



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
SISTEMAS COMPUTACIONALES**

TÍTULO DEL PROYECTO

**ESTUDIO DE LOS PROCESOS FINANCIEROS Y SU INFLUENCIA EN LA DEMORA DE LA
REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO "GAD" DE SIMÓN BOLÍVAR**

AUTORES:

GAITE JURADO KATHIUSCA DEL ROCIO

ROSALES AVELINO SHIRLEY YANINA

Milagro, Enero del 2014

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado con el título “Estudio de los procesos financieros y su influencia en la demora de la realización de las actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar”, presentado por las señoritas Kathiusca del Roció Gaité Jurado y Shirley Yanina Rosales Avelino, para optar por el título de: Ingeniero en Sistemas Computacionales. Y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 23 de Enero del 2014

TUTOR:

Ing. Johnny Lopez
C.I. 0906022033

DECLARACIÓN JURADA DE LOS AUTORES

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 Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 23 de Enero del 2014

Kathiusca del Roció Gaité Jurado
0928368570

Shirley Yanina Rosales Avelino
0928434489



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de: INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA.....	[]
DEFENSA ORAL.....	[]
TOTAL.....	[]
EQUIVALENTE.....	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres y a mis maestros.

A Dios porque ha estado conmigo en los buenos y malos momentos alentándome, ayudándome y guiando por el buen camino, dándome fortaleza para continuar antes las adversidades de la vida.

A mis padres quienes a lo largo de mi carrera han sabido darme su apoyo en todo momento, depositando su confianza en cada adversidad y reto que se me presentaba sin dudar en mi capacidad intelectual y en mis conocimientos.

Por último mis maestros porque a lo largo de mi carrera han sabido enseñarme, corregirme y prepararme para los retos que se me presenten en el ámbito profesional y laboral, porque nunca desmayaron ni se rindieron en su intento de enseñarme.

Kathiusca Gaité Jurado

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerle a Dios por haberme ayudado y dado sabiduría en todas y cada una de las decisiones que eh tomado, por haberme guiado por el buen camino.

A mis maestros por darnos día a día su sabiduría, inteligencia e impartir sus conocimientos conmigo y mis compañeros, que con mucho amor y cariño nos supieron enseñar y corregir.

A mi tutor de Tesis el Ing. Jhonny Lopez, que a lo largo de este tiempo me ha sabido orientar con sus conocimientos y capacidad en el desarrollo de la tesis.

A mi madre Adriana Jurado y mi padre José Gaité, que han sido el pilar fundamental de mis estudios que con su apoyo incondicional y su confianza, eh logrado salir adelante, inculcándome cada día valores y responsabilidades para lograr así una persona de bien, a mis hermanos Eddie y Darlin, y mi hermana Evelyn que también han sabido apoyarme y darme fuerza.

A mis amistades que han estado ahí en los buenos y malos momentos en mi etapa estudiantil, personas que han marcado mi vida, amistades que nunca olvidare ya que son parte de mi familia.

Por último al personal de los diferentes departamentos del Municipio de Simón Bolívar, por su apoyo y colaboración recibido en nuestra etapa de investigación.

Kathiusca Gaité Jurado

DEDICATORIA

En primer lugar dedico este trabajo a Dios, porque me ha sabido guiar por el buen camino, a mi madre Mónica Avelino, a mi padre Edison Rosales y a mi hermano Darío Rosales Avelino, por ser siempre un apoyo incondicional en todo este tiempo, ya que me dieron una buena educación para desarrollarme con buenos valores.

A mis dos abuelitas Vicenta Carriel Jiménez y Rigoberta Domínguez Pauja, que aunque ya no están conmigo físicamente, lo están espiritualmente.

A mi sobrino hermoso Néstor Rosales, que aunque está lejos, siempre siento que está aquí conmigo.

Y a todas las personas que me han apoyado en toda esta etapa de mi vida. Los quiero mucho.

Shirley Yanina Rosales Avelino

AGRADECIMIENTO

Comienzo primero agradeciendo a Dios, por darme la fuerza necesaria y por guiar mi camino.

A mis padres y hermano, que sin su ayuda no podría terminar esta etapa de mi vida.

A la Universidad Estatal de Milagro, quien me abrió las puertas y así pude aprender muchas cosas.

A mis profesores que me han enseñado muchas cosas, y de cada una de ellas he aprendido algo nuevo.

A los Directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, ya que nos facilitaron toda la información necesaria para realizar este trabajo.

Y a todos mis amigos, amigas, y mis familiares que siempre estuvieron conmigo y me apoyaron en todo.

Shirley Yanina Rosales Avelino

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado "Estudio de los procesos financieros y su influencia en la demora de la realización de las actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar" el mismo que corresponde a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Milagro, Enero del 2014

Kathiusca del Rocío Gaité Jurado
C.I. 0928368570

Shirley Yanina Rosales Avelino
C.I. 0928434489

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales	9
2.1.3 Fundamentación	12
2.2 MARCO LEGAL	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
2.4.1 Hipótesis General.....	34
2.4.2 Hipótesis Particulares	34
2.4.3 Declaración de Variables	35
2.4.4 Operacionalización de las Variables	35

CAPÍTULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	37
3.2.1 Características de la población.....	37
3.2.2 Delimitación de la Población	37
3.2.3 Tipo de muestra.....	38
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	38
3.2.5 Proceso de Selección de Muestra	38
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	38
3.3.1 Métodos teóricos	38
3.3.2 Métodos Empíricos.....	39
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	39
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	40
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	41
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS.....	52
4.3 RESULTADOS.....	54
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	56
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
5.1 TEMA	58
5.2 FUNDAMENTACIÓN.....	58

5.3 JUSTIFICACIÓN	60
5.4 OBJETIVOS	61
5.5 UBICACIÓN	61
5.6 FACTIBILIDAD	65
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	65
5.7.1 Actividades.....	66
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	67
5.7.3 Impacto.....	68
5.7.4 Cronograma	69
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	70
CONCLUSIÓN.....	71
RECOMENDACIÓN.....	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS.....	76
ANEXO 1: MATRIZ DE PROBLEMAS.....	77
ANEXO 2: FORMATO DE ENCUESTA.....	78
ANEXO 3: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS FINANCIERO	
ANEXO 4: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONES PÚBLICAS	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Declaración de Variables.....	35
Cuadro 2. Operacionalización de Variables	35
Cuadro 3. Existencia Manual.....	42
Cuadro 4. Capacitación.....	43
Cuadro 5. Conocimiento de pasos de tareas	44
Cuadro 6. Documentación de procedimientos.....	45
Cuadro 7. Control	46
Cuadro 8. Información Precisa	47
Cuadro 9. Orden de Trabajo.....	48
Cuadro 10. Actividades	49
Cuadro 11. Actividades Asignadas.....	50
Cuadro 12. Creación de manual de procedimientos	51
Cuadro 13. Recurso Humano.....	67
Cuadro 14. Recurso Material.....	67
Cuadro 15. Recurso Financiero.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Existencia Manual	42
Figura 2. Capacitación	43
Figura 3. Conocimientos de pasos de una tarea	44
Figura 4. Documentación de procedimientos	45
Figura 5. Control.....	46
Figura 6. Información Precisa.....	47
Figura 7. Orden de Trabajo	48
Figura 8. Actividades.....	49
Figura 9. Actividades Asignadas	50
Figura 10. Creación de manual de procedimientos	51
Figura 11. Organigrama Institucional	63
Figura 12. Mapa de Simón Bolívar	64
Figura 13. Cronograma	69

RESUMEN

El presente trabajo esta direccionado al Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, se ha realizado una revisión general de los diferentes tipos de procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo /Asesoría, para identificar cuáles son las causas y problemas que aquejan al municipio, estableciendo que existe retraso en la ejecución de las actividades que se realizan en las Áreas mencionadas, permitiendo determinar la necesidad de desarrollar la documentación de los procedimientos en las diferentes actividades y tareas que impactan en la entrega de productos y servicios que generan el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar. Los cuales permitirán agilizar la atención de los requerimientos de la ciudadanía de Simón Bolívar y de la comunidad en general.

A su vez que se promueva la optimización de los procesos y de la mejora continúa en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

ABSTRACT

This work is directed to the Finance Department and Public Relations of the Autonomous Decentralized Government Simón Bolívar, was made a general review of the different types of processes: Strategic, Mission, Support / Counseling, to identify the causes and problems facing the municipality, stating that there is delay in the implementation of activities carried out in the aforementioned areas, allowing to determine the need to develop documentation procedures in the various activities and tasks that impact the delivery of products and services that generate Decentralized Autonomous Government of Simon Bolivar. This will expedite the care of the requirements of citizenship of Simón Bolívar and the community in general.

In turn the process optimization and continuous improvement in the Financial Area and Public Relations of the Autonomous Decentralized Government promotes Simon Bolivar

INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años se ha notado cambios tecnológicos en nuestro país, así como la utilización de las nuevas herramientas y técnicas de trabajo, una de ellas son los manuales de Políticas, Procedimientos, muchas instituciones no cuentan con la misma, lo cual está generando problemas al momento de cumplir con sus actividades.

La falta de documentación de los procedimientos en el GAD_SB, ha ocasionado tropiezos al momento de realizar las actividades, más en ocasiones cuando existe personal que ingresa a laborar en la Institución, ya que no cuenta con las actividades que debe de hacer, ni cómo debe de hacerlas.

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 Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería "UNACCI", con la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales, en la especialidad de la Ingeniería de Procesos. Para llevar a cabo el proyecto, el cual consiste en la documentación de las actividades que manejan las diferentes áreas, las cuales se desarrollan en el día a día al interior de los procesos gobernantes, agregadores de valor, de apoyo y de Asesoría del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar; por lo que se realizó el levantamiento de información y según los registros en los formatos establecidos para documentar los manuales de procesos y procedimientos, mediante el uso de las herramientas de gestión empresarial.

El 02 de Julio del 2012, se suscribió el convenio marco de Cooperación Interinstitucional, representando el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, el Ing. Jorge Vera, Alcalde del Cantón y el Ab. Eduardo Herdoiza, procurador Síndico Municipal, y por otra parte compareció el Lic. Jaime Orozco, rector de la Universidad estatal de Milagro.

Para llevar a cabo esta propuesta y solucionar los problemas que aquejan al personal de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar, la UNEMI decidió asignar un grupo de estudiantes y un asesor en la materia, para documentar las políticas y los procedimientos institucionales que se manejan internamente en las distintas áreas, para lo cual se distribuyó distintos grupos de estudiantes en las diferentes áreas, las estudiantes Shirley Rosales y Kathiusca Gaité fueron las asignadas al Área Financiera y Relaciones Públicas para así poder estudiar y levantar toda la información necesaria, con respecto a los procedimientos y con la Asesoría del Ing. Johnny López.

Para cumplir con lo establecido en el convenio hemos utilizado herramientas de gestión empresarial como es la metodología que se establece para elaborar Manual de Procesos por parte de nuestro Asesor el cual consiste en:

Elaboración de cadena de valor, Mapeo de procesos, Jerarquización de procesos, caracterización de procesos, Determinación de Actividades y tareas, y Selección de actividades y tareas que impactan en los requerimientos del usuario o que impidan la salida de los productos y servicios.

Además se ha realizado el levantamiento de Información con el usuario, las actividades y tareas seleccionadas que conforman los procedimientos. También registramos la información levantada en los formatos establecidos, para así poder documentar los procedimientos que impactan en el Área Financiera y de Relaciones Públicas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

En la provincia del Guayas, Cantón Simón Bolívar se ubica el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, el cual es una sociedad autónoma cuya finalidad es brindarle un servicio excelente a la comunidad de Simón Bolívar, y la ciudadanía en General.

Actualmente el Gobierno Nacional exige a las entidades Públicas que cumplan con las Normas, políticas y reglamentos que el Gobierno Exige, y uno de los reglamentos es que los Gobiernos Autónomos Descentralizados cuenten con Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos, ya que con el mismo se entregan con mejor calidad los productos y servicios que genera la Institución.

La problemática surge por la demora en la ejecución de las diferentes actividades que se realiza en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, y esto se debe a la no existencia de documentación de los procedimientos Financieros, por lo que el propósito de nuestro proyecto de investigación es elaborar manuales de procedimientos, mediante la aplicación de diferentes técnicas de investigación que ayuden agilizar la ejecución de las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar.

