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

#### 4.2.3.1.3.2.Competencias

**Tabla 20:** Competencias de los Gobiernos Parroquiales

COMPETENCIAS	COOTAD N° ART.
Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad	65, Literal a
Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales	65, Literal b

Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural	65, Literal c
Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente	65, Literal d
Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno	65, Literal e
Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base	65, Literal f
Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias	65, Literal g
Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos	65, Literal h

**Fuente:** (Asamblea Nacional, 2010)

**Elaborado por:** Aguilar, R., 2018

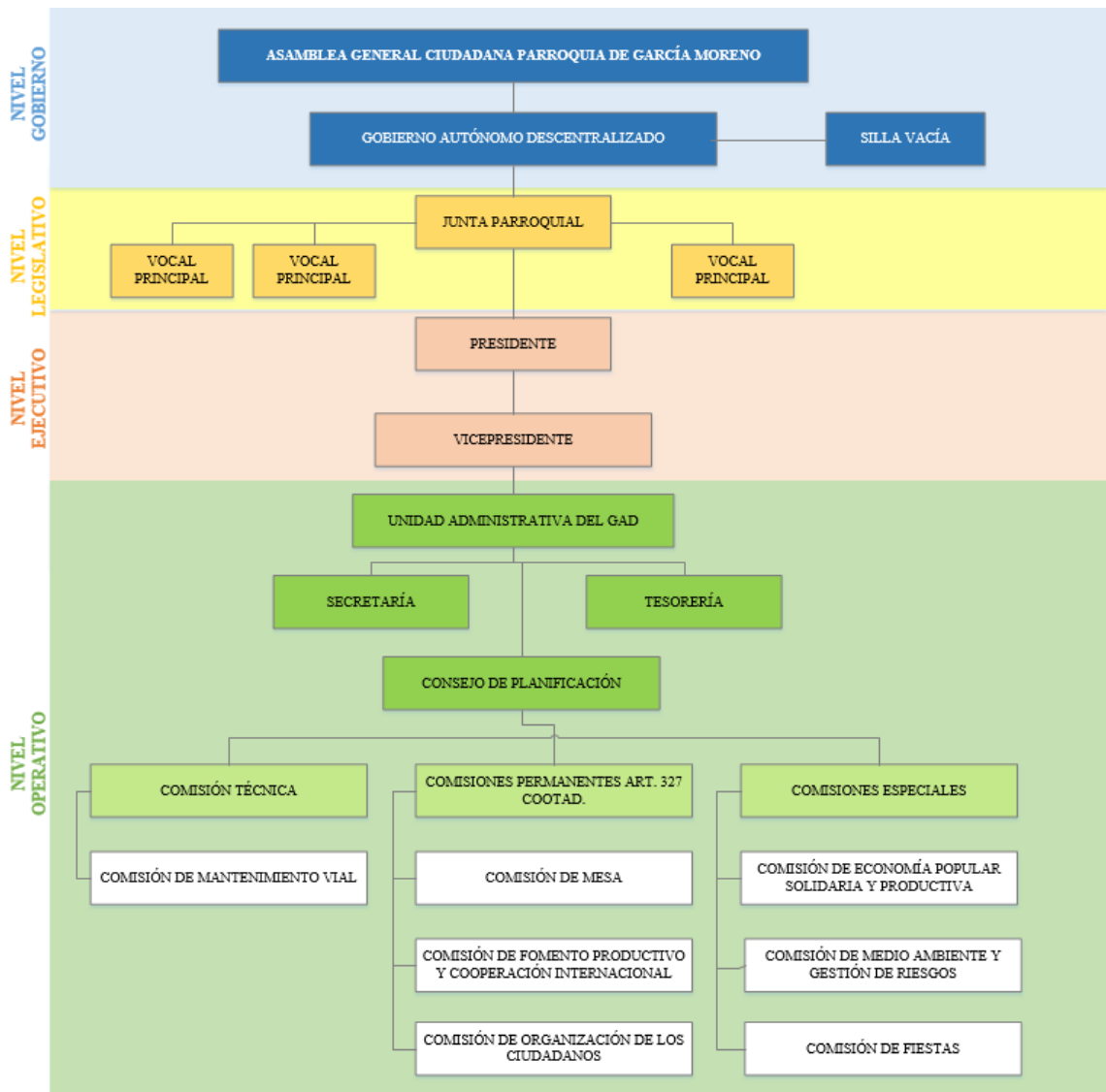
#### **4.2.3.2. Organización**

##### **4.2.3.2.1. Organigrama Funcional**

Dentro del GAD Parroquial de García Moreno laboran 7 funcionarios, por lo cual el organigrama funcional responde a la imagen de la figura 7.

Las comisiones permanentes y ocasionales son conformadas por los vocales de la junta, en función a las competencias que rigen a la entidad: transporte, ambiente, producción, entre otras.

**Nivel Gobierno:** En este nivel se encuentra la Asamblea General Ciudadana de la Parroquia García Moreno y el Gobierno Autónomo Descentralizado, quienes a través de la denominada “Silla Vacía” (participación de un representante ciudadano presente en las sesiones del GADPR, Art. 311 del COOTAD) gobiernan en función de las necesidades de la parroquia.



**Figura 7:** Organigrama Estructural

Elaborado por: Aguilar, R., 2018

**Nivel Legislativo:** Se ubica en este nivel la Junta Parroquial de García Moreno, la cual es el órgano de gobierno integrado por vocales elegidos mediante votación popular. Aquel que resulta con mayor votación es designado presidente, y el segundo como vicepresidente, tal como lo dicta el Art. 66 del COOTAD.

**Nivel Ejecutivo:** En este nivel se encuentran el presidente y vicepresidente de la junta parroquial.

**Nivel Operativo:** En el nivel operativo actúan las comisiones permanentes y ocasionales relacionadas a sus competencias en el área ambiental, fomento productivo, vías, economía

popular y solidaria, entre otros. Dentro de este GAD Parroquial, son los vocales de Junta Parroquial quienes conforman dichas estas comisiones, recibiendo apoyo permanente del técnico de proyectos. Por otra parte, también están incluidas las unidades administrativas del GAD, es decir, secretaría y tesorería.

#### **4.2.3.2.2. Mapa de Procesos**

La Norma Internacional ISO 9000-2000 define al procesos como “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Pérez Fernández, 2004). Dichos procesos, según su tamaño, pueden denominarse “sub” procesos, “micro” procesos o “macro” procesos (Portero O., 2007). Considerando el marco normativo de norma ISO los procesos se dividen en tres grandes grupos:

*Procesos Gobernantes:* Son aquellos que direccionan la gestión institucional mediante políticas, directrices, normas, planes estratégicos, presupuestos. De manera general, pueden los procesos responsables de la administración y gestión organizacional. Estos procesos pertenecen al **Nivel Ejecutivo** de la Organización.

A continuación se puede apreciar el mapa de procesos que se encuentra representado en la Figura 8.



**Figura 8:** Mapa de procesos

**Elaborado por:** Aguilar, R. 2018

*Procesos Agregadores de Valor:* Son los encargados de generar el portafolio de productos y servicios primarios destinados a cubrir las necesidades de los usuarios externos de la organización. De esta manera, permiten cumplir los objetivos, misión y visión institucional ya que se constituyen en la razón de su existencia. Estos procesos pertenecen al **Nivel Operativo** de la Organización, respecto a las comisiones permanentes y ocasionales de la entidad.

*Procesos Habilitantes de Asesoría:* Son aquellos procesos que brindan asesoría especializada a los demás procesos institucionales. Dichos procesos pueden clasificarse en procesos de asesoría y de apoyo, ya que viabilizan la ejecución de otros en varias áreas (técnicas o administrativas). Estos procesos pertenecen al **Nivel Operativo** de la Organización, respecto a las diferentes unidades administrativas de la entidad.



Considerando lo anteriormente expuesto, y las funciones y competencias institucionales, se propone el mapa de procesos que se muestra en la figura 7.

#### **4.2.3.3. Dirección**

##### **4.2.3.3.1. Manual de Funciones**

Un manual de funciones puede definirse como un documento que describe claramente todos los requerimientos y especificaciones relacionados a un cargo, en cuanto a las responsabilidades y funciones a él relacionados. (SENA, 2013)

Puede considerarse como una herramienta de gestión de talento humano, ya que permite plantear procesos de planificación, ingreso, permanencia y capacitación del personal.

Para definir las funciones de quienes integran el GAD Parroquial García Moreno, es necesario hacer referencia que estas funciones y responsabilidades, están enmarcadas con lo que definen los instrumentos jurídicos que norman el funcionamiento de los gobiernos autónomos descentralizados entre los más importantes tenemos:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización.
- Ley Orgánica del servidor público
- Ley Orgánica de participación Ciudadana
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

#### **Requisitos mínimos**

Los candidatos a representar el Gobierno Parroquial deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Haber nacido en territorio Ecuatoriano;
2. Ser mayor de edad, es decir haber cumplido 18 años;
3. Gozar del derecho de elegir y ser elegido; y,
4. Haber nacido o residir durante los dos últimos años en la parroquia.
5. Su aceptación a la candidatura incluirá una aceptación jurada de no encontrarse

dentro de las inhabilidades establecidas por la ley, además se requiere de una certificación otorgada por el secretario para constatar que las candidaturas se encuentran de acuerdo al estatuto del partido. La candidatura es irrenunciable y no se permite la postulación de dos o más candidaturas simultaneas.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO**

# **MANUAL DE FUNCIONES**

CÓDIGO INSTITUCIONAL *MF001* – VERSIÓN *1.0*

**Desarrollado por:** Rita Aguilar (ESPOCH)  
**Revisado por:** Ing. Eduardo Espín Moya

**Autorizado por:** Luis Federman Molina Ibarra



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 1 de 11

**UNIDAD** Nivel Ejecutivo

**CARGO** Presidente

**Experiencia:** No es necesario ya que su elección es pública pero en lo posible contar con experiencia en desarrollo social y Gestión Pública.

**Conocimientos Recomendables:**

- Gestión Pública y Desarrollo Social
- Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint

**Naturaleza del Cargo:**

Ser el presidente del Gobierno Parroquial conlleva a su representación judicial y extrajudicial, además se encarga de las actividades administrativas (organización, planificación, coordinación y control); se responsabiliza de tomar decisiones acertadas que solucionen problemas detectados, y finalmente garantiza el cumplimiento de políticas en beneficio a la parroquia.

**Características del puesto:**

Según lo establecido en el Artículo 66 del COOTAD, el presidente se designa por elección popular y democrática a través del voto de la comunidad, representa a la parte ejecutiva y la representa legalmente.

**Funciones Principales:**

COOTAD (2010)

**Según lo correspondiente en el Artículo 70.- Atribuciones del presidente o presidenta de la junta parroquial rural.-** Le corresponde al presidente o presidenta de la junta parroquial rural:

- a) Tiene como responsabilidad su representación legal y judicial al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- b) Cumplir y hacer cumplir la ley, es decir actuar en función a la facultad ejecutiva;
- c) Convocar y presidir las sesiones de la junta parroquial rural, estableciendo la orden del día, donde actuará con voz y voto dirimente en el caso de llegar a un empate en votaciones del órgano legislativo y fiscalizador; (p.24)



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 2 de 11

- d) De acuerdo a su competencia deberá presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativas reglamentarias que apoyen su funcionamiento;
- e) Apoyar y dirigir la elaboración del plan parroquial rural de desarrollo y del ordenamiento territorial (PDOT) de conformidad al plan cantonal y provincial de desarrollo, en relación y respeto a la diversidad tanto cultural como étnica, fomentando en todas sus formas la participación ciudadana, a miembros del sector público y la sociedad en general; por esta razón dirigirá las sesiones convocadas por el consejo parroquial de planificación y apoyará la creación de espacios de comunicación permanente para incentivar la participación ciudadana;
- f) Mediante dicha participación se elaborará el plan operativo anual y junto con su proforma en relación al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando el cumplimiento de procesos de participación ciudadana. Es necesaria la aprobación anticipada de la junta parroquial a la proforma del presupuesto;
- g) Determinar el modelo administrativo que apoyara al cumplimiento del plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, además de complementar a la entidad con un orgánico funcional que describa claramente las funciones de los servidores;
- k) Elegir a los representantes institucionales en todas las entidades colegiales donde el gobierno parroquial rural tenga participación; del mismo modo delegar las atribuciones y deberes correspondientes al vicepresidente o vicepresidenta; vocales y funcionarios de la junta;
- l) Es responsabilidad del presidente del gobierno parroquial rural suscribir los contratos, convenios e instrumentos que le corresponda;  
Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, de acuerdo con la ley.
- n) Elaborar un plan de seguridad ciudadana en concordancia con el plan cantonal y nacional de seguridad ciudadana a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional; (p. 24)



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 3 de 11

p) Dictar y ejecutar medidas correctivas emergentes, autorizadas por la junta parroquial e informadas a la asamblea en casos de situaciones fortuitas que requieran solución inmediata;

q) Delegar funciones y representaciones a los vocales de la junta parroquial rural;

r) Conceder la aprobación de traspasos referentes a las partidas presupuestarias, así como los suplementos y reducciones de crédito bajo responsabilidad civil, penal y administrativa, con la finalidad de financiar casos emergentes declarados legalmente, los cuales deberán ser informados a la junta parroquial incluyendo las causas que originaron dicho traspaso.

Autorizar la utilización de espacios públicos de conformidad a las ordenanzas metropolitanas y municipales;

t) Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural;

u) Administrar las actividades desarrolladas en el Gobierno Parroquial Rural, supervisando las actividades ejecutadas por los funcionarios; (p.24)



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 4 de 11

**UNIDAD** Nivel Ejecutivo

**CARGO** Vice Presidente

No es necesario ya que su elección es pública pero en lo posible contar con experiencia en desarrollo social y Gestión Pública.

**Conocimientos Recomendables:**

- Gestión Pública y Desarrollo Social
- Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint

**Naturaleza del Cargo:** COOTAD (2010)

**Según el Artículo 71.- Reemplazo.-** La ausencia del presidente del Gobierno Parroquial Rural por un plazo mayor a tres días o de forma indefinida será causa de reemplazo por el vicepresidente, mediante votación democrática a los vocales donde se elegirá al que obtenga mayor número de votos, que en caso de impedimento lo presidirá el del siguiente de la votación.


d) En el caso en que un vocal reemplace al presidente de la junta parroquial rural, se asignará un suplente para el cumplimiento de sus actividades. (p.24)

**Características del puesto:**

**Artículo 66.- Junta parroquial rural.-** La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Se integrará por los vocales elegidos democráticamente mediante participación, donde el que obtenga mayo número de votos la presidirá en calidad de presidente, por lo tanto el segundo más votado será asignado como vicepresidente de la junta parroquial rural.

