



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACEDÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

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

TÍTULO DEL PROYECTO:

**INCIDENCIA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO EN LAS FUNCIONES DE LOS
EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE JUSTICIA, POLICÍA Y
VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.**

TUTOR:

Lsi. LUIS CORDOVA, Mae

AUTOR:

DILON ISRAEL BARROS UBILLA

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2014

MILAGRO – ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Grado con el Tema **“INCIDENCIA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO EN LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.”** como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de :

INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el desconocimiento de funciones en la Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y el Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia –en el bajo desempeño laboral?**

El mismo considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado:

DilonIsrel Barros Ubilla
C.I: 0927421420

TUTOR:

Ing. Luis Cordova
C.I: 0906517545

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2014.



DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION

Por medio de la presente declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, que las investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones son exclusividad de las autoras, excepto el material que está debidamente referenciado en el texto; debido a que es una idea nuestra y no copia de algún otro proyecto anterior nos responsabilizamos por su contenido.

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2014

Dilon Israel Barros Ubilla
C.I: 0927421420



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

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

TRABAJO ESCRITO.....	[]
EXPOSICIÓN ORAL.....	[]
TOTAL.....	[]
EQUIVALENTE.....	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por ser la imagen espiritual de poder supremo, enseñado por la formación cristiana de mis padres y a la Virgen por construir mi guía de confianza.

A mis padres, que con su amor lograron darme vida y que con su formación ejemplar brindaron en mí la confianza que hoy día se consolida en el final de esta meta, Nuestra muestra, gracias los Amo.

A mi novia, por su apoyo incondicional y ayuda a lo largo de mi carrera.

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

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, guía espiritual y Padre creador del universo.

A la “Universidad Estatal de Milagro UNEMI”, por crear el sentido de pertenencia, de ética y moral, gracias por los grandes conocimientos que he adquirido.

A mis padres en especial que han hecho todo lo posible por verme hecho un profesional exitoso.

A toda mi familia por su apoyo incondicional.



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. 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 como requisito previo para la obtención del Título de Tercer Nivel, de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, cuyo tema fue **INCIDENCIA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO EN LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería.

Milagro, Septiembre del 2014

Dilon Israel Barros Ubilla

C.I: 0927421420



RESUMEN

El presente proyecto tiene el propósito de lograr que EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR funcione adecuadamente a través de la implementación de Manuales de procedimientos y Políticas indispensable para el correcto funcionamiento de las actividades a realizar, el desconocimiento de las mismas genera la improvisación, dando como resultado la improductividad del trabajo final y consecuentemente el incremento de tiempo, dinero y recursos.

En términos generales en nuestro País la mayoría de los municipios y en todos los niveles no se cuentan con documentos que definan claramente los alcances de las funciones, operaciones y procedimientos de las tareas que debe realizar el personal. Esta propuesta contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El manual incluirá además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación para el logro de objetivos institucionales.



ABSTRAC

This project aims to achieve EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR working properly is through the implementation of manuals and procedures necessary for the proper functioning of the activities undertaken policies, lack thereof generates improvisation, resulting in downtime of the final work and consequently the increase of time, money and resources.

Overall in our country most of the municipalities and at all levels do not have documents that clearly define the scope of the functions, operations and procedures of the tasks to be performed by the staff.

This proposal contains a description of activities to be followed in carrying out the functions of an administrative unit. The manual also includes positions or administrative units involved specifying their responsibility and involvement for the logo of institutional objectives.

INDICE GENERAL

PAGINAS PRELIMINARES

CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR	ii
DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE GRAFICOS	xii
INDICE DE CUADROS	xiii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema	4
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General de la investigación	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO REFERENCIAL	6
2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2 Fundamentación	8
2.1.3 Antecedentes Referenciales	10

2.2 MARCO LEGAL	16
2.3 MARCO CONCEPTUAL	20
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES	21
2.4.1 Hipótesis General.....	21
2.4.2 Hipótesis Particulares	22
2.4.3 Declaración de Variables.....	22
2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
CAPÍTULO III	25
MARCO METODOLÓGICO	25
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	25
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	27
3.2.1 Características de la Población	27
3.2.2 Delimitación de la población	27
3.2.3 Tipo de muestra	27
3.2.4 Tamaño de la muestra	27
3.2.5 Proceso de selección.....	27
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	28
3.3.1 Métodos Teóricos	28
3.3.2 Métodos Empíricos	29
3.3.3 Técnicas e Instrumentos	29
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	29
CAPITULO IV	30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	30
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA	31
4.3 RESULTADOS	39
4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	40
CAPITULO V	41
PROPUESTA	41
5.1 TEMA	41
5.2 JUSTIFICACIÓN	41
5.3 FUNDAMENTACIÓN	42
5.4 OBJETIVOS	43

5.4.1 Objetivo General.....	43
5.4.2 Objetivos Específicos.....	43
5.5 UBICACIÓN	44
5.6 FACTIBILIDAD	46
5.6.1 Factibilidad Administrativa	46
5.6.2 Factibilidad Legal.....	46
5.6.3 Factibilidad Presupuestaria	46
5.6.4 Factibilidad Técnica.....	46
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	47
5.7.1 Actividades	49
5.7.2 Recursos, Análisis Financieros	51
5.7.3 Impacto	51
5.7.4 Cronograma	53
5.7.5 Lineamiento para Evaluar la Propuesta	54
RECOMENDACIONES	55
CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFIA	57

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.	
Pago a Proveedores.....	9
Grafico 2.	
Necesidad de contar Manuales y Políticas de Procedimientos	32
Grafico 3.	
Nivel de conocimiento de sus actividades	33
Grafico 4.	
Nivel de ejecución de tareas	34
Grafico 5.	
Retraso en la ejecución de tareas	35

Grafico 6.	
Inconvenientes en la ejecución de tareas	36
Grafico 7.	
Capacitación a los colaboradores	37
Grafico 8.	
Determinación de tareas	38
Grafico 9.	
Ubicación Geografía del Cantón Simón Bolívar	44
Grafico 10.	
Ubicación del Municipio del Cantón Simón Bolívar	45

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Recursos Invertidos.....	51

INTRODUCCIÓN

El propósito de lograr que una organización pública funcione adecuadamente es indispensable que cada integrante de la Institución tenga bien definidas las actividades a realizar, el desconocimiento de las mismas genera la improvisación, dando como resultado la improductividad del trabajo final y consecuentemente el incremento de tiempo, dinero y recursos.

En términos generales en nuestro País la mayoría de los municipios y en todos los niveles no se cuentan con documentos que definan claramente los alcances de las funciones, operaciones y procedimientos de las tareas que debe realizar el personal.

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

Para llevar a cabo esta investigación se realizará un diagnóstico utilizando diferentes medios de recolección de información, identificando, analizando las diferentes necesidades, la satisfacción de sus usuarios, elaborando el manual de procesos y procedimientos dejando una serie de recomendaciones y la elaboración de las fichas técnicas de cada uno de los procedimientos que se presentarán en el documento, con el fin de optimizar los recursos, ofrecer un servicio eficaz y eficiente, además de promover el cumplimiento del objetivo de bienestar brindando una formación integral.

CAPÍTULO I

PROBLEMATIZACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, es objeto de estudio para esta investigación, se encuentra ubicado dentro de la Provincia de Guayas-Ecuador, la cual atiende a la ciudadanía del mismo y que cada cinco años eligen nuevas autoridades, entre las cuales tenemos al Alcalde y los respectivos Concejales, quienes designan al personal administrativo que va a laborar en los diferentes departamentos, entre los cuales se encuentran los departamentos de **Justicia, Policía y Vigilancia – Dirección de Planificación Urbana y Cantonal**, que son fundamentales para el avance y desarrollo diario del cantón **Simón Bolívar**.

El desconocimiento de las funciones que deben realizar los empleados en los cargos administrativos, es la principal problemática que ocasiona el bajo rendimiento, la mala toma de decisiones al momento de ser posesionados en el cargo, por cuanto no conocen los procedimientos para realizar una tarea.

La **Falta De Control** al momento de selección del personal al no existir normas y requerimientos de los departamentos, lo afecta el desempeño eficazmente en las funciones requeridas en su puesto.

La **Inexistencia de Procedimientos** establecidos para la realización de una tarea provoca el retraso de las actividades encomendadas, afectando el tiempo de respuesta de todas las dependencias integradas para el cumplimiento de las tareas.

La **Falta de conocimiento en las actividades** de las funciones en los cargos genera tareas mal ejecutadas, debido a que las actividades no están establecidas en documentos, sino únicamente en forma verbal.

El desconocimiento de las funciones que deben realizar los empleados en las diferentes áreas, está provocando el bajo desempeño operativo y la inadecuada administración de dirección que esté a cargo.

1.1.2 Delimitación del problema

El Problema se da en el bajo desempeño, el personal no acorde al cargo, el retraso en las tareas y la dificultad que tienen los funcionarios encargados de los departamentos de **Justicia, Policía y Vigilancia – Dirección de Planificación Urbana y Cantonal**, por la carencia de manuales de funciones, políticas y procedimientos.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo incide el desconocimiento de funciones en la **Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y el Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia** - en el bajo desempeño laboral?

1.1.4 Sistematización del problema

¿Cómo afecta la falta de control en la selección del personal de acuerdo al descriptivo del cargo de los mismos?