Cabe recalcar que la institución tiene una serie de problemas entre los cuales está, el no contar con un debido control en la ejecución de las diferentes actividades, esto

ocasiona que el personal que labora en la institución realice sus tareas ya sea de una manera inadecuada, ocasionando así un Reproceso en la Elaboración de las Tareas.

Otros de los problemas con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Simón Bolívar es, que las ordenes que les distribuyen al personal de trabajo no es documentada, sino verbalmente ocasionando esto un malestar ya que no es dada con tiempo sino puede ser manifestada en el mismo instante en el cual se lo debe de realizar, por lo que esto ocasiona una mala interpretación por parte del personal al momento de realizar las actividades correspondiente, porque no sabe cuál de todas las tareas que debe de realizar es la primordial en el instante que la está ejecutando.

Además, la incorrecta asignación de trabajo al personal que labora en esta institucional Municipal, ocasiona que se genere un Traslape de Funciones, esto quiere decir que las actividades que no se las alcanza a terminar por un personal en específico, pueden ser asignada a otro ocasionando pérdida de tiempo, y que la tarea pueda ser culmina sin cumplir con las metas establecidas.

Pronóstico

De mantenerse esta situación en la que el personal desconoce cuáles son los procedimientos a seguir para ejecutar sus actividades dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Simón Bolívar, este provocaría inconformidad por parte de la ciudadanía ya que ofrecerían un servicio de mala calidad porque retrasaría la llegada del producto o servicio al usuario.

Control del Pronóstico

A través de los resultados obtenidos en la investigación necesitamos elaborar un manual de procedimientos financiero, esto ayudara al personal cuando tenga alguna duda de cómo debe de llevar a cabo su actividad de forma correcta y oportuna, logrando así agilizar la realización del producto final.

1.1.2 Delimitación del problema

Provincia: Guayas

Ciudad: Simón Bolívar

Área: Reingeniería de procesos

Lugar: Municipio de Simón Bolívar

Año: 2013

Departamentos: Dirección Financiera y Dirección de Relaciones Publicas.

Tema: Estudio de los procesos financieros y su influencia en la demora de la realización de las actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera la documentación de procedimientos financieros incide en la ejecución de las actividades?

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera incide el control de las actividades en la elaboración de tareas?

¿De qué manera incide la orden de trabajo documentada en la interpretación de la información?

¿De qué manera incide la asignación de trabajo en el traslape de funciones en los diferentes cargos?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de los procesos financieros y su influencia en la demora de la realización de las actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado “GAD” del Cantón de Simón Bolívar.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar las causas que originan la demora de las actividades en el Área Financiero y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado “GAD” de Simón Bolívar.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Proponer la ejecución de normas y políticas de control de actividades mediante la aplicación de técnicas de investigación las cuales ayudaran a reducir la existencia de reproceso en la elaboración de tareas.
- Definir y documentar los pasos que se debe de seguir en cada una de las actividades a realizar, mediante la aplicación de técnicas de investigación para así poder reducir la mala interpretación al momento de cumplir con una orden de trabajo.
- Proponer la creación de manuales de procedimiento los cuales en su contenido detallaran las tareas a desarrollarse en los procesos, mediante la aplicación de técnicas de investigación de campo los mismos que ayudaran a evitar el traslape de funciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El estudio investigativo de este trabajo se desarrollara en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Simón Bolívar, ubicada en la provincia del Guayas, Cantón Simón Bolívar.

Actualmente en el departamento Financiero y en Relaciones Publicas del GAD_SB existe una serie de problemas que generan una demora al momento de realizar las tareas correspondientes, la cual es causado porque no existe una documentación de los procedimientos que se llevan a cabo, lo que ocasiona que el servicio que se ofrece sea de mala calidad, no logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ni las metas y objetivos a cumplirse.

Se debe formular estrategias organizacionales para controlar los procesos, mejorar la calidad de los diferentes servicios con el fin de garantizar la excelencia de su misión.

Es así como el manual de procedimientos se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de todas las actividades o tareas que se ejecutan en la Municipalidad del Cantón de Simón Bolívar.

La importancia de los manuales de procedimientos financieros a través de una mirada retrospectiva a la administración permite llevar a las empresas u organizaciones a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada uno de los miembros de la organización.

De este modo, se espera que para el nuevo personal que ingresara a la organización, con la implantación de este manual de procedimientos no surjan inconvenientes en la empresa, ya que contaría con un instructivo de lo que debe llevar a cabo y como debe de hacerlo.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Desde el año del 1991 en el que Simón Bolívar se volvió Cantón.

A continuación se presenta una reseña de como la Parroquia Simón Bolívar se volvió Cantón:

En el año de 1990 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 del 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.

Desde ese instante el Cantón contaba con una Institución Municipal, la cual abarca diferentes departamentos, con el fin de ofrecer un servicio a la ciudadanía en General.

El año de 2008 en la Presidencia del Sr. Rafael Correa se elaboró la ley de COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización), la cual incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados, dentro de esta ley se establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben contener manuales de procedimientos en el cual conste las responsabilidades que debe de llevar a cabo cada área en funcionamiento.

Dentro de la historia que encierra todo esta Institución Municipal, se puede decir que no cuenta con una documentación de los procedimientos desde su cantonización que fue en el año de 1991, pero a partir del 2008 con las nuevas leyes estipuladas por el Presidente de la República Sr. Rafael Correa, en el que se les solicita a todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales que cuenten con los Manuales tanto de Funciones como de Procedimientos.

El GAD_SB ha decidido respetar y cumplir con las leyes establecidas, por cual ha firmado un convenio con la Universidad Estatal de Milagro para que los profesionales asignados solucionen sus Problemas.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Se han revisado algunos temas relacionados a nuestro problema de estudio, los cuales se mencionan a continuación.

Tema: Diseño de Manual de Funciones y de Procesos para el Gobierno Autónomo Municipal de Gonzanamá.

Autor: López Sarango Karla del Cisne

Año: 2012

Este proyecto tiene por objetivo elaborar un manual de funciones y procesos para el Gobierno Autónomo Municipal de Gonzanamá. El mismo que facilitar el conocimiento de la institución desde el punto de vista estructural, y que sirva de guía hacia sus

empleados, para lograr un mejor funcionamiento; fomentando la responsabilidad y la calidad de los servicios para lograr una institución eficiente y eficaz.

Tema: Manual de Procedimientos para mejorar el Sistema de Control interno en el Área Financiera Del Gobierno Municipal del Cantón el Carmen

Autor: Dalia María Arteaga Moreira

Año: 2008

El presente trabajo investigativo tiene como propósito diseñar un Manual de Procedimientos para mejorar el sistema de control interno en el área financiera del Gobierno Municipal del Cantón El Carmen.

Tema: Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Administración del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar.

Autor: Cedeño Delgado Mayra Luisana, García Vera Kerly Dolores

Año: 2012

El proyecto tiene por objetivo proponer Manuales de Procedimientos para la Administración del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar, el diseño de este manual garantizará la efectividad en sus funciones, conforme a la política del Plan Nacional de Buen Vivir de fomentar un servicio público eficiente y competente, en torno al objetivo de construir un Estado democrático para el Buen Vivir.

Tema: Manual de Procedimientos Técnico- Administrativo para el Área de Avalúos y Catastros Municipal de Ibarra”

Autor: NUÑEZ, O. CÉSAR A.

Año: 2012

Este estudio está orientado a mejorar los procedimientos técnico-administrativos para el área de Avalúos y Catastros Municipal del Cantón Ibarra. El propósito es diseñar un manual para optimizar la atención al usuario y normalizar las formas y rutinas de trabajo, con la descripción documentada de las actividades y con conocimiento, por el avance tecnológico, la posibilidad de introducir mejoras, o eliminar pasos repetitivos en los procedimientos y que nos permita tener una información catastral predial urbana y rural certera, confiable y oportuna, lo que contribuirá a una mejor recaudación de impuestos, tasas, contribución de mejoras, con estricto apego a la Ley y a las Ordenanzas Municipales respectivas.

Tema: Manual de Procedimientos y de Auditoría de Gestión para el cobro Coactivo en el Gobierno Municipal de San Cristóbal.

Autor: Williams Orlando Gómez León

Año: 2010

El proyecto tiene por objetivo elaborar Manual de Procedimientos y de Auditoría de Gestión para el cobro Coactivo en el Gobierno Municipal de San Cristóbal, para así poder recaudar los cobros de los impuestos de una manera confiable y que no haya pérdida de dinero al momento de realizar los cobros respectivos a la ciudadanía.

Tema: Elaboración de un manual de procedimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí del proceso habilitante: Asesoría (Gestión de Planificación, Asesoría Jurídica y Relaciones Públicas) y de Apoyo (Secretaría General y Gestión Administrativa)

Autor: Adriana Mise, Carmen Pumassunta

Año: 2012

El Manual de procedimientos propuesto contiene los procesos mejorados en el que se establece la base legal, política del procedimiento, descripción del procedimiento y los diagramas de flujo, para que la Institución dirija de mejor manera la consecución de sus objetivos y metas mediante la distribución eficaz del trabajo.

2.1.3 Fundamentación

Manual

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación. Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente.

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas

Objetivos de Manuales

- Presentar una visión en conjunto de la organización
- Ordenar y sistematizar la información de la empresa.
- Informar sobre diferentes aspectos de las organizaciones: su historia y evolución; su estructura orgánica; sus objetivos, políticas y procesos, entre otros.
- Auxiliar en la inducción y capacitación del personal.
- Estandarizar las funciones y actividades en las organizaciones.
- Cubrir un requisito de certificación ISO.

- Servir como vehículo de información tanto al personal interno como externo de la organización.

Ventaja de Manuales

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.
- Son elementos informativos para la capacitación del personal.
- Ubican la participación de cada componente de la Empresa.
- Permiten la determinación de los estándares más efectivos para la empresa.

Manuales de políticas y procedimientos

Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. Este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas), el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (Procedimiento) para administrar el área, departamento gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la terminación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta).

Justificación

La necesidad de contar con un manual de procedimientos se presenta cuando:

- Existen trámites complejos que requieran descripciones precisas y de fácil consulta.
- Se requiere uniformar el desarrollo de los trámites.
- Se deben simplificar el o los procedimientos.

Objetivos y Ventajas de Manual de Procedimientos¹

Objetivos

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas del trabajo y evitar su alteración arbitraria,
- Simplificar la responsabilidad por fallas o errores, facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está utilizando en forma adecuada.

Ventajas

- 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.

¹ GOMEZ, Franklin: "Manual Administrativo" 2007.

- 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.

Manual de Procesos

El manual de procesos es un documento donde se registran todos los procesos con la descripción detallada de las actividades que se realizan en una organización.

Objetivos

- Servir de guía para la correcta ejecución de las actividades.
- Gestionar de mejor manera los recursos de una organización.
- Estandarizar el trabajo que realizan los diferentes funcionarios de una organización.
- Ayudar a la orientación del personal nuevo.
- Facilitar la evaluación de los procesos

2.2 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Artículo 10 y 11, Capítulo Primero de Principios de Aplicación de los derechos, del Título II, de los Derechos establece:

Art 10.-Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

- Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

Artículo 36, 37, Sección Primera de Adultas y Adultos mayores, Capítulo tercero de Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, del Título II, de los Derechos establece:

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

- Exenciones en el régimen tributario.
- Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.

Artículo 47, Sección Sexta de personas con discapacidad, del Título II de los Derechos establece:

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

- Exenciones en el régimen tributario.

Artículo 85, Capítulo Segundo de Políticas Públicas, servicios Públicos y participación ciudadana, del Título III, de Garantías Constitucionales establece lo siguiente:

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Artículo 238, 240, Capítulo Primero de Principios Generales, del Título V, de Organización Territorial del Estado establece:

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias.

Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Artículo 253, Capítulo Tercero de Gobiernos Autónomos Descentralizados y regímenes especiales, del Título V, de Organización Territorial del Estado establece:

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejales y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde.

La alcaldesa o alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente. En el concejo estará representada proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley.

Artículo 264, Capítulo Cuarto de Régimen de Competencias, del Título V, de Organización Territorial del Estado establece:

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Artículo 270 y 271, Capítulo Quinto de Recursos económicos, del Título V, de Organización Territorial del Estado establece:

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público.

Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Artículo 279 y 280, Capítulo Segundo de Planificación participativa para el desarrollo, del Título VI, de Régimen de desarrollo establece lo siguiente:

Art. 279.- El sistema nacional descentralizado de planificación participativa organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un Consejo Nacional de Planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaría técnica, que lo coordinará. Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la Presidenta o Presidente de la República. Los consejos de planificación en los gobiernos autónomos descentralizados estarán presididos por sus máximos representantes e integrados de acuerdo con la ley.