**Funciones Principales:**

- a. Comprometerse en el cumplimiento de deberes y responsabilidades asignadas.
- b. Elaborar conjuntamente con el presidente y el apoyo de los vocales los programas de actividades;
- c. Presidir a la junta parroquial rural en caso de ausencia del presidente ya sea temporal o definitivamente;
- d. Gestionar convenios autorizados por el presidente, con instituciones públicas o privadas la ejecución de proyectos para cubrir las necesidades de la comunidad.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MF001
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 5 de 11
<b>UNIDAD</b>	Nivel Legislativo	
<b>CARGO</b>	Vocales	
<p>No es necesario ya que su elección es pública pero en lo posible contar con experiencia en desarrollo social y Gestión Pública.</p> <p><b>Conocimientos Recomendables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública y Desarrollo Social</li> <li>• Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint</li> </ul> <p><b>Naturaleza del cargo:</b></p> <p>Según la COOTAD (2010), los vocales integrantes de las juntas parroquiales rurales intervienen en sesiones con participación activa, de igual manera poseen la posibilidad de presentar proyectos y resoluciones que le competen así como las demás funciones asignadas por la junta.</p> <p><b>Característica del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser electo por votación popular y hacen las funciones de legislativo a nivel parroquial.</li> <li>• Se encargan de establecer normas y leyes para la aplicación del presidente en su cargo administrativo</li> <li>• Desarrollan los programas y proyectos a ejecutar por el Gobierno Parroquial Rural.</li> <li>• Plantear alternativas de desarrollo para el crecimiento de la ciudadanía.</li> </ul> <p><b>Funciones principales</b></p> <p>COOTAD (2010)</p> <p><b>Según el Artículo 68.- Atribuciones de los vocales de la junta parroquial rural.-</b> Los vocales de la junta parroquial rural tienen las siguientes atribuciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y toma de decisiones de la junta parroquial rural;</li> <li>b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno parroquial rural</li> </ol>		




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 6 de 11

- c) Intervenir y participar activamente en la asamblea parroquial y comisiones designadas por la junta parroquial rural;
- d) Verificar el cumplimiento de las de las actividades ejecutivas realizadas por el gobierno parroquial rural;
- e) Cumplir con las funciones establecidas por la junta parroquial rural.



	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MF001
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 7 de 11
<b>UNIDAD</b>	Nivel Operativo	
<b>CARGO</b>	Secretaria	
<p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciada en secretariado Gerencial.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en áreas relacionadas a su cargo</li> <li>• COOTAD (2010) <b>Artículo 357.-</b> El secretario-tesorero será un profesional que cumpliendo con los requerimientos para ocupar el cargo será designado por el nivel ejecutivo. Es permitido nombrar a un vocal como secretario ad-hoc, es decir asignado para solucionar un problema específico.</li> </ul> <p><b>Conocimientos Recomendables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública y Desarrollo Social , diseño y elaboración de proyectos,</li> <li>• Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint</li> </ul> <p><b>Naturaleza del Cargo:</b></p> <p>Se encuentra integrado por la Secretaria (o) que solicite el Gobierno Parroquial para su funcionamiento, se encarga del manejo y emisión de la información correspondiente a las unidades administrativas requirentes por la comunidad.</p> <p><b>Características del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades con el presidente y demás integrantes de la junta parroquial rural.</li> <li>• Atender cordial y respetuosamente al público, proponiendo soluciones eficientes a sus problemas de tramitación.</li> </ul> <p><b>Funciones Principales:</b></p> <p>Corresponde al Secretario/a del Gobierno Parroquial, realizar y cumplir con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de actas y sesiones de la junta Parroquial</li> <li>• Asistir y dirigir las reuniones convocadas por la junta parroquial rural, sin opción a participar mediante voto.</li> <li>• Realizar las invitaciones de sesiones que convoque el gobierno Parroquial.</li> </ul>		



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**


**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 8 de 11

- Proporcionar copias certificadas de los documentos archivados y otorgados por el GAD con la Autorización del presidente.
- Publicar en medios de comunicación las convocatorias para las sesiones de la asamblea parroquial
- Organizar la disponibilidad de tiempo del presidente del GAD.
- Mantener actualizada la base de datos de los actores sociales de la parroquia
- Dirigirse al público para atender sus inquietudes de manera cordial
- Revisar la información electrónica institucional
- Recepción y envío de documentos a la comunidad y otras instituciones convenidas con el GAD.
- Utilizar a herramienta de compras públicas
- Manejo de la correspondencia
- Mantener archivada ordenada y cronológicamente la documentación
- Manejo del sistema público de la Información
- Proponer el plan anual de capacitación a los funcionarios del GAD
- Gestionar la logística para el cumplimiento de actividades del GAD
- Las demás que señale la máxima autoridad y su reglamento.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MF001
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 9 de 11
<b>UNIDAD</b>	Nivel Operativo	
<b>CARGO</b>	Tesorero	
<p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en áreas relacionadas a su cargo</li> </ul> <p><b>Conocimientos Recomendables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública y Desarrollo Social, Contabilidad Gubernamental, Diseño y elaboración de proyectos.</li> <li>• Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint, entre otros</li> </ul> <p><b>Naturaleza del Cargo:</b></p> <p>Se encargará de desempeñar actividades financieras complementarias de recaudación y pago, en función a los requerimientos del Gobierno Parroquial, dirigidas a brindar soporte directo a los niveles administrativos para proveer de apoyo al cumplimiento funciones y alcance de objetivos.</p> <p><b>Características del Puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de ética y honestidad que generen un manejo transparente de la información.</li> <li>• Aplicación de las Normas de Contabilidad Gubernamental que garanticen la confiabilidad de la información financiera.</li> </ul> <p><b>Funciones Principales:</b></p> <p>Es responsabilidad el Tesorero/a dar cumplimiento a las siguientes atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COOTAD (2010) <b>Art. 343.-</b> Tesorero.- En cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal habrá un tesorero que será designado por el ejecutivo de cada gobierno, cumpliendo los requisitos establecidos en la ley. El tesorero será responsable ante la máxima autoridad financiera del cumplimiento de sus deberes y atribuciones, los cuales se determinarán en el reglamento respectivo aprobado por cada gobierno autónomo descentralizado.</li> </ul> <p><b>Art. 344.- Recaudación y pago.-</b> El tesorero es el funcionario recaudador y pagador de los gobiernos autónomos descentralizados. Será el responsable de los procedimientos de ejecución coactiva.</p>		



Rendirá caución, cuya cuantía será fijada por la Contraloría General del Estado. Su superior inmediato será la máxima autoridad financiera.

**Art. 345.- Procedimiento de pago.-** El tesorero deberá efectuar los pagos de conformidad con las órdenes que recibiere de la autoridad competente. Si encontrare que una orden de pago es ilegal o que está en contra de lo que dispone el presupuesto, o la juzgare equivocada, deberá observarla dentro del plazo de veinticuatro horas ante la máxima autoridad financiera, y lo que esta resuelva deberá ser acatado y cumplido por el tesorero, excepto en las juntas parroquiales rurales en las que deberá poner en conocimiento de la presidencia de la junta.

**Art. 346.- Obligación de recibir pagos.-** El tesorero está obligado a recibir el pago de cualquier crédito, sea este total o parcial, sean tributarios o de cualquier otro origen. Los abonos se anotarán en el respectivo título de crédito o en el registro correspondiente y se contabilizarán diariamente, de acuerdo con el reglamento que se dictará al efecto.

- Realizar los pagos y transferencias
- Hacer las funciones de tesorería
- Responsabilizarse de caja chica
- Elaborar el plan operativo financiero
- Presentar informes financieros oportunos.
- Responsabilizarse de los egresos
- Firmar con el presidente los documentos financieros
- Cumplir con las obligaciones tributarias
- Las demás que señale la máxima autoridad y su reglamento.



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MF001

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 11 de 11

**UNIDAD** Nivel Operativo

**CARGO** Técnico de Proyectos

**Formación:**

- Ingeniero en Administración de Empresas

**Experiencia:**

- Dos años en áreas relacionadas a su cargo

**Conocimientos Recomendables:**

- Gestión Pública y Desarrollo Social, Diseño y elaboración de proyectos.
- Conocimiento y manejo de programas informáticos: Office, Excel, PowerPoint, entre otros

**Naturaleza del Cargo:**

Se encuentra integrado por el Técnico (a) de proyectos que solicite el Gobierno Parroquial para el cumplimiento de sus funciones.

Brinda apoyo técnico de asesoramiento en la organización, supervisión y ejecución de actividades administrativas dirigidas a los grupos de atención prioritaria para proporcionar bienestar social.

**Características del Puesto:**

Supervisar la ejecución de los proyectos planificados mediante la elaboración de estudios técnicos.

**Funciones Principales:**


Corresponde al Técnico/a de Proyectos del Gobierno Parroquial, realizar y cumplir con las siguientes funciones:

- Brindar asesoramiento a las unidades administrativas pertenecientes al Gobierno Parroquial.



#### 4.2.3.3.2.1. Procesos Gobernantes

##### 4.2.3.3.2.1.1. Proceso de Planificación Estratégica

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P01-S01	
			<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 1 de 38	
<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica			
<b>SUBPROCESO</b>	Diagnóstico	<b>CÓD.</b>	P01-S01	
<p><b>a) Definición:</b> Se encarga de identificar el ambiente interno y externo que afecta positiva o negativamente el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de sus actividades; mediante la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas.</p> <p><b>b) Objetivo:</b> Identificar si el ambiente tanto interno como externo es favorable para el desarrollo habitual de sus actividades.</p> <p><b>c) Alcance:</b> Inicia con la convocatoria para la discusión de los factores internos y externos, y finaliza con la comunicación de resultados de su análisis situacional.</p> <p><b>d) Responsable:</b> Presidente, Vocales y Secretaria</p> <p><b>e) Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y Plan parroquial rural de Desarrollo y del Ordenamiento Territorial.</p> <p><b>f) Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá hacer un diagnóstico situacional dentro de cada nuevo periodo de administración.</li> <li>• Es importante comunicar dicho diagnóstico a todos los integrantes de la entidad.</li> <li>• Se deberán establecer mecanismos para adherir e involucrar al personal sobre las decisiones que beneficiarán a la entidad.</li> </ul> <p><b>g) Operación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y enviar convocatorias a las personas involucradas en la ejecución del diagnóstico.</li> <li>• Analizar el ambiente interno de la entidad</li> <li>• Analizar el ambiente externo de la entidad</li> <li>• Elaborar la matriz FODA para determinar estrategias</li> <li>• Comunicar los resultados</li> </ul> <p><b>h) Diagrama de flujo</b></p>				



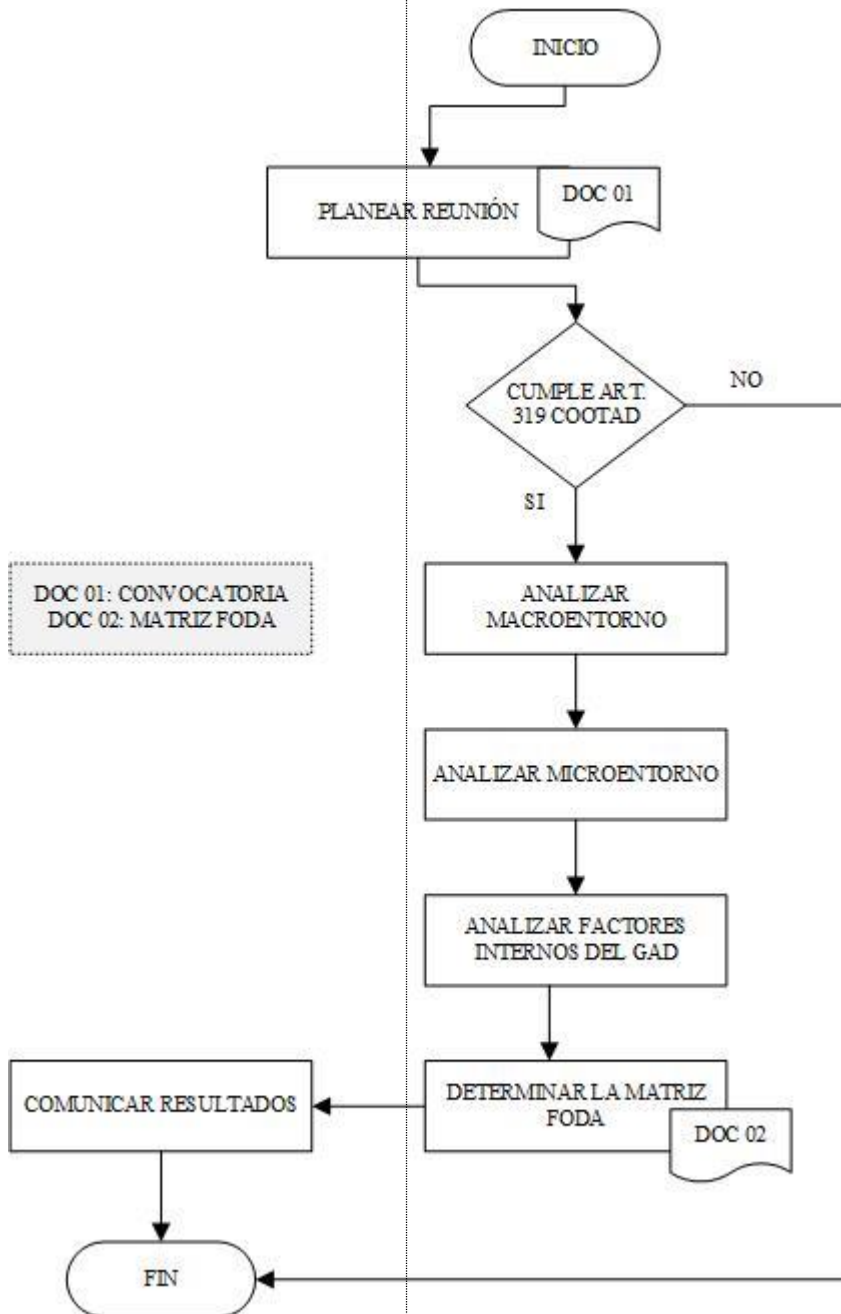
**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 2 de 38

**SECRETARIA**

**VOCALES/ PRESIDENTE**







**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 3 de 38

<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica		
<b>SUBPROCESO</b>	Formulación Estratégica	<b>CÓD.</b>	P01-S02
<p>a) <b>Definición:</b> Dentro de este procedimiento se busca establecer las estrategias que apoyarán al cumplimiento de objetivos establecidos por el Gobierno Parroquial Rural</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Definir alternativas que conlleven a los esfuerzos del personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con la identificación de las metas estratégicas y finaliza con la verificación del Plan Operativo Anual para establecer su concordancia.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente del GAD Parroquial y Vocales</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y Plan parroquial rural de Desarrollo y del Ordenamiento Territorial.</p> <p>f) <b>Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para la identificación de estrategias se parte del análisis situacional desarrollado.</li><li>• Es importante que todos los integrantes participen en el establecimiento de alternativas.</li><li>• Las estrategias determinadas se corresponderán con las competencias del GAD, además deberán establecerse los mecanismos para su cumplimiento.</li></ul> <p>g) <b>Operación</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir las metas estratégicas y medios para lograrlos.</li><li>• Elaborar mapas estratégicos que sirvan como una guía al personal.</li><li>• Establecer objetivos de cada mapa estratégico.</li><li>• Definir indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos.</li><li>• Establecer el plan operativo, el cual convierta las estrategias en acción.</li><li>• Comparar los objetivos estratégicos con el plan operativo, a fin de establecer su pertinencia y viabilidad.</li></ul> <p>h) <b>Diagrama de flujo</b></p>			



