



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACEDÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERO EN
MENCION DE SISTEMAS COMPUTACIONALES**

TÍTULO DE PROYECTO:

**INCIDENCIA EN EL RETRASO DE LA EJECUCIÓN DE TAREAS EN LAS
DEPENDENCIAS DE: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.**

TUTOR:

ING. JONNY LOPEZ

AUTORES:

**FLOR JANETH OCHOA FAJARDO
HECTOR PAUL ALVARADO OROZCO**

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2013

MILAGRO - ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de TUTOR de proyecto de investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que procedí al análisis del proyecto con el título del **INCIDENCIA EN EL RETRASO DE LA EJECUCIÓN DE TAREAS EN LAS DEPENDENCIAS DE: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**. Presentado como requerimiento previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Ingeniero de Sistemas Computacionales.

Este trabajo está dirigido a la creación y actualización de **MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS – MANUAL DE PROCESOS**, para el antes citado, el mismo que brindara la agilidad y conformidad tanto de operador como de operarios. El cual considero debe aceptarse por cumplir con los requerimientos legales y por la importancia del tema.

PRESENTADO POR LOS SEÑORES:

Flor Janeth Ochoa Fajardo
C.I. 092633249 - 5

Héctor Paul Alvarado Orozco
C.I. 091771863 - 7

TUTOR:

Ing. Johnny López Briones
C.I.090602203 - 3

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto; parte de él o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2013

Flor Janeth Ochoa Fajardo
C.I. 092633249 - 5

Héctor Paul Alvarado Orozco
C.I. 091771863 - 7

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

EL TRIBUNAL EXAMINADOR previo a la obtención del título de: **INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**, otorga al presente **PROYECTO EDUCATIVO** las siguientes calificaciones:

TRABAJO ESCRITO	[]
EXPRESIÓN ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Señor Jesús por todas las bendiciones que ha derramado sobre mí y hacer de mí una mujer sabia e inteligente para saber resolver problemas y dificultades que se me ha presentado a lo largo de mi vida estudiantil y personal.

Agradezco a las personas que estuvieron siempre apoyándome de una u otra forma que confiaron en mí. A mis padres; el Sr. Deifilio Ochoa y Sra. Rosaura Fajardo, a mis hermanos, es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a este proyecto.

A mi esposo y mis hijas: Ing. Milton Chalco Cabrera, Aylen y Ammy, que fueron mi eje y mi inspiración en el desarrollo de este proyecto, además supieron entenderme y apoyarme incondicionalmente en el transcurso de mis estudios universitarios.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, y a mis apreciados maestros, que, a lo largo de mi vida estudiantil, han sabido transmitir sus profundos conocimientos y sus sabios consejos; especialmente al Ing. Jonny López, quien, muy apropiadamente, dirigió nuestra tesis.

Flor Ochoa Fajardo

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar mis objetivos, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

A mis Padres, Carlos Alvarado y Roció Orozco, por ser los mejores, por haber estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser un hombre de bien, y darme excelentes consejos en mi caminar diario.

A mis hermanos, por la paciencia que me han tenido cuando me amanecía realizando alguna tarea y no los dejaba dormir.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a sus autoridades por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional.

Agradezco de manera muy especial por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría para ser un profesional de éxito, a los catedráticos y al Ing. Johnny López Briones ya que gracias a él fue posible terminar este proyecto.

Héctor Alvarado Orozco

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién a través de mis oraciones supo guiarme con inteligencia y sabiduría por los senderos del éxito, darme fortaleza para y madures seguir adelante y lograr todos los objetivos que se han presentado a largo de mi carrera.

A mi familia quienes han sido mi inspiración.

Para mis padres por su apoyo incondicional, consejos, comprensión y paciencia, amor, por ayudarme con los recursos necesarios para cumplir mis sueños. Por motivarme a seguir adelante cuando sentía que el camino se terminaba, por hacer de mí una persona con principios.

A mi esposo y mis hijas por estar siempre a mi lado, por tenerme paciencia y comprensión para que yo pueda cumplir mis metas. Siendo mi motivación, inspiración y felicidad.

MUCHAS GRACIAS!!!

Flor Ochoa Fajardo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este uno de los momentos más importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, el cual siempre me está brindando sus consejos, y nunca ha dejado de confiar en mí.

A mis familiares quienes siempre confiaron que cumpliría mis objetivos profesionales y personas que siempre estuvieron apoyándome y que confiaron en momentos más difíciles de vida a ellos les dedico este proyecto de tesis.

Héctor Alvarado Orozco

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

PRESENTE.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue: **INCIDENCIA EN EL RETRASO DE LA EJECUCIÓN DE TAREAS EN LAS DEPENDENCIAS DE: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Diciembre del 2014

Flor Janeth Ochoa Fajardo
C.I. 092633249 - 5

Héctor Paul Alvarado Orozco
C.I. 091771863 - 7

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	5
EL PROBLEMA	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1.1 Problematización	5
1.1.2 Delimitación	8
1.1.3 Formulación	9
1.1.4 Sistematización	9
1.1.5 Determinación.....	9
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo General	10
1.2.2 Objetivos Específicos.....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN	11

CAPÍTULO II.....	13
MARCO REFERENCIAL	13
2.1 MARCO TEÓRICO.....	13
2.1.1 Antecedentes Históricos	13
2.1.2 Antecedentes Referenciales	20
2.1.3 Fundamentación	40
2.2 MARCO LEGAL	41
2.3 MARCO CONCEPTUAL	55
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
2.4.1 Hipótesis General.....	58
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	58
2.4.3 Declaración de Variables.....	59
2.4.4 Operacionalización de las Variables Dependientes e Independiente.....	61
CAPITULO III.....	62
MARCO METODOLÓGICO.....	62
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	62
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	65
3.2.1 Características de la Población	65
3.2.2 Delimitación de la Población.....	65
3.2.3 Tipo de Muestra	66
3.2.4 Tamaño de la Muestra	67
3.2.5 Proceso de Selección.....	69
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	69
3.3.1 Métodos Teóricos	69
3.3.2 Métodos Empíricos	70
3.3.3 Técnicas e Instrumentos	70
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	71

CAPITULO IV	72
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	72
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	72
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA	74
ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN LAS DEPENDENCIAS: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE.....	75
4.3 RESULTADOS.....	86
4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	87
CAPITULO V	89
PROPUESTA.....	89
5.1 TEMA	89
5.2 JUSTIFICACIÓN	89
5.3 FUNDAMENTACIÓN	90
5.4 OBJETIVOS	91
5.4.1 Objetivo General.....	91
5.4.2 Objetivos Específicos.....	91
5.5 UBICACIÓN	92
5.6 FACTIBILIDAD.....	93
5.6.1 Factibilidad Administrativa	93
5.6.2 Factibilidad Legal.....	94
5.6.3 Factibilidad Presupuestaria.....	94
5.6.4 Factibilidad Técnica.....	94
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	95
5.7.1 Actividades.....	97
5.7.2 Recursos, Análisis Financieros.....	98
5.7.3 Impacto	99

5.7.4	Cronograma	100
5.7.5	Lineamiento para Evaluar la Propuesta	101
CONCLUSIONES		102
RECOMENDACIONES		103
BIBLIOGRAFÍA		104

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.

Dirección de Obras Públicas.....	21
----------------------------------	----

Grafico 2.

Dirección de Servicios Públicos e Higiene.....	23
--	----

Grafico 3.

Jefatura de Higiene.....	25
--------------------------	----

Grafico 4.

Control Sanitario.....	27
------------------------	----

Grafico 5.

Mercados.....	29
---------------	----

Grafico 6.

Saneamiento Ambiental.....	30
----------------------------	----

Grafico 7.

Unidad Técnica.....	32
---------------------	----

Grafico 8.

Comisaria de Higiene.....	34
---------------------------	----

Grafico 9.	
Jefaturas de Obras Públicas.....	36
Grafico 10.	
Organigrama del Municipio del Cantón Simón Bolívar.....	37
Grafico 11.	
Consideración necesario de contar con el Manual de Política y Procedimientos.....	63
Grafico 12.	
Conocimiento profundo de sus actividades relacionadas con su trabajo.....	64
Grafico 13.	
Nivel de ejecución de tareas que no le competen.....	65
Grafico 1.	
Desconocimiento de los procesos a realizar.....	66
Grafico 15.	
Utilidad de contar con un formato de orden de trabajo.....	67
Grafico 16.	
Existencia de un formato de notificación sobre las tareas realizadas al término del día.....	68
Grafico 17.	
Control de tareas.....	69
Grafico 18.	
Conclusión de tareas en el tiempo establecido.....	70

Grafico 19.	
Realización de reuniones laborales.....	71
Grafico 20.	
Capacitación a los trabajadores.....	72
Grafico 21.	
Nivel de comunicación entre Dependencias relacionadas con las áreas de trabajo.....	73
Grafico 22.	
Ubicación geográfica del Cantón Simón Bolívar.....	81
Grafico 23.	
Ubicación geográfica del Municipio del Cantón Simón Bolívar.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Declaración de Variables Dependientes e Independientes de la Hipótesis General.....	57
Cuadro 2.	
Declaración de Variables Dependientes e Independientes de la Hipótesis Específicas.....	57
Cuadro 3.	
Operacionalización de las Variables Dependientes e Independientes.....	58
Cuadro 4.	
Población objetiva: Empleados del GAD Simón Bolívar.....	63
Cuadro 5.	
Población objetiva por porcentaje: extracto de trabajo del GAD de Simón Bolívar (Dirección Obras Públicas - Servicios e Higiene).....	63

Cuadro 6.

Población Objetiva: Distribución del personal que labora en la Dirección de OO.PP del GAD del Cantón Simón Bolívar65

Cuadro 7.

Población Objetiva: Distribución del personal que labora en la dirección de Servicios e Higiene del GAD del cantón Simón Bolívar.....67

Cuadro 8:

Recursos Invertidos.....99

RESUMEN

El presente proyecto de investigación fue realizado en el **MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**, siendo un Trabajo en Equipo en las Dependencias de DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE, donde se documentó Manuales de Procesos y Manuales de Política y Procedimientos siendo una herramienta de vital importancia para las Instituciones de hoy, además contiene una serie de directrices que ayudan a mejorar el desenvolvimiento en la ejecución de actividades y tareas dentro de la misma.

Estos manuales han sido diseñados de acuerdo al tamaño, Actividades y Tareas del Municipio. Es por eso que el presente, proyecto de investigación tuvo como objetivo general determinar las causas de la no existencia de documentación de Manuales de Procesos y Procedimientos que origina retraso en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

Se ha realizado un estudio investigativo para identificar las causas que han originado esta deficiencia en cada una de las Direcciones, se ha establecido información cierto para la estudio de este proyecto, se aplicó encuestas al personal de la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE del MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, donde se pudo conocer la inexistencia de los Manuales.

En base a la información anterior se enfocó la propuesta, la documentación de los Manuales de Procesos y Manual de Política y Procedimientos de las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE, de manera que se contribuirá al desarrollo de estas Direcciones. La aplicación de este proyecto contribuye al progreso de las Dependencias y por ende al Municipio.

ABSTRACT

This research project was conducted in the Municipal del CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, being a Teamwork in Dependencies DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE, where documented Manuals and Process Manuals and Policy Processes being one vital tool for institutions today also contains a set of guidelines that help to improve the performance in the execution of activities and tasks within it.

These manuals are designed according to the size and activities and tasks of the municipality. That is why the present research project overall objective was to determine the causes of the non-existence of documentation originating process manuals delayed DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

It has done a research study to identify the causes that have led to this deficiency in each of the addresses, some information has been established for the study of this project, surveys were applied to staff DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE del MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN, where it was known the lack of manuals.

Based on the above information the proposal is focused on the documentation of Handbooks and Process of Policy and Procedures Manual of the dependencies: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE, so as to contribute to the development of these addresses. The implementation of this project contributes to the full development of dependence and therefore the Municipality.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la responsabilidad de exponer una de las principales herramientas para administración moderna, como es el análisis y elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos para las dependencias de: **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS** encaminado al desarrollo e implementación de Proyecto de la “elaboración de la Estructura Organizacional por Procesos” que se lleva a cabo en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

Con el propósito de lograr que una organización pública funcione adecuadamente es indispensable que cada integrante de la organización tenga bien definidas las actividades a realizar, el desconocimiento de las mismas genera la improvisación, dando como resultado la improductividad del trabajo final y consecuentemente el incremento y/o pérdida de gasto corriente de la Dependencia. En términos generales en nuestro País la mayoría de los municipios y en todos los niveles no cuentan con documentos que definan claramente los alcances de las funciones, operaciones y procedimientos de las tareas que debe realizar el personal.

Un Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las Tareas de una unidad administrativa. El manual incluirá además los puestos y dependencias administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Se realizara un diagnóstico utilizando diferentes medios de recolección de información, identificando y analizando las diferentes necesidades y la satisfacción de sus usuarios, construyendo con un Manual de Procesos y Procedimientos, dejando una serie de recomendaciones y la elaboración de cada uno de los procedimientos que se presentaran en dicho Manual, con el fin de optimizar los recursos, ofrecer un servicio eficaz y eficiente, además de promover el cumplimiento del objetivo de bienestar brindando una formación integral.

En la gestión de vinculación, se vio la oportunidad de celebrar un convenio de cooperación entre EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR Y LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a través de la UNACCI, con la Facultad de Ingeniería de Sistemas en la especialidad de la Ingeniería de Procesos. Para llevar a cabo un proyecto de documentación de las actividades que se desarrollan en el día a día al interior de los procesos gobernantes, agregadores de valor y de apoyo del EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, mediante el levantamiento de información y el registro en los formatos establecidos para documentar los Manuales de Procesos y Procedimientos, mediante el uso de las herramientas de gestión empresarial.

En el Cantón de Milagro, a los dos días del mes de julio del dos mil doce suscriben el presente convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, por una parte EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS; representada por los señores Ingeniero Jorge Modesto Vera Zavala, y por otra parte LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, representada por el Lic. Jaime Orozco Hernández, Msc., en su calidad de Rector, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLAUSULAS:

PRIMERA: las actividades de cooperación y acuerdos se realizaran a través de una planificación anual y de manera conjunta mediante la firma de un programa de trabajo que precisará las tareas a realizarse y sus ejecutores, así como el tiempo de duración.

SEGUNDA: las partes podrán incluir en su planificación anual entre otros: trabajos culturales en común, diseño y ejecución de proyectos y programas; de salud, de educación, y producción a través del uso de la tecnología en el proceso de la enseñanza y aprendizaje; asesoría, consultoría y ejecución de proyectos de gestión e implementación del sistema integrado Municipal por módulos direccionados a resultados; así también la preservación del medio ambiente y el turismo, luego de las evaluaciones se analizara las metodologías y mecanismos de trabajo que se implementan.

Además con el fin de generar un mecanismo de ayuda, los funcionarios administrativos y trabajadores del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, recibirán capacitaciones, por medio de cursos, seminarios entre otros; y los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro podrán adquirir la experiencia y excelencia requeridas para un eficiente servicio profesional al realizar con eficiencia y calidad las practicas pre profesionales o pasantías, colaborando con la Municipalidad en las tareas que esta les asigne en el ámbito de las carreras que ofrece la Universidad.

TERCERA: para el financiamiento de las actividades que se realizan en este convenio se determinara el aporte de las partes de mutuo acuerdo para cubrir costos de los proyecto en base al detalle de la organización del proyecto y flujo grama ejecutivo.

CUARTA: El uso de las instalaciones, equipos y servicios por parte de ambas instituciones se determinara por mutuo acuerdo.

QUINTO: sin perjuicio de lo dispuesto en las clausulas precedentes, la supervisión del presente Convenio por parte del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR corresponde al Director Administrativo; y, por parte de la Universidad Estatal de Milagro, corresponde al coordinador proyecto Académico Administrativo de Vinculación con la colectividad.

SEXTA: ACEPTACIÓN.- las partes intervinientes, se comprometen aceptar el presente Convenio, con todas y cada una de sus cláusulas, y en señal de aceptación, después de conocer el contenido, se afirman y se ratifican en el mismo para constancia en 2 ejemplares del mismo tenor y valor.¹

El proyecto de investigación se realiza mediante el convenio que tiene la universidad estatal de milagro con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar por el cual se autorizó a estudiantes egresados de ingeniera en sistema a desarrollar los manuales de procesos y procedimientos.

Para llevarse a cabo la investigación, se asignaron las áreas que se deben desarrollar en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN

¹ COMBENIO ENTRE EL GAD DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.
<http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/Descargas/conveniosimonbolivar.pdf>

SIMÓN BOLÍVAR, para proceder con el desarrollo de la investigación se formó grupo de 2 personas, conformado por FLOR OCHOA Y HÉCTOR ALVARADO que se nos asignó las áreas de Dirección Administrativa.

En el Manual de Procedimiento, muestra en la estructura de su contenido, entre otros temas, la misión visión y valores, los objetivos generales y específicos de cada Dirección Administrativa; el portafolio de productos y servicios, el portafolio de clientes internos, externos y consumidores finales; la cadena de valor de Michael Porter, donde se describe cada uno de los procesos [Agregadores de Valor]; la Caracterización de los procesos [Proveedores, entradas, salidas, clientes, controles, recursos]; la Jerarquización de los procesos [macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas].