¿Cómo afecta el desconocimiento de las tareas a realizar en el retraso de la entrega de las mismas?

¿Cómo inciden los procesos no definidos en la dificultad de realizar los procesos operativos?

1.1.5 Determinación del tema

Incidencia del descriptivo del cargo en las funciones de los empleados de los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL** DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la investigación

Determinar los factores que están provocando el desconocimiento de las funciones que los empleados deben realizar para aumentar el desempeño operativo.

1.2.2 Objetivos Específicos

Identificar las causas por las cuales no existe un control al momento de seleccionar el personal acorde al descriptivo del cargo solicitado.

Determinar las causas por las cuales los empleados desconocen de sus actividades a realizar para evitar el retraso al momento de entregar las tareas finalizadas.

Analizar los factores por los cuales no se han definido los procesos a realizar en los diferentes departamentos del municipio para reducir las dificultades de realizar los procesos operativos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Una organización está creada no solo para satisfacer clientes internos o externos, sino también para el desarrollo social y económico del sector a la que pertenece y es por esa razón que actualmente las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan métodos y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus productos y/o servicios, y la productividad en el proceso de operación con la finalidad de brindar servicios de calidad.

Las organizaciones están adquiriendo medidas de inspección, que les permitan corregir y seguir mejorando sus procesos, una de las herramientas principales son los manuales de funciones, políticas y procedimientos para ejercer el correcto funcionamiento de los servicios que se ofertan.

El **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR** cuenta con una estructura organizacional definida, dentro de la cual se encuentran los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL** ya que la problemática encontrada en las dependencias se debe a que existe un bajo desempeño operativo de los empleados que laboran en dichos departamentos.

La presente investigación posee el único fin de identificar los problemas que afecta en el desempeño operativo en los empleados, además de brindar soluciones acertadas, que ayuden a mejorar la problemática encontrada.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán técnicas de investigación las cuales ayudarán a la obtención de información veraz la cual fundamentará nuestro trabajo de investigación, estas técnicas serán aplicadas al talento humano que labora en los departamentos ya que son ellos los que están originando la problemática de nuestro estudio.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

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

La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. El Municipio del cantón Simón Bolívar está conformado por el alcalde de la ciudadanía, el concejo cantonal y las diferentes direcciones de la municipalidad.¹

El proceso de desarrollo organizacional que el Municipio del Cantón Simón Bolívar ha decidido emprender con el objetivo de responder de manera técnica - científica a todos los requerimientos, y en las exigencias de la comunidad en general; se ha

¹ GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

decidido utilizar como proceso estratégico y de planeación los productos y servicios que ofrece el área.

La implementación de manuales de funciones, políticas y procedimiento, se completa cuando el receptor comprende el concepto de los procesos y proporciona a algunas respuestas de que las ideas fueron bien entendidas.

También es importante mencionar que en México son mucho más recientes. En pleno siglo XXI: ***“Todavía no se sabe a ciencia cierta qué es un manual administrativo, cuántos tipos de manual hay, para qué pueden servir, cómo se elaboran, cómo se usan, etcétera”***²

Importancia de los usos de manuales de procedimientos

“El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.”³

El uso de los manuales de procesos es el mejoramiento continuo en la mayor parte de las instituciones sean estas públicas o privadas para el buen desempeño de las actividades inherentes a los cargos, independientes del tamaño de la institución, hoy es indispensable contar con un instrumento que facilite los procesos, las normas, las rutinas, documentos y formularios necesarios para la correcta operación de la organización.

²<http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/bibliotecologia/textos-apoyo-docencia/valdez-jimenez-brenda.pdf>

³<http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Procedimientos/3060792.html>

2.1.2 Fundamentación

Los manuales de funciones, políticas y procedimientos se basan en ser una guía para el perfil del cargo, puesto que es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones de todas las actividades que se realizan, es por esa razón que los manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que garantice su aplicabilidad en las tareas y funciones del cargo, éstos deben ser elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante el crecimiento de necesidades de la población, de acuerdo con las políticas que emita el **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Los manuales de procedimientos registran un conjunto de pasos para la realización de actividades de los servicios que ofrece un departamento y toda la institución, mejorando el aprovechamiento de recursos, generando uniformidad en los trabajos de los funcionarios para evitar improvisación en las labores, ayudar a orientar al nuevo personal y facilitar la supervisión de los procesos.

El uso de los manuales de procedimientos permite en el usuario precisión y velocidad. Si el personal es nuevo adicionalmente ganará conocimiento y experiencia y a medida que se realizan los procesos que están documentados, el personal empieza a especializarse con las actividades al punto de ejecutarlas con velocidad optimizando tiempo y recursos.

Es inútil planificar las actividades productivas de la empresa, organizar racionalmente sus recursos, y controlar los bienes y personas, si no se cuenta con una herramienta eficaz. Los manuales de procedimientos liberan a los miembros de la administración de tener que rehacer el marco referencial para la toma de decisiones cada vez que se encuentren en la misma situación.

En la elaboración de un manual de procesos, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Estructura Orgánica
- Determinar niveles de autoridad
- Naturaleza de las funciones.
- Políticas relacionadas a la actividad
- Descripción de los procesos paso a paso
- Representación gráfica de los procesos
- Anexos

Departamento: Financiero			
Proceso: Pago a proveedores			
Secuencia	Dependencia	Respons.	Descripción
1. Solicitud de pago	Jefatura financiera	Jefe financiero	Se recibe solicitud de pago
2. Revisión de los soportes de la solicitud de pago (facturas, honorarios, servicios y otros)	Jefatura financiera	Jefe financiero	Se verifica el cumplimiento de los requisitos tales como: Visto Bueno ordenador del gasto, auditoría y otros.
3. Verificar la disponibilidad de los recursos de tesorería. Presupuesto.	Jefatura financiera	Jefe financiero	Se verifica la disponibilidad de los recursos en tesorería.
4. Se remite a contabilidad para la codificación	Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	Se codifica y se realizan las respectivas retenciones a que haya lugar.
5. Autorización de giro	Jefatura financiera	Jefe financiero	Se autoriza el giro por parte del Jefe Financiero y se remite a tesorería para la elaboración del cheque
6. En caso de no giro	Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	Cuando la solicitud no es atendida, el auxiliar de cuentas por pagar archiva los documentos soportes y la solicitud, las cuales se cancelarán en la medida de la existencia de recursos

Grafico 1. **Pago a Proveedores**

Fuente: MEJÍA, García Braulio: Gerencia de procesos para la organización y control interno de empresas de salud, Eco Ediciones, 5ta edición.

2.1.3 Antecedentes Referenciales

Manuales de políticas y procedimientos Municipales

A raíz del crecimiento y complejidad de la Administración Pública Municipal de Juárez, circunstancia que fue más notoria a fines de los años setenta, se empezaron a crear equipos de Organización y Métodos, o de Sistemas y Procedimientos, a quienes se les encomendó la tarea de elaborar manuales administrativos.

La historia de los manuales de procesos tiene sus inicios primero como intentos formales o publicaciones y, luego es ya considerado, como un instrumento técnico, todo esto surge alrededor del siglo XIX. Los primeros surgieron a mediados del siglo XIX. Afirman que ***“Los manuales como instrumento administrativo datan de la Segunda Guerra Mundial, en la cual sirvieron para capacitar al personal cuando estaba al frente de batalla”***.⁴

Los Municipios

El municipio es la célula del territorio, organización política y administrativa de las Entidades Federativas; el Municipio es libre para administrar su hacienda pública, para gobernarse, elegir sus autoridades, así como para dictar su normatividad observando respeto y congruencia con las esferas jurídicas tanto federal como estatal, con fundamento

El municipio es una entidad descentralizada, que cuenta con una personalidad jurídica y patrimonio propio.

El municipio a través de su Ayuntamiento puede contraer derechos y obligaciones, es decir, puede realizar convenios o contratos con otros municipios, así como con los particulares, a efecto de prestar los servicios públicos de su competencia. "La doctrina cataloga al municipio como una persona jurídica oficial o de carácter público, capaz de adquirir derechos y obligaciones, tanto en la esfera de derecho

⁴<http://www.juarez.gob.mx/transparencia/MANUALES-OP/MGP%20Elaborar%20Manuales.pdf>

público o de *imperium*, como en la esfera de derecho privado o también llamada de coordinación con otras personas físicas o morales".⁵

DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS

- Dirección de planificación Urbana y Cantonal
- Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACION URBANA Y CANTONAL

MISIÓN

Dirección de Planificación Urbana y Cantonal, Propone y aplica normas, políticas y procedimientos para la gestión de proyectos de desarrollo urbano y rural del cantón Simón Bolívar, convirtiéndolo en un territorio fomentado como icono en el contexto regional y nacional en materia de organización territorial, controlando y evaluando su cumplimiento, por intermedio de las unidades de la dependencia y la coordinación directa con las direcciones relacionadas que aseguren el correcto desarrollo físico de la ciudad.

VISIÓN

Hacer de Simón Bolívar un Cantón con nuevas y mejoras de proyectos de desarrollo urbano y rural, que motiven a la sociedad a vivir en el firme mejoramiento de sus espacios territoriales, necesarios para su desarrollo, siempre respetando el medio ambiente.