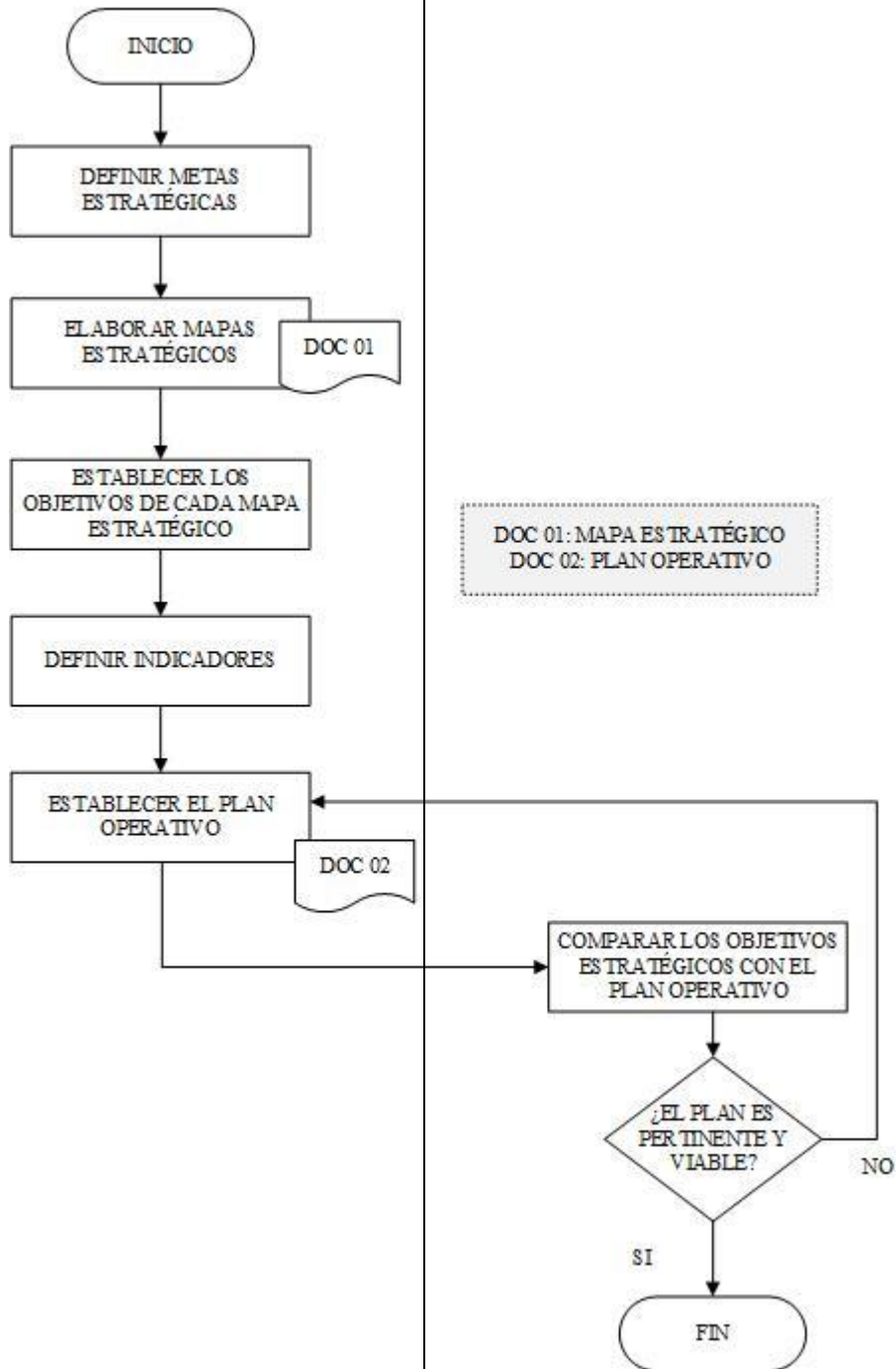
**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 4 de 38

**PRESIDENTE**

**VOCALES**





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S03

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 5 de 38

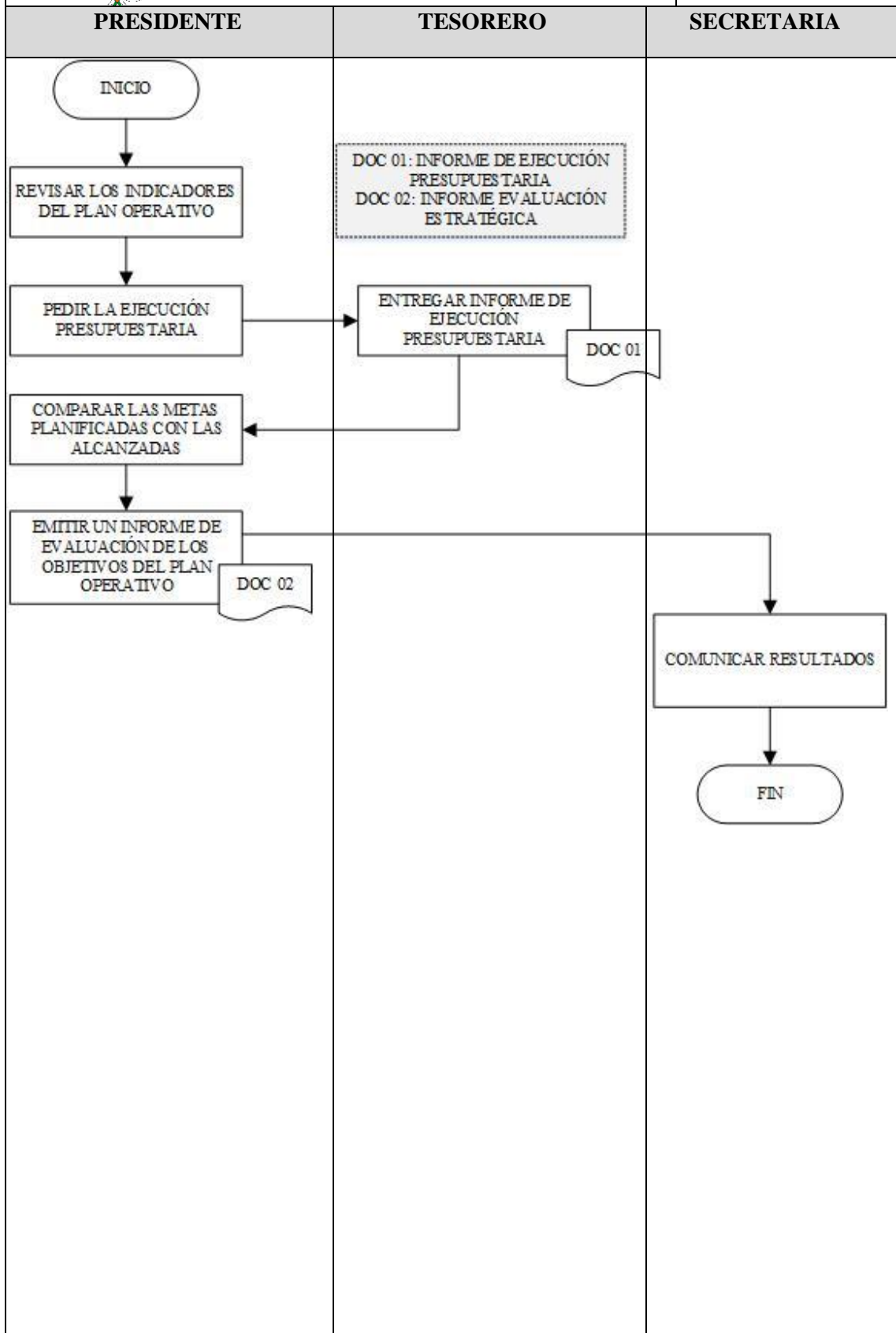
<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica		
<b>SUBPROCESO</b>	Evaluación estratégica	<b>CÓD.</b>	P01-S03
<p>a) <b>Definición:</b> Consiste en medir el desempeño o cumplimiento de los objetivos mediante las estrategias propuestas previamente.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Determinar si las estrategias planteadas apoyan al cumplimiento de objetivos institucionales.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con el análisis de indicadores y finaliza con la comparación identificación de la ejecución presupuestaria.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente del GAD Parroquial, Tesorero y Secretaria</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y Plan parroquial rural de Desarrollo y del Ordenamiento Territorial.</p> <p>f) <b>Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se deberá dar un seguimiento continuo al cumplimiento de las estrategias planteadas.</li><li>• Se compararán las metas alcanzadas con las metas planificadas a fin de determinar su nivel de cumplimiento para tomar decisiones que ayuden a lograr su ejecución total.</li></ul> <p>g) <b>Operación</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar los indicadores del Plan Operativo (información general y metas establecidas).</li><li>• Pedir la ejecución presupuestaria</li><li>• Comparar las metas planificadas con las metas alcanzadas.</li><li>• Emitir un informe de evaluación de los objetivos del Plan Operativo.</li></ul> <p>h) <b>Diagrama de flujo</b></p>			



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S03

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 6 de 38





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S04

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 7 de 38

<b>PROCESO</b>	Planificación		
<b>SUBPROCESO</b>	Elaboración Plan Operativo Anual	<b>CÓD.</b>	P01-S04

**a) Definición:** El Plan Operativo Anual es un documento formal coherente y vinculado con el Planificación Estratégica en el que se identifican los objetivos y los mecanismos para alcanzarlos a corto plazo, es decir metas, plazos, recursos, responsables, estrategias, etc.

**b) Objetivo:** Proponer un instrumento que sirva de guía e impulso para el desarrollo de proyectos planificados por el GAD en beneficio a la comunidad

**c) Alcance:** Inicia con la convocatoria de los integrantes para su discusión y finaliza con su seguimiento.

**d) Responsable:** Presidente del GAD Parroquial, Vocales, Tesorero

**e) Normativa:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Según el Artículo 233 (Plazo), La preparación del Plan Operativo Anual se entregará antes de cada 10 de septiembre, de igual manera, el presupuesto el cual deberá incluir los ingresos y egresos planificados para el siguiente año, en concordancia al plan de desarrollo y ordenamiento territorial y bajo los principios de la participación definidos en la Constitución y la ley.

Según el Artículo 234 (Contenido) El plan operativo anual deberá constar de especificaciones de acuerdo a su grado de importancia e impacto en la comunidad de acuerdo a la necesidad generada por la comunidad, además deberá contar con las metas y objetivos planificados a corto plazo y los indicadores de determinaran el manejo de los recursos públicos para su cumplimiento.

**f) Políticas:**

El plan operativo anual debe guardar concordancia con el PDOT.

El establecimiento del POA deberá permitir el alcance de resultados de forma planificada.

Las metas y objetivos definidos deberán ser difundidos con todos los integrantes de la entidad.



**g) Operación:**

- Convocar a reunión a los miembros del gobierno parroquial.
- Establecer las necesidades en base a las funciones que le corresponden a la entidad.
- Definir los programas y proyectos.
- Construir metas e indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar la proforma presupuestaria para el ejercicio fiscal
- Definir los plazos para la realización de planes y proyectos (cronograma)
- Receptar las sugerencias y cambios de los integrantes del GAD y la comunidad
- Aprobar la proforma presupuestaria
- Realizar seguimiento continuo para tomar medidas correctivas en el caso de encontrar desviaciones

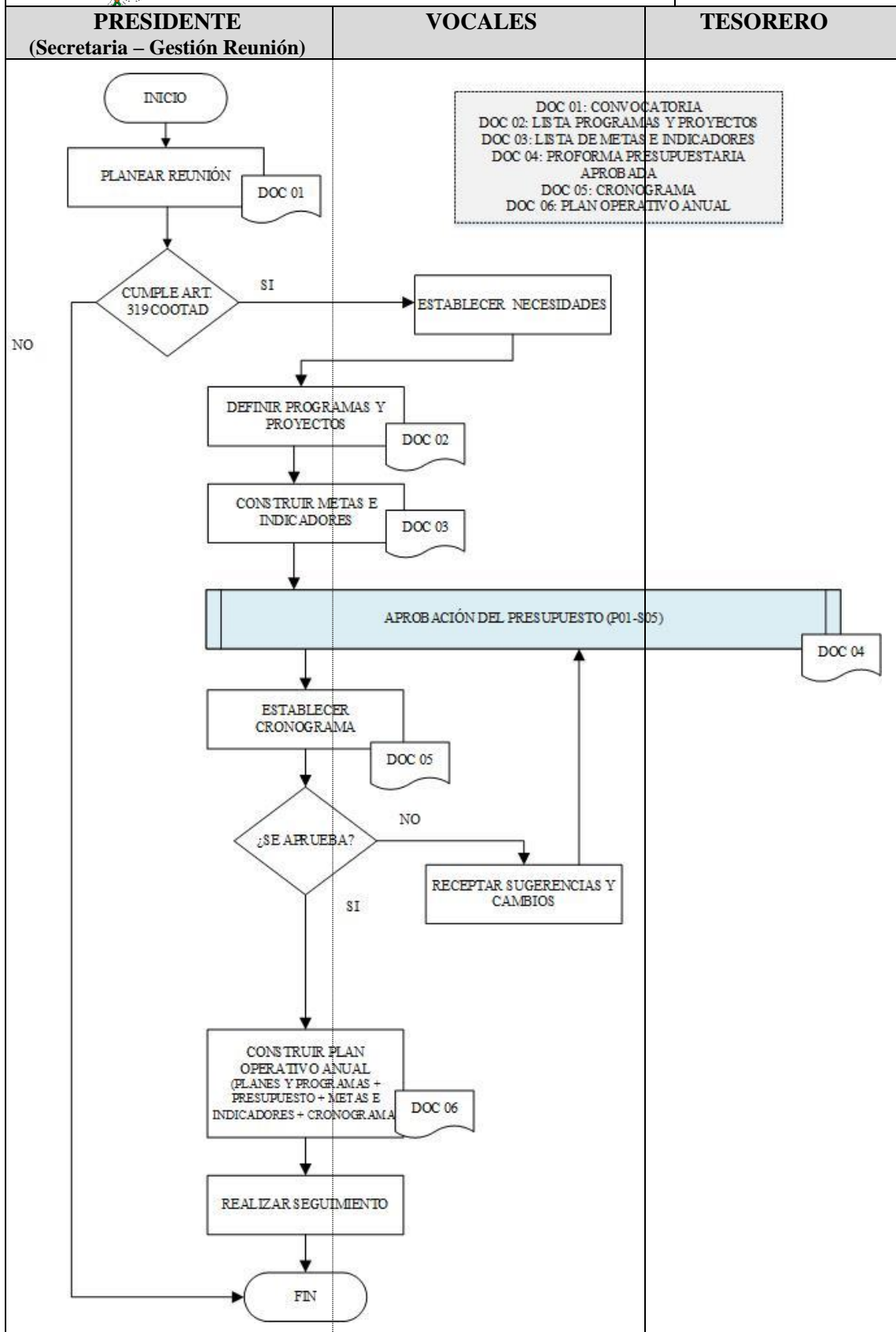
**h) Diagrama de flujo**




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S04

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 9 de 38



	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P01-S05	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 10 de 38	
<b>PROCESO</b>	Planificación Estratégica		
<b>SUBPROCESO</b>	Aprobación del presupuesto (incluido en el subproceso “Planificación Operativa Anual”)	<b>CÓD.</b>	P01-S05
<p>a) <b>Definición:</b> Consiste en la aprobación, por parte del presidente, del presupuesto designado para la ejecución de proyectos y otras actividades.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Aprobar el presupuesto institucional.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con la convocatoria a los miembros de la entidad y finaliza en la aprobación del presupuesto</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, Tesorero, Secretaria y Vocales</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Art. 98; COOTAD Art. 237- 238 – 2389; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Constitución de la República.</p> <p>e) <b>Políticas internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprobará el presupuesto conforme a lo estipulado en la ley.</li> </ul> <p>f) <b>Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la convocatoria formal a los integrantes de la entidad para la discusión de la asignación presupuestaria</li> <li>• Verificar la participación de la ciudadanía en su elaboración</li> <li>• Establecer un presupuesto real y en concordancia la las necesidades de la población</li> <li>• Modificar la proforma si no está acorde a lo estipulado en la ley.</li> <li>• Aprobar el presupuesto mediante la firma de los miembros del gobierno parroquial</li> </ul> <p>g) <b>Diagrama de flujo</b></p>			