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Gracias a la globalización y al incremento de nuevas tecnologías, facilitan al hombre una herramienta indispensable para el entendimiento adecuado en el funcionamiento de las organizaciones sean públicas o privadas, además permite el desarrollo para un buen rendimiento óptimo en la ejecución de tareas y actividades.

Por esta razón se considera que los Manual de Procesos y Manual de Política y Procedimientos es un mecanismo importante para las instituciones de hoy. A través de ello, se puede registrar y transmitir, sin distorsionar informaciones esenciales para un el buen funcionamiento en cada una de las Dependencias de una Institución. La información que se transmite a través de los manuales permite guiar al recurso humano a la obtención de los objetivos planteados y ejecutar sus tareas y actividades sin conflicto alguno.

Indudablemente en indagaciones anteriores desde hace mucho tiempo se ha venido analizando que en las Municipalidades del Ecuador, en sus diferentes niveles jerárquicos de la Institución; las evidencias muestran que la mayor parte de los Municipios cantonales no cuentan en la práctica diaria el uso de Manuales de procedimientos ocasionando que haya retraso en la ejecución de las tareas.

Por este motivo nos vimos en la necesidad de empezar con la investigación en el Municipio del Cantón Simón Bolívar que se encuentra ubicado dentro de la Provincia de Guayas-Ecuador, la cual atiende a la ciudadanía del mismo y que cada cuatro años eligen nuevas autoridades para la administración.

Entre las cuales tenemos al Alcalde y los respectivos Concejales los mismos que designan al personal administrativo que va a laborar en los diferentes Direcciones, entre los cuales se encuentran las dependencias; DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS que son Fundamentales para el desarrollo y diario vivir de la ciudadanía del cantón Simón Bolívar.

En la actualidad el Municipio requiere de una respectiva documentación de Manuales de Procesos y Procedimientos que sirvan como fuente de información para describir de manera organizada el conjunto de pasos que se debe seguir en la ejecución de actividades y tareas especialmente en la Dirección de Servicios Público e Higiene y Dirección de Obras Públicas. Existen muchas organizaciones que no cuentan con procedimientos escritos que accedan el buen desempeño y desarrollo con agilidad de los procesos. Entonces, debido a los inconvenientes que ocasiona la inexistencia de procedimientos debidamente estipulados, es de gran importancia que éstos se implementen para el ahorro de tiempo y dinero en la Municipalidad del cantón Simón Bolívar.

Según las investigaciones realizadas el problema principal que es siguiente:

- ✓ Retraso en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos en la **DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.**

La causa principal que origina el retraso de tareas se da porque no existe documentación de manuales de procedimientos en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar, se puede anotar los siguientes sub-problemas y sub-causas:

Sub-problemas:

- ✓ Mala interpretación al ejecutar las tareas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.
- ✓ Repetición de tareas y actividades realizadas por la mala ejecución en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.
- ✓ No se cumplen los requerimientos de tareas asignadas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

Sub-causas:

- ✓ No hay documentos de órdenes de trabajo por escrito en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.
- ✓ Falta de control en los trabajos relacionados con la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.
- ✓ Falta de comunicación departamental con el personal de la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

1.1.2 Delimitación

El presente trabajo de investigación está orientado a la creación de manuales de procedimientos para cada una de las dependencias, ya que no se ha realizado en administraciones anteriores, un estudio sobre la implementación de la eficiencia con que se emplean los procesos.

Por tal razón la investigación se realizó dentro y fuera de la instalación de la Municipalidad del Cantón Simón Bolívar, ubicada en la Provincia del Guayas en el margen Oriental, al norte del Cantón Naranjito y al Este del Cantón Milagro, específicamente en la **DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE**. En donde el estudio enfocará el desconocimiento del nivel de aplicación de los manuales de procesos en:

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar

Campo: Administrativo

Área: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene

Aspecto: Manuales de Procesos y Manual de Política y Procedimientos

Limite Espacial: Cantón Simón Bolívar

Límite Temporal: Mayo del 2013 a Noviembre del 2013.

1.1.3 Formulación

¿En que incide la no documentación de manuales de procedimientos en el retraso de la ejecución de las tareas relacionadas a los procesos en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar?

1.1.4 Sistematización

- ✓ ¿En que incide la inexistencia de documentos de órdenes de trabajo por escrito, en la mala interpretación al ejecutar las tareas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar?

- ✓ ¿De qué manera afecta la falta de control en los trabajos realizados, con la Repetición de las tareas y actividades realizadas por la mala ejecución en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar?

- ✓ ¿Cómo afecta la falta de comunicación departamental con el incumplimiento de tareas asignadas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Público e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar?

1.1.5 Determinación

Surge la necesidad de promover al resto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales Cantonales a incentivar a la creación de Manual de Procesos y Manual de Política y Procedimientos con la finalidad de responder con calidad y claridad a las constantes demandas de requerimientos por parte de los usuarios DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

En los estudios realizados y considerando que los procesos que se ejecutan dentro de las dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR son un punto clave para el desarrollo de las Obras y Servicios públicos de toda la comunidad, se presenta el siguiente tema como proyecto investigativo de tesis.

Incidencia En el Retraso De La Ejecución De Tareas En Las Dependencias De: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar las causas de la no existencia de documentación de manuales de procesos y procedimientos que origina retraso en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las causas de la inexistencia de documentos de orden de trabajo por escrito que ocasiona la mala interpretación al ejecutar las tareas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

- ✓ Determinar las causas de la falta de control en los trabajos que ocasionan la Repetición en las tareas y actividades realizadas por la mala ejecución en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

- ✓ Identificar falta de comunicación departamental al no cumplirse los requerimientos de las tareas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus productos y/o servicios, y la productividad en el proceso de operación. Actualmente una organización debe no solo lograr la satisfacción de sus clientes, sino también de los grupos que tienen algún tipo de interés sobre la empresa.

Es de esta manera como las organizaciones están adquiriendo medidas de inspección, que les permitan corregir y seguir mejorando sus procesos, una de las herramientas principales son los manuales de procedimientos.

La falta de Manual de Procedimientos en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR principalmente en las dependencias: **DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE**. Fue lo que justificó la elaboración de esta investigación. La ausencia de esta importante herramienta, ha ocasionado graves situaciones, en diferentes empresas, como: el retraso o desconocimiento de las tareas inherentes a cada puesto, mala interpretación al ejecutar las tareas porque no hay documentos de órdenes de trabajo por escrito, descuido en las tareas asignadas ocasionando incremento de revisión y control en cada una de las actividades. Etc. La elaboración de Manual de Procedimiento contribuye a mejorar cada una de las tareas en las diferentes áreas, estableciendo los pasos a seguir al momento de operar y alcanzar la eficacia de la institución.

Ya que uno de los inconvenientes principales a los que se enfrenta los organismos municipales de obras públicas durante la organización de su personal en relación a las tareas propias de cada departamento o coordinación es la falta de Manuales de procedimientos que les permita realizar los procesos de ejecución de obra pública de manera eficiente y oportuna.

Esta es la razón que me condujo a realizar esta tesis, para aportar un sistema de procedimientos práctico y de aplicación inmediata, ya que la Administración Municipal de hoy en día requiere contar con una evidencia por escrito de los procedimientos, con la finalidad de evitar al máximo errores que pueden causar pérdida de tiempo y dinero en la Institución.

El presente trabajo está dirigido GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR principalmente en las dependencias: **DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE**. Con el propósito que les permita mejorar su manera de organizar a través de la elaboración de Manual de Procedimientos.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

HISTÓRICA DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Considerando:

Que las Parroquias simón Bolívar y Coronel Lorenzo de Garaycoa, perteneciente a la jurisdicción del Cantón Yaguachi, Provincia del Guayas ha logrado un notable desarrollo en todos los órdenes de su convivir.

Que es deber del Estado propender al progreso armónico de todo su territorio, estimulando su adelanto cultural, social y económico de los pueblos, poniendo énfasis a los sectores postergados mediante la distribución de recursos, servicios básicos y descentralización administrativa de acuerdo con las circunscripciones territoriales.

En ejercicios de sus atribuciones constitucionales expide la siguiente:

LEY DE CREACIÓN DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

Art. 1.- Créase el Cantón Simón Bolívar, en la provincia del Guayas, su cabecera cantonal será la ciudad de Simón Bolívar.

Art. 2.- La jurisdicción política administrativa comprenderá las parroquias Simón Bolívar y Coronel Lorenzo de Garaycoa.

En el local del Cuerpo de Bomberos, allá por el año de 1984, se reunió por primera vez un grupo de ciudadanos de la localidad, con el afán de formar el comité pro cantonización de Simón Bolívar.

La cantonización de Simón Bolívar, nació de conversaciones que mantenían las personas que buscaban el progreso de esta zona. Ellos tuvieron en sus inicios muchos contratiempos debido a sus tendencias políticas, ya que la mayoría de los pobladores politizaron el anhelo de estos ciudadanos y no los apoyaron, perjudicando los intereses de su propio pueblo. Otro problema que debió encarar el comité pro cantonización de Simón Bolívar es que Simón Bolívar antes de ser parroquia, era un recinto de la parroquia Lorenzo de Garaicoa, entonces se pensaba que como era posible que ahora el que fuera recinto de Lorenzo de Garaicoa pretenda ser cantón de esta provincia. Pese a todos los inconvenientes, la directiva pro-cantonización con el auspicio del diputado Leónidas Plaza Verduga y Fernando Larrea, se presentó el proyecto de cantonización de Simón Bolívar al Presidente del Congreso Dr. Jorge Zavala Baquerizo, luego en la presidencia del Dr. Averroes Bucaram, se consiguió que el proyecto ingrese como primer punto de orden del día, para que el 19 de septiembre de 1990, el pleno del congreso lo apruebe y, pasara al ejecutivo bajo la presidencia.

Dr. Rodrigo Borja, quien lo veto parcialmente regresando el proyecto al Congreso Nacional el cual se allanó al veto del ejecutivo porque se hizo Ley de la República del Ecuador el 27 de mayo de 1991, fecha en la que se recuerda la cantonización de Simón Bolívar.

El cantón Simón Bolívar comprende la cabecera cantonal que lleva su nombre, la parroquia Lorenzo de Garaicoa y cerca de 70 recintos. Por su crecimiento vertiginoso y número de población, el Congreso Nacional aprueba que la parroquia Simón Bolívar sea cantón de la Prov. Del Guayas, mediante registro oficial N.691 del 27 de mayo de 1991.²

MISIÓN

Promover y contribuir al desarrollo humano y social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón Simón Bolívar, reconociendo la prioridad de aquellos grupos que se encuentran en situación de riesgo, a través de la articulación de potencialidades y esfuerzos de los actores, y factores, considerando las normas, regulaciones vigentes y los recursos disponibles en un marco de “LEALTAD HONRADEZ Y TRABAJO”.

VISIÓN

Contribuir de forma sostenible y sustentable el desarrollo social, la Salud Educación Cultura y Deportes, con un enfoque en el que todos los sectores y actores de la sociedad civil del cantón Simón Bolívar participen mediante el proceso de fortalecimiento, y desarrollo local, en unidad de objetivos y acciones, en asociaciones y alianzas estratégicas con organismo locales, nacionales e internacionales y empresa privada.³

² HISTORIAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR <http://gobiernosimonbolivar.gob.ec/index.php/nuestro-canton/historia>

³ MISIÓN Y VISIÓN <http://gobiernosimonbolivar.gob.ec/index.php/mi-municipio/mision-y-vision>

HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

El Municipio del Cantón Simón Bolívar fue creado el 27 de mayo de 1991 mediante registro oficial N.691, aprobado por el congreso nacional, convirtiéndose en una base legal de Gestión Operacional para prestar servicio a la comunidad del cantón, con el objetivo de brindar los servicios elementales para mejorar las condiciones de vida de la población.

La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. El Municipio del cantón Simón Bolívar está conformado por el alcalde de la ciudadanía, el concejo cantonal y las diferentes direcciones de la municipalidad.⁴

RESEÑA DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

A partir del año 1991, dada la importancia que iban obteniendo las edificaciones públicas, caminos y demás obras construidas por cuenta de los fondos nacionales o de la provincia perteneciente, surge la necesidad de crear Dirección de Obras Públicas con el objetivo que este se encargue de construir obras en beneficio del cantón, en conjunto con autoridades relacionadas al mismo.

Fue así como se crea la Dirección de Obras Públicas de la Municipalidad del Cantón Simón Bolívar, mediante un Decreto, durante la presidencia del Dr. Rodrigo Borja. Indicando que el funcionario ejecutivo principal debe reunir las siguientes características: título del cargo de Director Obras Públicas, tener estudio superior y reunir los conocimientos técnicos necesarios.

⁴ GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

Asimismo, se señala que dependerá de las siguientes funciones:

- a)** Administrar, planificar y ejecutar las obras públicas priorizadas en los Planes de Desarrollo Cantonal o aprobadas por el Municipio, mediante contratos, convenios, concesiones, participación de la comunidad o por cuenta propia;
- b)** Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de las vías y otros lugares público del cantón;
- c)** Realizar estudios preliminares de obras a ser consideradas en concordancia a los Planes establecidos y al criterio de la población, en el área de su incumbencia, los que de ser el caso pasaran a la Dirección de la Planificación para las fases posteriores de los estudios y diseños;
- d)** Fiscalizar la obra pública que realiza la Municipalidad en lo que se refiere al control previo y concurrente para asegurar el cumplimiento de los contratos y a la buena calidad de los mismos;
- e)** Garantizar la calidad de las obras que por administración directa realiza el Municipio;
- f)** Propiciar la veeduría ciudadana para el control de la obra pública que se proyecta y ejecuta;
- g)** Considerar la variable ambiental en todas las acciones que se implementen;
- h)** Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección;
- i)** Cumplir las Normas de Control Interna de la Contraloría General del Estado;
- j)** Socializar con el personal municipal a su cargo las Normas, Ordenanzas, Reglamentos Internos y demás disposiciones que se dicten en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;
- k)** Atender al público con cordialidad y candidez; y,
- l)** Las demás que el Alcalde o Alcaldesa le asigne.⁵

⁵ LA ORDENANZA SUSTITUTIVA QUE REGLAMENTA EL ORGÁNCO FUNCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

GRAFICO 1. Encontramos como está estructurada la Dirección de Obras Públicas en la actualidad.

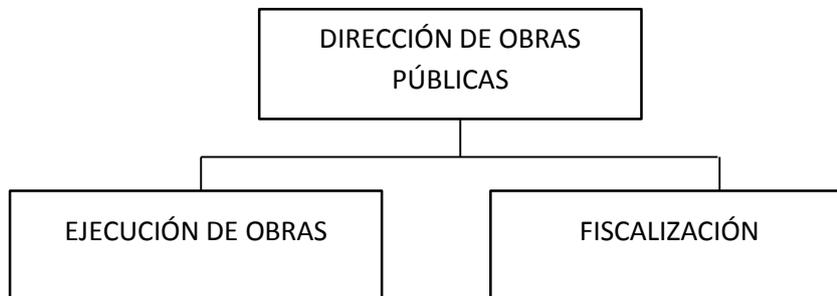


Grafico 1. Dirección de Obras Públicas

RESEÑA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE

Con el avance y crecimiento del cantón el Municipio se ve en la necesidad de crear la Dirección de Servicios Públicos e Higiene, con el objetivo de mantener la ciudad limpia de desechos sólidos.

De esta manera, se indica que el funcionario ejecutivo principal debe reunir las siguientes características: título del cargo de Director de Servicios Públicos e Higiene, debe tener estudio superior y reunir los conocimientos técnicos necesarios para su respectiva administración.

Asimismo, se señala que dependerá de las siguientes funciones:

- a)** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de higiene y servicios públicos;
- b)** Establecer, ampliar el sistema, operar y mantener en forma adecuada, efectiva y eficiente los servicios básicos del agua potable y del alcantarillado, así como de los canales naturales;
- c)** Establecer sistemas de control que le permitan verificar el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los programas y proyectos de la Dirección;
- d)** Efectuar estudios sobre las deficiencias y necesidades de la comunidad en aspectos de higiene y salubridad;

- e)** Cumplir y hacer cumplir las disposiciones que sobre higiene y salubridad urbana establecen el Código de Salud, Ordenanzas y la del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y descentralización;
- f)** Vigilar que los locales donde se expenden alimentos tengan las condiciones Higiénico – sanitario adecuado;
- g)** Efectuar el control de calidad y contaminación microbiológica en alimentos, refrescos y similares que se expenden en el catón, mediante el análisis bromatológico de estos;
- h)** Dirigir, organizar y controlar campañas de higiene y salud para la protección de la comunidad;
- i)** Vigilar la correcta administración de camales, centros de introducción de carne faenada y de los establecimientos de expendios de carnes;
- j)** Velar por el cumplimiento de las leyes, ordenanzas y normas sobre la materia;
- k)** Elabora y ejecutar programas de educación sanitaria y de higiene en expendio de alimentos;
- l)** Vigilar que los servicios de salud dirigidos a beneficiar a la colectividad, cuenten con los medios;
- m)** Elaborar normas de higiene y salud para el manejo y expendio de productos alimenticios y bebidas;
- n)** Realiza un Plan Operativo Anual (POA);
- o)** Cumplir con las Normas de Control Internas de la Contraloría General del Estado;
- p)** Socializar con el personal municipal a su cargo las Normas, Ordenanzas, Reglamentos Internos y demás disposiciones que se dicten en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;

- q) Atender al público con cordialidad y candidez; y,
- r) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Alcalde o Alcaldesa.⁶

GRAFICO 2. Encontramos como está estructurada la Dirección de Servicios Públicos e Higiene.