FUNCIONES GENERALES

- Preparar un plan de desarrollo municipal
- Elaborar programas y proyectos específicos a realizarse en el cantón;
- Formular los planes reguladores de desarrollo físico cantonal
- Elaborar proyectos de urbanización
- Preparar los proyectos de ordenanza

⁵<http://www.monografias.com/trabajos73/municipio/municipio2.shtml#ixzz3EIZvuM5q>

- Aprobar los planos de toda clase de construcciones, las que, sin este requisito, no podrán llevarse a cabo.

La Dirección de Avalúos, Catastros y Estadísticas estará encargada de Establecer y definir las políticas, estrategias, normas y procedimientos de generación, registro y actualización de la información relacionada con los avalúos, catastros y estadísticas municipales del Cantón Cuenca, levanta, mantiene y actualiza la información geométrica descriptiva del territorio, generando información necesaria para el manejo adecuado en la gestión del territorio con el fin de proveer a los usuarios información catastral actualizada, veraz y confiable.

Tramites

Ingreso al catastro.

- Actualizaciones del Catastro.
- Reclamos de áreas, nombre del propietario, ubicaciones.
- Unificaciones.
- Registro de Lotizaciones y Propiedades Horizontales.
- Certificación de caminos.
- Certificaciones de ubicación de predios en base a coordenadas.
- Bajas.
- Avalúos puntuales.
- Ventas de áreas municipales en desuso.
- Indemnizaciones.
- Expropiaciones.
- Apertura de vías.

- Levantamientos Topográficos.
- Donaciones de predios municipales.
- Numeración de Viviendas.

Atribuciones y Responsabilidades: Todas las responsabilidades son cumplidas por diferentes grupos de funcionarios en:

- a) Establecer y definir las políticas, estrategias, normas y procedimientos de generación, registro y manejo de la información catastral de la Ilustre Municipalidad de Cuenca.
- b) Planificar, programar, supervisar y coordinar la administración del inventario del suelo de la ciudad y el cantón.
- c) Promover y orientar la promulgación de normas y actos decisorios del Concejo Municipal para la implementación del Sistema Catastral.
- d) Generar información, y mantener el registro catastral actualizado.
- e) Actualizar oportunamente el sistema de información catastral, automatizado, con personal de perfil idóneo, motivado y competitivo, que satisfaga las expectativas institucionales y de la comunidad conforme a las disposiciones de la normativa.
- f) Brindar atención ágil y oportuna al usuario en trámites relacionados con: catastro de derecho de acciones, propiedad horizontal, informe de estados de propiedad, certificación catastral, solares no edificados, etc.
- g) Atender a los usuarios y absolver las demandas técnicas, legales y administrativas de los contribuyentes.
- h) Actualizar permanente el catastro predial y sus registros, particularmente en lo referido a transferencias de dominio, particiones, adjudicaciones, venta parcial o total de lotes e inmuebles.
- i) Efectuar modificaciones a la información de predios rústicos y urbanos.

- j) Elaborar títulos de crédito para el cobro de impuestos urbanos.
- k) Mantener una base de datos geográfica con información del cantón.
- l) Establecer y definir las listas de valores catastrales y comerciales para la construcción.
- m) Avalúos y re avalúos catastrales, ventas de remanentes municipales en desuso, indemnizaciones.
- n) Ingreso de información alfa numérica catastral Urbano y Rustico e ingreso de información gráfica Geo Referenciada en la base catastral.
- o) TITULARIZACION Y SIGTIERRAS: proyectos que responden al tema de la tenencia irregular de tierras en el área urbana y rural respectivamente, otorgando títulos en forma definitiva, fortaleciendo los derechos de propiedad que servirán de garantía y les dará seguridad en la tenencia de sus tierras.⁶

Proyectos y Diseño

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en los artículos 295 al 301 establece que: “Los gobiernos autónomos descentralizados con la participación protagónica de la ciudadanía, planificará estratégicamente su desarrollo con visión de largo plazo considerando las particularidades de su jurisdicción, que además permitan ordenar la localización de las acciones públicas en función de las cualidades territoriales”.⁷

Medio ambiente

Comisión de Gestión Ambiental

La COMISION DE GESTIÓN AMBIENTAL (CGA), es una entidad pública descentralizada del Gobierno Local, que gestiona, coordina, lidera la gestión

⁶<http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/13426>

⁷www.cuenca.gov.ec/?q=node/13375

ambiental y ejerce las competencias de Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable en el cantón Cuenca.⁸

DEPARTAMENTO DE POLICÍA JUSTICIA Y VIGILANCIA

MISIÓN

El Departamento de Justicia Policía y Vigilancia, tiene la responsabilidad de administrar y verificar los sistemas de inspección de los servicios públicos y ejercer control para el cumplimiento de las normas municipales y actividades de juzgamiento.

VISIÓN

La visión del Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia es servir con eficacia en la supervisión y vigilancia de los servicios públicos que garantice el cumplimiento óptimo de los mismos.

FUNCIONES GENERALES

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos municipales
- Cuidar de que se cumplan y hacer cumplir las disposiciones sobre higiene, salubridad, obras públicas y uso de vías y lugares públicos
- Mantener y garantizar la exactitud de pesas y medidas;
- Investigar y esclarecer las infracciones en materias municipales perpetradas en el cantón.

⁸http://www.cuenca.gov.ec/?q=page_cga

2.2 MARCO LEGAL

LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACION

H. CONGRESO NACIONAL
LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION

Resuelve:

EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY ORGANICA
DE REGIMEN MUNICIPAL

TITULO III
DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Capítulo I

De las Funciones de la Administración Municipal

Sección 2a.

De las Funciones

Parágrafo 7o.

Justicia y Policía

Art. 154.- En materia de justicia y policía, a la administración municipal le compete:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos municipales;
- b) Cuidar de que se cumplan y hacer cumplir las disposiciones sobre higiene, salubridad, obras públicas y uso de vías y lugares públicos;
- c) Autorizar la realización de juegos y espectáculos públicos permitidos por la ley, impedir los que están prohibidos y reprimir y sancionar administrativamente en los casos de infracción;
- d) Mantener y garantizar la exactitud de pesas y medidas;
- e) Reglamentar, previa aprobación del concejo, el funcionamiento de ventas ambulantes, procurando reducir al mínimo tal sistema de comercio y supervigilar que las disposiciones sobre el particular tengan cumplida ejecución;

- f) Controlar la propaganda que se haga por avisos comerciales, carteles y demás medios y perseguir la que se hiciere contraviniendo las ordenanzas mediante el empleo de altavoces;
- g) Aplicar las sanciones administrativas previstas en esta Ley, las que serán impuestas por los comisarios, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Penal, para el juzgamiento de las contravenciones;
- h) Poner a los infractores a órdenes de los comisarios;
- i) Investigar y esclarecer las infracciones en materias municipales perpetradas en el cantón; y,
- j) Colaborar con la Policía Nacional y obtener la cooperación de ésta para que las respectivas tareas se cumplan eficazmente.

Sección 2a.
De las Funciones

Parágrafo 1o.
Planeamiento y Urbanismo

Art. 146.- En materia de planeamiento y urbanismo a la administración municipal le compete:

- a) Preparar un plan de desarrollo municipal destinado a prever, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en los órdenes social, económico, físico y administrativo;
- b) Elaborar programas y proyectos específicos a realizarse en el cantón;
- c) Formular los planes reguladores de desarrollo físico cantonal y los planes reguladores de desarrollo urbano;
- d) Elaborar proyectos de urbanización y aprobar los que se presenten, que no podrán ejecutarse sin dicha aprobación;

- e) Proceder a la zonificación; estudiar y prever las posibilidades de crecimiento, y determinar las zonas de expansión;
- f) Conceder licencias para parcelaciones y reestructuraciones parcelarias, e informar sobre las peticiones que reciba del Instituto Nacional de Desarrollo Agrario de modo previo a la aprobación de lotizaciones y de parcelaciones de tipo agrícola y semiurbano, informe que lo emitirá en base de las inspecciones que el departamento técnico municipal efectúe del respectivo sector y de acuerdo al plan general de desarrollo urbano del cantón, a fin de que tales lotizaciones o parcelaciones se ejecuten con sujeción a las normas que faciliten la instalación de elementales servicios de infraestructura y la observancia de lo dispuesto en las respectivas ordenanzas o regulaciones;
- g) Velar porque las disposiciones del concejo y las normas administrativas sobre el uso de la tierra y la ordenación urbanística en el territorio del cantón, tengan cumplida y oportuna ejecución;
- h) Vigilar que en las carreteras del cantón y en las zonas urbanas o rurales, se proteja el paisaje, evitando la construcción de muros, avisos comerciales o cualquier otro elemento que obste su belleza y preservar retiros adecuados. La administración podrá ordenar el derrocamiento de cualesquiera de estas construcciones o el retiro de los anuncios e impedimentos o hacerlo por su cuenta, a costa del propietario;
- i) Tramitar el permiso a que se refiere el Art. 615 del Código Civil, previa delineación y compromiso escrito del propietario del predio, de respetar la línea de fábrica y las demás condiciones establecidas por la Dirección de Obras Públicas Municipales o la oficina técnica correspondiente, cuando se trate de calles, plazas o parques;
- j) Preparar los proyectos de ordenanza a que se refiere el Código Civil y en especial las señaladas en los Arts. 614 y 617 de dicho Código;