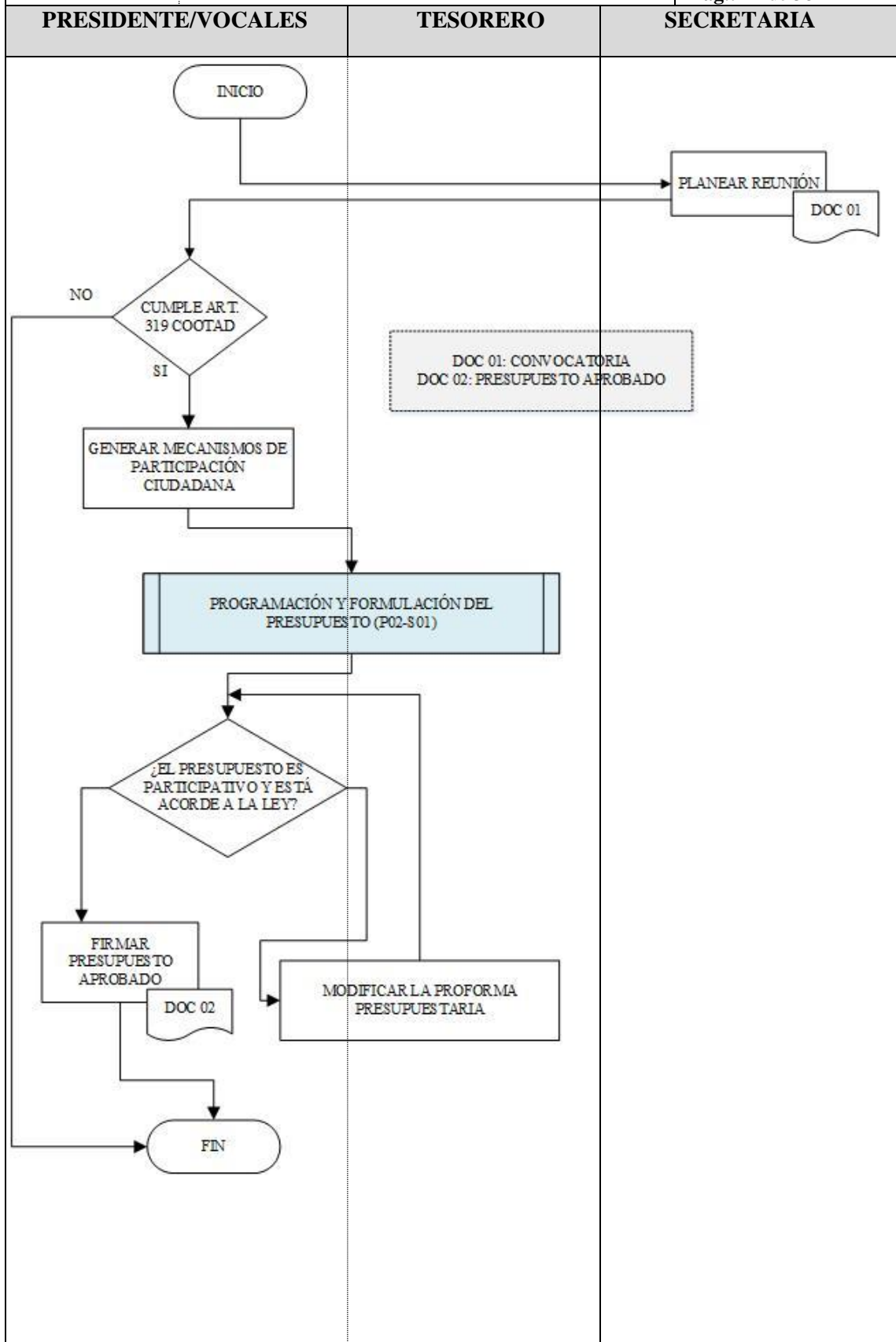




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**


**CÓDIGO:** MP001 /  
P01-S05

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 11 de 38



#### 4.2.3.3.2.2. Procesos Agregadores de Valor

##### 4.2.3.3.2.2.1. Proceso de Presupuesto

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P02-S01	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 12 de 38	
<b>PROCESO</b>	Presupuesto		
<b>SUBPROCESO</b>	Programación y formulación del presupuesto	<b>CÓD.</b>	P02-S01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definición:</b> El proceso incluye la determinación de proyectos que constan dentro de la planificación para la asignación adecuada de recursos e identificación de metas claras.</li> <li>• <b>Objetivo:</b> Programar y formular el presupuesto que asignará para el cumplimiento de actividades del gobierno parroquial rural</li> <li>• <b>Alcance:</b> Inicial desde la identificación de proyectos y termina en la asignación de recursos económicos, es decir ingresos y gastos.</li> <li>• <b>Responsable:</b> Presidente, Vocales y Tesorero</li> <li>• <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Art. 98; COOTAD Art. 237- 238 – 2389; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Constitución de la República.</li> </ul> <p><b>f) Políticas internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestar los ingresos y gastos corrientes, de inversión y de capital necesarios para el cumplimiento de sus funciones habituales durante el periodo fiscal.</li> <li>• Se deberán identificar y priorizar las necesidades urgentes de la comunidad en conformidad a los estipulado en la ley.</li> <li>• Se promoverán convenios con instituciones públicas o privadas que protejan los recursos económicos de la entidad.</li> </ul> <p><b>g) Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir programas y proyectos de acuerdo a las necesidades requeridas por la comunidad</li> <li>• Presupuestar ingresos y gastos corrientes, de inversión y capital.</li> <li>• Elaborar la proforma presupuestaria que contenga todos los requerimientos</li> </ul> <p><b>h) Diagrama de flujo</b></p>			



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P02-S01

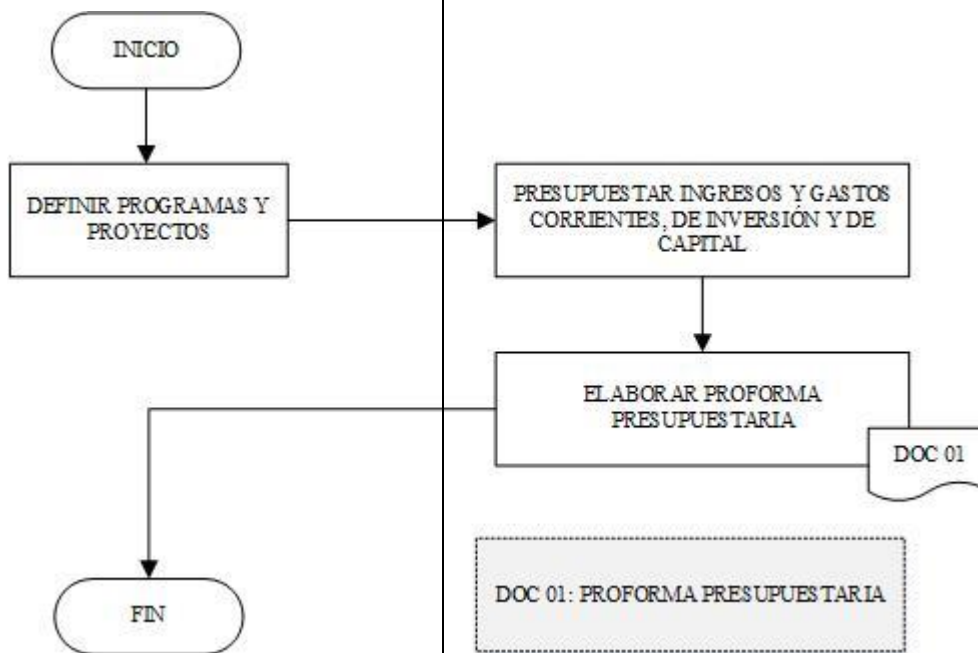
**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 13 de 38

**PRESIDENTE / VOCALES**

**TESORERO**





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P02-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 14 de 38

<b>PROCESO</b>	Presupuesto		
<b>SUBPROCESO</b>	Ejecución del presupuesto	<b>CÓD.</b>	P02-S02

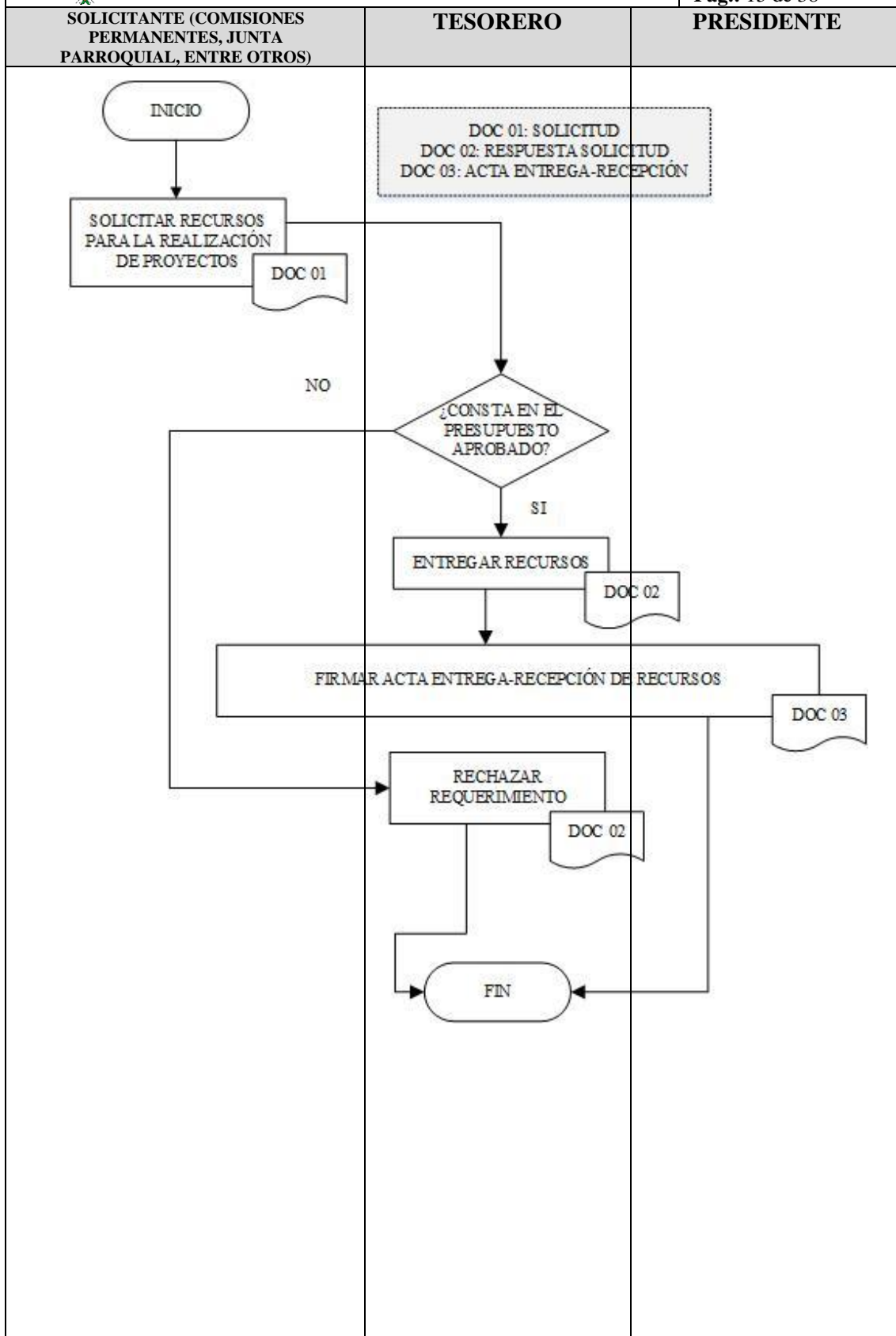
- a) **Definición:** Comprende el conjunto de acciones que promuevan el cumplimiento del presupuesto mediante la aplicación eficiente de los recursos tanto económicos como humanos y materiales.
- b) **Objetivo:** Promover la adecuada adquisición de recursos en base a las necesidades definidas.
- c) **Alcance:** Inicia con el requerimiento de recursos y finaliza con su entrega.
- d) **Responsable:** Comisiones permanentes, Junta Parroquial, Tesorero, Presidente
- e) **Normativa:** Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Art. 98; COOTAD Art. 237- 238 – 2389; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Constitución de la República.
- f) **Políticas internas:**
- El presupuesto debe incluir todos los recursos que apoyarán a su cumplimiento.
- g) **Operación:**
- Solicitar los recursos para la realización de proyectos
  - Verificar su constatación en el presupuesto aprobado
  - Entregar los recursos requeridos para el cumplimiento del presupuesto
  - Firmar el acta de entrega- recepción de los recursos aprobados
- h) **Diagrama de flujo**



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P02-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 15 de 38