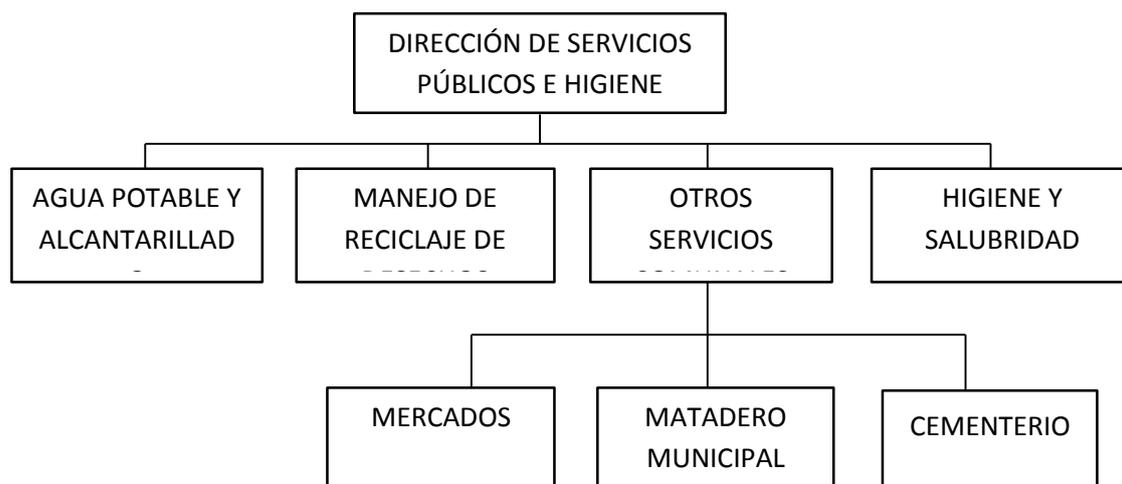


Gráfico 2. Dirección de Servicios Públicos e Higiene

2.1.2 Antecedentes Referenciales

ANTECEDENTES REFERENCIALES A NIVEL NACIONAL

“INSTITUCIÓN: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

DIRECCIÓN: Obras Públicas

La Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP) es la encargada de la obra pública, vialidad, gestión del tráfico y desarrollar soluciones de movilidad del distrito, administra el sistema rotativo tarifado de estacionamiento (Zona Azul), los terminales terrestres de Quito, ejecuta el Pico y placa y diseña y controla el espacio público del Distrito. Desarrollar y gestionar la infraestructura para la movilidad y el espacio público, con altos parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad ambiental.

⁶ LA ORDENANZA SUSTITUTIVA QUE REGLAMENTA EL ORGÁNCO FUNCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

Fines y objetivos

- a) Coadyuvar al fortalecimiento institucional, a través de la autonomía de gestión, con el fin de administrar el sistema de movilidad y ejecutar obras públicas.
- b) Proponer políticas generales, planificar, gestionar, coordinar, administrar, regular, ejecutar y fiscalizar todo lo relacionado con el sistema de movilidad y la ejecución de obras públicas del Distrito Metropolitano de Quito.
- c) Expedir normas reglamentarias y ejecutar las sanciones que correspondan por las diferentes infracciones a las Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones relativas al Sistema de Movilidad Metropolitano y a la ejecución de obras públicas, de conformidad con el procedimiento que se establezca para el efecto.
- d) Racionalizar el uso de talento humano, recursos materiales, financieros y tecnológicos, propendiendo a la profesionalización y especialización permanente de los primeros.
- e) Crear y mantener adecuadas y permanentes formas de comunicación entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las demás empresas municipales y la comunidad, a fin de conocer sus necesidades y atenderlas en base de las políticas institucionales.
- f) Los demás que se le confieran.⁷

“INSTITUCIÓN: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Loja

DIRECCIÓN: Servicios Públicos e Higiene

La Jefatura de Higiene es responsable de la inspección de locales comerciales, definición de políticas de salubridad ambiental, prevención y control sanitario del Cantón garantizando de este modo que sus habitantes se desenvuelvan en adecuadas condiciones de higiene, y adquieran los productos dentro de un ordenado sistema de abastos.

⁷ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
<http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/index.php/la-empresa>

GRAFICO 3. Representa la estructura orgánica de la Jefatura de Higiene de la Municipalidad de Loja.

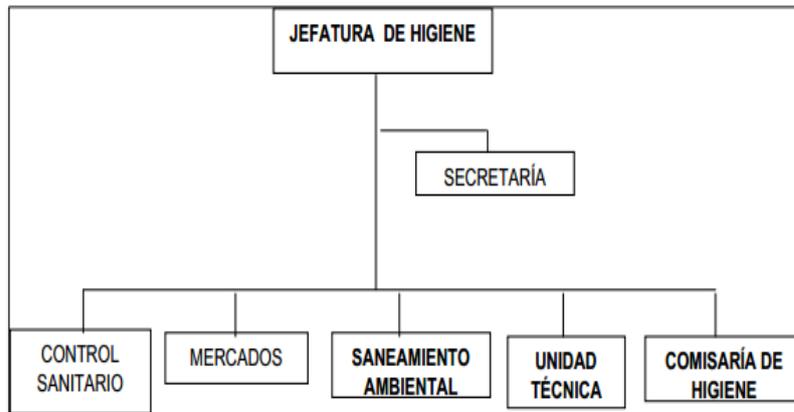


Grafico 3. Jefatura de Higiene

Actividades

- ✓ Inspección y control higiénico - sanitarias a locales comerciales tales como: Tiendas, Peluquerías, Bodegas de Abarrotes, Despensas, Hoteles, Hosterías, Moteles, Prostíbulos, Bares, Discotecas, Licoreras, Gasolineras, Billares, etc.
- ✓ Control y Emisión de Permisos de Funcionamiento.

Servicios Prestados

- ✓ Inspecciones a locales comerciales previo a la obtención del Permiso Anual de Funcionamiento.
- ✓ Control de mobiliario, Utensilios, Seguridad, Servicios Sanitarios, Higiene, Almacenamiento y protección de alimentos, de los locales comerciales que tramitan el permiso de funcionamiento.
- ✓ Información de los requisitos para obtener el Permiso de Funcionamiento.

Funciones Específicas:

- ✓ Establecer las políticas cantonales de salubridad, prevención y control sanitario.
- ✓ Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las actividades de higiene y salubridad para el Cantón.
- ✓ Cuidar por el mantenimiento de la higiene y salubridad del Cantón.
- ✓ Velar por el fiel cumplimiento de las normas legales sobre saneamiento ambiental y control sanitario que se emanan del Código de salud, Ordenanzas y la Ley de Régimen Municipal.
- ✓ Regular el sistema de abastos en la ciudad de Loja y sus parroquias.
- ✓ Definir estrategias, programas y proyectos tendientes a mejorar la salubridad del Cantón.
- ✓ Realizar campañas públicas de prevención sanitaria.
- ✓ Mantener informada a la ciudadanía del Cantón sobre posibles riesgos sanitarios que se produzcan de un mal manejo de alimentos, productos no aptos para el consumo, exposiciones ambientales contaminantes, y, otros que se consideren relevantes.
- ✓ Prestar asesoría técnica al Consejo Cantonal en los campos de su especialización.
- ✓ Realizar estudios y análisis sobre las deficiencias y necesidades de la comunidad en aspectos de higiene y salubridad.
- ✓ Elaborar los Planes operativos anuales de la Jefatura.

Control Sanitario

GRAFICO 4. Representa la como está organizado el Departamento de Control Sanitario de la Municipalidad de Loja.



Grafico 4. Control Sanitario

Realiza las siguientes actividades:

- ✓ Coordinación de fumigaciones y desratizaciones en los mercados de la ciudad.
- ✓ Toma de muestras e inspecciones en mercados, restaurantes, cafeterías, fabricas, camales y demás sitios donde se expenden y consumen alimentos específicamente productos perecibles.
- ✓ Inspección a los locales donde se elaboran y expenden alimentos previos a la obtención de permisos de funcionamiento.
- ✓ Emisión de permisos de funcionamiento.
- ✓ Control Sanitario e inspección de porcinos faenados en la vía desde el barrio de Rumishitana hasta la parroquia Vilcabamba.

Servicios que se prestan:

- ✓ Inspecciones a los restaurantes y toma de muestras para verificar su buen estado higiénico -sanitario.
- ✓ Instrucciones a los administradores e inspectores y dotación de veneno e insecticidas para realizar las fumigaciones y desratizaciones.

- ✓ Charlas a los dueños y empleados de locales comerciales sobre la manipulación de los alimentos en restaurantes cafeterías picanterías fabricas etc.
- ✓ Información de la estadística de porcinos, bovinos, caprinos, ovinos, asnares y aves faenados en la ciudad de Loja.
- ✓ Inspección de porcinos para la detección de algún tipo de afección post-mortem en las picanterías de la ciudad.
- ✓ Instrucciones para la implementación de camales de cualquier especie.

Mercados

La Coordinación de Mercados se encarga de regular las actividades de los diferentes centros de abastos de la ciudad y cantón a través de emisión de adjudicaciones de los diferentes puestos en los mercados con su respectiva legalización. Además, es la unidad que otorga permisos para funcionamiento y carnet de ayudantes que acreditan a los usuarios para poder operar en los centros de abastos.

GRAFICO 5. Encontramos como organizado los Mercados de la Ciudad de Loja.



Grafico 5. Mercados

Servicios que se presta:

Los servicios que se ofrece a la ciudadanía son:

- ✓ Adjudicación de locales comerciales a los interesados en realizar actividades en los centros de abasto.
- ✓ Otorgar permisos de funcionamiento de los diferentes centros de abastos a los interesados.
- ✓ Acreditar a través de un carnet para que terceras personas puedan desempeñarse como ayudantes de los adjudicatarios de los distintos mercados de la ciudad y cantón.
- ✓ Conceder hasta 30 días de permiso para ausentarse a los adjudicatarios de los centros de abasto de la ciudad.
- ✓ Atender los requerimientos de los adjudicatarios en cuanto a mejoramiento de la infraestructura, seguridad e higiene de los centros de abasto.
- ✓ Emitir de forma mensual los listados de los adjudicatarios a fin de que el Dpto. de Rentas realice el cobro de arriendos respectivo.

Saneamiento Ambiental

GRAFICO 6. Vemos como están relacionados los Departamentos de Saneamiento Ambiental perteneciente a la Municipalidad de Loja.



Grafico 6. Saneamiento Ambiental

Actividades

- ✓ Asear las calles, avenidas, parques, plazas y ríos de la ciudad y parroquias rurales.
- ✓ Recolectar y transportar los residuos sólidos producidos por los hogares y establecimientos en general.
- ✓ Promover la clasificación domiciliaria de los desechos sólidos.
- ✓ Establecer mecanismos alternativos de recuperación de materiales reciclables, promoviendo la generación de mano de obra y seguridad industrial y de la salud de quienes se dedican a esta actividad.
- ✓ Monitorear y supervisar el sistema implantado.

- ✓ Diseñar rutas, frecuencias, horarios de recolección y aseo de lugares públicos procurando incrementar la cobertura.
- ✓ Realizar estudios periódicos de las características físicas – químicas de los residuos sólidos.
- ✓ Coordinar con la Unidad de Educación Ambiental campañas de concienciación ciudadana sobre la generación, manejo y disposición final de los residuos sólidos.
- ✓ Elaborar los planes operativos anuales.

Unidad Técnica

La Unidad Técnica de la Dirección de Higiene se encarga de facilitar la Operación, Mantenimiento y Monitoreo de los servicios de: disposición final de los desechos sólidos, área de reciclaje, área de Lombricultura, desechos hospitalarios en el Relleno Sanitario y se encarga además de regular las actividades de los diferentes centros de abastos, baterías sanitarias, y lavanderías de la ciudad.

Igual forma se tiene a cargo la comercialización de los diferentes materiales que son separados en el área de reciclaje del Relleno Sanitario Municipal.

GRAFICO 7. Representa la estructura orgánica del Departamento de la Unidad Técnica de la Municipalidad de Loja.

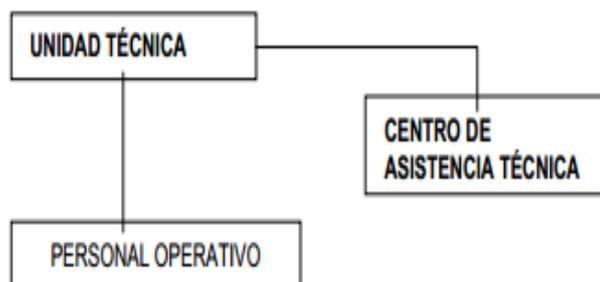


Grafico 7. Unidad Técnica

Servicios que se presta:

Los servicios que se ofrece a la ciudadanía son:

- ✓ Venta de abono Orgánico del área de Lombricultura.
- ✓ Venta de materiales separados en el área de reciclaje del Relleno Sanitario Municipal

Funciones Específicas

- ✓ Manejar óptimamente el relleno sanitario, controlando técnicamente su implantación, confinación y control de efluentes líquidos y gaseosos.
- ✓ Manejar óptimamente el área del relleno sanitario destinado a los residuos bio-peligrosos, estableciendo controles permanentes a sus parámetros críticos: confinamiento, metales pesados, oligoelementos, etc.
- ✓ Establecer estudios permanentes de las características físicas - químicas, bacteriológicas, microbiológicas de los efluentes del relleno sanitario.
- ✓ Monitoreo ambiental y social del relleno.
- ✓ Diseñar y operar rellenos sanitarios manuales o semi manuales en las Parroquias del Cantón.
- ✓ Llevar un sistema de estadística de la cantidad de desechos depositados en el área.
- ✓ Coordinar la utilización óptima de la infraestructura para el programa de lombricultura y producción de compost.
- ✓ Readequación y mantenimiento técnico de la infraestructura Municipal en los centros de abasto del Cantón.
- ✓ Mantenimiento técnico de Baterías Sanitarias y lavanderías existentes en el Cantón.

- ✓ Brindar asesoría a Instituciones públicas y organizaciones privadas en la gestión integral de los residuos sólidos.
- ✓ Establecer pasantías guiadas al relleno sanitario a diferentes Instituciones y organizaciones.
- ✓ Capacitar en la gestión integral de residuos sólidos a diversos sectores que lo requieran.
- ✓ Elaborar y gestionar proyectos relacionados con el manejo de los residuos sólidos.
- ✓ Elaborar los planes operativos anuales.

Comisaría de Higiene

GRAFICO 8. Representa la estructura orgánica la Comisaría Higiene de la Municipalidad de Loja.

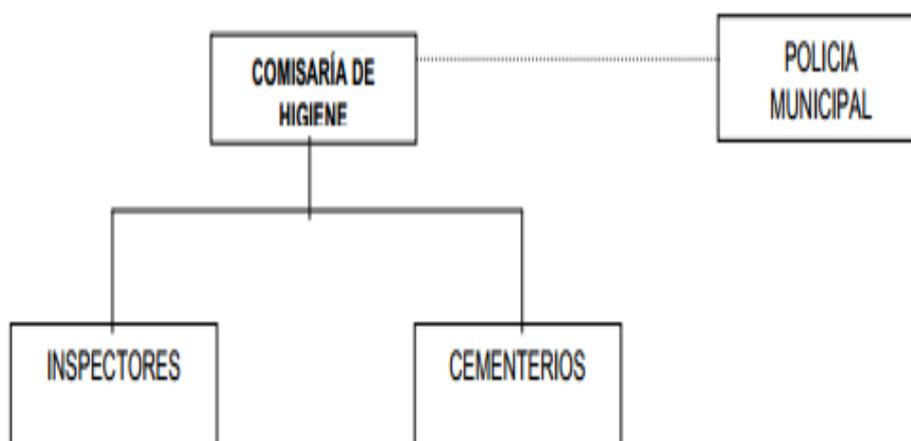


Grafico 8. Comisaria de Higiene

Es la encargada de hacer cumplir las ordenanzas y más disposiciones emanadas por la Municipalidad en lo que respecta a la higiene del Cantón Loja.

Funciones Específicas

- ✓ Hacer cumplir las ordenanzas y más disposiciones emanadas por la Municipalidad en lo que respecta a la higiene del Cantón Loja.
- ✓ Controlar y velar por el expendio de productos de buena calidad en los centros de abastos del Cantón Loja.
- ✓ Vigilar que las actividades de comercio se realicen en los lugares establecidos por la Municipalidad.
- ✓ Manejar el control de pesas y medidas en los diferentes centros de abastos del Cantón Loja.
- ✓ Elaborar los planes operativos anuales de la Comisaría.