Los consejos ciudadanos serán instancias de deliberación y generación de lineamientos y consensos estratégicos de largo plazo, que orientarán el desarrollo nacional.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Artículo 283, Sección Primera de Sistema económico y política económica, Capítulo Cuarto de Soberanía Económica, del Título VI, de Régimen de desarrollo establece lo siguiente:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Artículo 292, 293 y 294, Sección Cuarta de Presupuesto General del Estado, Capítulo Cuarto de Soberanía Económica, del Título VI, de Régimen de desarrollo establece lo siguiente:

Art. 292.- El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía. Los gobiernos autónomos descentralizados se someterán a reglas fiscales y de endeudamiento interno, análogas a las del Presupuesto General del Estado, de acuerdo con la ley.

Art. 294.- La Función Ejecutiva elaborará cada año la proforma presupuestaria anual y la programación presupuestaria cuatrianual. La Asamblea Nacional controlará que la proforma anual y la programación cuatrianual se adecuen a la Constitución, a la ley y al Plan Nacional de Desarrollo y, en consecuencia, las aprobará u observará.

Artículo 308, 309, 310, 311 y 312, Sección Octava de Sistema financiero, Capítulo cuarto de Soberanía Económica, Título VI, de Régimen de desarrollo establece lo siguiente:

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

NORMAS DE CONTROL INTERNO

200-02 Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo.

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la

administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente.

El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad.

Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo.

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.

402 Administración Financiera - PRESUPUESTO

402-01 Responsabilidad del control

La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base

de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto y alcanzar los resultados previstos.

Las entidades del sector público delinearán procedimientos de control interno presupuestario para la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto institucional; se fijarán los objetivos generales y específicos en la programación de ingresos y gastos para su consecución en la ejecución presupuestaria y asegurar la disponibilidad presupuestaria de fondos en las asignaciones aprobadas. Todos los ingresos y gastos estarán debidamente presupuestados; de existir valores no considerados en el presupuesto, se tramitará la reforma presupuestaria correspondiente.

En la formulación del presupuesto de las entidades del sector público se observarán los principios presupuestarios de: universalidad, unidad, programación, equilibrio y estabilidad, plurianualidad, eficiencia, eficacia, transparencia, flexibilidad y especificación, para que el presupuesto cuente con atributos que vinculen los objetivos del plan con la administración de recursos, tanto en el aspecto financiero, como en las metas fiscales.

La programación de la ejecución presupuestaria del gasto, consiste en seleccionar y ordenar las asignaciones de fondos para cada uno de los programas, proyectos y actividades que serán ejecutados en el período inmediato, a fin de optimizar el uso de los recursos disponibles.

Para los componentes del sistema de administración financiera tales como: Presupuesto, Contabilidad Gubernamental, Tesorería, Recaudación, Nómina, Control Físico de Bienes, Deuda Pública y Convenios, se coordinarán e implantarán procedimientos de control interno necesarios para que sean cumplidos por las servidoras y servidores de acuerdo a las funciones asignadas, con la finalidad de que generen adecuados registros que hagan efectivos los propósitos de transparencia y rendición de cuentas.

403 Administración financiera – TESORERÍA

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente. Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento. Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de Ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial. La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales. Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

403-02 Constancia documental de la recaudación

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado. Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de

ingreso preimpreso y prenumerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional. Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados. Ninguna institución por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria. Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos.

403-07 Conciliaciones bancarias

La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes. Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por la unidad administrativa de tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad. Para garantizar la efectividad del procedimiento de conciliación, éste será efectuado por uno o varios servidores o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas.

Cuando las conciliaciones se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, la entidad debe velar para que las aplicaciones incorporen los controles de

carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.

405 Administración Financiera - CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

405-01 Aplicación de los principios y normas técnicas de Contabilidad Gubernamental

La contabilidad gubernamental se basará en principios y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de información financiera, para la toma de decisiones. La contabilidad gubernamental tiene como misión registrar todos los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar recursos monetarios, y producir información financiera sistematizada y confiable mediante estados financieros verificables, reales, oportunos y razonables bajo criterios técnicos soportados en principios y normas que son obligatorias para los profesionales contables.

405-03 Integración contable de las operaciones financieras La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de las servidoras y servidores que administran fondos públicos. La contabilidad es el elemento central del proceso financiero, porque integra y coordina las acciones que deben cumplir las unidades que integran el Sistema de Administración Financiera, ya que reciben las entradas de las transacciones de los subsistemas de presupuesto, contabilidad gubernamental, tesorería, nómina, control físico de bienes, deuda pública y convenios, los clasifica, sistematiza y ordena, conforme a los principios y normas técnicas que posibilitan el registro y control de los recursos públicos, permitiendo la producción de información financiera actualizada y confiable, para uso interno y externo. En cada unidad de contabilidad se reflejará la

integración contable y presupuestaria de sus operaciones respecto del movimiento de fondos, bienes y otros.

405-04 Documentación de respaldo y su archivo

La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes. Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos. Todas las operaciones financieras estarán respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis. La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización.

Corresponde a la administración financiera de cada entidad establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes. Los documentos de carácter administrativo estarán organizados de conformidad al sistema de archivo adoptado por la entidad, el que debe responder a la realidad y a las necesidades institucionales. Es necesario reglamentar la clasificación y conservación de los documentos de uso permanente y eventual, el calificado como histórico y el que ha perdido su valor por haber dejado de tener incidencia legal, técnica, financiera, estadística o de otra índole. La evaluación de toda la documentación y la destrucción de aquella que no se la utiliza se hará de

conformidad a las disposiciones legales, con la intervención de una comisión que se encargue de analizar, calificar y evaluar toda la información existente y determinar los procedimientos a seguir, los períodos de conservación de la documentación, los datos relacionados con el contenido, período, número de carpetas o de hojas y notas explicativas del documento.

407-02 Manual de clasificación de puestos

Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración.

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá tomando en consideración la misión, objetivos y servicios que presta la entidad y la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Organización

REYES, Agustín:” La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, para lograr sus planes y objetivos señalados “.

Administración

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Organigrama

Consiste en una forma diagramática que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones, los canales de la autoridad formal, y de la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones.²

Función

La función es la asociación de uno o más perfiles que definen un esquema generalizado de permisos, operaciones y actividades que un usuario tendrá acceso.

Proceso

Conjunto de fases o eventos organizados, para lograr resultados predeterminados y reproducibles, los cuales implícitamente se relacionan con los principios de división del trabajo; desarrollan funciones homogéneas y definidas, las cuales exigen precisión en las responsabilidades que deban reflejarse en la estructura orgánica.

Procedimientos

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso. Dicho de otra forma es el conjunto de actividades o pasos que determinan un proceso.

Competencias Laborales

Se refiere a un nuevo concepto en la administración pública, que se define como la capacidad de una persona para desempeñarse, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y de resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo-, capacidad que esta determina por los

² CHIAVENATO, Idalberto: "Administración de Recursos Humanos" 1999.

conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.³

Eficacia

La eficacia está definida en términos del grado en que el proceso logra sus objetivos en un periodo determinado de tiempo, sin reparar en la magnitud de los recursos aplicados.

Eficiencia

Es la relación entre los costos de los insumos aplicados y los productos o servicios obtenidos por el proceso.

Manuales

Documento que tiene por objeto definir, unificar, sistematizar y racionalizar la aplicación de políticas, normas, procedimientos y métodos de trabajo relacionados con una actividad técnica o administrativa específica. Se constituye en un instrumento de gestión y facilita el registro de tecnologías utilizadas por la Entidad.

Reingeniería de Procesos

Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

Recurso Humano

La continuada subordinación como elemento esencial en el contrato laboral se convierte en una herramienta fundamental para la organización de las personas en las empresas, ya que desde su ingreso la persona sabe a qué dependencia está asignada y quien es

³Universidad Distrital Francisco José Calda: "Manual de Procesos y Procedimientos" 2004.

su jefe inmediato, de quien debe recibir directamente las órdenes y a quien rinde cuentas de las tareas asignadas.⁴

Recursos Financieros

La organización de como la dirección, distribuirá y aplicará los dineros destinados para cada actividad, es el ingrediente más efectivo para ejecutar todas y cada una de las actividades y tareas que componen el proceso administrativo⁵.

Misión

Compromiso asumido por el ente o empresa ya creada, para satisfacer las necesidades económicas, sociales, políticas, culturales y laborales de todos sus cliente potenciales y así cumplir con las metas propuestas, asegurando los mercados nacionales e internacionales.⁶

Visión

Expectativa o focalización; de las posiciones, que se esperan se van a lograr por la organización empresarial, dentro del marco de tendencias de futuro y acorde con los cambios del entorno.⁷

Objetivos

Establecer principios claros de la administración y Gerencia organizada para dar una óptima utilización de todos los recursos humanos, financieros, técnicos y otros que conlleven a la materialización de los sueños.⁸

⁴FRANKLIN, Benjamín: "Auditoria Administrativa Gestión estratégica del cambio" 2007.

⁵DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto: "Auditoria: Un Enfoque Práctico" 2008.

⁶FRANKLIN, Enrique Benjamín" Auditoria Administrativa: Gestión estratégica del cambio" 2007.

⁷MADURA, Jeff: "Administración Financiera Internacional" 2000.

⁸DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto: "Auditoria: Un Enfoque Práctico" 2008.

Actividades

El conjunto de tareas que le permiten a cada persona desempeñar con eficiencia sus funciones, son el ingrediente del proceso administrativo y el camino más efectivo para hacer realidad los sueños⁹.

Área Financiera

El área financiera es el eje central de toda organización, por cuanto de ella dependen, entre otros, el manejo presupuestal, la elaboración de estados financieros, los pagos, el manejo de excedentes de tesorería y el adecuado control sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia en el manejo de los recursos, así como de su interacción con las demás áreas para controlar los gastos, dependerá el éxito o fracaso de toda empresa.¹⁰

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La inexistencia de documentación de los procedimientos está provocando una demora en las actividades financieras en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La no existencia de control en la ejecución de las actividades está provocando un reproceso en la elaboración de tareas.
- La no existencia de una orden de trabajo documentada está provocando una mala interpretación de la información.
- La incorrecta asignación de trabajo está provocando un traslape de funciones en los diferentes cargos.

⁹www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml.

¹⁰www.monografias.com/trabajos24/manaud/manaud.shtml

2.4.3 Declaración de Variables

Dependientes X	Independientes Y
Demora en la realización de las actividades	Inexistencia de documentación de procedimientos
Reproceso en la elaboración de las tareas	No existe control en la ejecución de las actividades
Mala interpretación de información en la orden de trabajo	No existe orden de trabajo documentado
Traslape de funciones en los diferentes cargos	Incorrecta asignación de trabajo

Cuadro 1. Declaración de Variables

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Variables Empíricas	Indicador
X: Actividades financieras	X: porcentaje de actividades incompletas
Y: Documentación de los procedimientos	Y: cantidad de procedimientos documentados
X1: Elaboración de tareas	X: Porcentaje de tareas realizadas correctamente
Y1: Control de actividades	Y: Porcentaje de actividades realizadas bajo control
X2: Interpretación de información	X: Cantidad de actividades realizadas en orden incorrecto
Y2: Orden de trabajo documentado	Y: Porcentaje de orden de trabajo documentado
X3: Traslape de funciones	X: Cantidad de actividades ajenas realizadas
Y3: Asignación de trabajo	Y: Porcentaje actividades ajenas asignadas

Cuadro 2. Operacionalización de Variables

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación se han considerado varios aspectos recopilados a través de un estudio:

Tipos de Investigación

- **Investigación Descriptiva:**

Para identificar el comportamiento, actitudes y reacciones del personal que labora en el departamento Financiero y de Relaciones Públicas frente a sus respectivas funciones, basados en la observación de recolección de datos, para así combinar criterios de clasificación que nos ayude a ordenar, agrupar y sistematizar todos los objetos involucrados en el estudio de nuestro problema.

- **Investigación de Campo**

La característica fundamental es la de colocar al individuo en contacto directo con el fenómeno en estudio, en tal sentido se hará necesario efectuar visitas a la institución para poder obtener información concreta, concisa y precisa en relación al trabajo planteado.

Diseño Cuantitativo

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, todos los datos que nos van a dar saber, de cómo determinar los resultados y las conclusiones finales.

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables específicas.

La investigación cuantitativa se sirve de números y métodos estadísticos. Parte de casos concretos para llegar a una descripción general o comprobar hipótesis causales.