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P02-S03

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 16 de 38

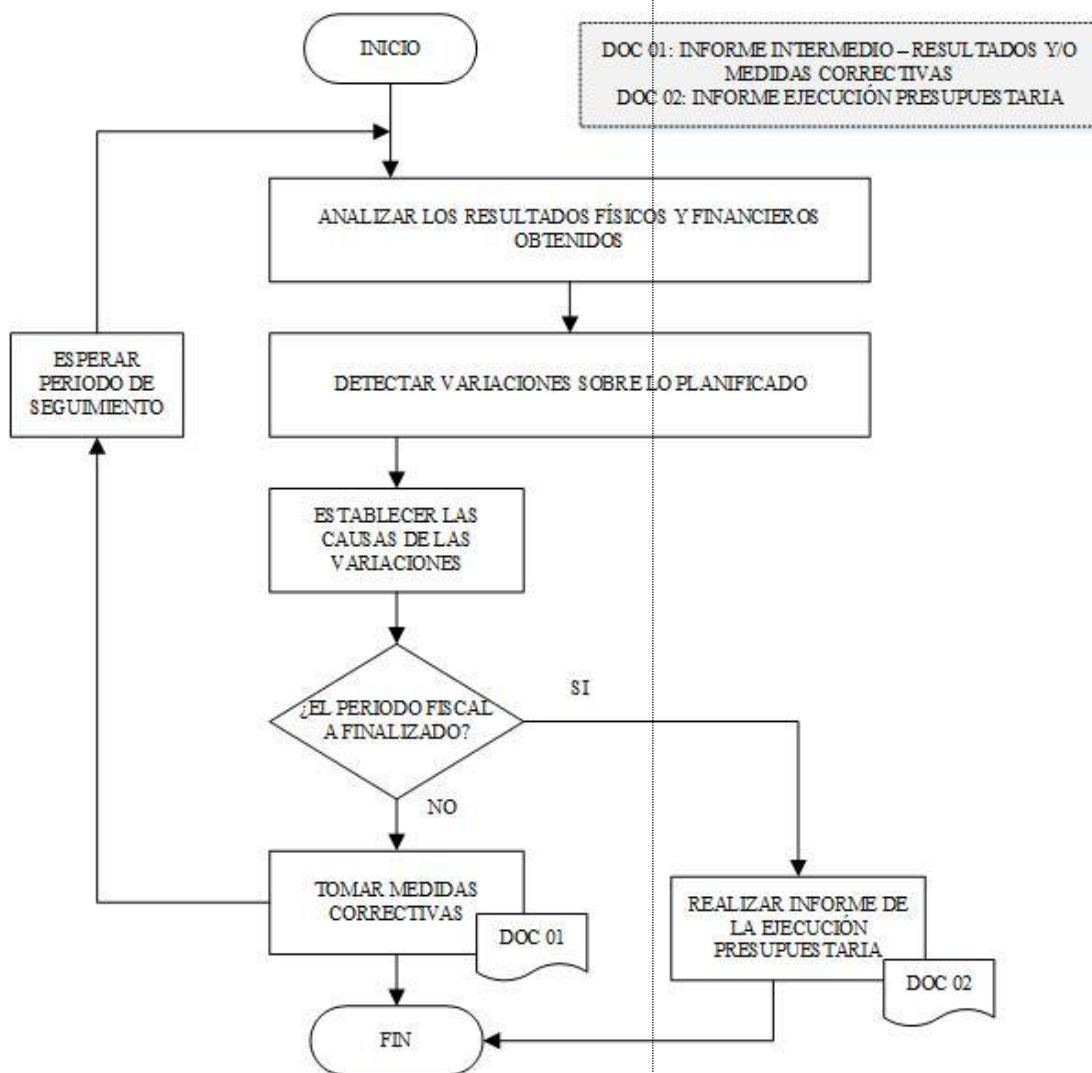
<b>PROCESO</b>	Presupuesto		
<b>SUBPROCESO</b>	Seguimiento y Evaluación del presupuesto	<b>CÓD.</b>	P02-S03


- a) **Definición:** Este procedimiento se refiere a la medición de resultados obtenidos durante el periodo fiscal respecto a la ejecución presupuestaria.
- b) **Objetivo:** Determinar la eficiencia y eficacia con la que se manejaron los recursos para la ejecución del presupuesto.
- c) **Alcance:** Verificación de la ejecución presupuestaria y emisión de informe.
- d) **Responsable:** Presidente y Tesorero
- e) **Normativa:** Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Art. 98; COOTAD Art. 237- 238 – 2389; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Constitución de la República.
- f) **Políticas internas:**
- Es responsabilidad del presidente evaluar el cumplimiento del presupuesto asignado al gobierno parroquial rural.
  - Presentar anualmente el informe sobre el cumplimiento presupuestario de ingresos y gastos por parte de los miembros del legislativo.
- g) **Operación:**
- Analizar la obtención de resultados tanto físicos como financieros
  - Detectar las variaciones más significativas
  - Establecer las causas por las que se dieron dichas desviaciones en el presupuesto
  - Tomar medidas correctivas y oportunas que eviten la reiteración de desviaciones
  - Realizar el informe de resultados sobre la ejecución presupuestaria
- h) **Diagrama de flujo**



**PRESIDENTE**

**TESORERO**



	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P02-S04	
			<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 18 de 38	
<b>PROCESO</b>	Presupuesto			
<b>SUBPROCESO</b>	Liquidación y Clausura del presupuesto	<b>CÓD.</b>	P02-S04	
<p><b>a) Definición:</b> Se refiere al cierre de las cuentas del presupuesto institucional al finalizar el ejercicio fiscal.</p> <p><b>b) Objetivo:</b> Liquidar y clausurar el presupuestos institucional</p> <p><b>c) Alcance:</b> Análisis y transparencia de la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>d) Responsable:</b> Presidente, Vocales, Tesorero, Secretaria</p> <p><b>e) Normativa:</b> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas Art. 98; COOTAD Art. 237- 238 – 2389; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Constitución de la República.</p> <p><b>f) Políticas internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La liquidación del presupuesto se realizará al final del ejercicio fiscal, es decir 31 de diciembre de cada año</li> <li>• EL informe de ejecución presupuestaria por la Subsecretaria de Presupuestos podrá ser aprobado hasta el 31 de Marzo del siguiente año</li> <li>• La liquidación debe cumplir con el proceso de cálculo, revisión y ajuste.</li> </ul> <p><b>g) Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar el periodo contable</li> <li>• Identificar las obligaciones que se encuentran pendientes</li> <li>• Calcular el déficit o superávit financiero a corto y mediano plazo</li> <li>• Calcular el déficit o superávit de la ejecución presupuestaria</li> <li>• Informar sobre la ejecución presupuestaria</li> </ul> <p><b>h) Diagrama de flujo</b></p>				





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

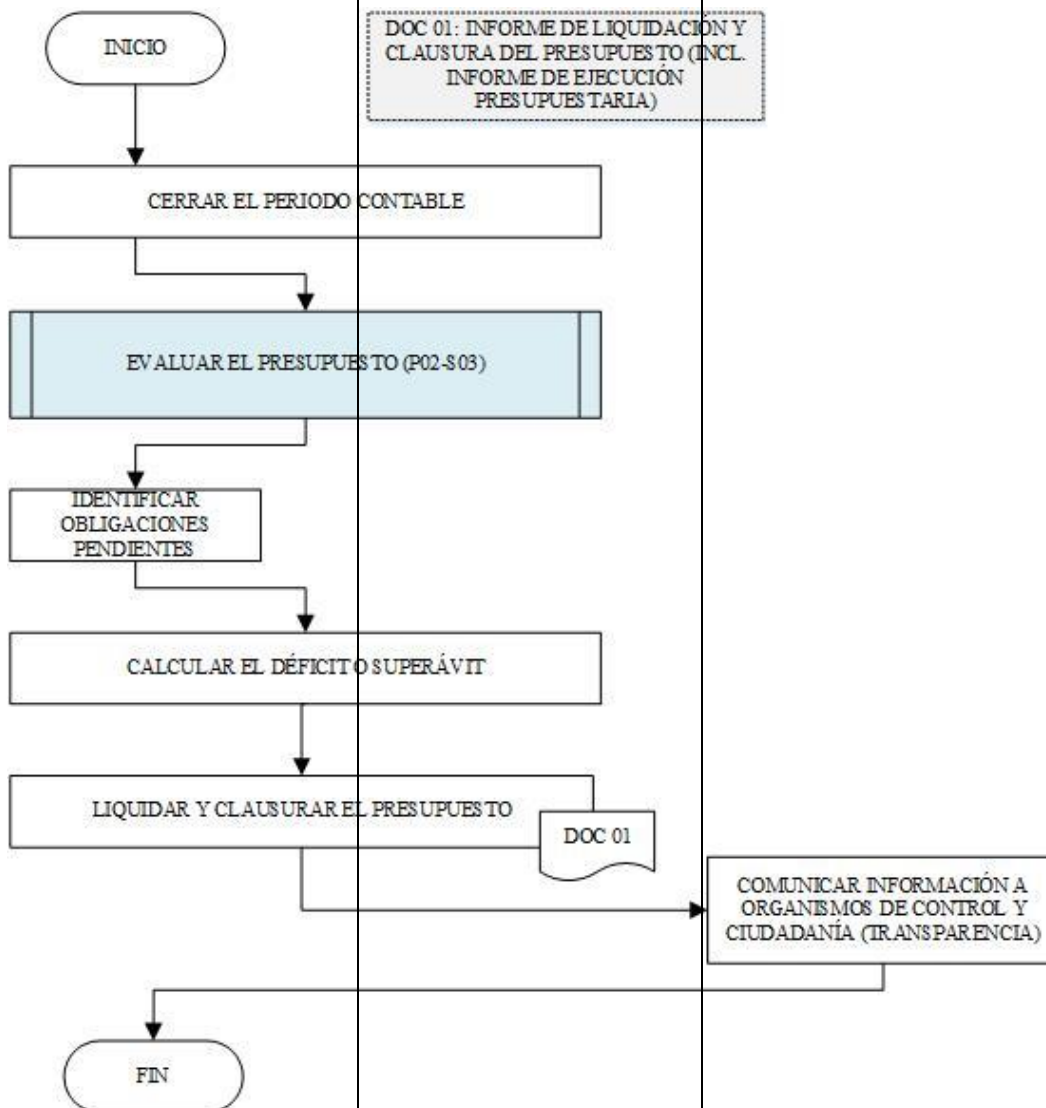
**CÓDIGO:** MP001 /  
P02-S04

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 19 de 38


**PRESIDENTE /VOCALES**

**TESORERO**

**SECRETARIA**



#### 4.2.3.3.2.2.2. Proceso de Planificación

		<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P03-S01
				<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 20 de 38
<b>PROCESO</b>	Planificación			
<b>SUBPROCESO</b>	Gestión de proyectos (interinstitucionales)	<b>CÓD.</b>	P03-S01	
<p>a) <b>Descripción:</b> Promover el cumplimiento de programas y proyectos mediante la correcta gestión de los recursos públicos.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Definir alianzas estratégicas con instituciones que ofrezcan sus servicios en relación al proyecto planteado y de acuerdo a las necesidades requeridas</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con la identificación del proyecto y finaliza con la aceptación de convenios institucionales</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, Secretaria y Representantes de instituciones</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Descentralización</p> <p>f) <b>Políticas internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe definir un monto referencial de contratación.</li> <li>• Los proyectos deben ser planteados en base a las necesidades urgentes de la comunidad.</li> <li>• El gobierno parroquial se encargará de establecer relaciones comerciales bajo un ambiente de confianza y respeto.</li> <li>• Es responsabilidad del GAD asignar un fiscalizador que se encargue de verificar el cumplimiento del proyecto acordado.</li> </ul> <p>g) <b>Operación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la normativa legal aplicable al proyecto</li> <li>• Definir claramente la propuesta mediante una descripción detallada del proyecto</li> <li>• Convocar a una reunión con la institución</li> <li>• Exponer el proyecto producto de un análisis exhaustivo de factibilidad</li> <li>• Asegurar el entendimiento del proyecto</li> </ul>				



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
*P03-S01*

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 21 de 38

- Solicitar la aceptación del convenio
- Solicitar los requisitos para su gestión
- Aceptar opiniones externas a la entidad con el objetivo de disponer de alternativas constructivas
- Verificar la disponibilidad presupuestaria asignada al proyecto
- Suscribir el contrato acordado por ambas partes

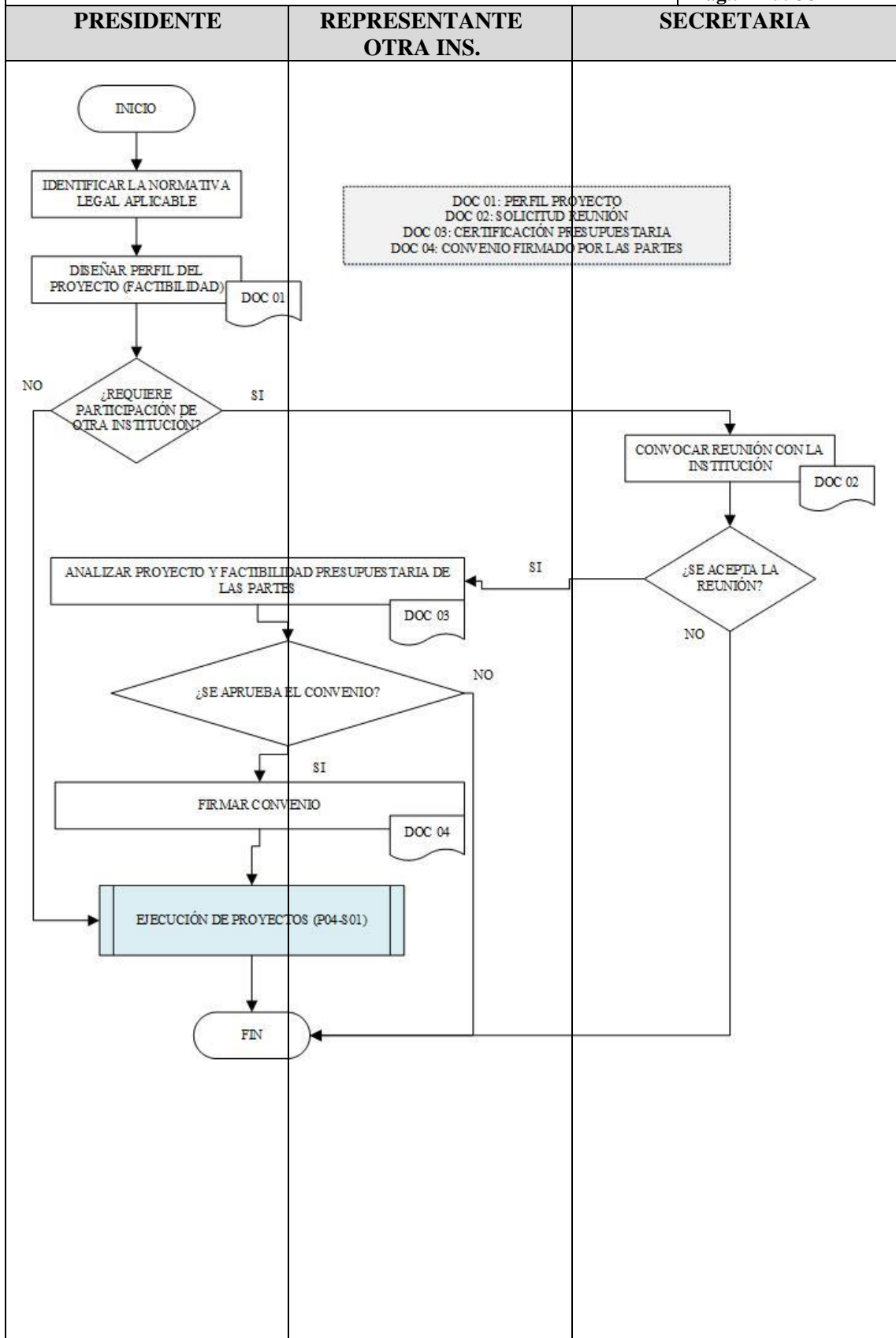
**h) Diagrama de flujo**




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P03-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 22 de 38