“INSTITUCIÓN: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Loja

DIRECCIÓN: Obras Públicas

Efectivizar los planes de desarrollo físico cantonal y llevar a cabo la construcción de obras aprobadas y priorizadas en el Plan de Desarrollo Cantonal o por parte del Municipio de Loja.

Funciones Generales

- ✓ Administrar, planificar y ejecutar las obras públicas priorizadas en los Planes de Desarrollo Cantonal o aprobadas por el Municipio, mediante contratos, convenios, concesiones, participación de la comunidad o por cuenta propia.
- ✓ Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de las vías y otros lugares públicos del Cantón.

- ✓ Realizar estudios preliminares de obras a ser consideradas en concordancia a los Planes establecidos y al criterio de la población, en el área de su incumbencia, los que de ser del caso pasarán a la Jefatura de Planeamiento urbano para las fases posteriores de los estudios y diseños.
- ✓ Fiscalizar la obra pública que realiza la Municipalidad en lo que se refiere al control previo y concurrente para asegurar el cumplimiento de los contratos y la buena calidad de los mismos.
- ✓ Garantizar la calidad de las obras que por administración directa realiza el Municipio.
- ✓ Propiciar la veeduría ciudadana para el control de la obra pública que se proyecta y ejecuta.
- ✓ Considerar la variable ambiental en todas las acciones que se implementen.
- ✓ Elaborar los Planes operativos anuales de la Jefatura.

GRAFICO 9. Vemos como esta representa la Jefatura de Obras Públicas de la Municipalidad de Loja.

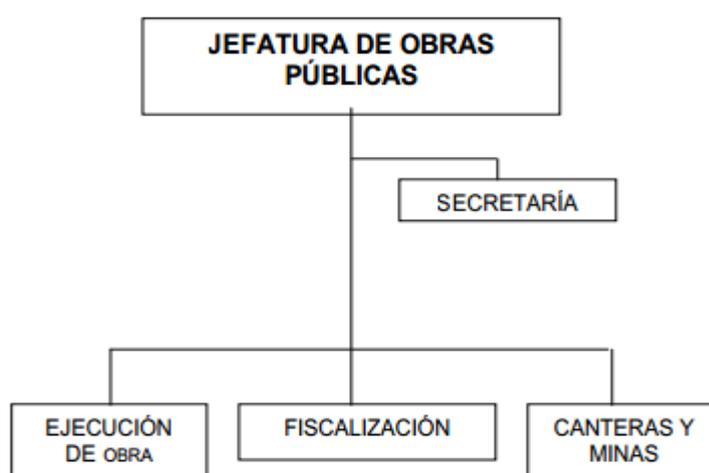


Grafico 9. Jefaturas de Obras Públicas

Ejecución de Obras

Funciones Específicas:

- ✓ Administrar y supervisar los convenios interinstitucionales, y las obras por administración directa; por contratos, convenios o concesiones, enmarcados dentro de las leyes, ordenanzas y reglamentos vigentes relacionados para el efecto.
- ✓ Informar a la Dirección de los avances de las obras que se ejecutan.
- ✓ Controlar que el desarrollo de las obras se realice de acuerdo al cronograma de trabajo previamente establecido.
- ✓ Cuando las obras se realicen por administración directa, aprobar la utilización de equipos pertenecientes al Municipio de Loja y realizar el control respectivo de los materiales utilizados.
- ✓ Planificar la ejecución de obras, conjuntamente con la Jefatura.
- ✓ Coordinar con el Jefe de trabajos la distribución semanal de los trabajos a ser ejecutados.
- ✓ Conjuntamente con la Unidad de Fiscalización y estudios elaborar el programa de trabajo para los Fiscalizadores.
- ✓ En concordancia con las necesidades y planificaciones establecidas, distribuir la maquinaria Municipal.
- ✓ Elaborar los Planes operativos anuales.

Fiscalización

Funciones Específicas:

- ✓ Fiscalizar mediante el control previo y concurrente los contratos de construcción de obras públicas que se hayan firmado entre los contratistas privados y el Municipio de Loja.
- ✓ En las obras que ejecute por administración directa el Municipio realizará el seguimiento y control a la calidad de las mismas, así como la buena utilización de los equipos y materiales asignados.
- ✓ Colaborar con Auditoría interna, así como con los funcionarios de la Contraloría General del Estado, en lo referente a la fiscalización y al control posterior de las obras contratadas.
- ✓ Informar al Jefe de Obras Públicas, sobre el incumplimiento de las cláusulas del contrato, así como de los cambios que se efectúen, previa la autorización respectiva.
- ✓ Realizar estudios de factibilidad que determinen la conveniencia o no de la ejecución de una obra.
- ✓ Llevar un registro actualizado de los estudios realizados.
- ✓ Establecer de común acuerdo con la Jefatura de Obras Públicas y la Unidad de Ejecución de Obras, prioridades de estudios y proyectos de obras, manteniendo una estrecha colaboración con la Jefatura de Planeamiento Urbano.
- ✓ Elaborar los Planes operativos anuales.⁸

⁸ Municipio de Loja. <http://www.loja.gob.ec/files/docman/org%C3%A1nico%20funcional-estructuralfinal.pdf>

ANTECEDENTES REFERENCIALES A NIVEL LOCAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar ha decidido entrar en un proceso de desarrollo organizacional de manera decidida e innovadora, con el objetivo de responder a todos los requerimientos y peticiones por parte de la ciudadanía en general; para ello ha resuelto utilizar como proceso estratégico y de planeación los productos y servicios que ofrece las Dirección.

Donde el análisis de esas funciones siempre implica tratar también con la comunicación. La ejecución de los Manuales de Procesos y Manuales de Política y Procedimientos se completa cuando el receptor comprende el concepto de los procesos y proporciona a algunas respuestas de que las ideas fueron bien entendidas. En la práctica el proceso descrito no resulta tan simple como parece. (Véase Gráfico 10).

GRAFICO 10. Vemos la estructura organizacional del todo el municipio del Cantón Simón Bolívar.

I. Municipio del Cantón Simón Bolívar

Organigrama Estructural

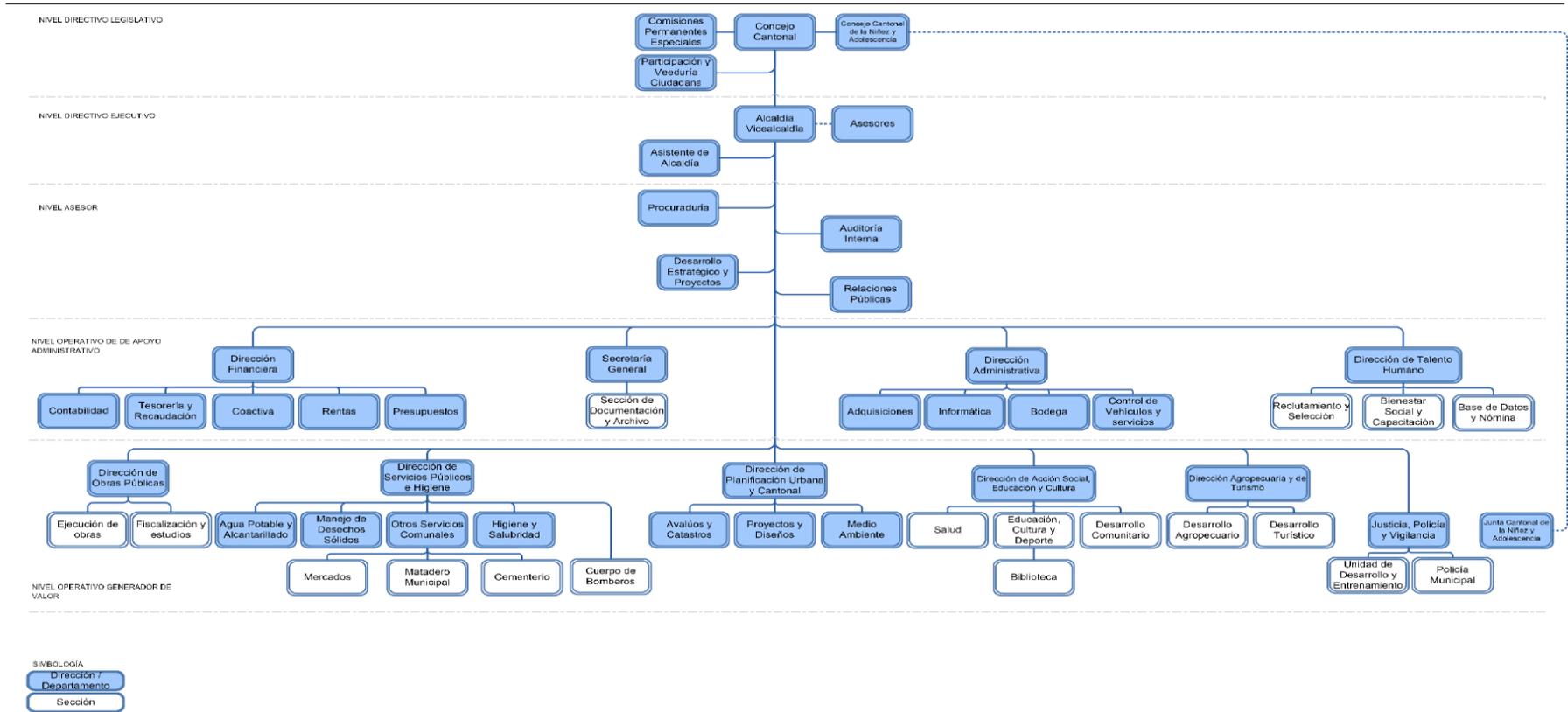


Grafico 10. Organigrama del Municipio del Cantón Simón Bolívar

2.1.3 Fundamentación

Se ha destacado continuamente, la importancia de Manuales de Procesos y Manuales de Política y Procedimientos, en las diferentes áreas de las instituciones de hoy. Son estos manuales los que permiten dirigir los esfuerzos del personal a la obtención de las metas de cada una de las organizaciones, porque permite la orientación paso a paso el qué y cómo se ejecutan las tareas y actividades.

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, claro y conciso que permita hacer efectiva su aplicación en las tareas y funciones que lleva acabo el trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante el crecimiento de necesidades de la población, de acuerdo con las políticas que emita el Municipio del Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas.

Los Manuales de Procesos y Manual de Política y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Para dar seguimientos al cumplimiento de la metodología de trabajo impuesta en los manuales de procesos se siguen diferentes técnicas, dependiendo de las políticas y normas que estén establecidas dentro de la Constitución vigente o de las dependencias, siguiendo las normas de calidad establecidas etc.

2.2 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo cuarto Régimen de competencias

Art. 269.- El sistema nacional de competencias contará con un organismo técnico conformado por un representante de cada nivel de gobierno, que tendrá las siguientes funciones:

1. Regular el procedimiento y el plazo máximo de transferencia de las competencias exclusivas, que de forma obligatoria y progresiva deberán asumir los gobiernos autónomos descentralizados. Los gobiernos que acrediten tener capacidad operativa podrán asumir inmediatamente estas competencias.
2. Regular el procedimiento de transferencia de las competencias adicionales que señale la ley a favor del gobierno autónomo descentralizado.
3. Regular la gestión de las competencias concurrentes entre los diferentes niveles de gobierno, de acuerdo al principio de subsidiariedad y sin incurrir en la superposición de competencias.
4. Asignar las competencias residuales a favor de los gobiernos autónomos descentralizados, excepto aquellas que por su naturaleza no sean susceptibles de transferencia.
5. Resolver en sede administrativa los conflictos de competencia que surjan entre los distintos niveles de gobierno, de acuerdo con los principios de subsidiariedad y competencia, sin perjuicio de la acción ante la Corte Constitucional.⁹

⁹ Constitución de la República del Ecuador.

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

**CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y
DESCENTRALIZACIÓN “COOTAD”.**

Capítulo III

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

Sección Primera

Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Artículo 53.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a)** Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b)** Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c)** Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;

- d)** Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e)** Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f)** Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g)** Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h)** Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i)** Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j)** Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;

- k)** Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l)** Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m)** Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n)** Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- o)** Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p)** Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
- q)** Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r)** Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y.

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;
- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;

- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.¹⁰

¹⁰CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN “COOTAD”. http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf

LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACIÓN

H. CONGRESO NACIONAL

LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION

Resuelve:

EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL

TITULO I

ENUNCIADOS GENERALES

Capítulo I

Del Municipio

Sección 1a.

Del Municipio en General

Art. 1.- El municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales.

Art. 2.- Cada municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y la ley.

Art. 3.- Son vecinos o moradores de un municipio los ecuatorianos y extranjeros que tengan su domicilio civil en la jurisdicción cantonal, o los que mantengan en ésta el asiento principal de sus negocios.

Los ecuatorianos y extranjeros como vecinos de un municipio tienen iguales deberes y derechos, con las excepciones determinadas por la ley.

TITULO III

DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Capítulo I

De las Funciones de la Administración Municipal

Parágrafo 2o.

Obras Públicas

Art. 147.- En materia de obras, a la administración municipal le compete:

- a)** Planear, programar y proyectar las obras públicas locales necesarias para la realización de los planes de desarrollo físico cantonal y de los planes reguladores de desarrollo urbano; las que interesen al vecindario y las necesarias para el gobierno y administración municipales;
- b)** Llevar a cabo la construcción de las obras aprobadas por administración directa, contrato o concesión;
- c)** Dirigir, coordinar y controlar la realización de las obras que se ejecuten por administración directa y vigilar el cumplimiento por parte de los contratistas o concesionarios de las obligaciones y especificaciones contractuales, cuando las obras se realicen por uno de estos sistemas;
- d)** Solicitar al concejo declare de utilidad pública o de interés social los bienes inmuebles que deben ser expropiados para la realización de los planes de desarrollo físico cantonal y planes reguladores de desarrollo urbano y de las obras y servicios municipales;
- e)** Cuidar del cumplimiento de las ordenanzas y reglamentos municipales relativos al tránsito en calles, caminos y paseos públicos;
- f)** Cuidar de la nomenclatura de calles, caminos, plazas y paseos y atender la iluminación de los sitios públicos de tránsito y recreo;

- g) Cuidar de que las vías públicas se encuentren libres de obras u obstáculos que las deterioren o estorben su libre uso y proporcionar lugares apropiados para el estacionamiento de vehículos;
- h) Autorizar la instalación de avisos y letreros comerciales;
- i) Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de los caminos que no hayan sido declarados de carácter nacional, ubicados dentro de la jurisdicción cantonal y rectificar, ensanchar y mantener los caminos vecinales;
- j) Limpiar, mejorar y conservar las vías fluviales y los canales de navegación;
- k) Contribuir a la planificación y solución del problema de la vivienda económica de interés social; y,
- l) Velar porque las disposiciones del concejo y las normas administrativas sobre obras públicas y construcciones tengan cumplida y oportuna ejecución.

Parágrafo 3o.

Servicios Públicos

Art. 148.- En materia de servicios públicos a la administración municipal le compete:

- a) Elaborar el programa de servicios públicos locales, velar por la regularidad y continuidad de los mismos para garantizar la seguridad, comodidad y salubridad de los usuarios;
- b) Prestar, directamente o por contrato o concesión, los servicios públicos locales y vigilar el cumplimiento por parte de los contratistas o concesionarios de las obligaciones contractuales;

- c)** Proveer de agua potable y alcantarillado a las poblaciones del cantón, reglamentar su uso y disponer lo necesario para asegurar el abastecimiento y la distribución de agua de calidad adecuada y en cantidad suficiente para el consumo público y el de los particulares;
- d)** Otorgar autorizaciones, contratos o concesiones para la construcción, el mantenimiento y la administración de represas, depósitos, acueductos, bombas, sistemas de distribución y otras obras indispensables para garantizar el suministro de agua potable;
- e)** Obtener la concesión para el derecho del uso de las aguas que estando o no en uso de particulares sean indispensables para satisfacer las necesidades del cantón y para los servicios de agua potable, higiene y sanidad de las poblaciones y otros análogos de carácter público.

Los municipios podrán desviar dichas aguas, debiendo devolverlas, sin interrupción apreciable, al mismo cauce antes del sitio en que el usuario las utilice y sin que varíe la altura en el punto en que el mismo pueda aprovecharlas. Si se justificare haber causado perjuicio, la municipalidad indemnizará.