- k) Reglamentar, previa la aprobación del concejo, el tipo de construcción de edificios y la clase de materiales que deben emplearse, así como también el ornato de las poblaciones y el aseo e higiene de las mismas;
- l) Aprobar los planos de toda clase de construcciones, las que, sin este requisito, no podrán llevarse a cabo.
- m) La demolición de edificios construidos en contravención a las ordenanzas locales vigentes al tiempo de su edificación no dará derecho a indemnización alguna. Para proceder a la demolición, la municipalidad regulará el procedimiento administrativo a seguir. De la resolución administrativa habrá recurso para ante el concejo municipal correspondiente, recurso que deberá interponerse dentro del término de tres días, contado desde la fecha de la respectiva notificación. La resolución administrativa del concejo en esta materia, causará ejecutoria administrativa.
- n) La municipalidad podrá oponerse a la reparación o reconstrucción de edificios de las ciudades, cuando estime que puede detener el progreso urbanístico, aunque no se opongan al plan regulador respectivo. De la resolución dictada al respecto se podrá recurrir ante el consejo provincial, el que resolverá, en definitiva, dentro de treinta días; y,
- o) Vigilar la estabilidad de los edificios y conminar a la demolición por medio de multas, cuando según informe de peritos amenace ruina.
- p) En caso de peligro inminente, tomará las precauciones que convengan por cuenta del dueño y acudirá al comisario municipal para que, previa resolución administrativa, ordene la demolición.⁹

⁹LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL,

CODIFICACIONhttps://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fapuntesjuridicos.com.ec%2Fdownload%2Fnoticias%2F590_DOC_LorMun2.doc&ei=5am1U4vDNOnIsATG9oGoDQ&usg=AFQjCNFIYBokNAUpv9n59ApQZGeQboUEWQ&bvm=bv.70138588,d.cWc

2.3 MARCO CONCEPTUAL

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

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

Pueden distinguirse los manuales de:

- **Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Departamental:** dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
- **Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.¹⁰

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

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

¹⁰ Tipos de Manuales, <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

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

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

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

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

Indicador: Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.¹¹

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El desconocimiento de las funciones que deben realizar los empleados en las diferentes áreas está provocando el bajo desempeño operativo.

¹¹<http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La falta de control al momento de seleccionar el personal está provocando que existan personal no acorde al perfil del cargo dentro de los departamentos.
- El desconocimiento de las actividades a realizar genera retraso al momento de la entrega de las tareas.
- La falta de procesos definidos está dificultando la ejecución de los procesos operativos por parte de los empleados en los diferentes departamentos

2.4.3 Declaración de Variables

Variables de Hipótesis General

Variable dependientes	Variable Independiente
x: bajo desempeño operativo	y: desconocimiento de funciones

Variables de Hipótesis Específicas

Variable dependientes	Variable Independiente
x:perfil de cargo	y:falta de control en la selección
x:retrazo en la entrega de tareas	y: desconocimiento de las actividades
x:dificultad en los procesos	y: falta de procesos definidos

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de Variables de Hipótesis General

Indicadores	ITEM	Informantes	Instrumentos
<p>x: Número de personas con bajo rendimiento operativo</p> <p>y: Porcentaje de personas que conocen de las funciones que deben de realizar de acuerdo al cargo que desempeñan.</p>	<p>¿Existe personal con bajo rendimiento operativo?</p> <p>¿Conocen los empleados de las funciones que estos deben realizar?</p>	<p>Jefe de departamentos,</p> <p>Empleados</p>	<p>Observación,</p> <p>Encuesta,</p> <p>Entrevista</p>

Operacionalización de Variables de Hipótesis Específicas

Indicadores	ITEM	Informantes	Instrumentos
<p>x: Número de empleados con perfiles acordes al puesto.</p> <p>y: Número de personas encargados de la selección de personal.</p>	<p>¿Los empleados que laboran en el departamento son acordes al puesto que ocupan?</p> <p>¿Existe personal capacitado para realizar el proceso de selección?</p>	<p>Jefe de departamentos,</p> <p>Empleados</p>	<p>Observación,</p> <p>Encuesta,</p> <p>Entrevista</p>
<p>x: Porcentaje de tareas entregadas con retraso .</p> <p>y: Numero de tareas desconocidas por los empleados al momento de realizarlas.</p>	<p>¿Los empleados entregan oportunamente sus tareas encomendadas?</p> <p>¿Desconocen de las actividades que deben de realizar?</p>	<p>Jefe de departamentos,</p> <p>Empleados</p>	<p>Observación,</p> <p>Encuesta,</p> <p>Entrevista</p>

<p>x: Número de personas con dificultad al momento de realizar algún proceso .</p>	<p>¿Existen dificultades por parte de los empleados al momento de realizar una actividad?</p>	<p>Jefe de departamentos,</p>	<p>de Observación, Encuesta,</p>
<p>y: Porcentaje de procesos definidos por el Municipio.</p>	<p>¿Cuenta el municipio con manuales de procesos definidos?</p>	<p>Empleados</p>	<p>Entrevista</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

En este trabajo se va a utilizar una investigación documental, bibliográfica y de campo porque se realiza en el mismo lugar; es decir, se ejecutará en el **MUNICIPIO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Según FIDIAS, Arias (2002), Proyectos de investigación “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación en el nivel intermedio, en cuanto a profundidad de los conocimientos.”¹²

Parafraseando lo que menciona el autor, la investigación descriptiva permite detallar las funciones, actividades, tareas y la manera en la operan para ejercer tales actividades.

Esta investigación, se llevará a cabo a través de las fichas de observación en los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR** para describir las actividades que realiza todo el personal de éstas dependencias. Detallando características del problema. Mediante este tipo de investigación, se

¹² FIDIAS, Arias: El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica, Editorial Episteme, 5ta edición.

podrá explicar de forma puntualizada y eficaz los procesos con los que opera la organización.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según FIDIAS, Arias, Proyectos de investigación “*LA investigación de campo consiste en la recolección de de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren lo hechos, sin manipular o controlar variables algunas*”

Parafraseando lo que menciona el autor, en este tipo de investigación consiste en la recopilación de información que proviene del personal, el investigador obtiene la información sin alterar las condicione existentes.

La recolección de datos proviene de la observación y entrevista realizada a los colaboradores de los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONALDEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR.**

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL POR LA FUENTE

Este tipo de investigación se basa en las fuentes de carácter documental, es decir, en documentos de cualquier especie.

Para realizar esta investigación, se aplicará el tipo documental, puesto que implica una revisión de toda la información y documentación que tienen los departamentos que son objetos de estudio.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la Población

Levín y Rubín, 1996. Comenta referente a la población “ Es un conjunto de todos los elementos que se estudian”.

La población en estadística es precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que poseen características en común que sirven como objetos de estudio

Esta investigación está dirigida a los colaboradores de los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR.**

3.2.2 Delimitación de la población

La población que va a ser objeto de estudio dentro de los departamentos de **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR**, está delimitado a los jefes y empleados de cada uno de los departamentos, se visitará constantemente dicho departamento para recabar toda la información necesaria para poder realizar un análisis de los mismos.

3.2.3 Tipo de muestra

La presente investigación estará basada en una muestra no probabilística, debido a que el total de la población es relativamente pequeña, no se estableció, por tal razón, no se establecerá muestra alguna, puesto que toda la población que integra el departamento será objeto de estudio.

3.2.4 Tamaño de la muestra

En este proyecto no tiene la necesidad de utilizar fórmulas para establecer la población debido a que los departamentos que están involucrados en el proyecto cuentan con una población de no más de 10 empleados y se procederá a realizar la encuesta a todos los empleados.

3.2.5 Proceso de selección

No se llevara un proceso de selección de muestra ya que se seleccionará a todos los involucrados en los departamentos.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Este proyecto se realizará en los departamentos de: **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR**, en donde se efectuará el estudio de los procesos y la obtención de información sobre las condiciones en que se ejecutan actualmente los procedimientos y como los mismos puede mejorarse y adaptarse a las políticas internas y externas.

➤ Método Analítico-Sintético

Utilizaremos este método para analizar la información obtenida a través de encuesta y entrevista realizada a los trabajadores de los departamentos **JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA – DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL DEL MUNICIPIO DE SIMÓN BOLÍVAR**.

➤ Método Hipotético-Deductivo

El método Hipotético – Deductivo tiene varios pasos esenciales:

- La observación del fenómeno
- Creación de hipótesis para explicar tal fenómeno
- Deducción de consecuencias
- Verificación y comprobación de la verdad

Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional mediante la formación de hipótesis, con la revelación de la realidad mediante la observación.

3.3.2 Métodos Empíricos

Para el desarrollo de esta investigación se va utilizar el método de la observación.

De Gortau dice: "En la observación de campo es menester distinguir dos clases principales: la observación participante y la no participante. En la primera participan varios investigadores dispersos, con el fin de recoger reacciones colectivas. Otro tipo de investigación participante es aquélla en la que los investigadores participan de la vida del grupo, con fines de acción social".

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Técnicas:

Sampieri, R (1.998) cita "El instrumento más utilizado para recolectar datos es el cuestionario"

La recolección de daros será a través de la información obtenida de la encuesta, la entrevista y la observación, que serán analizadas y procesadas documentalmente.