#### 4.2.3.3.2.2.3. Proceso de Ejecución de planes

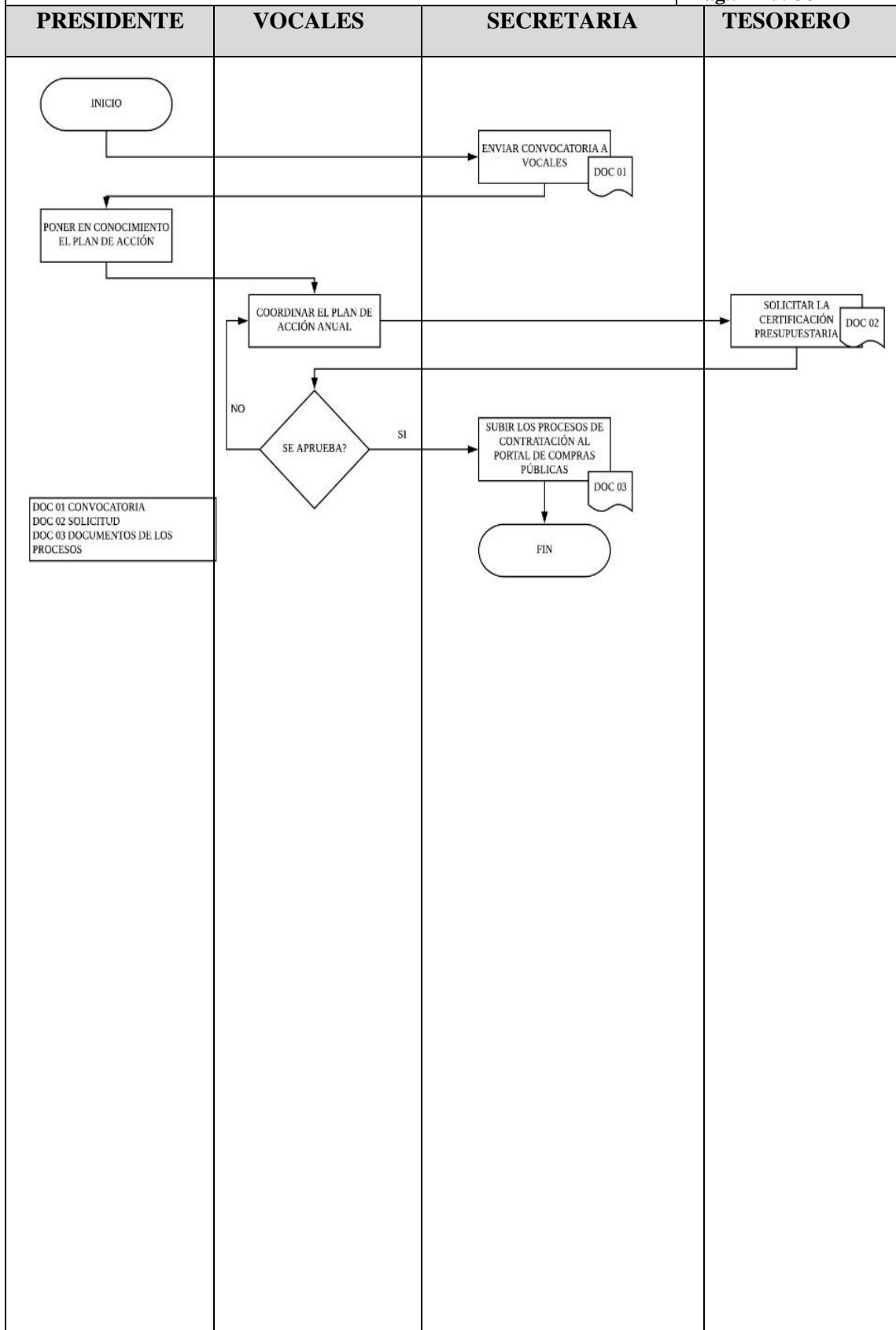
 <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P04-S01	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 23 de 38	
<b>PROCESO</b>	Ejecución de planes		
<b>SUBPROCESO</b>	Ejecución de proyectos	<b>CÓD.</b>	P04-S01
<p><b>a) Definición:</b> Evidencia las actividades realizadas para el cumplimiento del plan de desarrollo.</p> <p><b>b) Objetivo:</b> Coordinar recursos humanos, financieros y materiales para facilitar la ejecución de proyectos.</p> <p><b>c) Alcance:</b> Inicia con la convocatoria para su discusión y finaliza con la publicación del proceso al portal de contratación pública.</p> <p><b>d) Responsable:</b> Presidente, Vocal, Secretaria y Tesorero</p> <p><b>e) Normativa:</b> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y Servicio Nacional de Contratación Pública</p> <p><b>f) Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a una reunión para discutir puntos de interés</li> <li>• Difundir mediante diálogos abierto el plan de acción</li> <li>• Priorizar el cumplimiento de los proyectos más relevantes definidos en el plan de acción anual</li> <li>• Verificar la disposición presupuestaria para ejecutar el proyecto</li> <li>• Aprobar a plan de acción</li> <li>• Publicar el proceso en el portal de compras públicas</li> </ul> <p><b>g) Diagrama de flujo</b></p>			




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P04-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 24 de 38



#### 4.2.3.3.2.2.4. Proceso de Seguimiento y Evaluación

 <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P05-S01	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 25 de 38	
<b>PROCESO</b>	Seguimiento y evaluación		
<b>SUBPROCESO</b>	Rendición de cuentas	<b>CÓD.</b>	P05-S01
<p>a) <b>Definición:</b> consiste un informar y justificar a los integrantes, organismos de control y a la comunidad en general sobre la gestión económica- financiera realizada durante el año fiscal.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Fomentar la participación e inclusión de la comunidad ante actos desarrollados por el gobierno parroquial rural</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con la preparación del informe y finaliza con la elaboración del acta.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, Secretaria/ Tesorero y comunidad en coordinación con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.</p> <p>e) <b>Normativa:</b> COOTAD, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Constitución de la República.</p> <p>Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010): Según el Artículo 88. Derecho ciudadano a la rendición de cuentas.- Las ciudadanas y ciudadanos, ya sea en forma individual o colectiva poseen el derecho de solicitar la rendición de cuentas al terminar el año fiscal, a las entidades del sector público que se encarguen de manejar recursos públicos y presten servicios a favor de la población. (p.15)</p> <p>Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y descentralización (2010) Según el Artículo 304.- Sistema de participación ciudadana.- Los gobiernos autónomos descentralizados fomentarán la participación ciudadana de manera protagónica y contribuyente en la toma de decisiones mediante el establecimiento de un sistema de participación ciudadana, que se regulará por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno.</p>			



Según el Artículo 311.- Silla vacía.- Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas se ubicará una silla vacía que la ocupará un representante elegido por la ciudadanía el cual tendrá el derecho de participar abiertamente en la discusión y decisiones de interés colectivo.

**f) Políticas internas:**

- La asamblea será conformada de conformidad a lo que estipula la Ley, establecida en el art. 304 inciso tercero del COOTAD, la convocatoria se difundirá mediante la publicación en espacios públicos, redes sociales, medios de comunicación e invitaciones personales a los actores Locales.

**g) Operación:**

- Elaboración del informe para la rendición de cuentas
- Desarrollar el cronograma cronológico de actividades
- Designar responsables
- Convocar la asistencia de la comunidad,
- Enviar invitaciones personales a demás personas involucradas
- Instalar y presidir la sesión en el lugar y la fecha y hora establecidos
- Debatir públicamente
- Exponer observaciones
- Elaborar acta que incluya todo los puntos que se trataron durante la sesión

**h) Diagrama de flujo**

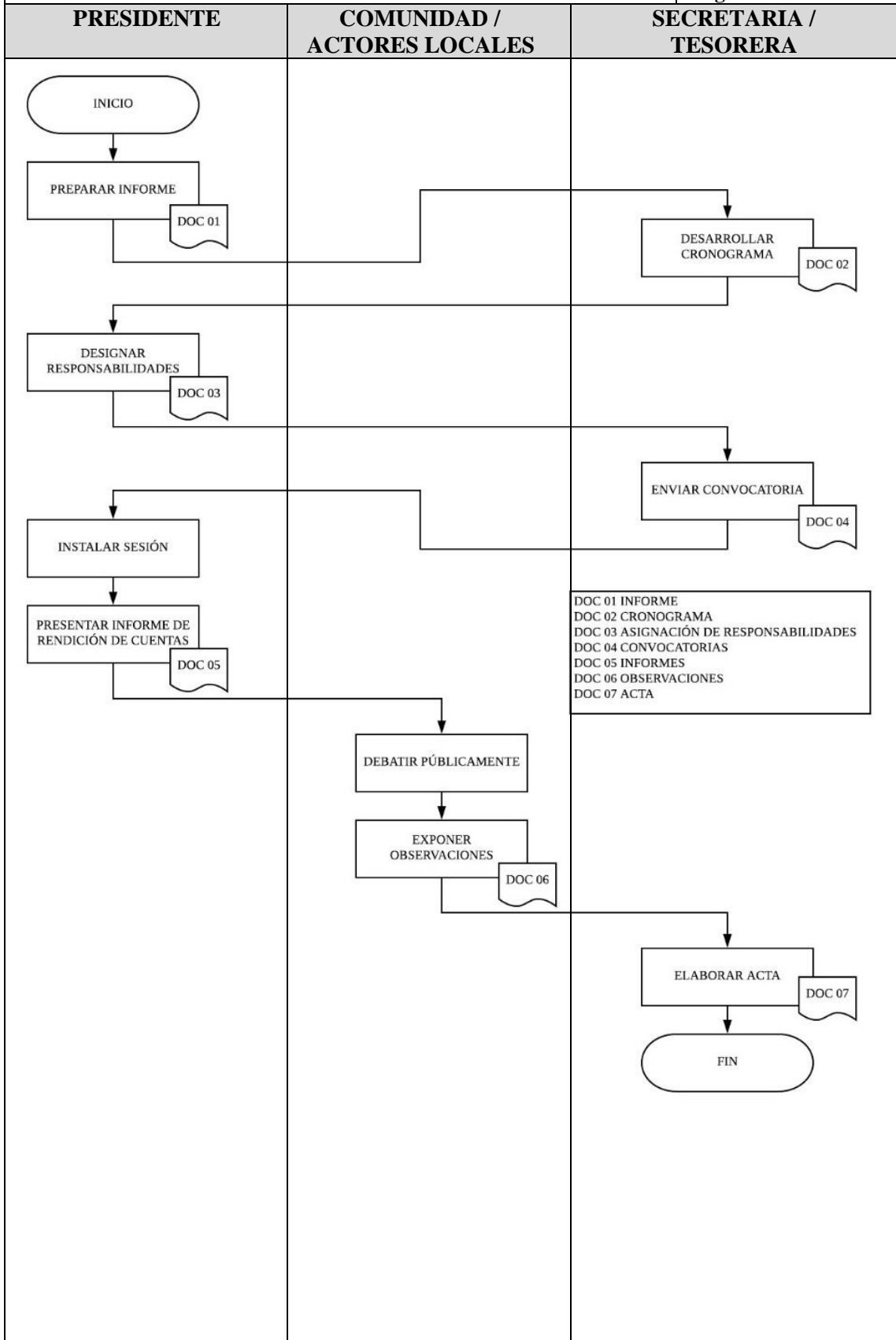




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**


**CÓDIGO:** MP001 /  
P05-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 27 de 38



#### 4.2.3.3.2.3. Procesos de Apoyo

##### 4.2.3.3.2.3.1. Proceso de Gestión Administrativa

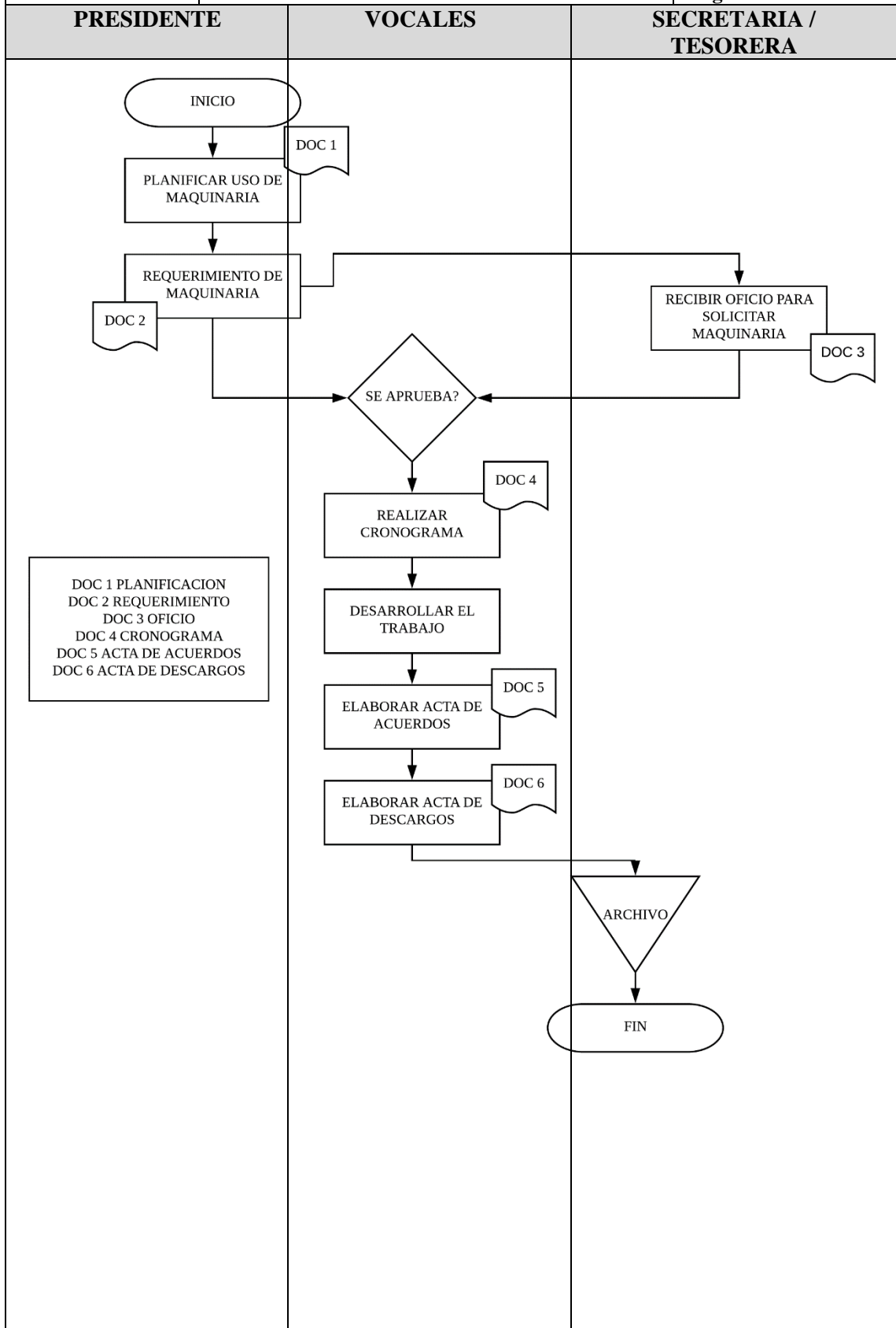
	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P06-S01	
			<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 28 de 38	
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa			
<b>SUBPROCESO</b>	Gestión de Maquinaria	<b>CÓD.</b>	P06-S01	
<p>a) <b>Definición.-</b> Se refiere al manejo y prestación de maquinaria agrícola y pesada para el desarrollo de obras.</p> <p>b) <b>Objetivo.-</b> Facilitar la maquinaria para la ejecución y a la ciudadanía en general para el cumplimiento de obras y trabajos particulares solicitados por la ciudadanía.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia en la decisión sobre el uso de la maquinaria y concluye con la recepción de la misma.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, Vocal, Secretaria y Tesorero</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ley Orgánica de Participación Ciudadana</p> <p>f) <b>Políticas internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La maquinaria debe ser devuelta en el momento de haber terminado el trabajo</li><li>• Se dispondrá de la maquinaria y apoyo logístico que ayude a la ejecución de las obras</li></ul> <p>g) <b>Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar el uso de la maquinaria a través del plan operativo anual</li><li>• Definir las circunstancias del requerimiento de la maquinaria</li><li>• Recibir oficio para solicitar la maquinaria</li><li>• Realizar un cronograma para el uso de la maquinaria</li><li>• Desarrollar el trabajo</li><li>• Elaborar el acta de acuerdos</li><li>• Elaborar el acta de descargos</li></ul> <p>h) <b>Diagrama de flujo</b></p>				