El costo de la conexión e instalación de agua potable para las casas u otros predios será de cuenta de los propietarios, y el de las reparaciones necesarias en la sección de las calles y aceras del municipio;

- f)** Llevar a cabo la construcción, el mantenimiento, la reparación y la limpieza de alcantarillas y cloacas para el desagüe de las aguas lluvias y servidas;
- g)** Establecer los demás servicios públicos locales a cargo de la municipalidad y en especial los de aseo público, recolección y tratamiento de basuras, residuos y desperdicios, mataderos, plazas de mercado, cementerios, servicios funerarios, y organizar el servicio contra incendios donde no estuviere a cargo de instituciones especializadas;

- h)** Reglamentar, con aprobación del concejo, todo lo concerniente a la conducción y distribución de agua, servicios telefónico y telegráfico y resolver sobre las solicitudes de permisos y concesiones para el uso de vías y demás lugares públicos, para estos propósitos, dentro de los límites urbanos;
- i)** Resolver sobre las solicitudes de concesión de permisos para instalar cañerías subterráneas o áreas o hacer zanjas o excavaciones de las vías públicas para establecer o mantener servicios públicos o privados, siempre que a ello no se oponga ninguna disposición de carácter sanitario o de ornato y embellecimiento;
- j)** Realizar los estudios necesarios para que el concejo cuente con elementos de juicio suficientes para fijar o aprobar las tarifas de los servicios públicos directamente prestados por la municipalidad, con el asesoramiento de las instituciones públicas especializadas;
- k)** Discutir y decidir con el concejo sobre la conveniencia de las concesiones para la prestación de servicios públicos;
- l)** Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales sobre servicios públicos;
- m)** Reglamentar la construcción de desagües de las aguas lluvias y servidas y conocer de las solicitudes de permisos para la construcción de las mismas;
- n)** Imponer servidumbres gratuitas de acueducto para la conducción de aguas claras o servidas. Para éstas las acequias serán cerradas;
- o)** Mantener y reglamentar las servidumbres constituidas en beneficio de los pueblos y de los bienes que la comunidad posea.
- p)** No podrá oponerse título alguno contra las servidumbres y posesiones de aguas destinadas al servicio doméstico de los pueblos y de los lugares que carecieren de agua;

q) Las municipalidades, de oficio o a solicitud de parte, obligarán a los dueños de inmuebles a desviar la dirección del canal de desagüe de las aguas lluvias o servidas, de todo o parte de sus edificios, conectándolos con el canal central de la calle, siempre que ello fuere posible a juicio del ingeniero municipal o de un perito nombrado por la misma corporación. Si por falta de nivel no pudiere hacerse la obra en el predio urbano dominante, el dueño del predio sirviente estará obligado a reunir las aguas lluvias o servidas que reciba del vecino, con las de su predio, y a darles el curso indicado anteriormente.

La obra se efectuará con el menor daño posible del predio sirviente y, si esto exige el cambio de dirección del cauce o su ensanchamiento, la obra se ejecutará a costa del dueño del predio dominante.

Las obras necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior se ejecutarán dentro del plazo que la municipalidad señale, vencido el cual ésta las llevará a cabo por cuenta del obligado, de quien reclamará su valor más el veinte por ciento mediante la jurisdicción coactiva.

El valor será pagado por los dueños de los predios dominantes a los cuales vaya a servir el nuevo canal de desagüe.

En caso de falta de canales públicos para aguas servidas o de imposibilidad de conexión con dichos canales, la municipalidad, de acuerdo con las autoridades sanitarias y a prorrata con los propietarios, construirá canales precarios o permanentes que lleven las aguas servidas al próximo canal colector público o desagüe común.

Parágrafo 4o.

Higiene y Asistencia Social

Art. 149.- En materia de higiene y asistencia social, la administración municipal coordinará su acción con la autoridad de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el Título XIV del Código de la materia; y, al efecto, le compete:

- a)** Cuidar de la higiene y salubridad del cantón;
- b)** Reglamentar todo lo relativo al manipuleo de alimentos, inspección de mercados, almacenes, mataderos, carnicerías, panaderías, bares, restaurantes, hoteles, pensiones y, en general, los locales donde se fabriquen, guarden o expendan comestibles o bebidas de cualquier naturaleza y velar porque en ellos se cumplan los preceptos sanitarios;
- c)** Vigilar desde el punto de vista de la higiene que los acueductos, alcantarillas, piscinas, baños públicos, servicios higiénicos, depósitos de basura, solares no edificados, canales, pozos, bebederos y toda otra instalación sanitaria reúnan los requisitos señalados por las disposiciones sanitarias de la autoridad de salud;
- d)** Controlar que todos los edificios públicos y privados, los sitios destinados a espectáculos públicos; y, en general los lugares de reunión o de convivencia reúnan y mantengan constantemente condiciones higiénicas;
- e)** Inspeccionar todos los establecimientos públicos y tomar las medidas necesarias para que en ellos se cumplan las exigencias de la higiene;
- f)** Instalar servicios higiénicos, baños, piscinas y lavanderías para uso público;
- g)** Enterrar cadáveres de personas indigentes;
- h)** Prestar servicios de inspección veterinaria para mataderos, mercados, lecherías y otros establecimientos similares;

- i)** Determinar las condiciones en que se han de mantener los animales domésticos e impedir su vagancia en las calles y demás lugares públicos;
- j)** Velar por el fiel cumplimiento de las normas legales sobre saneamiento ambiental y especialmente de las que tienen relación con ruidos, olores desagradables, humo, gases tóxicos, polvo atmosférico, emanaciones y demás factores que pueden afectar la salud y bienestar de la población;
- k)** Combatir insectos y roedores;
- l)** Velar y contribuir en cuanto le corresponda para que las condiciones higiénicas de los locales de las cárceles municipales y de la alimentación que se suministre a los presos se mantengan adecuadamente;
- m)** Planificar, ejecutar, coordinar y evaluar, con la participación activa de la comunidad, de las organizaciones y de otros sectores relacionados, programas sociales para la atención a niños de la calle, jóvenes, nutrición infantil, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, de la tercera edad, prevención y atención a la violencia doméstica.

Ejecutiva encargadas de ejecutar programas y prestar servicios similares, a petición de los municipios obligatoriamente les transferirán sus funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos, especialmente financieros internos y externos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Especial de Descentralización del Estado y de Participación Social; y,

- n)** Intervenir, de acuerdo con la ley, en todos los problemas relativos a los locales destinados a arrendamiento, tales como construcción, higiene, fijación de pensiones, sanciones, etc.¹¹

¹¹ LEY ORGANICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.puyo.gob.ec%2F2013%2Findex.php%3Fopcion%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D3%26Itemid%3D138&ei=JV7ZUrf8DtWzsQTixIG4BA&usg=AFQjCNGz-C83RawyebaOZd1GSMGVNAIL_A&bvm=bv.59568121,d.cWc

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

Manuales: Los manuales es un documento que contiene información, de manera precisa y detallada, los servicios, así como las tareas y actividades, Constituye una guía de trabajo con el fin que el usuario pueda seguir paso a paso cada una de las responsables asignadas.

Pueden distinguirse los manuales de:

- **Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Departamental:** dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
- **Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.¹²

El Manual De Procedimientos Y Sus Ventajas.- Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

¹² Tipos de Manuales, <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

LAS VENTAJAS DE CONTAR CON MANUALES DE PROCEDIMIENTOS SON:

- ✓ Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- ✓ Auxilian en la inducción al puesto.
- ✓ Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- ✓ Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- ✓ Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- ✓ Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- ✓ Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- ✓ Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- ✓ Son guías del trabajo a ejecutar.¹³

¹³ Manual de Procedimiento y sus Ventajas.
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Subprocesos: Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Proyecto: Suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Indicador: Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La falta de documentación de procedimientos ocasiona retraso en la ejecución de actividades relacionadas a los procesos en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ✓ La falta de documentos de órdenes de trabajo por escrito está provocando que exista mala interpretación al momento de ejecutar las tareas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

- ✓ De mantenerse la falta de control en los trabajos realizados seguirá provocando el incremento de las tareas de revisión y control de las actividades al ejecutarse en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

- ✓ De continuar con la falta de comunicación departamental, no llegaría a cumplir los requerimientos de las tareas asignadas en la Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables de Hipótesis General

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTES
X: falta de documentación en los procedimientos	Y: retraso en la ejecución de tareas

Cuadro 1. Declaración de Variables Dependientes e Independientes de la Hipótesis General

Variables de Hipótesis Específicas

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTES
X: ordenes de trabajo por escrito	Y: mala interpretación de las tareas
X: Control de los trabajos.	Y: Repetición de las tareas.
X:Falta de comunicación	Y: Incumplimiento de requerimientos de las tareas.

Cuadro 2. Declaración de Variables Dependientes e Independientes de la Hipótesis Específica

2.4.4 Operacionalización de las Variables Dependientes e Independiente

VARIABLE EMPÍRICA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
X: Documentar procedimientos Y: Ejecutar tareas.	x: Porcentaje de personas que conocen de las tareas que deben de realizar y: Cantidad de tareas terminadas en el tiempo establecido	Observación, Encuesta, Entrevista
X: ordenes de trabajo Y: interpretación de tareas.	X: Cantidad de órdenes de trabajo por escrito Y: Número de tareas mal ejecutadas	Observación, Encuesta, Entrevista
X: control de los trabajos Y: Repetición de las tareas	X: Número de verificaciones de tareas realizadas Y: Cantidad de tareas no repetidas.	Observación, Encuesta, Entrevista
X: cantidad de reuniones laborales Y: cantidad de trabajos pendientes	X: cantidad de reuniones laborales Y: cantidad de trabajos pendientes	Observación, Encuesta, Entrevista

Cuadro 3. Operacionalización de las Variables Dependientes e Independientes

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Para definir términos claros y específicos de las características que se va a utilizar en el proyecto de investigación. Expresaremos como vamos a realizar las observaciones, como los trabajadores de las Dependencias de DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE realizan sus labores diarios, por lo que se ha definido los métodos Investigativos, para poder dar solución a las interrogantes que da a conocer la problematización que se encuentra establecida en el Capítulo I.

El actual proyecto utiliza una investigación documental, bibliográfica y de campo porque se realiza en el mismo lugar; es decir, se ejecutará en el Municipio del Cantón Simón Bolívar.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Para definir términos claros y específicos de las características que se van a utilizar en el proyecto. Expresaremos como vamos a realizar las observaciones, como los empleados de las Dependencias de DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICÓ E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR van a ser seleccionados de modo que sean una muestra adecuada de la población.

En las cuales vamos a comprobar:

- ✓ Considera usted necesario contar con el Manual de Política y Procedimiento.
- ✓ Conoce usted a profundidad cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo.
- ✓ Con que frecuencia ejecuta tareas que no le competen con su cargo o función.
- ✓ Existe retraso en la ejecución de las tareas porque desconoce de los procesos a realizar.
- ✓ Las dependencias cuentan con un formato de órdenes de trabajo.
- ✓ Existe un formato donde usted pueda notificar o informar sobre las tareas realizadas al terminar el día.
- ✓ Existe inspecciones de control al momento de ejecutar las tareas.
- ✓ Usted concluye las tareas en el tiempo establecido.
- ✓ Se realizan reuniones laborales con frecuencia.
- ✓ Usted ha sido capacitado permanentemente.
- ✓Cuál es el nivel de comunicación que existe con las dependencias relacionadas con su área de trabajo.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En la cual nos vamos a apoyar en los informes realizados que provienen de observaciones realizadas a los empleados de las Dependencias de DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR así como también se realizara entrevistas a los Director de la Dirección de Obras Públicas y Servicios Públicos e Higiene en la cuales notaremos de otro punto de vista realizando las respectivas observaciones de cuales nos vamos a valer para el desarrollo de nuestro proyecto.

DISEÑO CUANTITATIVA

Nuestro estudio está establecido en una Metodología Cuantitativa, debido a que entre los elementos del problema de investigación existe una relación lineal. Una vez realizada la investigación se procederá a revisar la información recolectada la cual nos servirá para la comprobación que nos va a servir para poder documentarla, durante el proceso y al final de la investigación.

El presente trabajo, el diseño de investigación que se seguirá según el control de las variables, para conocer la forma en que se implementaron y el resultado de los empleados en la falta de documentación.

CUALITATIVA

Estableciendo una correlación de variables que comprende las razones y motivaciones subyacentes de las actitudes, preferencias o comportamientos de las personas ante el trabajo de investigación participativa donde el fin será la búsqueda de resultados que generen cambios para mejorar los procesos e incrementar el nivel de efectividad dentro de la institución Municipal.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la Población

La población que tomaremos en cuenta para el análisis de factores que inciden en la metodología de evaluación de las pruebas, está compuesta por los Directores y empleados que trabajan en los departamentos de DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO SIMÓN BOLÍVAR.

3.2.2 Delimitación de la Población

La población a la cual se dirigió este estudio fue a los Directores, Jefes de áreas y empleados que se encuentran laborando dentro de la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, a quienes se les realizara un seguimiento y observar como realizan sus labores diarios, y como se desenvuelven en las actividades y tareas, además de encuestas dirigidas a empleados y entrevistas realizadas a las partes Directivas de cada departamento por tal motivo se visitara constantemente dicho departamento para recolectar la información necesaria para poder realizar un análisis de los mismos.

Nuestra población es finita. Su objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa. El tamaño de la población es de 6 directivos Departamentales y 75 empleados.

Cuadro 4. Indicaremos el total de personal de las dependencias involucrados en este proyecto:

DEPARTAMENTOS DE OO.PP. Y SERVICIOS E HIGIENE	EMPLEADOS	%
OO.PP.	36	44.4%
Servicios e Higiene	45	55.6%
Total	81	100%

Cuadro 4. Población objetivo: Empleados del GAD Simón Bolívar

3.2.3 Tipo de Muestra

Nuestra investigación estará basada en una muestra no probabilística, debido a que el total de la población es relativamente pequeña, no se estableció muestra alguna, por lo que se trabajara con toda la población existente en cada uno de los departamentos.

Cuadro 5. Indicaremos el porcentaje del personal de las dependencias involucrados en este proyecto:

DEPARTAMENTOS DE OO.PP. Y SERVICIOS E HIGIENE	%
OO.PP.	44%
Servicios e Higiene	56%
Total	100%

Cuadro 5. Población objetivo por porcentaje: Extracto de trabajadores del GAD de Simón Bolívar (Dirección de Obras Públicas – Servicios e Higiene).

3.2.4 Tamaño de la Muestra

En este proyecto no se vio en la necesidad de utilizar fórmulas para establecer la población debido a que los departamentos que están involucrados en el proyecto cuentan con una población de no más de 36 empleados en la Dirección de Servicios e Higiene y de 45 empleados en la Dirección de Servicios e Higiene por lo tanto se procederá a realizar la encuesta a todos los empleados además de las entrevistas a los directivos de cada departamento.

Cuadro 6. Se detallara el número de trabajadores y función que cumple en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS del Municipio del Cantón Simón Bolívar:

PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE OO.PP.MM.		
DIRECTIVO		
Descripción	Cantidad	Total
Director de Obras Públicas	1	
Asistente Administrativo	1	
Asistente de Obras Públicas	1	
Sub-total	3	3
EJECUCIÓN DE OBRAS		
Descripción	Cantidad	Total
Chofer Volqueta	5	
Operador de Retroexcavadora	2	
Asistente/ Inspector	1	
Operador de Rodillo	1	
Operador de Excavadoras	1	
Operador de Motoniveladora	1	
Maestro Mayor	1	
Albañil	5	
Carpintero	2	
Oficial de Obras Civiles	13	
Jornalero	1	
Sub-total	33	33
TOTAL DEL PERSONAL QUE LABORA		36

Cuadro 6. Población objetivo: Distribución del personal que labora en la dirección de OO.PP. del GAD del cantón Simón Bolívar

Cuadro 7. Se detalla el número de trabajadores y función que cumple:

PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE		
DIRECTIVO		
Descripción	Cantidad	Total
Director de Servicios Públicos e Higiene	1	
Asistente Administrativo	1	
Auxiliar de Servicios	1	
Sub-total	3	3
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO		
Descripción	Cantidad	Total
Jornalero	3	
Operador de Bomba	1	
Sub-total	4	4
OTROS SERVICIOS COMUNALES		
Descripción	Cantidad	Total
Jefes de Otros Servicios Comunes	1	
Electricista	1	
Auxiliar de Servicios	1	
Sub-total	3	3
MATADERO MUNICIPAL		
Descripción	Cantidad	Total
Inspector de Camal	1	
Auxiliar de Servicio	1	
Sub-total	2	2
HIGIENE Y SALUBRIDAD		
Descripción	Cantidad	Total
Chofer Recolector	2	
Jornalero	30	
Auxiliar de Servicios	1	
Sub-total	33	33
TOTAL DEL PERSONAL QUE LABORA		45

Cuadro 7. Población objetivo: Distribución del personal que labora en la dirección de Servicios e Higiene del GAD del cantón Simón Bolívar

3.2.5 Proceso de Selección

No se va a realizar un proceso de selección de la muestra, teniendo en cuenta que seleccionaremos a todos los empleados de cada departamento ya que es una población pequeña.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

La investigación se llevara a cabo en los departamentos de: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE Y DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO SIMÓN BOLÍVAR, en donde se realizara el estudio de los procesos y obtener la información sobre la forma en que llevan los proceso en la actualidad y como los mismos puede mejorarse y adaptarse a las políticas internas y externas.

➤ **Método Analítico**

La utilizaremos para analizar la información obtenida a través de encuesta y entrevista realizada, también se considerara los aspectos organizacionales en los cuales se desenvuelven a los empleados de las direcciones de OO.PP. y Servicios e Higiene del GAD. Del Cantón Simón Bolívar.