Diseño Cualitativo

Nuestro estudio está establecido en una Metodología Cualitativa, ya que se estudia los hechos por medio de registros narrativos utilizando técnicas como la observación y las entrevistas no estructuradas con preguntas abiertas y cerradas.

Estudiando así la relación que existen entre las variables de los problemas, conociendo la naturaleza del problema.

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población que tomaremos en cuenta para el análisis de nuestra investigación, está compuesta por los trabajadores que laboran en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Simón Bolívar.

3.2.2 Delimitación de la Población

La población a la cual se dirigió este estudio fue a los trabajadores que laboran en el Departamento de Financiero como de Relaciones Públicas, del Municipio de Simón Bolívar.

Para el criterio de los expertos realizaremos entrevistas al personal que labora en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

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 15 trabajadores.

3.2.3 Tipo de muestra

Se trabaja con toda la población por tal motivo no existe muestra.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Nuestra población será todo el personal del Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

3.2.5 Proceso de Selección de Muestra

En este proceso de selección se trabajo con todo el personal del Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Método Analítico: La utilizaremos para analizar la información obtenida a través de entrevista realizada al personal que labora en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, para así poder estudiar y examinar los objetos por separado, para ver la relación que existe entre los elementos de las mismas.

- **Método Hipotético Deductivo:** Tomando las hipótesis planteadas basadas en los objetivos a obtener nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez serán sometidas a verificación.

3.3.2 Métodos Empíricos

Los métodos utilizados en la investigación son:

- Encuesta
- Observación

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Se emplearon instrumentos orientadas a obtener información o datos a través de la siguiente técnica:

- **Encuesta:** La Encuesta estará dirigida al personal que labora en el departamento Financiero y de Relaciones Publicas del GAD del Cantón Simón Bolívar, en cual se desarrollara el cuestionario verbal, el mismo que estará compuesta por preguntas de tipo cerrada y preguntas parciales estructurales, con el objetivo de recopilar información.
- **La Observación:** Hemos hecho uso de este método para determinar los procesos tal y como ocurren en relación a la labor que realizan cada uno de los empleados de los departamentos del Municipio, sin que intervenga en la determinación de las condiciones.
- **El Estudio Documental:** Nos guiaremos con la información documentada obtenida como son las normas, reglas, los memos, las oficios, etc. Ya que no contamos con la existencia de un archivo que nos indique la acogida de la institución hacia la ciudadanía.
Se consultarán libros, artículos, los cuales nos ayudarán a obtener información adicional que contribuyan al análisis de la situación actual.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para la presente investigación utilizaremos estadística descriptiva; nos ayudará determinar, cuales son las situaciones que inciden en la demora en la ejecución de las actividades en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

Utilizaremos el sistema de distribución de frecuencias y la representación gráfica. Con estos métodos de organización y descripción podremos realizar un análisis de datos, provenientes de las observaciones realizadas en nuestro estudio, Lo que nos facilitaría la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables en la demora en la ejecución de tareas que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para lograr la efectividad en las tareas y actividades financieras, es fundamental un buen control y administración de los procesos, además que el personal se comprometa y contribuya con el logro de las metas, objetivos, misión, visión, valores y principios institucionales.

La forma de averiguar que la institución no cuenta con los manuales de procedimientos, fue mediante el estudio y análisis de la información obtenida en las encuestas realizadas al personal.

Cabe recalcar que lo propuesto en este estudio, ayudara a que ellos lleven un mejor control de las actividades, contaran con normas, técnicas y métodos fáciles de entender y aplicar por medio de la documentación de los procedimientos que se llevan a cabo en las Áreas de Financiero y de Relaciones Públicas.

De la aplicación de esta metodología se obtuvieron resultados que se presentan a continuación:

Análisis Comparativo del Área Financiera y de Relaciones Públicas

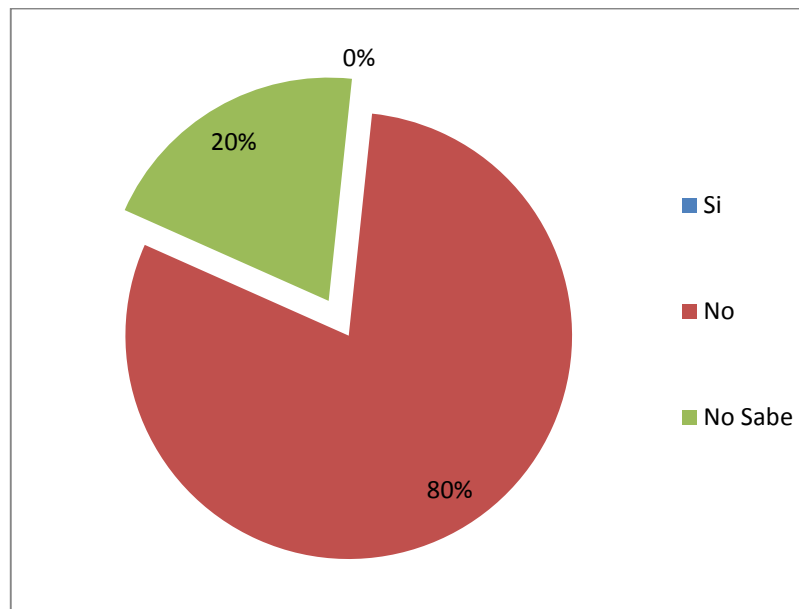
Pregunta 1: ¿En su departamento existe actualmente manual de procedimientos?

Cuadro 3. Existencia Manual

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	0	0%
No	12	80%
No Sabe	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 1. Existencia Manual



Elab: Kathiusca Gaite y Shirley Rosales

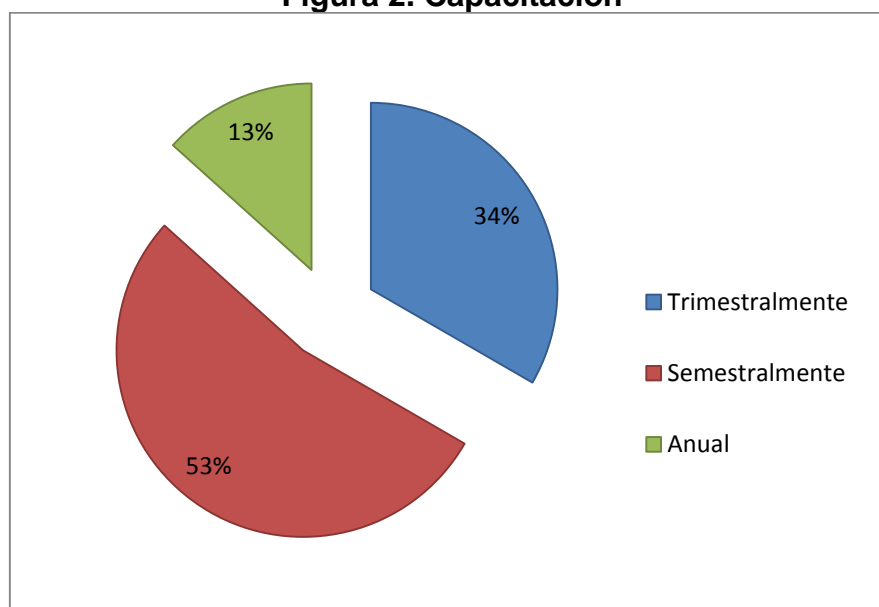
Pregunta 2: ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones?

Cuadro 4. Capacitación

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Trimestralmente	5	34 %
Semestralmente	8	53 %
Anual	2	13 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 2. Capacitación



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

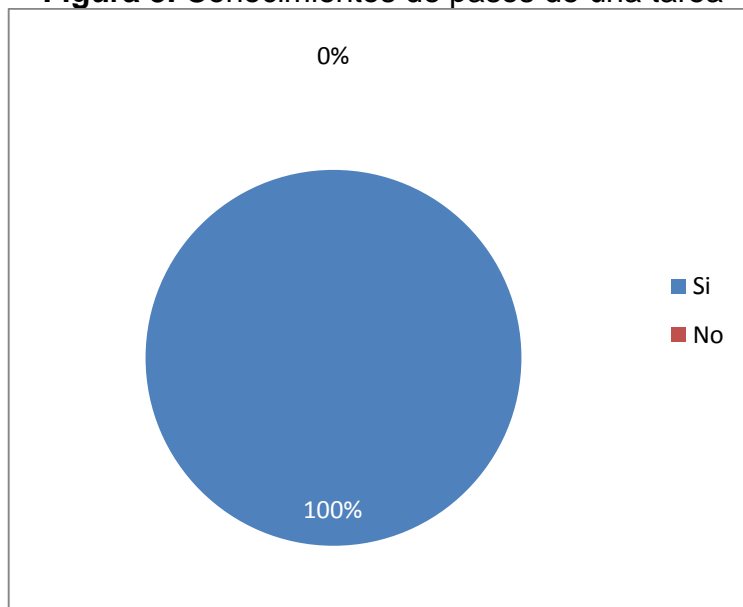
Pregunta 3: ¿Usted conoce los pasos que se deben seguir para realizar una determinada tarea?

Cuadro 5. Conocimiento de pasos de tareas

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	15	100 %
No	0	0 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 3. Conocimientos de pasos de una tarea



Elab: Kathiusca Gaite y Shirley Rosales

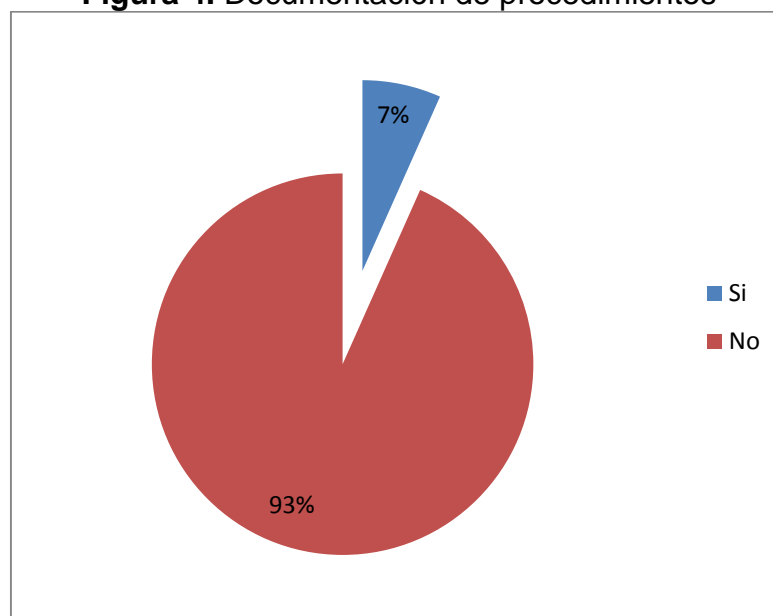
Pregunta 4 ¿Están documentados los pasos a seguir para realizar una actividad?

Cuadro 6. Documentación de procedimientos

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	1	7 %
No	14	93 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 4. Documentación de procedimientos



Elab: Kathiusca Gaite y Shirley Rosales

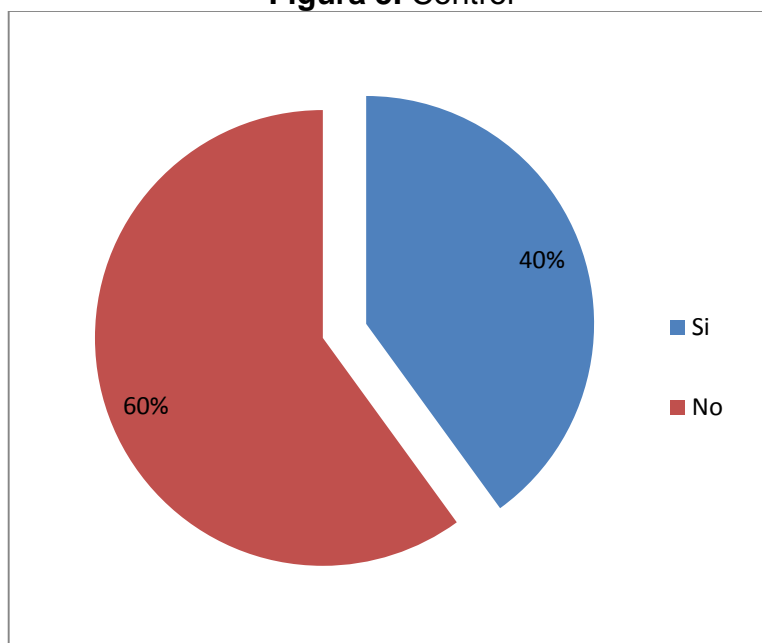
Pregunta 5: ¿Considera usted que existe un buen control cuando se ejecutan las diferentes actividades del departamento?