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P06-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 29 de 38





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P06-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 30 de 38

<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa		
<b>SUBPROCESO</b>	Compra de Activos Fijos	<b>CÓD.</b>	P06-S02

- a) **Definición:** Son todos los bienes tangibles no adquiridos para la venta y que son necesarios para el funcionamiento habitual del Gobierno Parroquial Rural.
- b) **Objetivo:** Abastecer a la entidad de los bienes necesarios de manera oportuna, en las condiciones de calidad requeridas y con precios convenientes para proteger los recursos públicos mediante el SERCOP.
- c) **Alcance:** Inicia desde la aparición de la necesidad según su importancia y finaliza por su adquisición y registro.
- d) **Responsable:** Presidente, vocales, secretaria/tesorera.
- e) **Normativa:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Servicio Nacional de Contratación Pública
- f) **Políticas internas:**

La entidad tiene como responsabilidad elaborar su plan de contratación anual durante los primeros 15 días del mes de enero de cada año, donde se priorizaran los bienes de adquisición urgentes.

**g) Operación:**

- Identificar los bienes requeridos con urgencia para su adquisición
- Cotizar los bienes con proveedores diferentes mediante los procedimientos del SERCOP
- Solicitar la autorización para la compra del bien
- Recibir y comprobar las especificaciones técnicas
- Emitir el comprobante de pago
- Generar el pago
- Verificar la disponibilidad presupuestaria
- Realizar conciliación bancaria
- Contabilizar el Egreso
- Archivar la documentación de respaldo

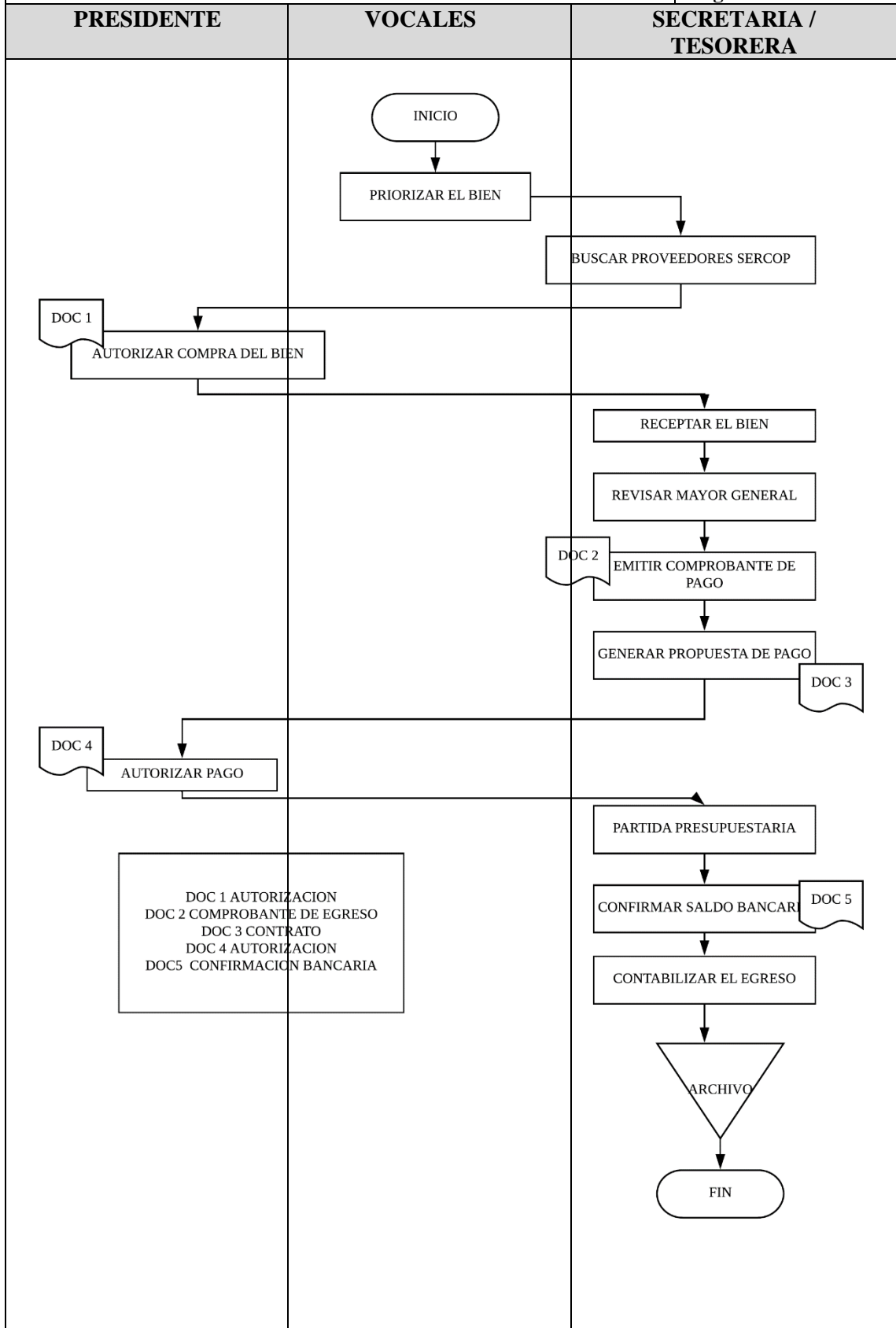
**h) Diagrama de flujo**



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P06-S02

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 31 de 38





**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P06-S03

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 32 de 38

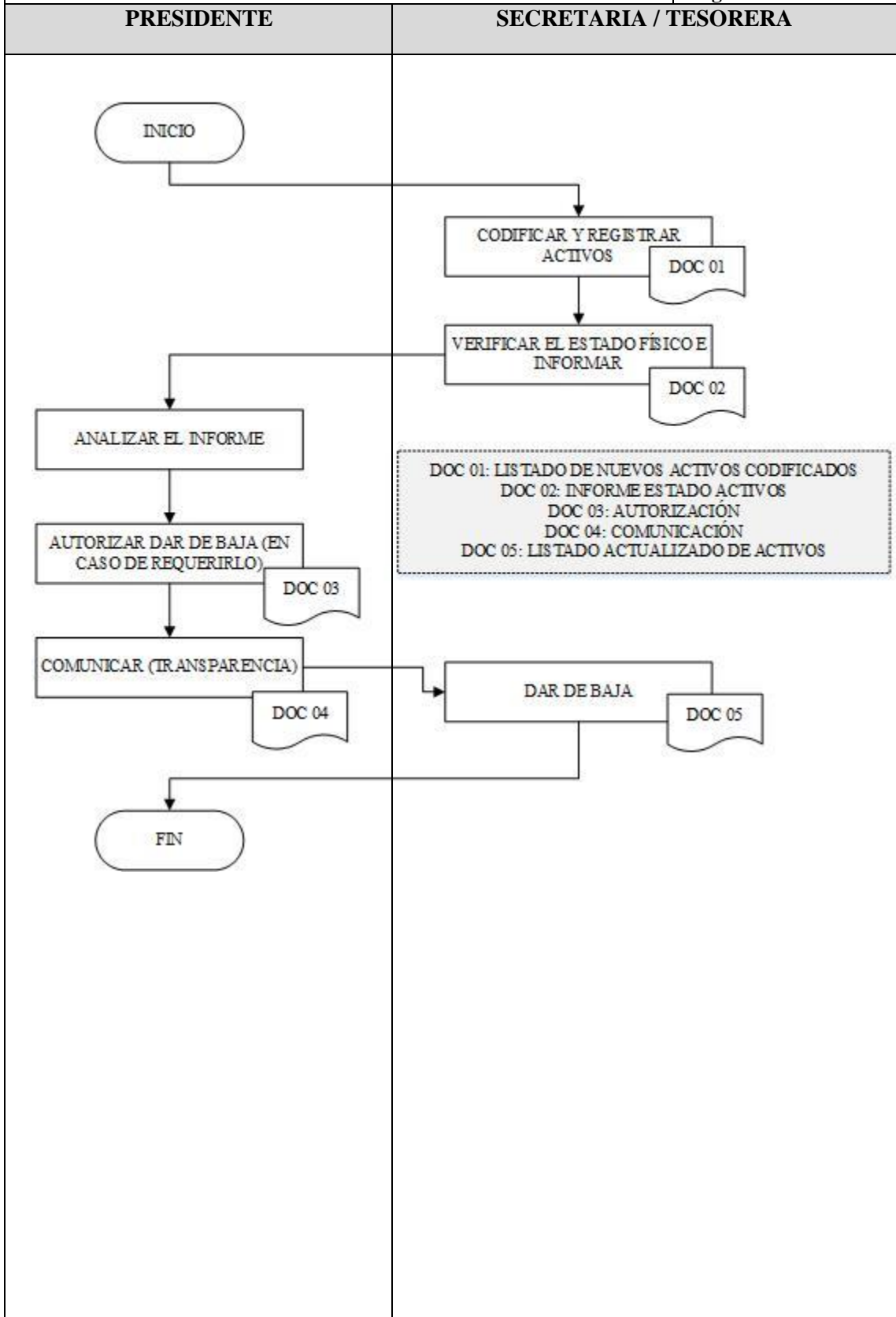
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa		
<b>SUBPROCESO</b>	Control de Activos Fijos	<b>CÓD.</b>	P06-S03
<p>a) <b>Definición:</b> Se considera al cuidado responsable de los recursos públicos, es decir la custodia y atención por parte de un encargado asignado a los activos fijos del gobierno parroquial rural.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Asegurar la disponibilidad de activos fijos y promover su correcta utilización necesarios para el cumplimiento de las funciones del gobierno parroquial rural.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia desde su registro y finaliza en el retiro de un activo fijo por su daño total, pérdida o robo.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, secretaria/tesorero.</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Servicio Nacional de Contratación Pública</p> <p>f) <b>Políticas internas:</b> Realizar constataciones físicas periódicas. Codificar todos los activos fijos para facilitar su ubicación. Cumplir con el reglamento interno sobre el manejo de activos fijos y la baja de los mismos por daño total, pérdida o robo.</p> <p>g) <b>Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener en orden la documentación de respaldo, codificar y registrar la adquisición de activos fijos</li><li>• Verificar el estado físico de los activos y realizar el informe</li><li>• Enviar el informe al presidente para que sea analizado</li><li>• Determinar si los activos han sufrido daños, pérdidas o han sido robados para dar de baja</li><li>• Elaborar la solicitud para proceder a dar de baja un activo</li><li>• Comunica dicho procedimiento a los vocales</li><li>• Dar de baja los activos de acuerdo al reglamento de la Contraloría General del Estado</li></ul> <p>h) <b>Diagrama de flujo</b></p>			




**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P06-S03

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018  
**Pág.:** 33 de 38



#### 4.2.3.3.2.3.2. Proceso de Gestión Financiera

 <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>		<b>CÓDIGO:</b> MP001 / P07-S01	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 34 de 38	
<b>PROCESO</b>	Gestión financiera		
<b>SUBPROCESO</b>	Recepción de Transferencias	<b>CÓD.</b>	P07-S01
<p>a) <b>Definición:</b> Concerniente al recibimiento de recursos indispensables para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Gestionar la adquisición y recepción de recursos con los organismos competentes.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con la transferencia del Ministerios de Finanzas y finaliza con el ingreso del recurso.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, vocales, secretaria/tesorera.</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Código de Planificación</p> <p><b>Según el Artículo 191.- Objetivo.-</b> Su propósito es asegurar la el abastecimiento equitativo tanto de bienes como servicios públicos, en relación con sus competencias ante los ciudadanos del país cualquiera que fuera su residencia.</p> <p><b>Artículo 192.- Monto total a transferir.-</b> Los gobiernos autónomos descentralizados asignarán el veintiuno por ciento (21%) de los ingresos permanentes y el diez por ciento (10%) de los no permanentes del presupuesto general del Estado.</p> <p>De tal forma dicha transferencia será distribuida entre los gobiernos autónomos descentralizados de la siguiente manera: veintisiete por ciento (27%) se asignará a los consejos provinciales; sesenta y siete por ciento (67%) para los municipios; y seis por ciento (6%) para las juntas parroquiales.</p> <p>f) <b>Políticas internas:</b></p> <p>El presente y secretaria/o se comprometerán en actuar de acuerdo a lo que determine la ley.</p>			





**g) Operación:**

- Elaborar la solicitud de transferencia ante el Ministerio de Finanzas
- Enviar la solicitud
- Confirmar la autorización de la transferencia
- Recibir información complementaria que respalde dicha transferencia
- Asignar una partida presupuestaria para la adquisición
- Elaborar un comprobante para su ingreso
- Archivar documentación