➤ **Método Hipotético Deductivo**

El objetivo de hacer uso de este método es la de obtener conclusiones y predicciones empíricas, las cuales nos ayudaran en nuestro proceso de análisis una vez hayan sido sometidas a verificación, tomando como base las hipótesis planteadas en nuestra matriz y así proceder a los realización de los descriptivos de cargos, manuales de funcione y manuales de procedimientos respectivos de cada departamento del Municipio de Cantón Simón Bolívar.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación: Se realizara el método de observación para verificar que los procesos se los llevan como fueron expuestos por la información entregada por los empleados en las entrevistas, para lo cual plantearemos un objetivo y se trazara un cronograma para poder observar las actividades y comportamiento de los empleados al ejecutar las mismas.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Se emplearon instrumentos orientadas a obtener información o datos a través de las siguientes técnicas:

- ✓ **Entrevista:** La entrevista estará dirigida a los Directivos de cada departamento de cada, en cual se desarrollara una conversación planificada, la misma que estará compuesta por preguntas de tipo cerrada y preguntas parciales estructurales acopladas a las necesidades del Departamento.
- ✓ **Encuesta:** La encuesta estará dirigida a los Empleados tanto del departamento de OO.PP. como el de Servicios e Higiene, se recolectara información por medio de un formulario impreso. En las encuestas se especificará aspectos organizacionales y actitudes de los empleados en sus labores.
- ✓ **Ficha de Observación:** la ficha de observación se utilizara para la recolección de datos (Bitácora, Distribución de los empleados, asistencia que servirán para la recolección de los procesos que llevan los empleados.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para la presente investigación utilizaremos estadística descriptiva; esta nos ayudará a determinar cuáles son las situaciones que provocan la falta de efectividad en la gestión de los Procesos emprendidos por los empleados del GAD del Cantón Simón Bolívar.

Los datos que recibiremos de las encuestas y entrevistas serán procesados en el programa de Excel, tabulándolos y realizando las respectivas gráficas para que haya una clara respuesta al problema por el cual está pasando el GAD del cantón Simón Bolívar, y así poder tomar todas medidas correspondientes. Con métodos de organización y descripción podemos realizar un análisis de datos, provenientes de las observaciones realizadas a los empleados en sus labores cotidianas.

Esto nos facilitará la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables, y los factores que inciden en Retraso en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICO E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El proyecto de investigación está enfocado al GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE, el mismo que carece de procesos, debido a que no cuentan con los respectivos Manuales de Políticas y Procedimientos - Manual de Procesos, con el propósito que las Direcciones ya mencionadas opere forma óptima y con eficacia.

La falta de Manuales de Políticas y Procedimientos y Manual de Procesos impide proteger información, además no existe evidencias de cada uno de los procesos que se realizan al momento de ejecutar las tareas y actividades, los manuales de Políticas y Procedimientos constituyen una herramientas muy importante con la que no cuenta la organización para facilitar el buen desarrollo de sus funciones administrativas y operativas como, un instrumento de comunicación.

De las encuestas realizadas se encuentra que la mayoría del personal que labora en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE, no conocen de la existencia de plan de contingencias o Manual Políticas y Procedimientos y Manual de Procesos que proteja la información de todo el Municipio.

Lo que nos indica que hay un total desconocimiento de los procesos que se debe seguir, por este motivo que debemos apegar la propuesta a las Direcciones mencionadas, con el fin de obtener información real, se ha considerado el estudio de una encuesta, dirigida a las Dependencias del Municipio, información que se procederá a representarla a través de cuadro y gráficos estadísticos, para de esa manera analizar los criterios de cada uno de los encuestados.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

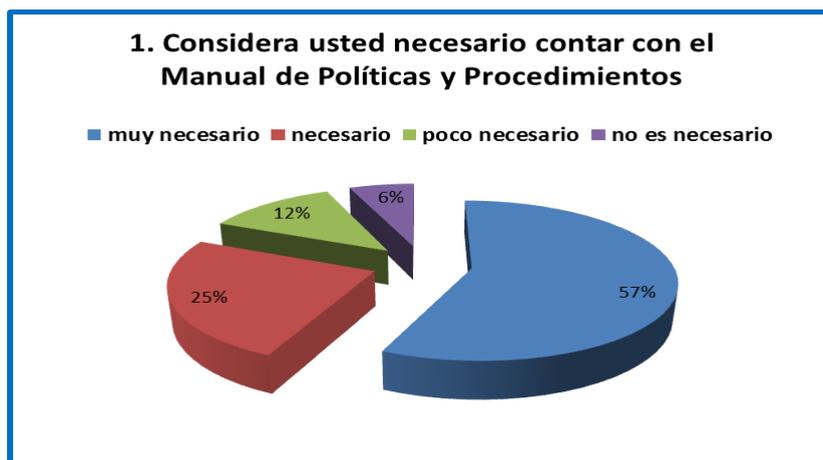
Teniendo en cuenta este proyecto de investigación el resultado obtenido de las encuestas, se considera para el desarrollo de esta encuesta la situación actual que se encuentra en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE, además se procedió a tabular los datos obtenidos utilizando la herramienta estadística Microsoft office Excel; se aplica el instrumento de medición de la investigación al Personal que labora en las Direcciones ya mencionadas un total de 81, las respuestas a las preguntas realizadas van a permitir establecer la propuesta en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE y verificar que están haciendo bien y hay que mejorar para cumplir con sus objetivos y brindar Obras y Servicios de calidad. Analizando los resultados obtenidos se puede efectuar una comparación con las hipótesis de la investigación y determinar que es de suma importancia la creación de los Manuales de Procesos y Procedimientos en la: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE; asimismo, el avance o evolución administrativa exige un trabajo por resultados, requiriéndose de procesos eficientes y que eviten la duplicidad de tareas y pérdida de tiempo.

Es importante indicar que las encuestas realizadas al Personal que labora en las Dependencias; DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE sobre la importancia de la existencia de los Manuales Políticas y Procedimiento – Manual de Procesos, la confiabilidad en la atención del personal de cada Dependencia mencionado, las obras (construcción de infraestructuras) servicios (instalación y reparación de tuberías para agua potable, poda de árboles, prestación de servicios, faenamiento de bobino y porcino, limpieza de aceras y bordillos, recolección de basura en camiones), las Infraestructuras (Espacio, Ambiente), que ellos brindan las Dependencias a la comunidad del CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, se procedió a realizar las siguientes preguntas.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN LAS DEPENDENCIAS: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE.

Pregunta 1.

¿Considera usted necesario contar con el Manual de Política y Procedimiento?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

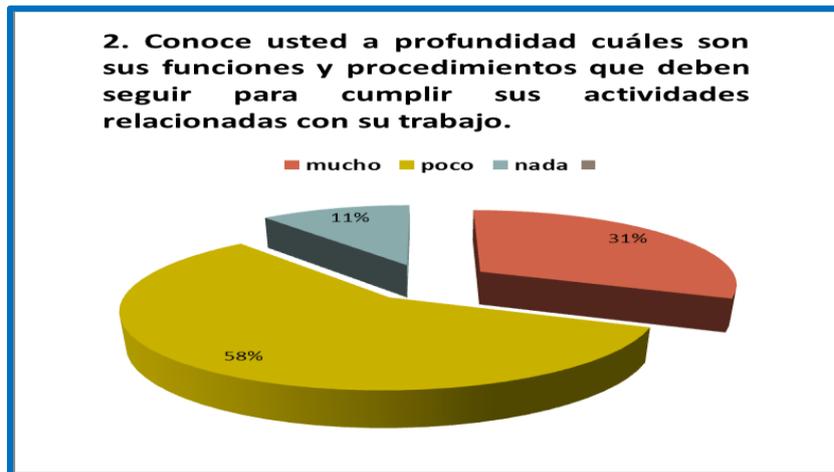
Gráfico 11. Consideración necesario de Contar con el Manuales y Políticas de Procedimientos

Análisis: De acuerdo a la opinión del Personal que labora en las dependencias se puede observar que hay una aceptación del 57% que consideran Muy Necesario contar con los Manuales de Políticas y Procedimientos, el 25% consideran Necesario, pero un porcentaje mínimo del 12% consideran Poco Necesario y No es Necesario sobre la documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos un 6%.

Conclusión: De acuerdo con las encuestas realizadas se considera que los Manuales de Políticas y Procedimiento son muy necesarios para el correcto funcionamiento al momento de ejecutar las actividades y tareas en las Dependencias de Obras Públicas y Servicios Públicos e Higiene con el propósito de ahorrar tiempo y dinero.

Pregunta 2.

¿Conoce usted a profundidad cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

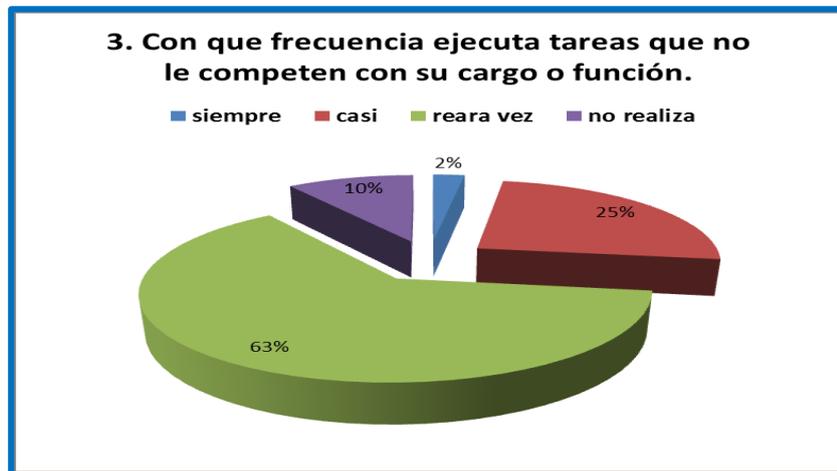
Gráfico 12. Conocimiento profundo de sus actividades relacionadas con su trabajo

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada al Personal que labora en las dependencias se puede observar 58% consideran poco desconocer de sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo, el 31% considera conocer totalmente sus funciones al momento de ejecutar sus tareas lo que significa que es un porcentaje positivo para el avance de la Dirección, pero un porcentaje mínimo del 11% consideran desconocer a profundidad sus funciones.

Conclusión: En esta encuesta realizada es preocupante saber que aún existen trabajadores que desconocen de sus funciones y procedimientos al momento de ejecutar sus tareas y actividad, esto indica que puede ocasionar retrasos o tareas incompletas.

Pregunta 3.

¿Con que frecuencia ejecuta tareas que no le competen con su cargo o función?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Gráfico 13. Nivel ejecución de tareas que no le competen

Análisis: De acuerdo a la opinión del Personal que labora en las dependencias ya mencionadas el 63% indica que rara vez realiza tareas que no le competen, un porcentaje del 25% indica que casi siempre ejecuta tareas no acorde a su cargo, un porcentaje mínimo del 10% manifiesta que no realiza tareas que no van de acorde con su cargo, un porcentaje mínimo del 2% indica que siempre realiza tareas que no le competen.

Conclusión: El personal que labora en las Dependencias indica que muchas veces tiene que ejecutar tareas que no van de acorde con su cargo, este tipo de inconvenientes se da por qué no cuentan con los Manuales de Política y Procedimientos. Lo cual conlleva a enfatizar en la necesidad de un mayor control al personal que labora en las Dependencias ya mencionado.

Pregunta 4.

¿Existe retraso en la ejecución de las tareas porque desconoce de los procesos a realizar?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

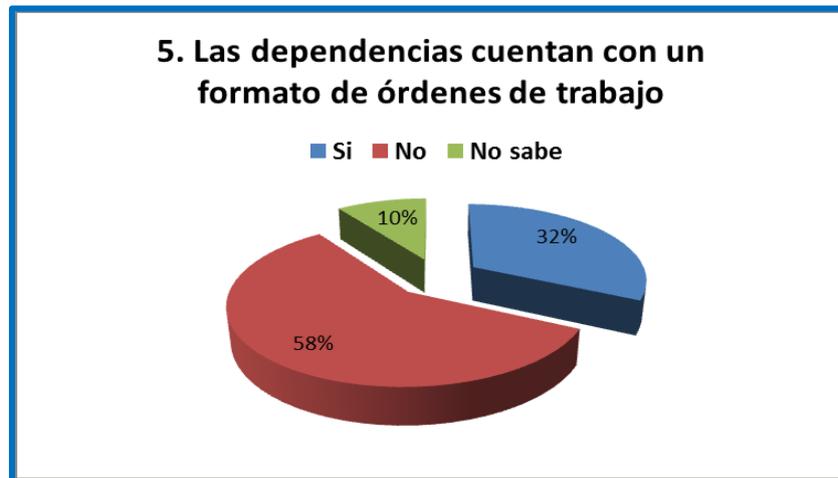
Gráfico 14. Desconocimiento de los procesos a realizar

Análisis: En el resultado obtenido nos indica que 49% rara vez tienen retraso en la ejecución de tareas por desconocimiento de los procesos a realizar, 37% tiene el conocimiento necesario para ejecutar las tareas y entregar en el tiempo establecido, el 11% manifiesta que casi siempre existe retraso en las tareas porque desconoce de los procesos a seguir para ejecutar las tareas, al igual 3% porcentaje indica que siempre hay retraso en las tareas por desconocimiento de los procesos.

Conclusión: Se puede indicar el desconocimiento de los procesos a realizar influye mucho en el Personal que labora en las Dependencias al momento de ejecutar las tareas, generando muchas veces retraso en las tareas, se debe tener en cuenta las observaciones y sus falencias con el propósito de corregir con el objetivo que brinde un trabajo de calidad.

Pregunta 5.

¿Las dependencias cuentan con un formato de órdenes de trabajo?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Gráfico 15. Utilidad de contar con un formato de orden de trabajo

Análisis: La parte gráfica nos dice que 58% de los encuestados indican que las Dependencias no cuentan con un formato de órdenes de trabajo, el 32% indica que Si cuentan con el formato de órdenes de trabajo, permitiéndoles llevar un control específico, y el 10% no tienen el conocimiento si las Dependencias cuentan o no con el formato.

Conclusión: Se puede indicar que en la actualidad los Dependencias mencionados, no cuentan con el formato de órdenes de trabajo permitiendo que el trabajador no tenga evidencia todas las tareas que debe ejecutar en el plazo establecido.

Pregunta 6.

¿Existe un formato donde usted pueda notificar o informar sobre las tareas realizadas al terminar el día?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

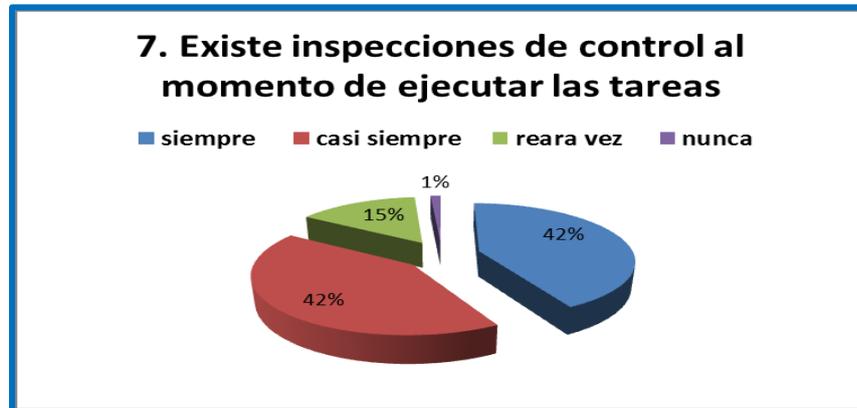
**Gráfico 16. Existencia de un formato de notificación
Sobre las tareas realizadas al término del día**

Análisis: El 75% de los encuestados manifiestan no contar con un formato donde cada trabajador pueda notificar o informar las tareas y actividades ejecutadas al término del día, el 19%, indica no saber si las Dependencias cuentan con el formato, un 6% expresa que si cuentan con el formato donde pueden evidenciar los trabajadores las tareas realizadas al término del día.

Conclusión: un porcentaje mayoritario indica que no existe un formato donde se pueda notificar o informar sobre las tareas realizadas al término del día, lo cual se puede manifestar que no hay una evidencia física documentada de las labores realizadas durante el día.

Pregunta 7.

¿Existe inspecciones de control al momento de ejecutar las tareas?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

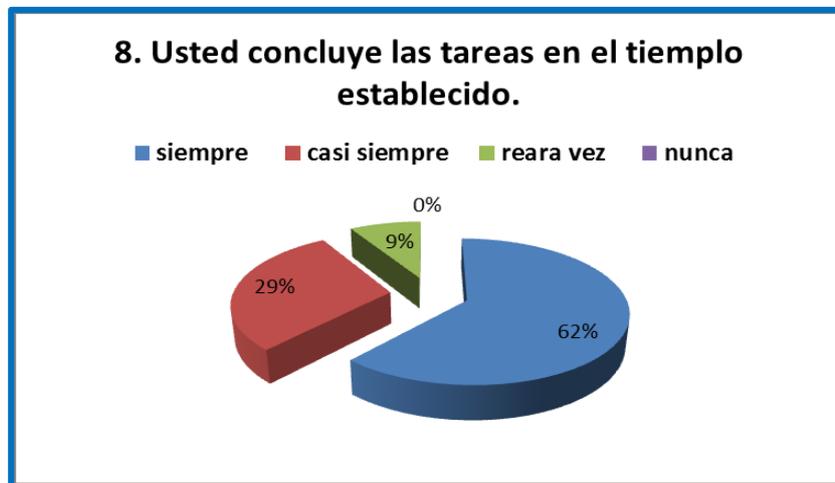
Grafico 17. Control de tareas

Análisis: De acuerdo a la opinión del Personal se puede observar que hay una aceptación del 42% consideran entre Siempre y Casi siempre realizan inspecciones de control al momento de ejecutar las tareas, el 15% y el 1% consideran que Rara vez y nunca realizan inspecciones de control.