Cuadro 7. Control de Actividades

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	6	40 %
No	9	60 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 5. Control



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

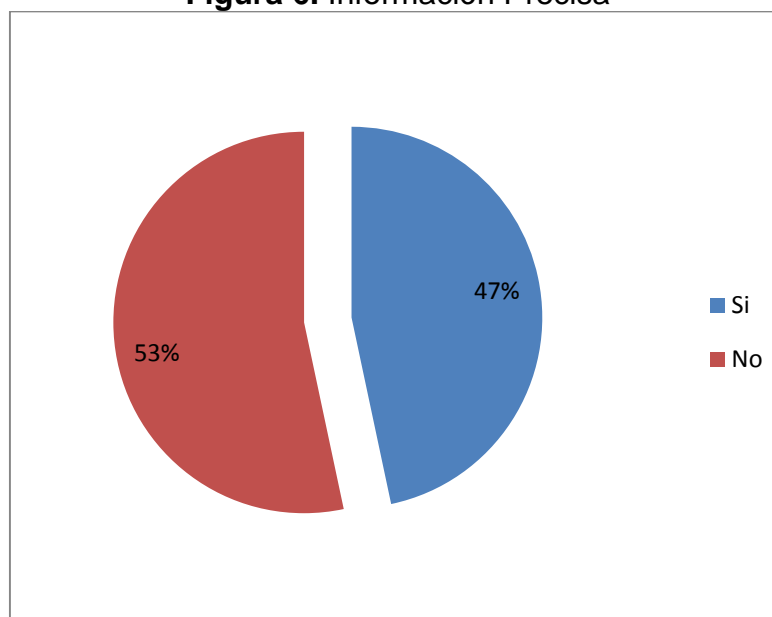
Pregunta 6: ¿Cuando usted recibe una información, la misma es clara y precisa?

Cuadro 8. Información Precisa

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	7	47 %
No	8	53 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 6. Información Precisa



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

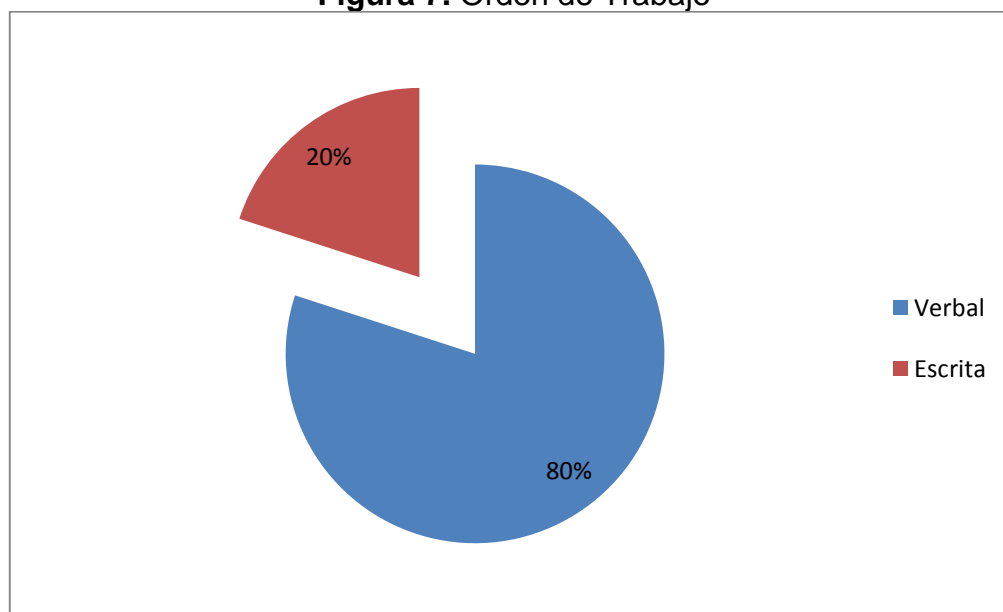
Pregunta 7: ¿Cuando usted recibe una orden de trabajo, es de forma verbal o escrita?

Cuadro 9. Orden de Trabajo

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Verbal	12	80 %
Escrita	3	20 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 7. Orden de Trabajo



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

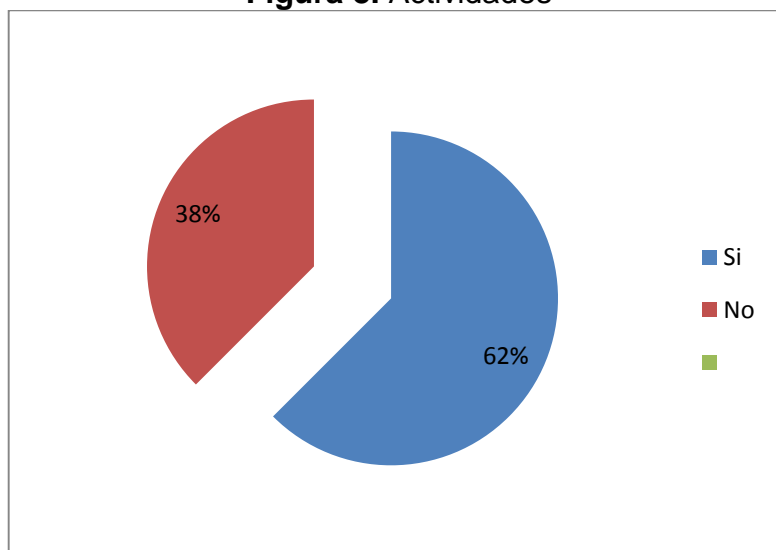
Pregunta 8: ¿Considera usted que realiza actividades que no corresponden departamento?

Cuadro 10. Actividades

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	6	40 %
No	9	60 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 8. Actividades



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

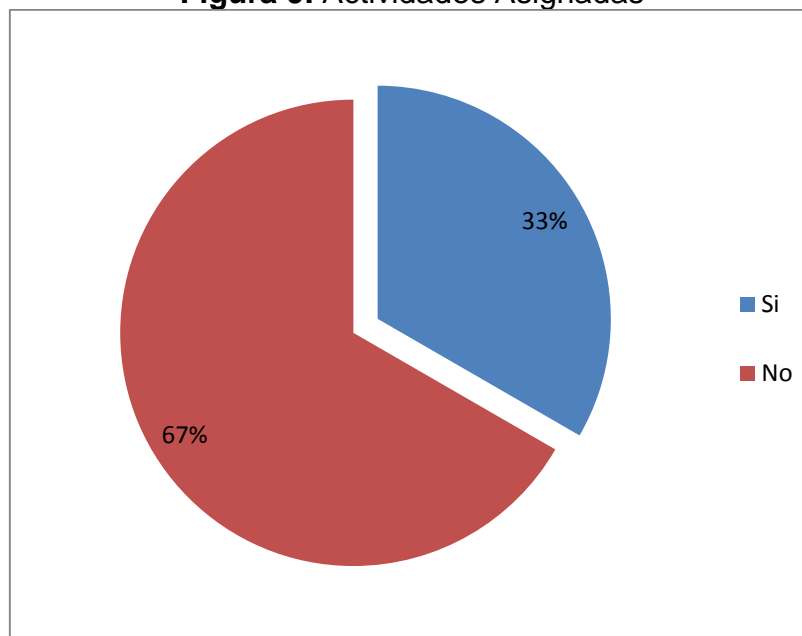
Pregunta 9: ¿Usted tiene asignada actividades que no le competen a su cargo?

Cuadro 11. Actividades Asignadas

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	5	33 %
No	10	67 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 9. Actividades Asignadas



Elab: Kathiusca Gaite y Shirley Rosales

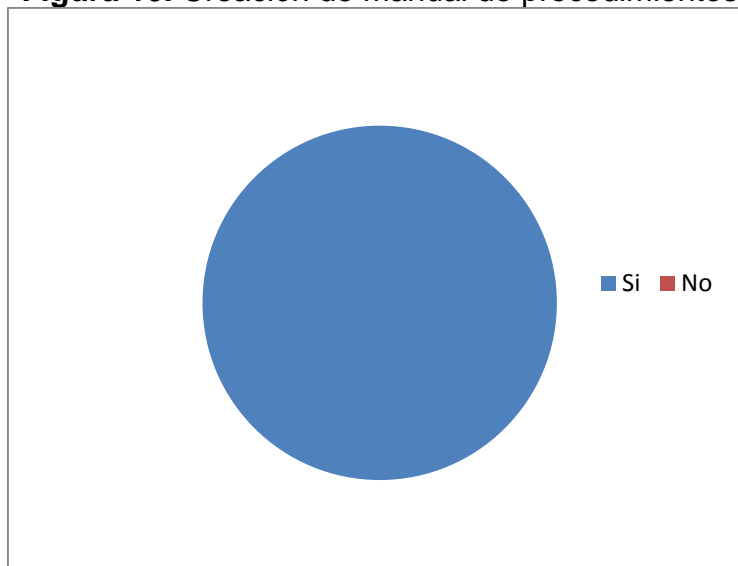
Pregunta 10: ¿Usted cree que con un manual de procedimientos le facilite la ejecución de las tareas a realizar?

Cuadro 12. Creación de manual de procedimientos

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	15	100%
No	0	0 %
Total	15	100%

Fuente: Personal del GAD_SB

Figura 10. Creación de manual de procedimientos



Elab: Kathiusca Gaité y Shirley Rosales

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Manual de procedimientos existente: Con respecto a este punto se obtuvo que el 20% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas no sabe si existe un manual de procedimientos ante un 80% opina que no existe. Esto se ve reflejado en los problemas e inconvenientes que tienen estas áreas al llevar a cabo alguna tarea. Esto con respecto a la pregunta 1.

Frecuencia de capacitaciones Con respecto a este punto se obtuvo que el 13% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas recibe capacitaciones una vez al año, el 53% recibe capacitaciones semestralmente quiere decir 2 veces por año, mientras que un 34% recibe capacitaciones trimestralmente eso quiere decir 4 por año. Esto con respecto a la pregunta 2, se puede observar que el personal no cuenta con muchos cursos de capacitación, lo cual implica que no se están actualizando con las nuevas técnicas y herramientas de trabajo.

Pasos para realizar una tarea: Con respecto a este punto se obtuvo que el 100% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas conocen cuales son los pasos a seguir para elaborar una tarea. Esto con respecto a la pregunta 3, como el personal que labora ya tiene algún tiempo conoce la forma de trabajo, pero si decidieran ingresar nuevo integrantes a su grupo a estos les tocaría aprender por indicaciones verbales, como debe de hacer para cumplir con sus tareas.

Procedimientos documentados: Con respecto a este punto la mayoría del personal que labora en el Área de Financiero y de Relaciones Publicas que abarca el 97%, piensa que se debería de documentar los pasos de las actividades que deben llevar a cabo según su cargo. El personal por medio de la pregunta 4 nos confirma que tienen demora en la ejecución las actividades.

Control de Actividades: Con respecto a este punto se obtuvo que el 40% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas tiene un control al momento de realizar sus actividades ante un 60% que no. El personal por medio de la pregunta 5 nos confirma que no existe un debido control en las actividades que deben de realizar, lo que ocasiona demoras e incumplimiento en las metas planeadas.

Información recibida: Con respecto a este punto se obtuvo que el 47% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas recibe la información de manera oportuna y clara, mas no así el otro 53% dicen que la información recibida no es expresada de una forma clara. Esto con respecto a la pregunta 6. Se puede concluir que al no recibir la información de una forma clara esto está ocasionando que se genere demoras o se realice de manera inadecuada una actividad.

Orden de trabajo: Con respecto a este punto se obtuvo que el 80% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas recibe la orden de trabajo de manera verbal, más el 20% restante dice que las órdenes de trabajo las recibe de forma escrita. Esto con respecto a la pregunta 7. Se puede decir que se necesita que las ordenes sean de forma escrita para que quede un documento con el cual se verificara que orden fue dada y a quien, logrando así eliminar problemas con respecto a la forma de entregar la información.

Actividades de otros departamentos: Con respecto a este punto se obtuvo que el 40% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas realiza actividades que no les corresponde al área, ante un 60% que opina que no realiza actividades ajenas. Por medio de la pregunta 8 queda comprobado que el personal de las áreas antes mencionadas no tiene documentadas sus actividades por lo que realiza tareas ajenas a su área de trabajo ocasionando una sobrecarga de la misma.