**h) Diagrama de flujo**

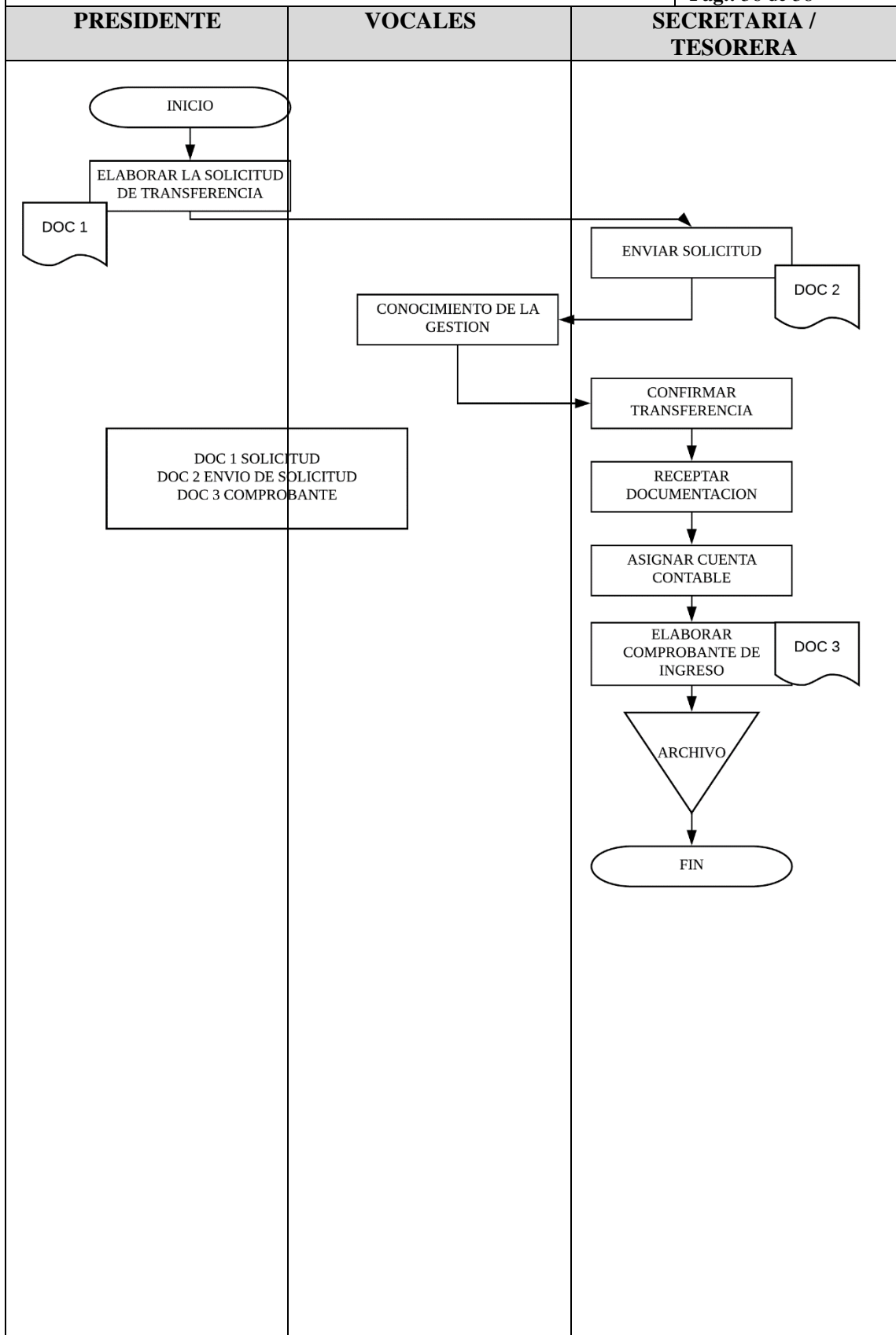


**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**


**CÓDIGO:** MP001 /  
P07-S01

**Versión:** 1.0  
**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 36 de 38



#### 4.2.3.3.2.3.3. Proceso de Gestión Talento Humano

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GARCÍA MORENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> MP001 / <i>P08-S01</i>	
		<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> Enero de 2018 <b>Pág.:</b> 37 de 38	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Talento Humano		
<b>SUBPROCESO</b>	Contratación del personal	<b>CÓD.</b>	P08-S01
<p>a) <b>Definición:</b> El siguiente proceso identifica los métodos y recursos utilizados en la contratación del personal.</p> <p>b) <b>Objetivo:</b> Diseñar el proceso para la contratación de funcionarios públicos que prestarán sus servicios cuando lo requiera el gobierno parroquial rural.</p> <p>c) <b>Alcance:</b> Inicia con el requerimiento del personal solicitado por parte de la unidad de Talento Humano y termina con la suscripción del contrato.</p> <p>d) <b>Responsable:</b> Presidente, vocales, secretaria/tesorera.</p> <p>e) <b>Normativa:</b> Ley Orgánica del Servidor Público.</p> <p>f) <b>Políticas internas:</b></p> <p>La contratación del personal cumplirá con los contratos según lo establecido en la ley. Se deberá tomar como preferencia al personal que cumpla con los requisitos fijados en el orgánico funcional. El personal contratado deberá tener conocimiento claro de la realidad del sector.</p> <p>g) <b>Operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar los requisitos de contratación de nuevo personal</li> <li>• Elaborar el proceso de reclutamiento y selección del personal</li> <li>• Determinar el cargo a ocupar</li> <li>• Definir el perfil necesario para ocupar el puesto</li> <li>• Disponer la validez de la partida presupuestaria</li> <li>• Publicar la convocatoria para recibir a los postulantes</li> <li>• Elaborar las pruebas técnicas de conocimiento y psicométricas</li> <li>• Aplicar las pruebas técnicas de conocimiento</li> <li>• Convocar a la entrevista con los seleccionados</li> <li>• Declarar el concurso ganador</li> <li>• Suscribir el contrato</li> </ul> <p>h) <b>Diagrama de flujo</b></p>			



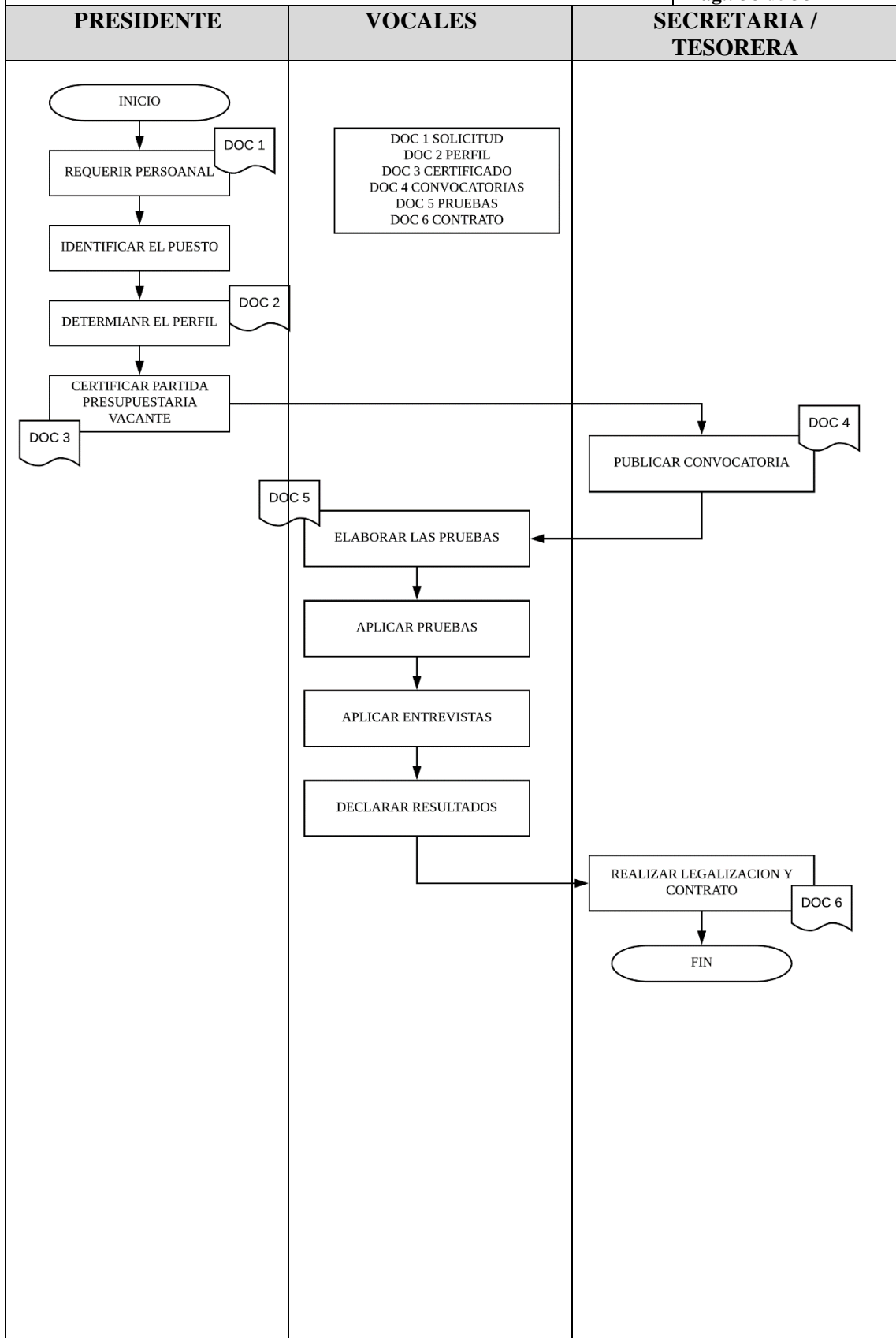
**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
RURAL DE GARCÍA MORENO**

**CÓDIGO:** MP001 /  
P08-S01

**Versión:** 1.0

**Fecha:** Enero de 2018

**Pág.:** 38 de 38



#### 4.2.3.4. Control

Con la finalidad de realizar un control sobre la correcta ejecución de los procesos, se sugiere realizar evaluaciones basadas en flujogramas, según el siguiente modelo:

**Tabla 21:** Control

FLUJOGRAMA		CUMPLIMIENTO	
Proceso: Nombre del proceso		Cumple el proceso?	
Subproceso: Nombre del subproceso		Cargo 1	Cargo 2
Cargo 1	Cargo 2	Cargo 1	Cargo 2
	DOC 01 SOLICITUD DOC 02 RESPUESTA SOLICITUD DOC 03 ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN	SI	
			NO
			SI
		NO	SI
<b>TOTALIZAR</b>		1 de 2	2 de 3

Elaborado por: Aguilar, R., 2018

Finalmente para verificar el índice de cumplimiento de cada proceso-cargo, se obtendrá el porcentaje relacionado a las totalizaciones calculadas. Por ejemplo, para el cargo 2:

$$\text{Índice de cumplimiento proceso} \ll\text{Nombre}\gg \text{ cargo} \ll\text{Nombre}\gg = (2/3) \times 100 = 66,67\%$$

El índice de cumplimiento global de cada proceso se obtendrá calculando el promedio de todos los índices de cumplimiento del proceso en análisis.

Por otra parte, el índice de cumplimiento global de cada cargo se obtendrá calculando el promedio de todos sus índices de cumplimiento.

## CONCLUSIONES

- El marco teórico referencial ha permitido realizar la presente propuesta, mediante la revisión de conceptos y metodologías. La autora además debió analizar el marco legal que rige a los GAD Parroquiales en cuanto a sus competencias.
- La problemática identificada radica en que no se encuentran definidos formal y claramente los procesos internos de la entidad, así como también carece de un manual de funciones que dirija el accionar de sus miembros.
- Los procesos con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno son de tres tipos: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor y procesos de apoyo. En cada uno de ellos la autora ha descrito la secuencia e interacción de sus actividades, de tal manera que se ha identificado claramente el accionar general de la institución respecto al marco normativo legal que le rige.
- La propuesta presentada en esta investigación aporta al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural García Moreno con un documento que identifica claramente cuáles son sus procesos internos, su descripción gráfica (diagrama de flujo) y su relación al marco normativo legal que le rige, así como también un manual de funciones.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere la implantación de la propuesta planteada en este proyecto de investigación, considerando que apoyará a la institución al cumplimiento de la normativa legal que le rige, así como también mejorará la eficiencia en su gestión administrativa.
- Con la finalidad de que se aplique eficientemente la propuesta planteada, se deberán planificar capacitaciones a cada uno de sus funcionarios, de manera que comprendan integralmente los procesos y actividades planteadas.
- Se recomienda al GAD Parroquial Rural García Moreno cumplir con el marco normativo legal que lo regula cada uno de las acciones de la institución
- Aplicar el presente trabajo que conlleve al GAD a mejorar los procesos para cada área la cual está enmarcada en la norma legal y se pueda cumplir sus funciones de cada colaborador en el manual de funciones establecidos

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2010). *COOTAD*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos*. Chile: Evolución S.A.
- Canavos, G. (1988). *Probabilidad y Estadística - Aplicaciones y Métodos*. México: McGraw-Hill / Interamericana de México.
- Fred, D. (1997). *Conceptos de administración estratégica* (5ª ed.). México: Prentice Hall
- GAD García Moreno. (2014). *Principios y Valores*. Obtenido de <http://gpgarciamoreno.gob.ec/carchi/?p=108>
- Ministerio de Fomento España. (2005). *La gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Pérez Fernández, J. A. (2004). *Como utilizar las ISO 9001-2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Portero O., M. (2007). *Gestión por Procesos: Herramienta para la mejora de centros educativos*. Obtenido de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos.pdf>
- Ramírez C., C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rodríguez, R. (2012). *Análisis FODA*. Galicia: C.E.E.I.
- Thompson, E., & Strickland, P. (2012). *El proceso de dirección estratégica*. Valencia: McGraw-Hill.
- Toledo, C. (2002). *Gestión por procesos*. México: SESCAM.
- Yambay, E. (2016). *Diseño de un modelo de gestión del talento humano por competencias para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano*. (Tesis de pregrado ESPOCH) Recuperado de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5758>



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario guía para encuesta a los funcionarios del GAD Parroquial García Moreno



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

#### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

**OBJETIVO:** Diagnosticar la Situacional al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno, desde la perspectiva de sus funcionarios.

**1. ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD?**

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

**2. ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la provincia?**

- Si
- No

**3. ¿Considera usted. que el modelo de gestión actual le ha permitido a la institución alcanzar sus objetivos?**

- Si
- No

- 4. ¿La estructura orgánica funcional de la Institución responde al marco legal que le rige, así como a sus competencias?**
- Si
  - No
- 5. ¿La institución tiene un marco normativo interno (reglamentos y políticas) que se oriente a la calidad del servicio y a la excelencia de la gestión administrativa?**
- Si
  - No
- 6. ¿Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal?**
- Si
  - No
- 7. ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**
- Excelente
  - Muy Buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- 8. ¿Considera usted que el desarrollo de una Ingeniería de procesos mejorar la calidad del servicio y la gestión administrativa de la institución?**
- Si
  - No

*Gracias por su colaboración*

**Anexo 2: Cuestionario guía para encuesta a los habitantes de la Parroquia García Moreno**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

**OBJETIVO:** Diagnosticar la Situacional al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de García Moreno, desde la perspectiva de los habitantes de la parroquia.

**1. ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

**2. ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD?**

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

**3. ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la provincia?**

- Si
- No

**4. ¿Considera usted que el GAD cumple adecuadamente sus competencias?**

Si

No

**5. ¿Considera usted que es necesario realizar procesos internos que mejoren la calidad del servicio y la gestión administrativa del GAD?**

Si

No

*Gracias por su colaboración*