Instrumentos:

Ficha de trabajo.- Se utilizará este instrumento para la recolección de información, este instrumento tiene relevancia especial en la tarea de investigación. Su construcción debe ser creativa. Es el fruto de la reflexión, el análisis, la síntesis y la crítica.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información se va a utilizar Microsoft Excel, esta aplicación permite la tabulación, el procesamiento de los datos recabados en la encuesta, y la elaboración de gráficos estadísticos, los cuales facilitan la visualización de los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El proyecto de investigación está enfocado al GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA, el mismo que carece de procesos, debido a que no cuentan con los respectivos manuales de políticas y procedimientos, con el propósito de que los departamentos ya mencionados opere forma óptima y con eficacia.

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

De las encuestas realizadas se encontró que la mayoría del personal que labora en la DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA, no conocen de la existencia de plan de contingencias o manuales de políticas y procedimientos que proteja la información de todo el Municipio, lo que nos indica que hay un total desconocimiento de los procesos que se debe seguir, por este motivo que se debe considerar esta propuesta en las Direcciones ya mencionadas, con el fin de obtener información real, se ha contemplado aplicar una encuesta, dirigida a las Dependencias del Municipio,

información que se procederá a representarla a través de cuadro y gráficos estadísticos, para de esa manera analizar los criterios de cada uno de los encuestados.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Teniendo en cuenta este proyecto de investigación el resultado obtenido de las encuestas, se considera para el desarrollo de esta encuesta la situación actual que se encuentra en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA, además se procedió a tabular los datos obtenidos utilizando la herramienta estadística Microsoft office Excel; se aplica el instrumento de medición de la investigación al Personal que labora en las Direcciones ya mencionadas un total de 10, las respuestas a las preguntas realizadas van a permitir establecer la propuesta en las Dependencias de: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA, verificar la eficacia de sus actividades y los correctivos que se deben aplicar para cumplir con sus objetivos y brindar servicios de calidad. Analizando los resultados obtenidos se puede efectuar una comparación con las hipótesis de la investigación y determinar que es de suma importancia la creación de los Manuales de Procesos y Procedimientos en la: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA; asimismo, el avance o evolución administrativa exige un trabajo por resultados, requiriéndose de procesos eficientes y que eviten la duplicidad de tareas y pérdida de tiempo.

Es importante indicar que las encuestas realizadas al Personal que labora en las Dependencias; DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA; sobre la importancia de la existencia de los Manuales Políticas y Procedimiento – Manual de Procesos, la confiabilidad en la atención del personal de cada Dependencia mencionado, que se brindan las Dependencias a la comunidad del CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, se procedió a realizar las siguientes preguntas.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN LAS DEPENDENCIAS: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA.

Pregunta 1.

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

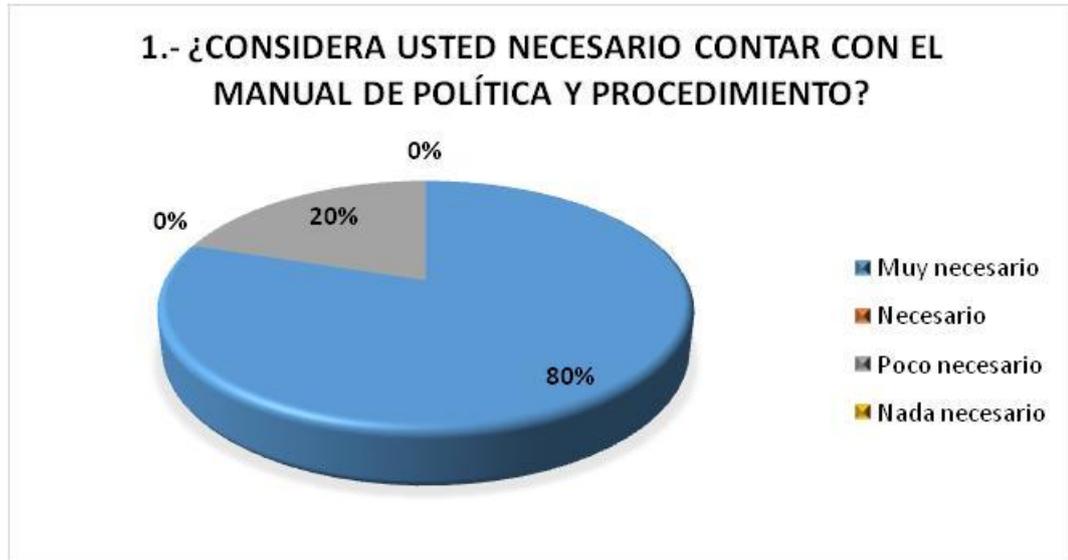


Gráfico2: Necesidad de contar Manuales y Políticas de Procedimientos.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: De acuerdo a la opinión del Personal que labora en las dependencias se puede observar que hay una aceptación del 80% que consideran Muy Necesario contar con los Manuales de Políticas y Procedimientos. Este resultado permite conocer que estos documentos son muy necesarios para el correcto funcionamiento al momento de realizar las actividades laborales en las Dependencias de Planificación Urbana y Justicia, Policía y Vigilancia, con el propósito de ejecutar tareas eficientes.

Pregunta 2.

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



Grafico 3. Nivel de conocimiento de sus actividades relacionadas a su cargo.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada al personal que labora en las dependencias se puede observar 40% consideran poco conocer sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo. En esta encuesta realizada indica que los colaboradores no conocen a profundidad sus procedimientos, políticas, funciones específicas, lo que genera retrasos, tareas incompletas o mal ejecutadas.

Pregunta 3.

¿Las actividades que usted desempeña en los departamentos son acordes al puesto que ocupa?

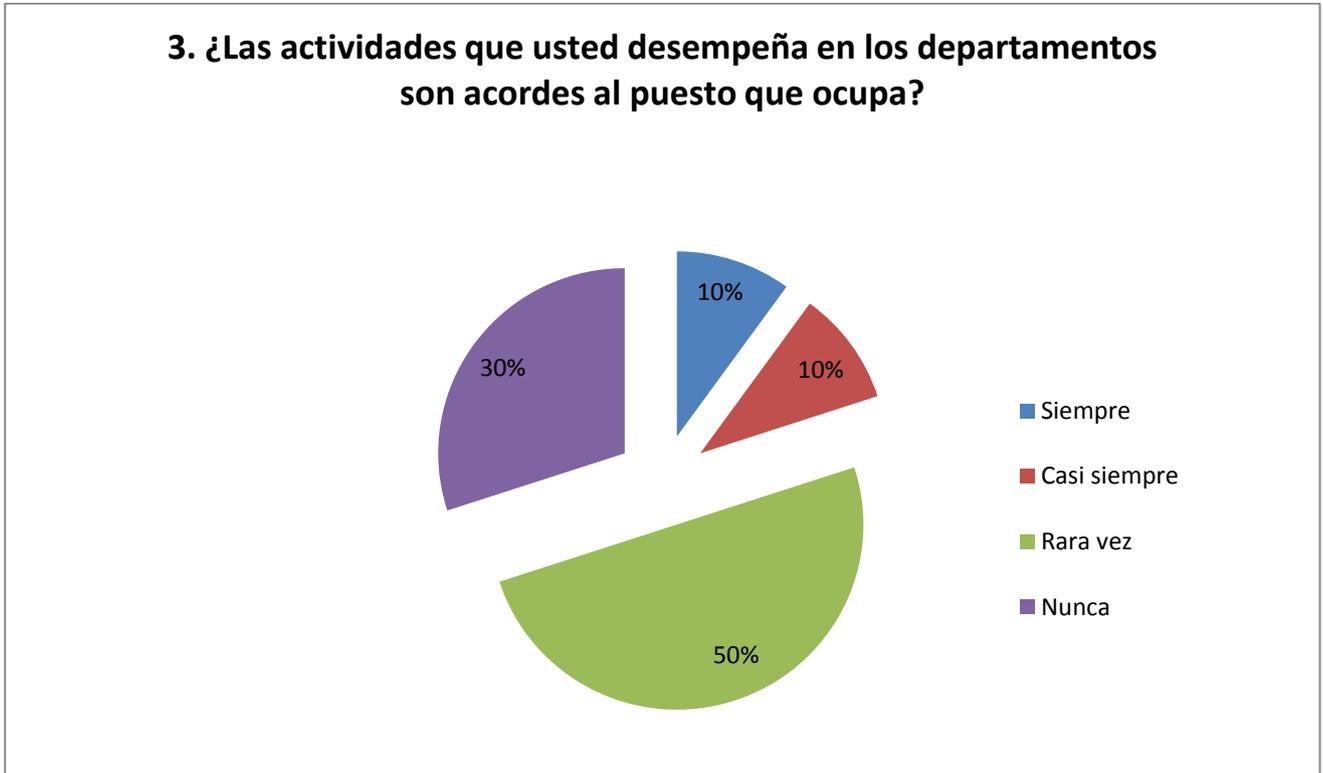


Gráfico 4. Nivel de ejecución de tareas que no le competen.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: De acuerdo a la opinión del Personal que labora en las dependencias ya mencionadas el 50% indica que rara vez realiza tareas que no le competen, es decir realiza tareas que no van de acorde con su cargo. Este tipo de inconvenientes se da porque no cuentan con los Manuales de Política y Procedimientos. Lo cual conlleva a enfatizar la necesidad de contar con los mismos y que cada quien realice las actividades relacionadas al perfil del cargo.