Asignación de Actividades: Con respecto a este punto se obtuvo que la mayoría del personal de área de Financiero y de Relaciones Públicas que abarca el 67% no realiza actividades ajenas a su perfil de cargo, mientras que el 33% restante indica que si lo hace. Por medio de la pregunta 9 se puede concluir que existe un traslape de

funciones, y eso conlleva a que exista sobrecarga de trabajo lo cual ocasiona muchos retrasos y demoras en la ejecución de las actividades.

Creación de manual de procedimiento: Con respecto a este punto se obtuvo que el 100% del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones está de acuerdo con que exista un manual de procedimientos. Por medio de la pregunta 10 queda comprobado que la no existencia de documentación de los procedimientos está ocasionando demoras en la ejecución de las actividades asignadas y una mala reputación institucional.

4.3 RESULTADOS

La mayoría del personal que labora en el área Financiera y de Relaciones Públicas opina que no existe un manual de procedimientos documentado. Por tal motivo se sugiere que se documente tales procedimientos, para que así se agilice la forma de trabajar.

El personal no cuenta con capacitación constante, eso conlleva a que no estén actualizados con las nuevas técnicas de trabajo, por lo que se sugiere dos cosas, una que el personal asista obligatoriamente a las capacitaciones o que se generen con más frecuencias cursos gratuitos a los que puedan asistir.

El personal opina que si conocen cuales son los pasos a seguir para realizar una determinada actividad. Pero esto no es suficiente porque el personal que ingresa a cubrir alguna vacante no conoce a profundidad la forma como manejan la información en la institución, y esto hace retrasar el trabajo planteado, por tal motivo sugerimos documentar los procedimientos para que el nuevo personal tenga conocimiento de cómo debe de llevar a cabo sus actividades.

La mayoría del personal dice que no existe manuales de procedimientos, por tal motivo se sugiere realizar la documentación de los mismos.

Aproximadamente la mitad del personal, opina que existe un control en la realización de las actividades, pero esto no es suficiente porque debe haber un control total al momento de realizar las diferentes actividades. Por tal motivo se sugiere que exista más control al momento de realizar las actividades.

El 53% del personal, opina que la información recibida al momento de realizar una orden no es muy clara, por tal motivo se sugiere que haya más comunicación, y que la misma sea de forma clara, precisa y concisa.

La mayoría del personal opina que no existe una orden de trabajo documentada, y que la misma solo se la hace de forma verbal, por tal motivo se propone la creación de manuales de procedimientos, ya que en estos manuales constan cuales son las personas encargadas para llevar a cabo alguna actividad.

La mayoría del personal realiza actividades que no corresponden a su área sino a otros departamentos, esto conlleva a que se demore la ejecución de las actividades, obteniendo una ciudadanía insatisfecha con los resultados obtenidos, por lo que se recomienda la documentación de los manuales de procedimientos en el cual constan sus responsabilidades.

La mayoría de personal piensa que realiza actividades que no tienen relación con su puesto de trabajo, lo que conlleva a que exista un traslape de funciones, obteniendo malos resultados a nivel institucional, por lo que se sugiere la documentación de los procedimientos en donde se establece las actividades que debe llevar a cabo según su cargo.

Todo el personal opina que si es necesaria la creación de manuales de procedimientos, por tal motivo es recomendable la documentación de manuales de procedimientos, ya que con esto se agilizará la forma de trabajar del personal.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La inexistencia de documentación de los procedimientos está provocando una demora en las actividades financieras en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

Haciendo referencia con las preguntas realizadas en las entrevistas 1, 4 y 10 que se relacionan con el Manual de Procedimientos, la documentación de los procedimientos y la Creación de los Manuales, mediante los resultados obtenidos hemos podido observar que existe una gran mayoría del personal que piensa que la Documentación de los procedimientos es necesaria, deduciendo que este personal es el que tiene demoras al momento de realizar alguna actividad. Así mismo se puede observar que existe un porcentaje considerado del personal que piensa que se debe de Elaborar los Manuales, así también se puede deducir que la mayoría del personal no sabe si existe o no manuales en sus áreas debido a que nunca han utilizado, por tal motivo al comenzar con sus labores se pudieron haber ocasionado demoras en la ejecución de las actividades o incorrecta forma de llevarlas a cabo.

Hipótesis Particulares

La no existencia de control en la ejecución de las actividades está provocando un reproceso en la elaboración de tareas.

Nuestra Hipótesis está demostrada con la pregunta 5 y 6, que hace referencia al Control y la Información precisa, ya que según los resultados obtenidos queda demostrado que un 60% de personal opina que no existe un control en las actividades que se llevan a cabo, lo cual está ocasionando un reproceso en la elaboración de tareas, por tal motivo cuando se preguntó sobre la forma de difundir la información un 53% opino que la forma de otorgar la información no era clara, lo cual provoca que no se lleve a cabo bien una actividad, lo que ocasiona que se vuelva a realizar la ejecución de actividades hasta que el producto o servicio ofrecido este en buen estado y acto para que la ciudadanía en general y la comunidad de Simón Bolívar lo utilice.

La no existencia de una orden de trabajo documentada está provocando una mala interpretación de la información.

Queda demostrada nuestra hipótesis en la pregunta 7 que se refiere a la Orden de trabajo, en la cual indica que el 80% del personal recibe la orden para llevar a cabo alguna actividad de forma verbal, lo que ocasiona muchas veces que exista mala interpretación, ya que la persona encargada de cumplir con esa tarea haya o no entendido lo que debe de realizar y cómo hacerlo, mientras que el porcentaje restante que es el 20% recibe su orden de trabajo de manera escrita.

La incorrecta asignación de trabajo está provocando un traslape de funciones en los diferentes cargos.

Como se indica en las preguntas 8 y 9, que trata sobre las Actividades realizadas y asignadas, un pequeño porcentaje del personal realiza actividades y/o tareas que no le competen ni por su cargo, peor por su área de trabajo, esto indica que aunque es solo un porcentaje del 33%, esto puede irse agrandando con el pasar del tiempo, ya que ocasiona un traslape de funciones provocando demoras y retraso en las actividades, así también incumplimiento en los objetivos y metas establecidas, el resto del personal opina que no realiza actividades ajenas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Documentación de Procesos y Procedimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Mapa de Procesos: Identificación de los Macro procesos (Sistemas), Procesos, Subprocesos y Actividades, que realiza la organización.

Macro Proceso: Secuencia o grupo de procesos que gestionan y dirigen la organización.

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos y de tareas (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

Procesos Gobernadores (Estratégicos): Son aquellos procesos que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias, alineadas a la misión, visión y valores, marcando las directrices y límites de actuación para el resto de los procesos. Son de carácter global y atraviesan transversalmente toda la organización y que están relacionados con la organización, administración, dirección y planificación estratégica, así como con la mejora continua.

Procesos Agregadores de Valor: Son aquellos que constituyen la razón de ser de la organización, y que por tanto, facilitan la consecución de la misión, permitiendo el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización. Se orientan a la

satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano, aportándole valor o incidiendo directamente en su satisfacción.

Procesos Habilitantes (de Soporte o Apoyo): Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave, y generan valor añadido al cliente interno.

Subproceso: 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.

Tarea: Es la parte más pequeña, en la que se puede descomponer una actividad.

Norma: Es una especificación que reglamenta procesos para garantizar la interoperabilidad.

Procedimiento:-Forma de llevar a cabo un proceso, subproceso o actividad.

Cadena de valor: Es un modelo teórico que gráfica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa.

Objetivo: Metas constituidas de una organización, hacia las cuales se orientan los recursos y los esfuerzos.

Alcance: Significación, efecto o trascendencia de algo.

Jerarquización: Organización o clasificación en niveles o jerarquías.

Caracterización: Acción y efecto de caracterizar o caracterizarse.

Misión: Compromiso asumido por el ente o empresa ya creada, para satisfacer las necesidades económicas, sociales, políticas, culturales y laborales de todos sus cliente potenciales y así cumplir con las metas propuestas, asegurando los mercados nacionales e internacionales.¹¹

¹¹FRANKLIN, Enrique Benjamín: "Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio" 2007.

Visión: Expectativa o focalización; de las posiciones, que se esperan se van a lograr por la organización empresarial, dentro del marco de tendencias de futuro y acorde con los cambios del entorno.¹²

5.3 JUSTIFICACIÓN

En base a la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, se evidencio la existencia de los diferentes problemas planteados como es el retraso en la ejecución de las tareas a realizarse, por tal motivo es importante establecer la documentación de los manuales de procedimientos en el Área Financiera y de Relaciones Publicas, permitiendo así que el personal tenga una funcionalidad correcta al momento de llevar a cabo sus actividades.

Lo que permitirá mejorar la imagen institucional, ya que implementara técnicas apropiadas que le ayudara a promover la autoayuda de cada una de las personas que laboran en las áreas, otorgando información de calidad, confiable y organizada, logrando la estabilidad organizacional necesaria para mantener a la ciudadanía de Simón Bolívar y la comunidad en general contenta con el servicio confiable ofrecido.

Cabe recalcar que la institución cuenta con infraestructura adecuada, así como tecnológicamente ya que cuentan con el Sistema Integral Municipal "SIM", que les ayuda agilizar los movimientos y poder llevar a cabo con sus actividades, pudiendo identificarse con la eficacia y excelencia de los servicios ofrecidos.

¹²MADURA, Jeff: "Administración Financiera Internacional" 2000.

5.4 OBJETIVOS

Objetivo General de la Propuesta

Documentar los procesos y procedimientos en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado “GAD” de Simón Bolívar, que ayude a agilizar la realización de las diferentes tareas que se ejecutan en el Municipio.

Objetivos Específicos de la propuesta

- Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las tareas que realice el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.
- Mejorar tiempos en la ejecución de las diferentes actividades que se realiza en el Área Financiera y de Relaciones Publicas.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la ejecución de las actividades.

5.5 UBICACIÓN

Misión

Una institución eficiente, eficaz, transparente y equitativa, que brinda servicios de calidad con cobertura total a la población, que apoya al desarrollo económico, productivo y social de su territorio.

Que dispone de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Talento Humano idóneo y calificado, con una casa Municipal funcional propia, con equipos y recursos una facilitan la atención eficiente y eficaz a la población a través de un modelo de inclusión y participación ciudadana, para consolidar un desarrollo humano, social y físico. Con una estructura Técnica Jurídica actualizada, que respalde una eficiente gestión local hasta el año 2021.

Visión

Simón Bolívar al año 2015 será un territorio ordenado y desarrollado con: Una Plataforma sólida que sustente el desarrollo humano, económico, productivo y físico que permita generar empleo mejorar ingresos y enfrentar en forma competitiva a los retos de la Globalización y la dinámica administrativa y económica actual.

Con una infraestructura y conectividad vial interna - externa de primer orden, que recupera y conserva el ambiente, aprovechando los recursos naturales de forma sustentable.

Con excelentes equipamiento y servicios básicos descentralizados, y con sistemas de Salud y Educación eficientes, con cobertura total a la población urbana, rural; y, con una población que utiliza bien el tiempo libre propendiendo alcanzar las condiciones optimas del buen vivir.