Conclusión: El impacto positivo que se tiene en mayor porcentaje 42% indica que la labor de control que se realiza al momento de ejecutar las tareas. Esto indica que hay un compromiso por parte de los Directivos a que se realicen los subordinados las tareas y actividades con responsabilidad. Solo un porcentaje mínimo consideran que rara vez o nunca hay un control al momento de ejecutar las tareas. Indicando que puede existir falencias al momento de ejecutar las tareas.

Pregunta 8.

¿Usted concluye las tareas en el tiempo establecido?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Gráfico 18. Conclusión de tareas en el tiempo establecido

Análisis: Podemos expresar en este gráfico el 62% de los encuestados opinan que concluyen las tareas en el tiempo establecido, demostrando responsabilidad e interés por parte del personal que labora en las Dependencias, el 29% demuestra que casi siempre concluyen las tareas, esto indica que es un porcentaje bueno, el 9% manifiesta que rara vez culmina sus tareas en el tiempo establecido.

Conclusión: Con el resultado obtenido se puede observar un porcentaje mayoritario esto significa que el Personal está comprometido a entregar las tareas en el tiempo establecido, teniendo en cuenta la debida responsabilidad al ejecutar las tareas. Un porcentaje mínimo indica que rara vez termina las tareas en el tiempo previsto, esto significa que existen falencias en ciertos trabajadores.

Pregunta 9.

¿Se realizan reuniones laborales con frecuencia?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Gráfico 19. Realización de reuniones laborales

Análisis: La parte grafica nos dice que 46% y el 15% de los encuestados indican que el personal que laboran en las dependencias mencionadas, siempre y casi siempre realiza reuniones laborales, el 37% indica que rara vez se lleva a cabo reuniones laborales, un porcentaje mínimo del 2% manifiesta no haber asistido alguna vez a reuniones laborales.

Conclusión: Se puede indicar que en la actualidad las Dependencias mencionadas si se lleva a cabo reuniones laborales, en un porcentaje minoritario no existe una difusión acertada de las reuniones laborales que se llevan a cabo, no todos los trabajadores conocen o son informados cuando se lleva a cabo las reuniones laborales.

Pregunta 10.

¿Usted ha sido capacitado permanentemente?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Gráfico 20. Capacitación a los trabajadores

Análisis: según la encuesta realizada indica que el 52% de los encuestados manifiestan no haber recibido algún tipo de capacitación laboral, indicando que no tiene el conocimiento necesario sobre las evoluciones de los procesos el 27% ha recibido rara vez capacitación, un porcentaje mínimo de 19% ha recibido capacitación laboral, el 2% nunca ha sido capacitado.

Conclusión: un porcentaje mayoritario indica que en la actualidad el personal que labora en las Dependencias mencionadas, no han recibido capacitación necesaria, indicando que los trabajadores viven aún en una cultura no modernizada en cuanto a sus funciones en sus áreas de trabajo. Conllevando a que no tengan conocimiento o no existe una difusión acertada de los Manuales y Políticas de Procedimientos e indicar a la Institución por lo que se debe involucrar a todos los Personal a influir o inducir sus conocimientos sobre los Manuales y Políticas de Procedimientos.

Pregunta 11.

¿Cuál es el nivel de comunicación que existe con las dependencias relacionadas con su área de trabajo?



Fuente: Flor Ochoa y Héctor Alvarado; Estudio de la incidencia en el retraso de la ejecución de tareas en las dependencias de: Dirección de Obras Públicas y Dirección de Servicios Públicos e Higiene del GAD; Tesis de Ingeniero en mención de sistemas computacionales; Universidad Estatal de Milagro, Noviembre 2013.

Grafico 21. Nivel de comunicación entre Dependencias Relacionadas con las áreas de trabajo

Análisis: Basado en las opiniones de los encuestados el 55% del Personal que labora en las Dependencias, dicen tener un nivel de comunicación Media, lo cual significa falencia en las relaciones laborales con otras áreas, el 30% de los encuestados indican tener una comunicación Baja con las Dependencias relacionadas con la área de trabajo. Un porcentaje mínimo de 9% dice tener una comunicación muy satisfactoria, se puede decir que existe muy buena relación laboral, un 6% indica no tener ningún tipo de comunicación con el resto de Dependencias relacionadas con su área de trabajo.

Conclusión: Se puede manifestar que en la actualidad las Dependencias mencionadas, tienen falencias en las comunicaciones con otras áreas de trabajo, provocando que no haya buena coordinación entre las dependencias relacionadas con las áreas de trabajo al momento de ejecutar las tareas y actividades. Esto conlleva a que no brinden las obras y servicios adecuados a los usuarios.

4.3 RESULTADOS

Los resultados nos permitieron conocer que los encuestados por parte de los Trabajadores, tienen por insuficiente calidad en las Direcciones de: OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE sobre las Infraestructuras, servicios, los Recursos Tecnológicos, la Información Direccional que brinda para la ejecución de los trabajos y por otra parte la importancia en la aplicación de los Manuales de Procesos y Manuales de Políticas y Procedimientos, sin embargo no cuentan con los Manuales documentados. Por esta razón se ha venido ocasionando muchas falencias en los trabajadores al momento de realizar las actividades y tareas por que no cuentan registrados los procesos a utilizar, por ello se considera necesario la aplicación de este tipo de herramientas. En lo relacionado a estas encuestas realizadas indicaron que intervienen las Dependencias: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

Los encuestados indicaron que los Manuales de Procesos y Manual de Políticas y Procedimientos sería un instrumento elemental y eficaz en el desarrollo de las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE un objeto de estudio, es importante mencionar que a través de estas herramientas estas áreas podrán optimizar sus acciones y alcanzar una alta operatividad. En relación a las reuniones de trabajo, los encuestados indicaron que esta ayuda a la mejora continua, puesto que es donde se exponen las distintas necesidades de cada Dirección y de esta manera poder suplir muchas equivocaciones. Los encuestados indicaron que la revisión de cada pregunta, es una causa por las cuales existe problemas en los Departamentos mencionados, por ello se considera altamente viable que se implemente los Manuales de Procesos y Manuales de Políticas y Procedimientos, debidamente Documentados.

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

La propuesta se desarrollará en base al análisis de resultados obtenidos de las encuestas realizadas al Personal que laboran en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

- ✓ Con los resultados de las encuestas realizadas al Personal que laboran en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, puesto que mayoritariamente responden, que en su práctica diaria de trabajo no cuentan con un Manual de Procedimientos para la realización de todas las tareas y actividades; se considera necesario simplificar determinadas actividades de los procesos actuales con el fin de mejorar la ejecución de las tareas, en menor tiempo.

- ✓ En cuanto a las funciones y procedimientos que realiza el Personal, hay un porcentaje mayor que tienen poco conocimiento al momento de realizar sus actividades relacionados con su área de trabajo esto se debe a que no hay un registro de los procesos que se van a realizar dentro de las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE.

- ✓ En cuanto a las actividades que realiza el Personal, hay un porcentaje que lleva a cabo otras actividades que no son las que le competen, mientras que una minoría ni siquiera sabe cuáles son las actividades que le corresponden, esto corresponde a que no hay un correcto control de dichas tareas y actividades que se realizan dentro de las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE.

- ✓ En cuanto al resultado de las encuestas realizadas al Personal que labora en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE se lo halló un porcentaje mayoritario en cuanto al nivel de comunicación que existe con las Dependencias relacionadas con otras áreas de trabajo, un nivel mediano, lo significa que hay una buena comunicación, esto se debe a que no hay una correcta capacitación o información a trabajar en colectividad, lo cual conlleva a proponer a quienes laboran en tales direcciones, que ofrezcan una capacitación de calidad para socializar dicha información para la ejecución de las actividades y tareas.

CAPITULO V PROPUESTA

5.1 TEMA

“Creación e implementación de los Manuales de Proceso y Manual de Política y procedimientos, para las Dependencias: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICA Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR”.

5.2 JUSTIFICACIÓN

La historia de los manuales de procesos tiene sus inicios primero como intentos formales o publicaciones, luego es ya considerado, como un instrumento técnico, todo esto surge alrededor del siglo XIX.

Los primeros surgieron a mediados del siglo XIX. Afirman que “Los manuales como instrumento administrativo datan de la Segunda Guerra Mundial, en la cual sirvieron para capacitar al personal cuando estaba al frente de batalla”.

“El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.”

Se puede decir que el uso de los manuales de procesos es el mejoramiento continuo en la mayor parte de las instituciones sean estas públicas o privadas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar ha decidido entrar en un proceso de desarrollo organizacional de manera decidida y emprendedora, con el objetivo de responder de manera técnica - científica a todos los requerimientos, y en las exigencias de la comunidad en general; para ello ha resuelto utilizar como proceso estratégico y de planeación las Obras y Servicios que ofrecen las área de Obras Publicas y Servicios e Higiene.

Donde el análisis de esas funciones siempre implica tratar también con la comunicación. La ejecución de los manuales de procesos se completa cuando el receptor comprende el concepto de los procesos y proporciona a algunas respuestas de que las ideas fueron bien entendidas. En la práctica el proceso descrito no resulta tan simple como parece.

El uso de las herramientas estratégicas para el Desarrollo Organizacional tales como: la Cadena de valor, el enfoque de proceso a través del mapeo, la descripción, caracterización y jerarquización permiten a los encargados del cambio autoevaluar de manera crítica las labores que se realizan en la Dirección de Obras Públicas.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Se ha destacado continuamente, la importancia de Manuales de Procedimientos, en las diferentes áreas de las instituciones de hoy. Son estos manuales los que permiten dirigir los esfuerzos del personal a la obtención de las metas de cada una de las organizaciones, porque permite la orientación paso a paso el qué y cómo se ejecutan las tareas y actividades.

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, claro y conciso que permita hacer efectiva su aplicación en las tareas y funciones que lleva acabo el trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante el crecimiento de necesidades de la población, de acuerdo con las políticas que emita el Municipio del Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas.

Los manuales de funciones y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Para dar seguimientos al cumplimiento de la metodología de trabajo impuesta en los manuales de procesos se siguen diferentes técnicas, dependiendo de las políticas y normas que estén establecidas dentro de la Constitución vigente o de las dependencias, siguiendo las normas de calidad establecidas etc.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Creación y documentación de los manuales de Funciones y Procedimiento a realizarse en los departamentos: DIRECCIÓN DE OBRAS PUBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, que tiene como propósito optimizar las gestiones internas, y alcanzar las metas establecidas y eliminar cualquier inconveniente suscitado, y así fortalecer la eficiencia del talento humano.

5.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer la misión y la visión de los departamentos como parte fundamental y prioritaria para las direcciones.
- ✓ Determinar las actividades que pertenezcan a cada cargo, para establecer la forma correcta en la que deben efectuarse y seguir el estándar programado.
- ✓ Analizar y agilizar los procesos. Reduciendo tiempo en las tareas asignadas.
- ✓ Realizar los manuales de procesos y procedimientos para las direcciones de Obras Publicas y Servicios e Higiene del GAD del Cantón Simón bolívar.

5.5 UBICACIÓN

El Cantón Simón Bolívar, está ubicado en la Provincia del Guayas en el margen Oriental, al norte del Cantón Naranjito y al Este del Cantón Milagro, tiene una extensión aproximada de 29.273,30 Ha., distribuido en sus dos parroquias: Parroquia Urbana Simón Bolívar 13.233,70 Ha. y Parroquia Rural Lorenzo de Garaicoa 16.039,60 Ha. siendo la extensión de la cabecera cantonal 436,46 Ha.

El cantón Simón Bolívar, se encuentra ubicado hacia el Nor-Este de la Provincia del Guayas, su clima es tropical y fresco, con marcada diferencia entre el invierno y verano.

Grafico 22. Observamos donde se encuentra ubicado el CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

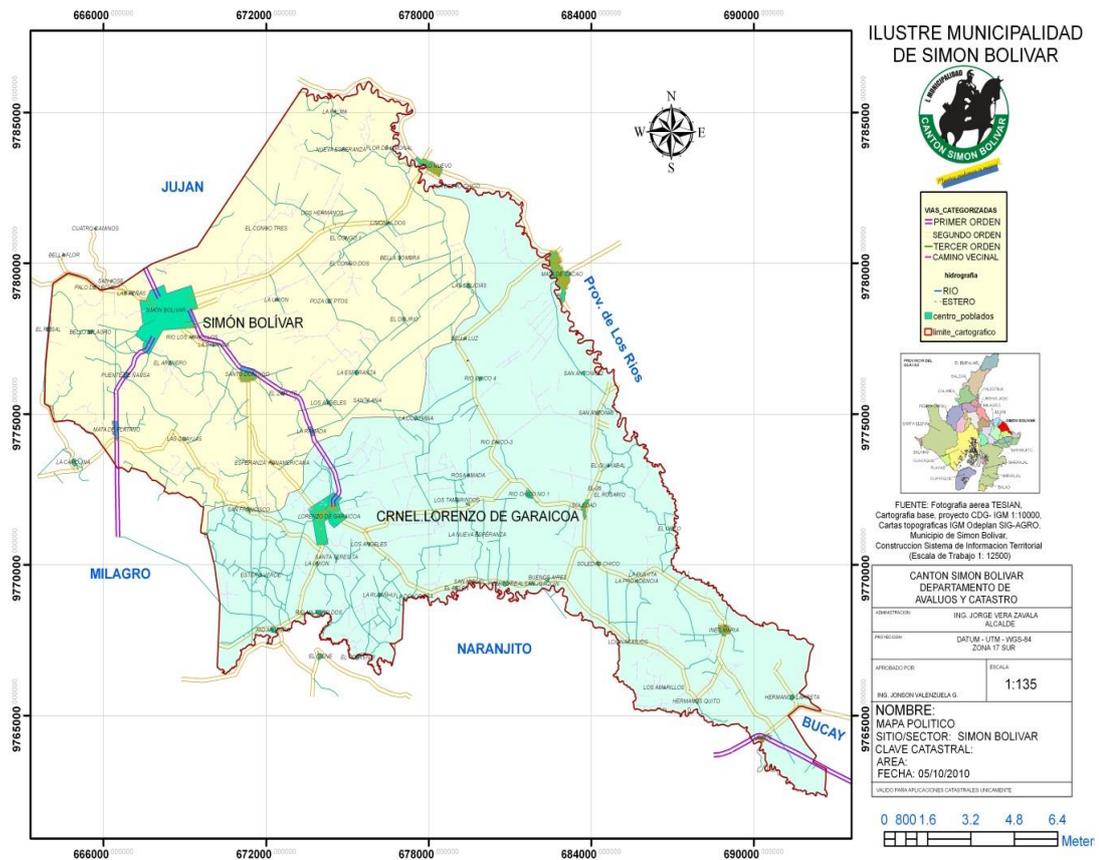


Grafico 22. Ubicación Geografía del Cantón Simón Bolívar

La investigación se llevara a cabo en el Municipio del G.A.D. del Cantón Simón Bolívar en las direcciones de Obras Publicas y Servicios e Higiene las cuales se dedican a prestar servicios a la comunidad del Cantón antes mencionado.

Gráfico 23. Observamos donde se encuentra ubicado el MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

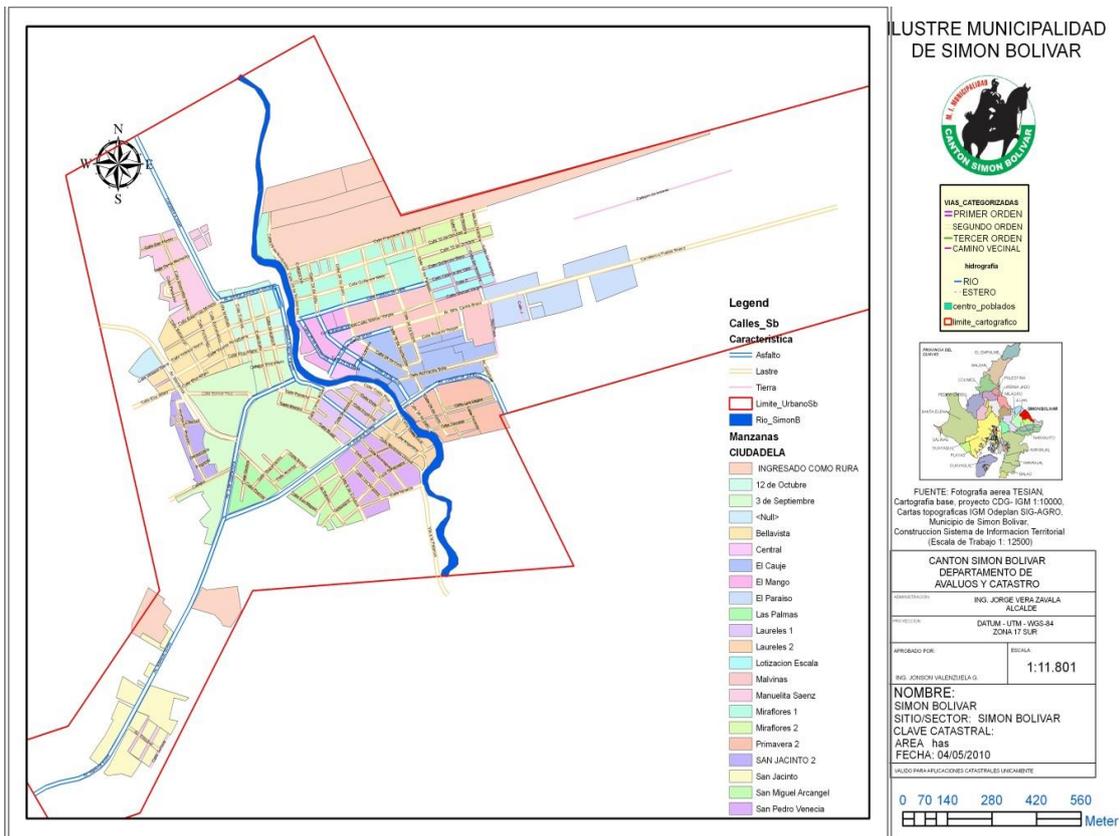


Gráfico 23. Ubicación Geográfica del Municipio del Cantón Simón Bolívar

5.6 FACTIBILIDAD

5.6.1 Factibilidad Administrativa

Las direcciones de Obras Publicas y Servicios e Higiene han brindado cordialmente toda la información necesaria en relación a las actividades que llevan a cabo y que ha permitido la estructuración y elaboración de los procesos los cuales ayudaran al mejor desenvolvimiento en el área de trabajo haciendo así más eficaz y eficiente al momento de realizar las actividades asignadas.