Pregunta 4.

¿Las actividades realizadas son entregadas en el tiempo requerido por sus jefes?

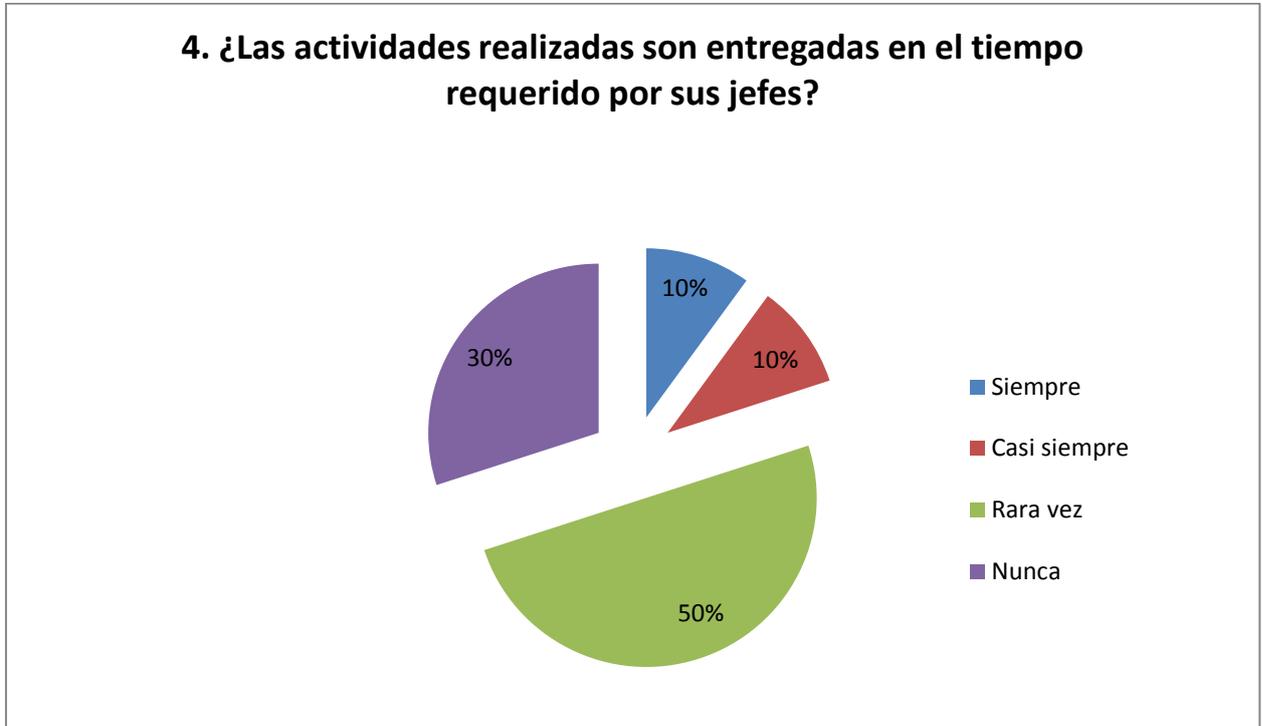


Gráfico 5. Retraso en la ejecución de tareas.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: En el resultado obtenido nos indica que 50% rara vez realizan sus tareas en el tiempo requerido debido a que desconoce de los procesos a seguir para ejecutar las tareas. Se puede indicar el desconocimiento de los procesos a realizar influye mucho en el Personal que labora en las Dependencias al momento de ejecutar las tareas, generando muchas veces retraso en las tareas, se debe tener en cuenta las observaciones y sus falencias con el propósito de corregir con el objetivo que brinde un trabajo de calidad.

Pregunta 5.

¿Usted tiene algún tipo de inconvenientes al momento de realizar las tareas asignadas?



Gráfico 6. Inconvenientes en la ejecución de tareas.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: El gráfico muestra que el 50% de los encuestados casi siempre tienen inconvenientes en la realización de sus tareas y tal resultado indican que el desconocimiento de los procedimientos dificulta la ejecución de actividades en ciertos colaboradores, es aquí donde se hace notoria la necesidad y la obligatoriedad de disponer de los documentos necesarios e inherentes al cargo como lo son los manuales de políticas y procedimientos.

Pregunta 6.

¿Usted a recibe algún tipo de Capacitaciones por parte del Municipio?



Gráfico 7. Capacitación a los colaboradores.

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: según la encuesta realizada indica que el 80% de los encuestados manifiestan no haber recibido ningún tipo de capacitación laboral en cuanto a sus funciones en sus áreas de trabajo. Conllevando a que los colaboradores no tengan acertado conocimiento de sus funciones, políticas y procedimientos que no permite el logro de objetivos ni la eficacia en sus funciones.

Pregunta 7.

¿Al momento de asumir el cargo en el municipio, les especificaron claramente las tareas a realizarse en el departamento?



Gráfico 8. Determinación de tareas

Fuente: Dillon Barros U.

Análisis: El 60% de la muestra indica que no recibieron un detalle específico de tareas a realizarse al momento de ocupar la vacante a un cargo, lo que indica la carencia de manuales de funciones, procedimientos y políticas y la necesidad de contar con estos documentos, lo cual es favorable para la propuesta puesto que permite la aplicación de la misma.

4.3 RESULTADOS

Los resultados nos permitieron conocer que los encuestados por parte de los Trabajadores, tienen por insuficiente cualidad en la DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR sobre sus servicios, los Recursos Tecnológicos, la Información Direccional que brinda para la ejecución de los trabajos y por otra parte la importancia en la aplicación de los Manuales de Procesos y Manuales de Políticas y Procedimientos, sin embargo no cuentan con los Manuales documentados. Por esta razón se han producido falencias en el trabajo de los colaboradores al momento de realizar las actividades y tareas por que no cuentan registrados los procesos a utilizar, por ello se considera necesario la aplicación de este tipo de herramientas. En lo relacionado a estas encuestas realizadas indicaron que intervienen las Dependencias: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

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

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

HIPOTESIS

La falta de control al momento de seleccionar el personal está provocando que exista personal no acorde al perfil del cargo dentro de los departamentos.

El desconocimiento de las actividades a realizar genera retraso al momento de la entrega de las tareas.

La falta de procesos definidos está dificultando la ejecución de los procesos operativos por parte de los empleados en los diferentes departamentos.

VERIFICACION

En cuanto a las funciones y procedimientos que realiza el Personal, hay un porcentaje mayor que tienen poco conocimiento al momento de realizar sus actividades relacionados con su área de trabajo esto se debe a que no hay un registro de los procesos que se van a realizar.

Los empleados mayoritariamente responden, que en su práctica diaria de trabajo no cuentan con un Manual de Procedimientos para la realización de todas las tareas y actividades; se considera necesario simplificar determinadas actividades de los procesos actuales con el fin de mejorar la ejecución de las tareas, en menor tiempo.

En cuanto a las actividades que realiza el Personal, hay un porcentaje que lleva a cabo otras actividades que no son las que le competen, mientras que una minoría ni siquiera sabe cuáles son las actividades que le corresponden, esto corresponde a que no se han definido tareas y actividades que se realizan dentro de las Dependencias.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

“Creación e implementación de los Manuales de Proceso y Manual de Política y procedimientos, para las Dependencias: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR”.

5.2 JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

5.3 FUNDAMENTACIÓN

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

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

Los manuales de funciones y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite

acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

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

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

- ✓ Creación y documentación de los manuales de Funciones y Procedimiento a realizarse en los departamentos: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA, JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, que tiene como propósito optimizar las gestiones internas, para alcanzar las metas establecidas mediante el fortalecimiento de los procesos del talento humano y brindar una atención de calidad.