Valores

- Honradez
- Lealtad
- Trabajo
- Eficiencia
- Honestidad
- Responsabilidad

Organigrama

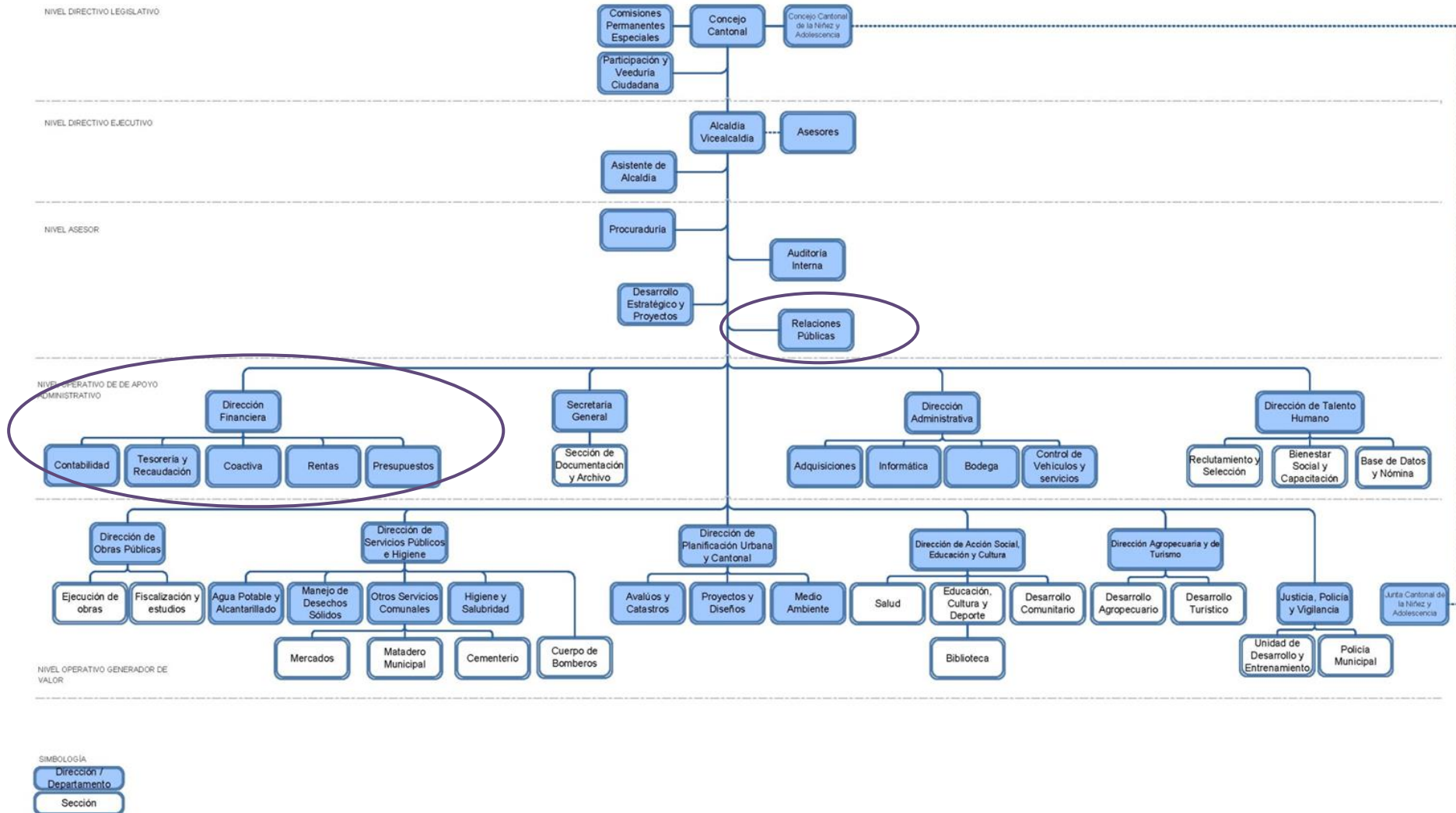


Figura 11. Organigrama Institucional

La propuesta de documentación de manual de procesos y procedimientos del Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, se llevara a cabo en Ecuador, provincia del Guayas, cantón Simón Bolívar.

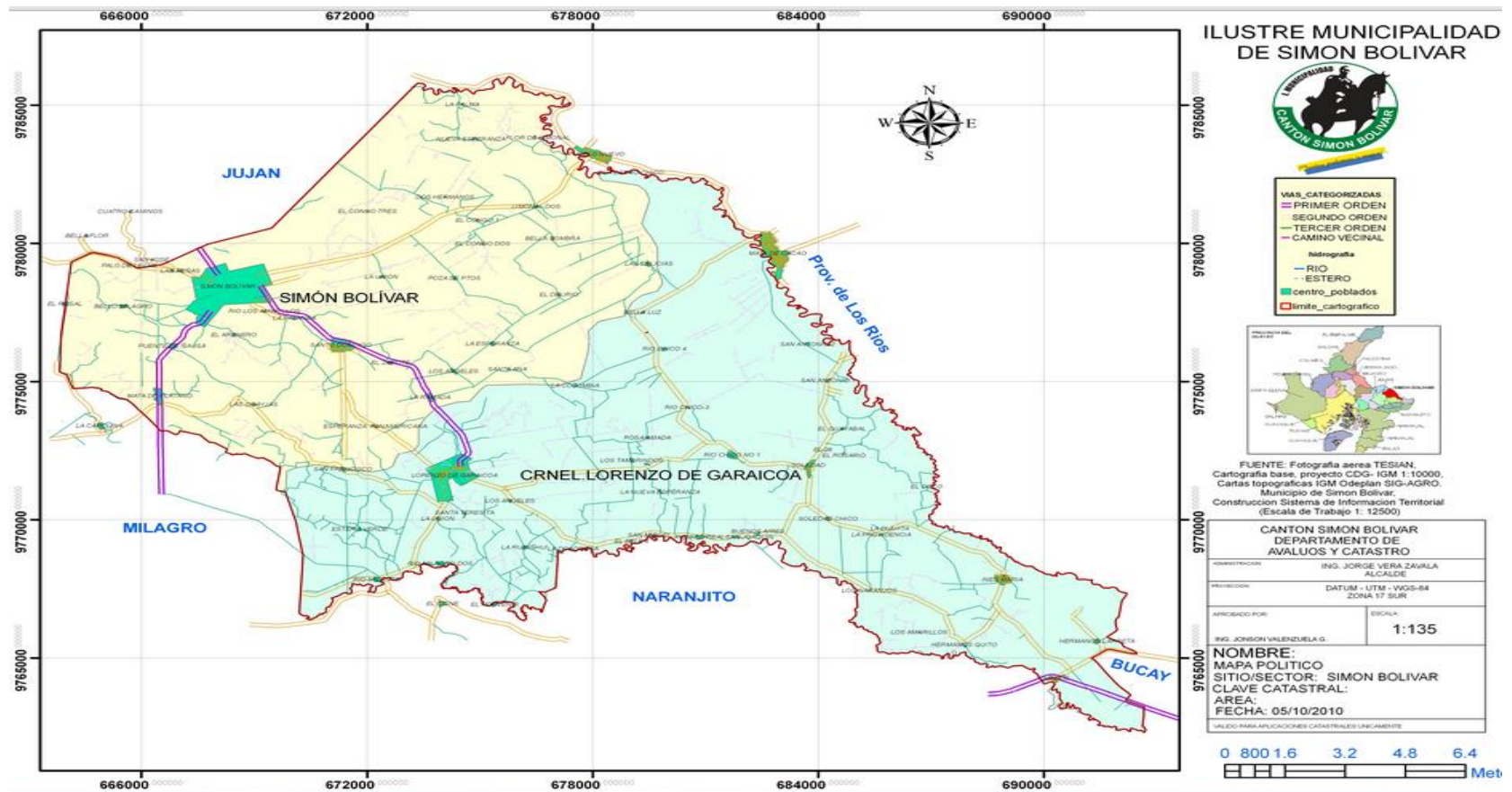


Figura 12. Mapa de Simón Bolívar

5.6 FACTIBILIDAD

Factibilidad Administrativa

La documentación de los manuales de procedimientos en el Área Financiera y de Relaciones Públicas, los mismos ayudaran al talento humano de las Áreas mencionada, lo cual ayudara a agilizar el trabajo, ayudando a maximizar e incrementar los beneficios para la institución.

Factibilidad Legal

El estudio realizado en la institución, se regirá de acuerdo a las normas y leyes establecidas en el proceso de investigación y recolección de información.

Factibilidad Técnica

Las personas encargadas de este estudio, cuentan con el conocimiento suficiente para la elaborar manuales de procedimientos.

Factibilidad Presupuestaria

Las personas encargadas de llevar a cabo la documentación de los manuales, cuentan con los recursos necesarios para la realización del proyecto

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de la documentación de manuales de procedimientos en el Área Financiera y de Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar nos va a permitir controlar de una forma adecuada y ordenada los procesos propuestos, esto cubrirá las necesidades que tiene la organización para lograr el progreso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.

Cabe recalcar que para poder cumplir nuestro objetivo es necesaria la elaboración de políticas y procedimientos que se necesitan para lograr el desarrollo y mejora continua de la institución.

5.7.1 Actividades

Análisis

- **Recopilar Información:** Se recopila toda la información necesaria para el desarrollo de los manuales de procedimientos.
- **Determinar los Problemas y las Causas:** Determinamos cuales van hacer las causas y los problemas de la investigación, y por lo siguiente se elabora la Matriz de Problemas.
- **Marco Teórico:** Determinamos los antecedentes Históricos y Referenciales, Marco Conceptual, y las Hipótesis y Variables de la Investigación.
- **Marco Metodológico:** Detallamos el tipo y Diseño de la Investigación, así como los Métodos y Técnicas a utilizar.
- **Diseño de Instrumentos de investigación:** Determinamos las entrevistas y fichas de observación, esto nos ayudara a obtener información más especifica acerca del problema planteado anteriormente.
- **Aplicación de Instrumentos:** Empleamos las entrevistas al personal que forman parte de la investigación.
- **Análisis e Interpretación de Resultados:** Analizamos los resultados de la Investigación.

Documentación de Procedimientos

- Recoger Información en el Área Financiera y de Relaciones Públicas.
- Interpretar y Documentar Información recolectada en el Municipio.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Recurso Humano

Para desarrollo del presente proyecto se contará con el personal que se detalla a continuación:

Cuadro 13. Recurso Humano

Cantidad	Descripción	Funciones
2	Analistas	Diseñar y elaborar los manuales de procedimientos
1	Tutor	Supervisar el desarrollo del proyecto

Recursos Materiales

Para la realización del proyecto de investigación, se utilizaran como recursos materiales los siguientes:

Cuadro 14. Recurso Material

Cantidad	Descripción	Medio de trabajo
2	PC	Medio de trabajo
15	Encuestas	Cuestionarios

Recursos Financiero

Para el cumplimiento del proyecto de investigación, se considerará lo siguiente:

Ingresos	
Autofinanciamiento	\$ 530.00
Total de ingresos	\$ 530.00
Gastos	
Materiales	
Reproducción de manuales	\$ 300.00
Cuestionarios	\$ 5.00
Sub – total	\$ 305.00
Servicios	
Transporte	\$ 200.00
Alimentación	\$ 200.00
Internet	\$ 25.00
Sub – total	\$ 425.00
Sub - total de gastos	\$ 730.00
Total de gastos netos	\$ 730.00

Cuadro 15. Recurso Financiero

5.7.3 Impacto

A través de la elaboración de los manuales de procedimientos, se beneficiara el Área Financiera y de Relaciones Públicas, ya que los manuales le permitirán que el personal que labora en estas áreas conozca los pasos a seguir para la ejecución de sus actividades, y así poder erradicar en un gran porcentaje la demora en la ejecución de las tareas a realizar.