5.6.2 Factibilidad Legal

Esta creación de los Manuales de Procesos y Manuales de política y Procedimientos organizacional que asume el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, a su vez se encuentra de acuerdo a las disposiciones legales que actualmente expide la CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, conjuntamente con el CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD), adaptándose a la LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACIÓN de las cuales se hace referencia.

5.6.3 Factibilidad Presupuestaria

El planteamiento es factible presupuestariamente, teniendo en cuenta que los objetivos trazados están plasmados en un cronograma de actividades, a cuyas tareas corresponden gastos financieros que están distribuidos en el ítem **5.7.2. Recursos, Análisis Financiero**, gastos que serán de responsabilidad para los autores del proyecto de grado.

5.6.4 Factibilidad Técnica

Las direcciones de Obras Publicas y Servicios e Higiene se encuentran equipados con el material técnico necesario para cumplir con todas las tareas que se le asignen para que sean ejecutadas de una forma correcta y adecuadas en cada uno de los departamentos, áreas en las que se aplicaran los manuales de función y procedimiento, los cuales están detallados de la manera más explícita y de fácil comprensión para los usuarios.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

“CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICA Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE DEL GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.” que mejorara el desempeño y ayudara a administrar mejor el tiempo sabiendo las funciones que debe realizar, la cual se ejecuta con la venia del Municipio iniciando cuando ellos lo autoricen.

➤ PLAN DE EJECUCIÓN

Está estructurado en cinco etapas Levantamiento de Información, Análisis, Diseño, Desarrollo y Entrega.

1.- Levantamiento de información

La recolección de información que se llevara a cabo en el GAD DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR EN LAS DIRECCIONES DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE para lo cual se debe realizar un cronograma de visitas al municipio el mismo que debe ser realizado con los estudiantes en el cual se determinara un horario de visitas. El levantamiento de información está dividido en tres pasos que son, Entrevistas, Encuestas y Observar actividades.

- **Las entrevistas** van dirigidas al Director de Obras Publicas y al Director de Servicios e Higiene en las cuales se harán preguntas concretas acerca de la funcionabilidad del departamento, el manejo del personal, las ventajas que tienen, las desventajas, las relaciones internas del departamento y externas con otras Direcciones de Cantón.
- **Las encuestas** serán dirigidas al personal que labora en las Direcciones tanto personal administrativo como personal operativo, las preguntas realizadas en las encuestas serán de opción múltiple dando diferentes opciones a las

personas que las van a responder, con las encuestas trataremos de encontrar las debilidades del departamento y darle solución con la propuesta realizada.

- **Observación** de actividades las cuales se realizaran en donde se ejecutan los procedimientos sin afectar las labores diarias, se deberá recopilar la mayor información posible que ayude al desarrollo de la propuesta.

2.- Análisis

Después de la recolección de información se comenzara a analizar las respuestas entregadas de la entrevista que se comparada con los apuntes de la observación de los procedimientos que se realizó en cada uno de los departamentos corroborando así la información, recopilando la información necesaria para nuestra investigación, en las encuestas se tabulara la información brindada por los empleados y acercaron más a las necesidades del Municipio.

3.- Diseño

Se elaborara el formato con el cual se presentara, estableciendo una estructura que nos facilite la edición de los manuales de procesos y se diseñó las plantillas para los manuales de procedimientos.

4.- Desarrollo

En el desarrollo de los manuales de Procesos y Procedimientos se llevaran a cabo organizando las actividades que se realizan, agrupándolas de acuerdo al departamento que pertenece, estableciendo un orden y una jerarquía para su ejecución.

5.- Entrega

Una vez finalizada la propuesta se coordinara con la UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA (UNACCI) para la entrega de los manuales.

5.7.1 Actividades

Las actividades para la elaboración de los manuales serán definidas en relación a las tres etapas fundamentales para el desarrollo:

Levantamiento de información

- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas
- ✓ Observación de actividades

Análisis

- ✓ Recopilación de la información
- ✓ Interpretación de los resultados
- ✓ Definir los requerimientos de la propuesta

Diseño.

- ✓ Elaboración de formato de entrega
- ✓ Elaboración de estructura
- ✓ Elaboración de plantillas

Desarrollo.

- ✓ Desarrollo de los modelos de procesos.
- ✓ Verificación de errores.
- ✓ Corrección de los detalles.
- ✓ Revisión final.

Entrega

- ✓ Coordinación con la Unidad Académica.
- ✓ Entrega en el municipio.

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

Cuadro 8. Observaremos los recursos invertidos en este proyecto.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO/U	TOTAL
1	Equipo de Computo	700.00	700.00
7	Internet(meses)		180.00
10	Resmas de Papel formato A4	4,85	48.50
7	Suministro de oficina	15	105.00
1	Unidades de almacenamiento (Pen drive)	14	28.00
7	Impresiones a Negro	0,20	150.00
7	Impresiones a Color	0.50	80.00
7	Movilización		300.00
TOTAL			1558.00

Cuadro 8. Fuente: Recursos Invertidos

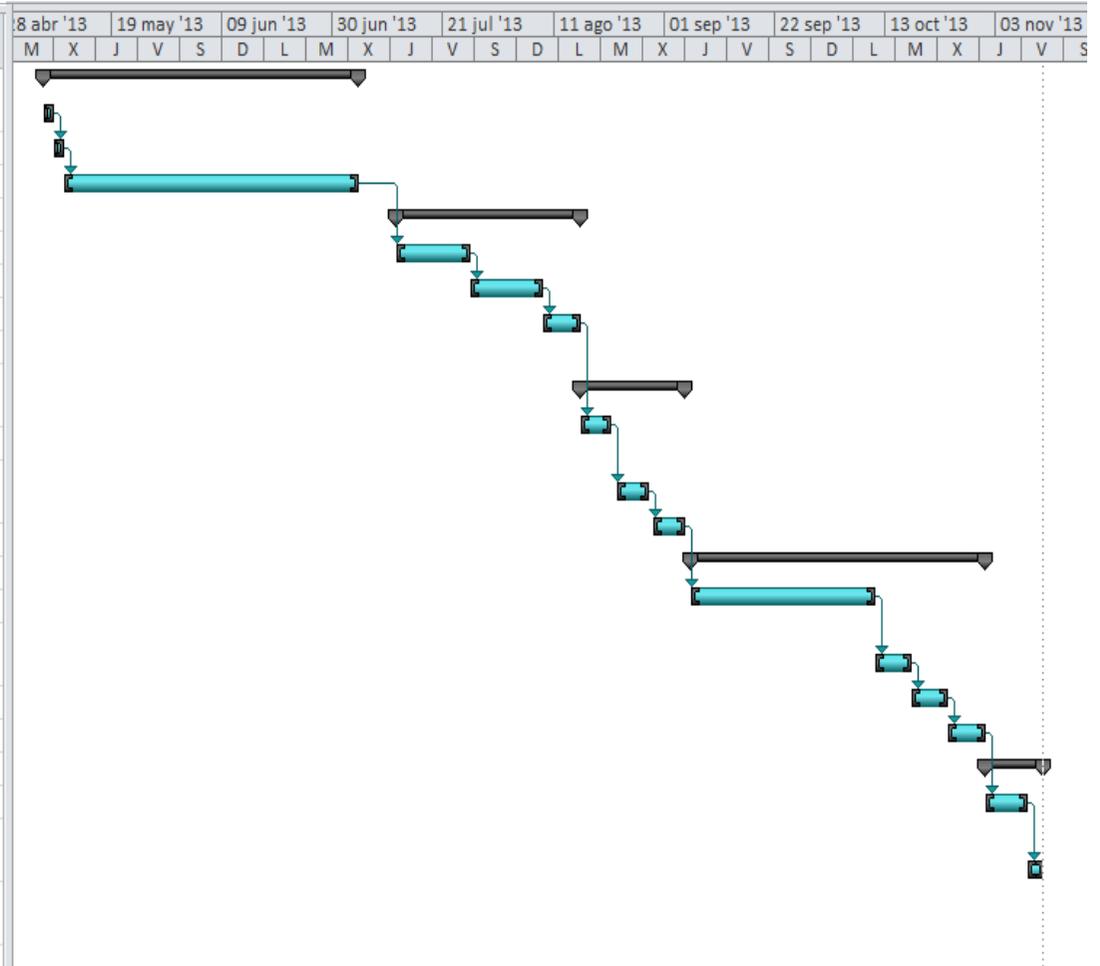
5.7.3 Impacto

Con la implementación de los Manuales de Procesos y Manuales de Política y Procedimiento tiene un impacto alto, porque el hecho de que las Dependencias de: DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE, cuente con los Manuales mejorara positivamente la organización, las actividades se podrán desarrollar de manera adecuada provocando mayor rendimiento individual y colectivo, en un espacio de armonía que acceda que los empleados vean a la Institución como una oportunidad para desarrollarse.

La creación o documentación de los Manuales de Procesos y Procedimientos serán de gran beneficio directamente para el GAD del Cantón Simón Bolívar, ya que está involucrado el talento humano y los ayuda a desenvolverse siguiendo los lineamientos y normas establecidas por el ejecutivo. Estos manuales serán de gran ayuda para las nuevas autoridades ya que contara con el apoyo de los procesos que deben ejecutarse en su área de trabajo.

5.7.4 Cronograma

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Documentacion de manuales de procesos y procedimientos	136 días	lun 06/05/13	lun 11/11/13
2	Levantamiento de informacion	44 días	lun 06/05/13	jue 04/07/13
3	entrevista	2 días	lun 06/05/13	mar 07/05/13
4	encuesta	2 días	mié 08/05/13	jue 09/05/13
5	observacion de actividades	40 días	vie 10/05/13	jue 04/07/13
6	 analisis	 25 días	 vie 12/07/13	 jue 15/08/13
7	recopilacion de informacion	10 días	vie 12/07/13	jue 25/07/13
8	interpretacion de los resultados	10 días	vie 26/07/13	jue 08/08/13
9	definir los requerimientos de la propuesta	5 días	vie 09/08/13	jue 15/08/13
10	 diseño	 14 días	 vie 16/08/13	 mié 04/09/13
11	elaboracion de formato de manuales	4 días	vie 16/08/13	mié 21/08/13
12	elaboracion de estructura	4 días	vie 23/08/13	mié 28/08/13
13	elaboracion de plantillas	4 días	vie 30/08/13	mié 04/09/13
14	 desarrollo	 40 días	 vie 06/09/13	 jue 31/10/13
15	desarrollo de los manuales de procesos y procedimientos	25 días	vie 06/09/13	jue 10/10/13
16	verificacion de errores	5 días	vie 11/10/13	jue 17/10/13
17	correccion de los detalles	5 días	vie 18/10/13	jue 24/10/13
18	revison final	5 días	vie 25/10/13	jue 31/10/13
19	 entrega	 7 días	 vie 01/11/13	 lun 11/11/13
20	coordinación con la unidad academica	6 días	vie 01/11/13	vie 08/11/13
21	entrega de los manuales en el municipio	1 día	vie 08/11/13	lun 11/11/13



5.7.5 Lineamiento para Evaluar la Propuesta

En primer lugar se deben cumplir los objetivos ya que si no se los toma en cuenta el municipio seguirá, y no se podrá evaluar la eficiencia, de la dependencia Realizando un análisis entorno del departamento y de los empleados, se podrá comprobar el nivel de competitividad actual y podrá comprobarlo con el análisis realizado en primera instancia. Revisando las tareas asignadas al departamento, revisando que se cumplan en el tiempo establecido, siguiendo las actividades y con las normas especificadas en los manuales de procesos y procedimiento

CONCLUSIONES

En el diagnóstico del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar, en las direcciones de Obras Públicas y Servicios Públicos e Higiene no existen registros documentados de los procesos que se realizan en las dependencias por lo que no son bien administrados los recursos tanto humano como material.

Cabe recalcar que en la Direcciones de Obras Públicas y Servicios Públicos e Higiene relacionadas se ejecutan tareas y actividades que muchas veces pueden ser duplicadas o repetitivas lo cual genera pérdida de tiempo y recursos afectando a las actividades que dependen de ese procedimiento.

Se ha realizado un análisis de todas las actividades que están involucradas en la DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS E HIGIENE y se las ha organizado utilizando mapeo de procesos separando los Procesos Estratégicos O Gobernantes, Procesos Agregadores De Valor, Procesos Habilitantes Apoyo, Procesos Habilitantes De Asesoría. El objetivo de esta investigación, es tratar de documentar todos los procesos Agregadores de valor, y que de constancia de las actividades que se desarrollan en las dependencias antes mencionadas.

RECOMENDACIONES

Una vez definido los manuales de Procesos y Procedimientos se recomienda se de apertura y sean aplicados, estos contribuirá al evitar la duplicidad de actividades y evitar omisión de tareas, optimizar de recursos, y hacer más efectivo la gestión de sus procesos.

Para la tener mayor eficacia en la aplicación de los manuales de Procesos y Procedimientos las actividades a ejecutarse deben ser supervisadas, para comprobar que se ejecuten en el tiempo establecido, de lo contrario perdería importancia y no será de utilidad los manuales entregados.

Se debe convocar a reuniones con el personal que labora en las direcciones de Obres Publicas y Servicios Públicos e Higiene para comunicarles, capacitar sobre la correcta aplicación de los manuales.

Se recomienda constante supervisión en los primeros meses de las actividades en las que se desenvuelven los empleados verificando que el servicio ofrecido sea más eficiente al momento de realizarlos.

BIBLIOGRAFÍA

- CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN "COOTAD".* (s.f.). Obtenido de http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.* (s.f.). Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.
- CONVENIO ENTRE UNEMI - GAD DE SIMÓN BOLÍVAR.* (s.f.). Obtenido de <http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/Descargas/conveniosimonbolivar.pdf>.
- HISTORIAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.* (s.f.). Obtenido de <http://gobiernosimonbolivar.gob.ec/index.php/nuestro-canton/historia>.
- INVESTIGACIÓN.* (s.f.). Obtenido de www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r34632.DOC.
- LA ORGANIZACIÓN .* (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/lasorganizacionesinteligentes/ventajas-y-desventajas>.
- LEY ORGANICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL.* (s.f.). Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.puyo.gob.ec%2F2013%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D3%26Itemid%3D138&ei=JV7ZUrf8DtWzsQTlxIG4BA&usg=AFQjCNGz-C83Raw.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y SUS VENTAJAS.* (s.f.). Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>.
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SUS VENTAJAS .* (s.f.). Obtenido de http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88.
- MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.* (s.f.). Obtenido de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>.
- MISIÓN Y VISIÓN.* (s.f.). Obtenido de <http://gobiernosimonbolivar.gob.ec/index.php/mi-municipio/mision-y-vision>.
- MUNICIPIO DE LOJA.* (s.f.). Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/files/docman/org%C3%A1nico%20funcional-estructuralfinal.pdf>.
- MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO.* (s.f.). Obtenido de <http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/index.php/la-empresa>.

TIPOS DE MANUALES. (s.f.). Obtenido de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>.

UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN (PERÚ) . (s.f.). Obtenido de [http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN_10045_MOF_\(Manual_de_Organizaci%C3%B3n_y_Funciones\)_2011.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN_10045_MOF_(Manual_de_Organizaci%C3%B3n_y_Funciones)_2011.pdf).

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO (PERÚ) . (s.f.). Obtenido de <http://icepu.unac.edu.pe/CIUNAC/Features.html>.

ZARATIEGUI, J. R. (1999). *La gestión por procesos*. Obtenido de *La gestión por procesos*: <http://www.delfos.co.cu/boletines/bsa/PDF/GBP1.pdf>

Zúñiga, C. R. (15 de 09 de 2012). *Gestión por procesos iaen historia*. Obtenido de *Gestión por procesos iaen historia*: www.slideshare.net/CarlosZuniga/gestin-por-procesos-iaen-historia