5.4.2 Objetivos Específicos

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

5.5 UBICACIÓN

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

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

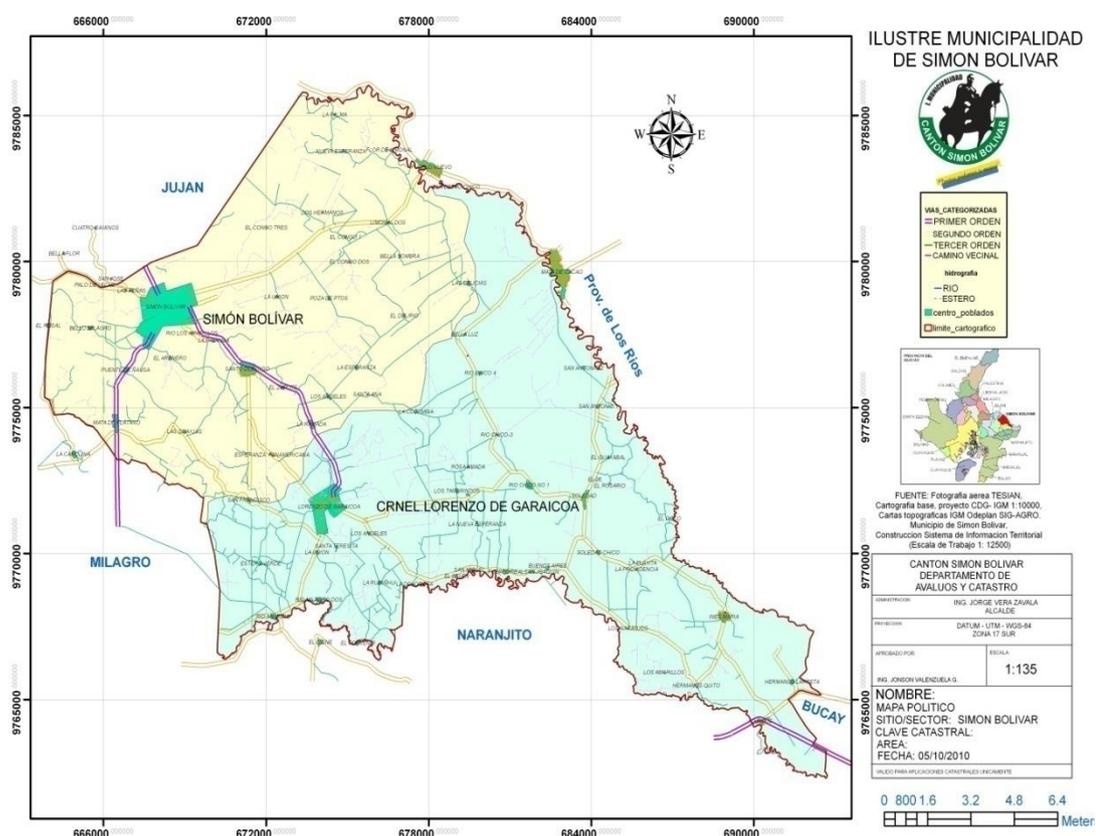


Grafico 9: Ubicación Geografía del Cantón Simón Bolívar.

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar.

La investigación se llevara a cabo en el Municipio del G.A.D. del Cantón Simón Bolívar Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y el Departamento de Justicia,

Policía y Vigilancia las cuales se dedican a prestar servicios a la comunidad del Cantón.

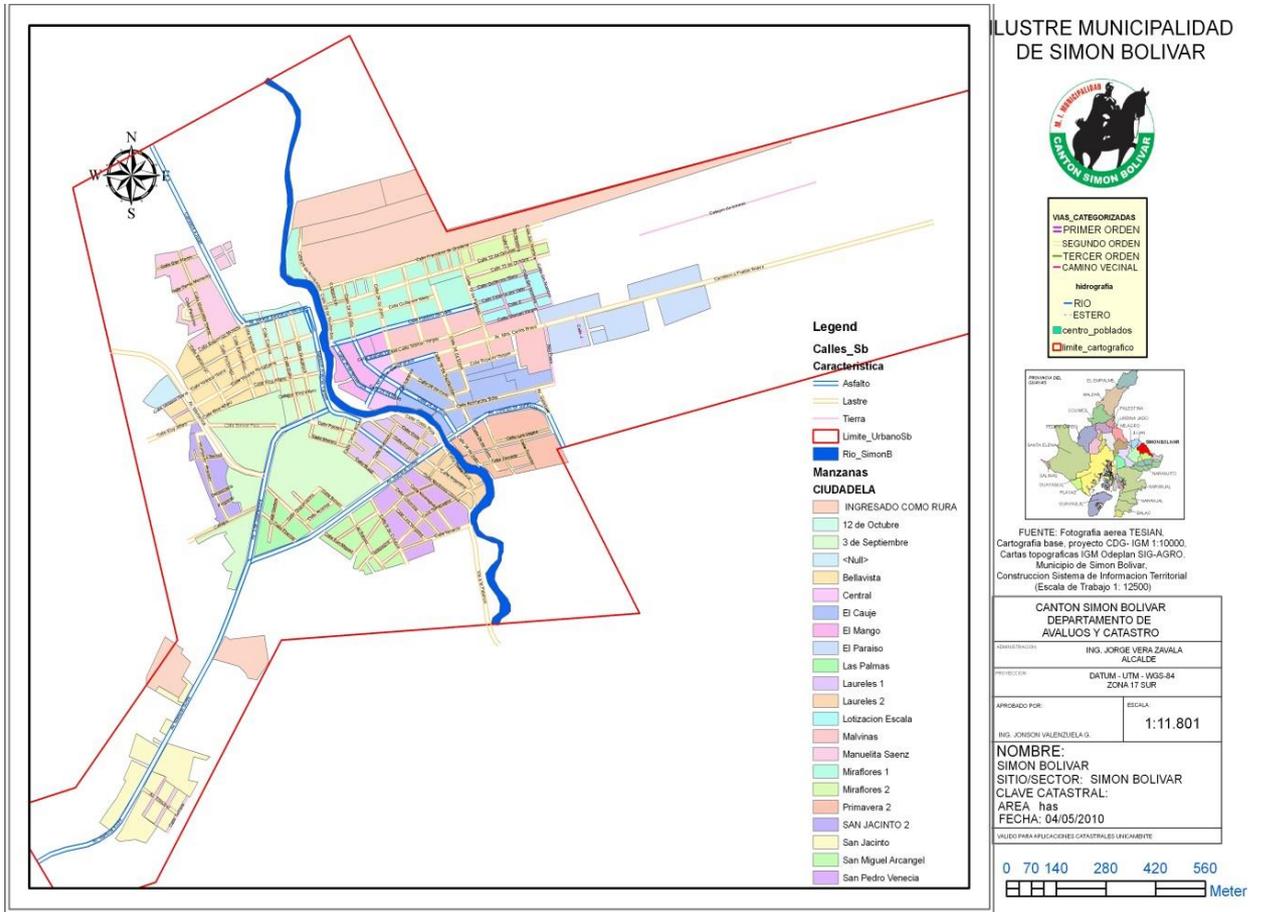


Grafico 10: Ubicación del Municipio del Cantón Simón Bolívar.

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar.

5.6 FACTIBILIDAD

5.6.1 Factibilidad Administrativa

La Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y el Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia han brindado cordialmente toda la información necesaria en relación a las actividades que llevan a cabo y que ha permitido la estructuración y elaboración de los procesos los cuales ayudaran al mejor desenvolvimiento en el área de trabajo haciendo así más eficaz y eficiente al momento de realizar las actividades asignadas.

5.6.2 Factibilidad Legal

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

5.6.3 Factibilidad Presupuestaria

El planteamiento es factible presupuestariamente, teniendo en cuenta que los objetivos trazados están plasmados en un cronograma de actividades, a cuyas tareas corresponden gastos financieros que están distribuidos en cada ítem.

Recursos, Análisis Financiero, gastos que serán de responsabilidad para los autores del proyecto de grado.

5.6.4 Factibilidad Técnica

La Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y el Departamento de Justicia, Policía y Vigilancia se encuentran equipados con el material técnico necesario para cumplir con todas las tareas que se le asignen para que sean ejecutadas de una forma correcta y adecuadas en cada uno de los departamentos, áreas en las que se aplicaran los manuales de función y procedimiento, los cuales están detallados de la manera más explícita y de fácil comprensión para los usuarios.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

“CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO A LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.” que mejorará el desempeño y ayudara a administrar mejor el tiempo conociendo las funciones que se deben realizar, la cual se ejecuta con la permisión del Municipio iniciando cuando ellos lo autoricen.

➤ PLAN DE EJECUCIÓN

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

1.- Levantamiento de información

La recolección de información que se llevara a cabo en el GAD DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR EN LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA para lo cual se debe realizar un cronograma de visitas al municipio el mismo que debe ser realizado

con los estudiantes en el cual se determinara un horario de visitas. El levantamiento de información está dividido en tres pasos que son, Entrevistas, Encuestas y Observar actividades.

- **Las entrevistas** Se dirigen a la Directora de Planificación Urbana y Cantonal y al Jefe de Justicia, Policía y Vigilancia, en las cuales se realizarán preguntas concretas acerca de las labores de cada departamento, el manejo del personal, las ventajas que tienen, las relaciones internas del departamento y externas con otras Direcciones Municipales.
- **Las encuestas** serán dirigidas al personal que labora en las Direcciones tanto personal administrativo como personal operativo, las preguntas realizadas en las encuestas serán de opción múltiple dando diferentes opciones a las personas que las van a responder, con las encuestas trataremos de encontrar las debilidades del departamento y darle solución con la propuesta realizada.
- **Observación** de actividades las cuales se realizaran en donde se ejecutan los procedimientos sin afectar las labores diarias, se deberá recopilar la mayor información posible que ayude al desarrollo de la propuesta.

2.- Análisis

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

3.- Diseño

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

4.- Desarrollo

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

5.- Entrega

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

5.7.1 Actividades

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

Levantamiento de información

- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas
- ✓ Observación de actividades

Análisis

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

Diseño.

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

Desarrollo.

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

Entrega

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

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

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

Cuadro 1: Recursos Invertidos

Fuente: Dillon Barros

5.7.3 Impacto

Con la implementación de los Manuales de Procesos y Manuales de Política y Procedimiento tienen un impacto alto, porque el hecho de que las Dependencias de: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA, cuente con los Manuales mejorará positivamente la organización, las actividades se podrán desarrollar de manera adecuada provocando mayor rendimiento individual y colectivo, en un espacio de armonía que acceda que los empleados vean a la institución como una oportunidad para desarrollarse.