5.7.4 Cronograma

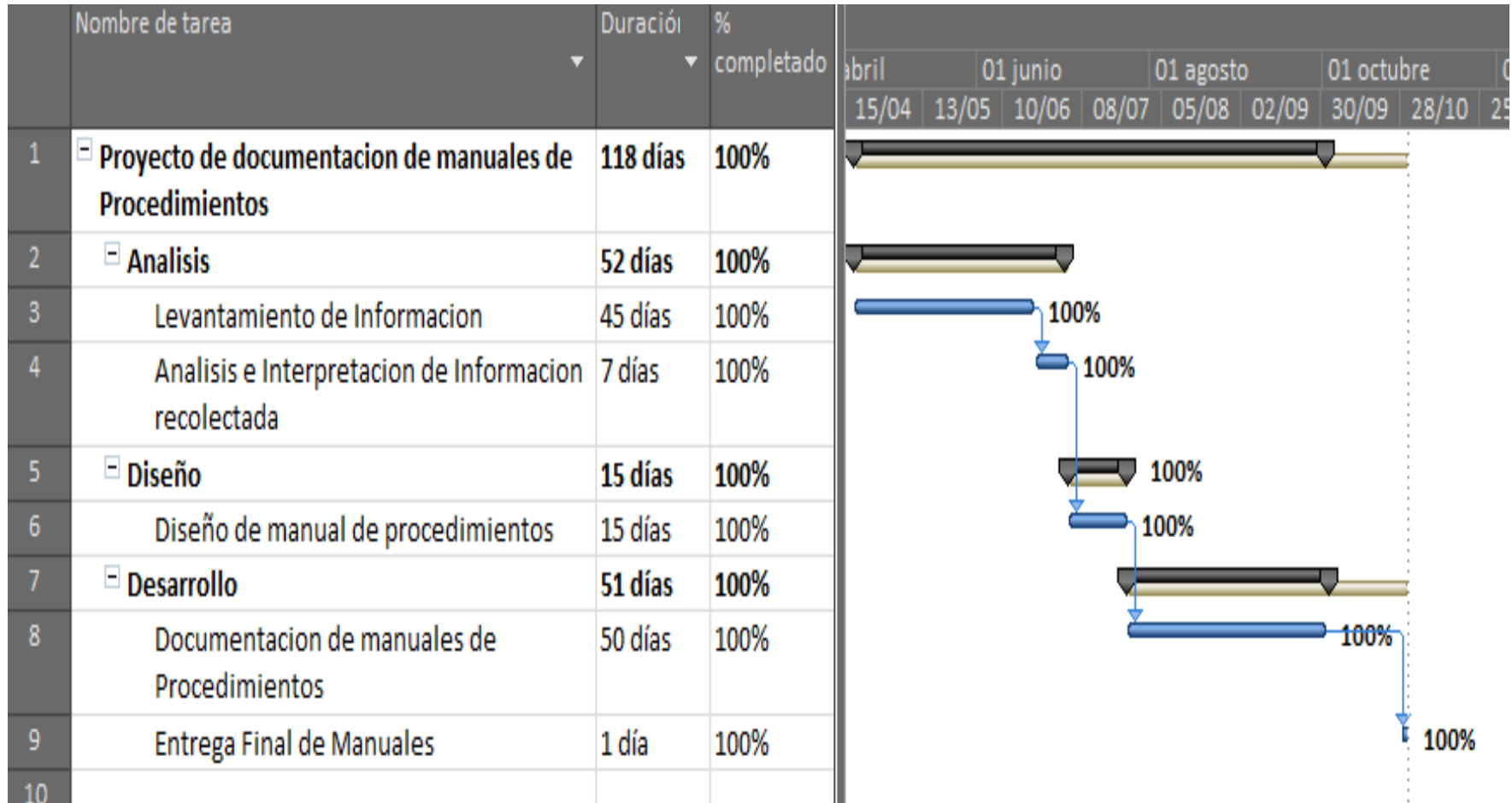


Figura 13. Cronograma

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Aplicación de técnicas de medición.- Encuestas o entrevistas realizadas al personal de la Área Financiera y de Relaciones Publicas.

Seguimiento y Control en el uso de Manuales.- Se realizará controles dentro del departamento Financiero y de Relaciones Publicas, verificando el uso de los manuales y estableciendo un control por parte del director departamento, dicho control consistirá en la verificación del uso de los manuales de manera correcta y que sus políticas y normas sean cumplidas en su totalidad.

CONCLUSIONES

El estudio realizado en la institución nos ha permitido detectar algunos problemas, los mismos que se están tomando en consideración para la ejecución de la propuesta.

La falta de control en el momento de realizar alguna actividad está ocasionando que se realicen de manera inadecuada.

La falta de documentación de los procedimientos Financieros y de Relaciones Públicas permite que las actividades que se lleven a cabo tengan atraso o demora, provocando insatisfacción en la ciudadanía.

No se cuenta con una definición de las actividades y responsabilidades que debe de realizar cada uno de las personas que laboran en la institución.

El personal que labora en el área de Financiero y de Relaciones Públicas no conoce la importancia que es tener un control en las actividades que se realiza, esto ayudara eficiente en cumplir a cabalidad con los procedimientos.

Por tal motivo se decidió desarrollar la documentación de manuales de procedimientos, con el fin de que haya un mejor ambiente de trabajo en los departamentos y que el personal agilice sus actividades.

Los manuales le permitirán al personal que ingresa a laborar en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, saber cuáles son los pasos a seguir para elaborar una actividad.

Los manuales de procedimientos que se han creado, serán facilitados a los Directores Departamentales del Área Financiera y de Relaciones Publicas, para que así le puedan facilitar los mismos al personal que labora en los departamentos.

RECOMENDACIONES

Una vez que los Directores Departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar, obtengan el manual de procedimientos, se recomienda realizar una socialización a todos los integrantes del Municipio, para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el manual de procedimientos.

Se recomienda poner en ejecución el manual d procedimientos, para que el personal pueda saber cuáles son los pasos a seguir para elaborar una determinada actividad.

Se recomienda a los directores departamentales modificar los manuales de procedimientos, siempre y cuando ellos crean pertinente.

BIBLIOGRAFÍA

1. DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto, Auditoria: Un Enfoque Práctico, Editorial Paraninfo, 2008.
2. MADURA, Jeff: Administración Financiera Internacional, 2000.
3. FRANKLIN, Enrique Benjamín: Auditoria Administrativa: Gestión estratégica.
4. CHIAVENATO, Idalberto: *Administración de Recursos Humanos*, Editorial. Mc Graw-Hill, 5ta. Edición, 1999.
5. GÓMEZ, Franklin: *Manual Administrativo*, 2007.
6. REYES, Agustín: *El Proceso Administrativo y su Aplicación en las Empresas*, 2002.
7. LOPEZ, Karla: *Diseño de manual de Funciones y Procesos para el Gobierno Autónomo Municipal de Gonzanamá*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniero en Administración de Empresas, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador, 2012.
8. ARTEGA, Dalia: *Manual de Procedimientos para mejorar el sistema de control interno en el área Financiera del Gobierno Municipal del Cantón el Carmen*, tesis de grado para optar el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Tecnológica Equinoccial, Santo Domingo, Ecuador, 2008.
9. CEDEÑO, Mayra y GARCIA, Kerly: *Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Administración del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar*, tesis de grado para optar el título de Ingeniera Comercial, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manabí, Ecuador, 2012.
10. CARRANZA, Geovanna y ACOSTA, Leslie: *Diseño e Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros*, tesis de grado para optar el título de Ingeniera en Auditoria y Contaduría CPA, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador, 2012.

11. NUÑEZ, Cesar: *Manual de Procedimientos Técnico-Administrativos para el Área de Avalúos y Catastros Municipal de Ibarra*, tesis de grado para optar el título de Ingeniero en Administración Pública, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador, 2012.
12. GOMEZ, Willians: *Manual de Procedimientos y de Auditoría de Gestión para el cobro Coactivo en el Gobierno Municipal de San Cristóbal*, tesis de grado para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Quito, Ecuador, 2010.
13. MISE, Adriana y PUMASUNTA, Carmen: *Elaboración de Manual de Procedimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí del proceso habilitante Asesoría (Gestión de Planificación, Asesoría Jurídica y Relaciones Públicas) y de Apoyo (Secretaría General y Gestión Administrativa)*, tesis de grado para optar el título de Ingeniero Comercial, Latacunga, Ecuador, 2012.
14. CEVALLOS, María y CASTRO, Rudy: *Estrategias Municipales para mejorar el sistema de recaudación de Impuestos prediales y su incidencia en la optimización del uso de los recursos financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jama, provincia de Manabí*, tesis de grado para optar el título de Ingeniera Comercial, Jama, Ecuador, 2012.
15. PEÑA, Ruth y SANCHEZ, Verónica: *Estudio del nivel de aplicación de manual de procedimientos en análisis de los procesos administrativos y su incidencia en el retraso de las actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar*, tesis de grado para optar el título de Ingeniera en Sistemas Computacionales, Milagro, Ecuador, 2014.
16. ALVAREZ, Martin: *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*, Panorama Editorial S.A, México, 1996.

LINKCOGRAFIA

1. <http://gobiernosimonbolivar.gob.ec>
2. <http://es.scribd.com/doc/51262027/03-Manuales-Administrativos>
3. <http://es.scribd.com/doc/64307470/Objetivo-de-Manual-de-Procesos>
4. <http://es.slideshare.net/mro1430/adm-unid-tem-iv-organizacin>
5. <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
6. <http://es.slideshare.net/ABELALITO001/manual-de-procedimientos-1040718>
7. <http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf>
8. <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Ecuador/ecuador08.html>
9. <http://www.abogadosdecuador.com/constitucion-tituloVI.htm>
proyecto control.docx
10. <http://www.efemerides.ec/1/julio/constitucion.htm>
11. http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.htm
12. <http://www.slideshare.net/povi/documentacion-de-un-proyecto>
13. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1644>
14. <http://ejemplo-tesis.blogspot.com/p/capitulo-3.html>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Causas, Problemas y Subproblemas

Causas	Problemas	Formulación	Objetivo General	Hipótesis General	Variable dependiente	Variable independiente	Variables empíricas	Indicadores	Informantes	Instrumento
Inexistencia de documentación de procedimientos financieros	Demora en la ejecución de las actividades financieras en el Gobierno autónomo descentralizado de Simón Bolívar	¿De qué manera la documentación de procedimientos financieros incide en la ejecución de las actividades?	Elaborar manuales de procedimientos mediante metodologías de investigación que ayuden agilizar la ejecución de las actividades financieras del Gobierno Autónomo Descentralizado "GAD" de Simón Bolívar.	La inexistencia de documentación de los procedimientos está provocando demora de las actividades financieras en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Simón Bolívar.	Demora en la realización de las actividades	Inexistencia de documentación de procedimientos	VED: Actividades financieras VEI: Documentación de los procedimientos	X: porcentaje de actividades incompletas Y: cantidad de procedimientos documentados	Director departamental, y subordinados	Encuesta
Subcausas	Subproblemas	Sistematización	Objetivos específicos	Hipótesis Específicos	Variable dependiente	Variable independiente	Variables empíricas			
No existe control en la ejecución de las actividades asignadas	Reproceso en la elaboración de las tareas	¿De qué manera incide el control de las actividades en la elaboración de tareas?	Proponer la ejecución de normas y políticas de control de actividades mediante la aplicación de técnicas de investigación las cuales ayudaran a reducir la existencia de reproceso en la elaboración de tareas.	La no existencia de control en la ejecución de las actividades está provocando un reproceso en la elaboración de tareas.	Reproceso en la elaboración de las tareas	No existe control en la ejecución de las actividades	VED: Elaboración de tareas VEI: control de actividades	X: Porcentaje de tareas realizadas correctamente Y: Porcentaje de actividades realizadas bajo control	Director departamental, y subordinados	Encuesta
No existe orden de trabajo documentado	Mala interpretación de información en la orden de trabajo	¿De qué manera incide la orden de trabajo documentada en la interpretación de información?	Definir y documentar los pasos que se debe de seguir en cada una de las actividades a realizar, mediante la aplicación de técnicas de investigación para así poder reducir la mala interpretación al momento de cumplir con una orden de trabajo.	La no existencia de una orden de trabajo documentada está provocando una mala interpretación de la información	Mala interpretación de información en la orden de trabajo	No existe orden de trabajo documentado	VED: Interpretación de información VEI: Orden de trabajo documentado	X: Cantidad de actividades realizadas en orden incorrecto Y: Porcentaje de orden de trabajo documentado	Director departamental, y subordinados	Encuesta
Incorrecta asignación de trabajo	Traslape de funciones en los diferentes cargos	¿De qué manera incide la asignación de trabajo en el traslape de funciones en los diferentes cargos?	Proponer la creación de manuales de procedimiento los cuales en su contenido detallaran las tareas a desarrollarse en los procesos, mediante la aplicación de técnicas de investigación de campo los mismos que ayudaran a evitar el traslape de funciones.	La incorrecta asignación de trabajo está provocando un traslape de funciones en los diferentes cargos	Traslape de funciones en los diferentes cargos	Incorrecta asignación de trabajo	VED: Traslape de funciones VEI: Asignación de trabajo	X: Cantidad de actividades ajenas realizadas Y: Porcentaje actividades ajenas asignadas	Director departamental, y subordinados	Encuesta, Ficha de Observación

ANEXO 2: FORMATO DE ENCUESTA

Encuesta dirigida al personal que labora en los departamentos Financieros y de Relaciones Públicas.

1. ¿En su departamento existe actualmente manual de procedimientos?

- Si
- No
- No sabe

2. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitación?

- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anual

3. ¿Usted conoce los pasos que se deben seguir para realizar una determinada tarea?

- Si
- No

4. ¿Están documentados los pasos a seguir para realizar una actividad?

- Si
- No

5. ¿Considera usted que existe un buen control cuando se ejecutan las diferentes actividades del departamento?

- Si
- No

6. ¿Cuándo usted recibe una información, la misma es clara y precisa?

- Si
- No

7. ¿Cuándo usted recibe una orden de trabajo, es de forma verbal o escrita?

- Verbal
- Escrita

8. ¿Considera usted que realiza actividades que no corresponden al departamento?

- Si
- No

9. ¿Usted tiene asignada actividades que no le competen a su cargo?

- Si
- No

10. ¿Usted cree que con un manual de procedimientos le facilite la ejecución de las tareas a realizar?

- Si
- No