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

5.7.5 Lineamiento para Evaluar la Propuesta

Dentro de los lineamientos para evaluar la propuesta ““CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO A LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, Está la realización de un análisis entorno a los departamentos y de los empleados, se podrá comprobar el nivel de competitividad actual y podrá comprobarlo con el análisis realizado en primera instancia. Revisando las tareas asignadas al departamento, revisando que se cumplan en el tiempo establecido, siguiendo las actividades y con las normas especificadas en los manuales de procesos y procedimiento.

Esta investigación se inicia con la recopilación de información veraz sobre el tema planteado, la aplicación de la encuesta; la dirigida al personal del GOBIERNO ÁTOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, para conocer de una forma directa la viabilidad de la aplicación de la propuesta que una vez obtenida esta información se procedió a plantear esta propuesta, con el claro objetivo de optimizar las gestiones internas, para alcanzar las metas establecidas mediante el fortalecimiento de los procesos del talento humano y brindar una atención de calidad.

RECOMENDACIONES

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

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

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

CONCLUSIONES

En el diagnóstico del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Simón Bolívar, en Dirección de Planificación Urbana y Cantonal y Departamento de Policía , Justicia y vigilancia no existen registros documentados de los procesos que se realizan en las dependencias por lo que no son bien administrados los recursos tanto humano como material.

Cabe recalcar que en la Dirección de Planificación Urbana y Cantonal - Departamento de Policía , Justicia y vigilancia se ejecutan tareas y actividades que muchas veces pueden ser duplicadas o repetitivas lo cual genera pérdida de tiempo y recursos afectando a las actividades que dependen de ese procedimiento.

Se ha realizado un análisis de todas las actividades que están involucradas en la DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN URBANA Y CANTONAL Y DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, POLICÍA Y GIGILANCIA y se las ha organizado utilizando mapeo de procesos separando los Procesos Estratégicos O Gobernantes, Procesos Agregadores de Valor, Procesos Habilitantes Apoyo, Procesos Habilitantes De Asesoría. El objetivo de esta investigación, es tratar de documentar todos los procesos Agregadores de valor, y que de constancia de las actividades que se desarrollan en las dependencias antes mencionadas.

BIBLIOGRAFIA

ÁGREDA F, ÁNGEL R: elaboración de una Propuesta de un Manual de Descripción de Cargos para la Empresa “Ms EXPRES C.A”, Tesis de grado para optar por el título de Licenciado en Administración, Escuela de Administración, Universidad de Oriente, Cumaná, Estado Sucre, 2008.

MONDY, R. y NOE, R., 1997, Administración de recursos humanos. Editorial Prentice Hall, sexta edición, México. Capítulo 4.

JHON G, SARA U., 2008, Elaboración de un manual de procesos con miras a la implementación del sistema de gestión de la calidad para el gimnasio del Instituto Tecnológico Metropolitano ITM del Municipio de Medellín Trabajo de grado para aspirar al título de Licenciado en educación física.

EVELYN S: elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa distribuidora, 2005.

CONTRALORIA MUNICIPAL: manual general de procedimientos para la elaboración de manuales administrativos de organización y procedimientos de las dependencias municipales, 2000.

HECTORO: diseño, elaboración e implementación manual de calidad - procedimientos del área de servicio al cliente assist-card de Colombia Ltda. Escuela superior de Admiración Pública ESAP departamento de pregrado programa en ciencias políticas y administrativas Bogotá, d.c. 2009.

LINKOGRAFÍA

<http://tesis.udea.edu.com>

<http://www.monografias.com>

<http://upana.edu.gt>

<http://www.eumed.net>

<http://hdl.handle.net>

<http://repositorio.espe.edu.ec>

<http://repositorio.unemi.edu.ec>

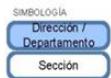
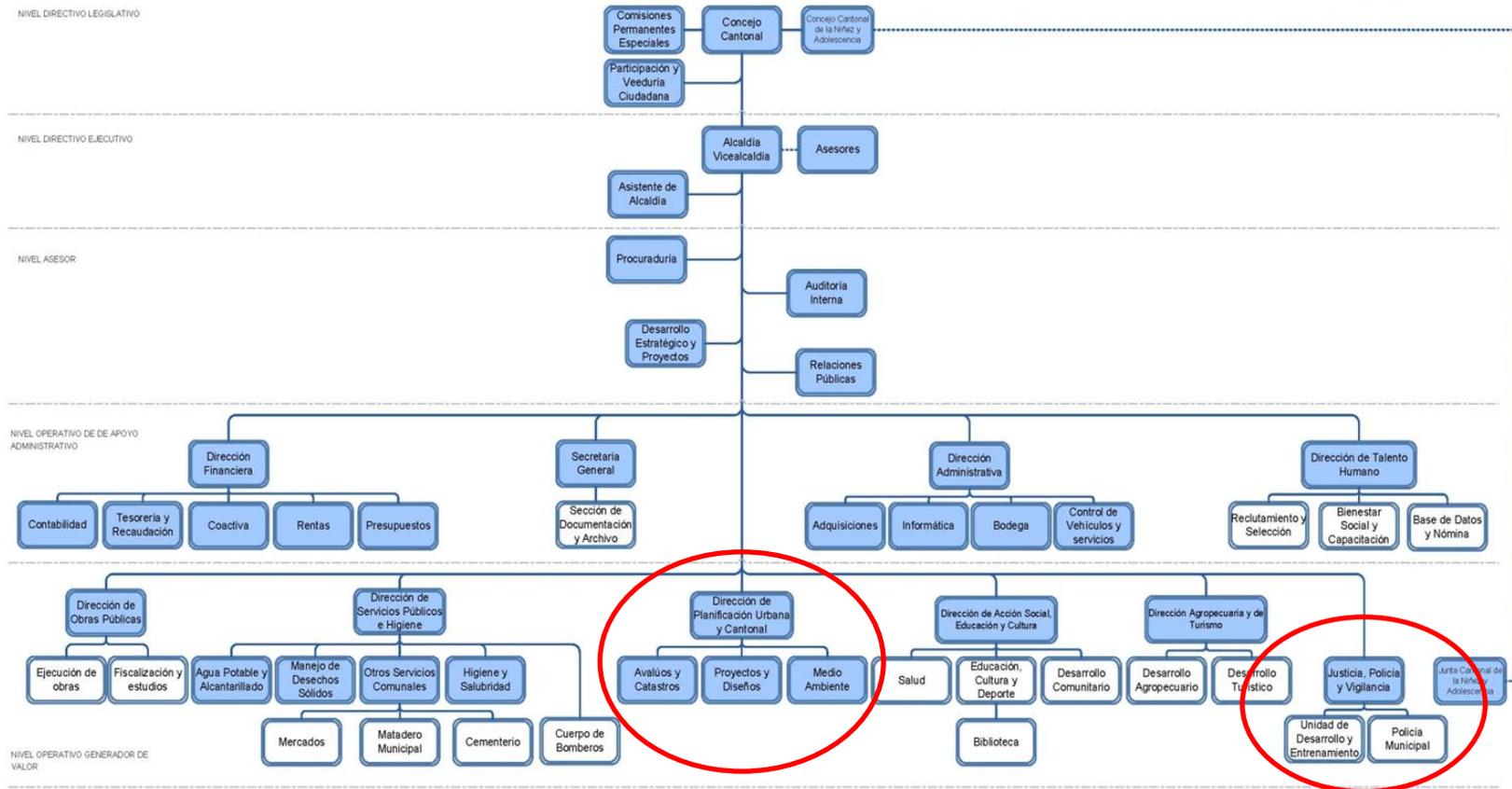
https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fapuntesjuridicos.com.ec%2Fdownload%2Fnoticias%2F590_DOC_LorMun2.doc&ei=5am1U4vDNOnIsATG9oGoDQ&usg=AFQjCNFIYBokNAUpv9n59ApQZGeQboUEWQ&bvm=bv.70138588,d.cW

c

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Estructura Organizacional del Municipio de Simón Bolívar



Anexo 2: Formato de Encuesta

Universidad Estatal de Milagro Proyecto de Investigación

Objetivo: Determinar los factores que están provocando el desconocimiento de las funciones que los empleados deben realizar.

Información General	
Nombre del Departamento:	Años de labor:
Puesto en que se Desempeña:	

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

Muy Necesario		Necesario		Poco Necesario		No es Necesario	
---------------	--	-----------	--	----------------	--	-----------------	--

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

Mucho		Poco		Nada	
-------	--	------	--	------	--

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

Siempre		Casi Siempre		Rara vez		No Realiza	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--

4.- ¿Las actividades realizadas son entregadas en el tiempo requerido por sus jefes?

Siempre		Casi Siempre		Rara vez		No Realiza	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--

5.- ¿Usted tiene algún tipo de inconvenientes al momento de realizar las tareas asignadas?

Siempre		Casi Siempre		Rara vez		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	-------	--

6.- ¿Usted a recibe algún tipo de Capacitaciones por parte del Municipio?

Si		No		No Sabe	
----	--	----	--	---------	--

7.-¿Al momento de asumir el cargo en el municipio, les especificaron claramente las tareas a realizarse en el departamento?

Si		No		No Sabe	
----	--	----	--	---------	--