



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
ÁREA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GADM DEL CANTÓN  
SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO  
2014 - 2015.**

**Autora:**

**Eliana Betzabeth Bajaña Huayamabe**

**Milagro, Febrero 2015**

**Ecuador**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del Proyecto de Grado, nombrado por el Comité Técnico de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro y habiendo analizado el Proyecto de Investigación con el tema **ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS**, presentado por la autora del proyecto: Eliana Betzabeth Bajaña Huayamabe , para optar por el título de Ingeniera Comercial, acepto tutorar a la estudiante, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 24 días del mes de Febrero del 2015.

---

Ec. Erika Romero Cárdenas, MAE

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La autora de esta investigación Eliana Betzabeth Bajaña Huayamabe, declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 24 días del mes de Febrero del 2015.

---

Eliana Betzabeth Bajaña Huayamabe  
C.I. 0940116007

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	( )
DEFENSA ORAL	( )
TOTAL	( )
EQUIVALENTE	( )

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por darme las fuerzas que necesitaba para poder culminar este proyecto de grado.

A mis padres por darme el apoyo incondicional, a mi esposo por apoyarme en mis estudios y permitirme llegar hasta estas últimas instancias y lograr unas de mis metas proyectadas en mi vida profesional.

Al amor de mi vida que es mi hija que por ella he salido adelante es mi razón de vivir.

Lo que siempre he tenido en cuenta cada vez que tenía una dificultad en seguir realizando mi proyecto es que **“Las cosas fáciles todo el mundo las hace.... Las cosas difíciles solo aquellos que se atreven a soñar y triunfar”** por tal motivo siempre en confianza en mí y soy una triunfadora.

**Eliana Bajaña Huayamabe**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar con una de mis metas profesionales, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad.

A mis padres que gracias a sus consejos y apoyo incondicional he salido adelante, mi esposo el cual siempre ha confiado en mí.

Estoy sumamente agradecida por mi tutora Ec. Erika Romero que ha sido de gran ayuda para la realización del proyecto de grado.

**Eliana Bajaña Huayamabe**

## CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Ing.  
Fabricio Guevara Viejó Msc.  
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, cuyo tema fue: **“ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2014 - 2015”**, que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 24 días del mes de Febrero del 2015.

---

Eliana Betzabeth Bajaña Huayamabe  
C.I. 0940116007

# ÍNDICE GENERAL

Página de Carátula	
Página de Constancia de Aceptación por el Tutor	i
Página de Declaración de la Autoría de la investigación	ii
Página de Certificación de la Defensa	iii
Página de Dedicatoria	v
Página de Agradecimiento	vii
Página de Cesión de Derechos del Autor a la UNEMI	ix
Página de Índice General	x
Página de Índice de cuadros	xiii
Página de Índice de Figuras	xiv
Página de Resumen	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>2</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
1.1.1 Problematización: origen y descripción del problema	2
1.1.2 Delimitación del problema.	3
1.1.3 Formulación del problema	3
1.1.4 Sistematización del problema.	4
1.1.5 Determinación del tema.	4
<b>1.2 OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general.	4
1.2.2 Objetivos específicos.	4
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>7</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	<b>7</b>
<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales	9
2.1.3 Fundamentación Teórica	12
<b>2.2 MARCO LEGAL</b>	<b>24</b>
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL.</b>	<b>28</b>

<b>2.4.- HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	30
2.4.1 Hipótesis General	30
2.4.2 Hipótesis Particulares	30
2.4.3 Declaración de variables	30
2.4.4 Operacionalización de las variables	32
<b>CAPÍTULO III</b>	34
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	34
<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL</b>	34
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA</b>	34
3.2.1 Características de la población	34
3.2.2 Delimitación de la población	35
3.2.3 Tipo de muestra	35
3.2.4 Tamaño de la muestra	35
3.2.5 Proceso de selección.	35
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS</b>	36
3.3.1 Métodos teóricos	36
3.3.2 Métodos empíricos	36
3.3.3 Técnicas e instrumento	36
<b>3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN</b>	37
<b>CAPÍTULO IV</b>	38
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	38
<b>4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	38
<b>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA</b>	51
<b>4.3 RESULTADOS</b>	51
<b>4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b>	53
<b>CAPÍTULO V</b>	54
<b>PROPUESTA</b>	54
<b>5.1 TEMA</b>	54
<b>5.2 JUSTIFICACIÓN</b>	54
<b>5.3 FUNDAMENTACIÓN</b>	55
<b>5.4 OBJETIVOS</b>	59
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	59

5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta	59
<b>5.5</b>	<b>UBICACIÓN</b>	60
<b>5.6</b>	<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b>	61
<b>5.7</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	61
5.7.1	Actividades	90
5.7.2	Recursos, Análisis Financiero	91
5.7.3	Impacto	92
5.7.4	Cronograma	93
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta	93
	<b>CONCLUSIONES</b>	94
	<b>RECOMENDACIONES</b>	95
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	96
	<b>ANEXOS</b>	100

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Declaración de las variables	30
Cuadro 2	Declaración de las variables	31
Cuadro 3	Operacionalización de las variables	32
Cuadro 4	Operacionalización de las variables	33
Cuadro 5	Total de Encuetados por Género	39
Cuadro 6	Total de Encuetados por Rango	40
Cuadro 7	Porcentaje de las metas cumplidas en los últimos años	41
Cuadro 8	Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa	42
Cuadro 9	Maneras de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo	43
Cuadro 10	Toma de decisiones importantes	44
Cuadro 11	Persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios	45
Cuadro 12	La adquisición de los bienes para la institución	46
Cuadro 13	Políticas internas, en relación del área de desempeño que usted labora.	47
Cuadro 14	Nuevas formas de realizar el trabajo	48
Cuadro 15	Apoyo de otras áreas	49
Cuadro 16	Oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo	50
Cuadro 17	Verificación de las hipótesis	53
Cuadro 18	Manual de Procedimientos Administrativos	62
Cuadro 19	Manual de Procedimientos Administrativos	63
Cuadro 20	Manual de Procedimientos Administrativos	64
Cuadro 21	Manual de Procedimientos Administrativos	65
Cuadro 22	Manual de Procedimientos Administrativos	66
Cuadro 23	Manual de Procedimientos Administrativos	67
Cuadro 24	Manual de Procedimientos Administrativos	68
Cuadro 25	Manual de Procedimientos Administrativos	69

Cuadro 26	Manual de Procedimientos Administrativos	70
Cuadro 27	Manual de Procedimientos Administrativos	71
Cuadro 28	Manual de Procedimientos Administrativos	72
Cuadro 29	Manual de Procedimientos Administrativos	73
Cuadro 30	Manual de Procedimientos Administrativos	74
Cuadro 31	Presupuesto	89
Cuadro 32	Cronograma	89
Cuadro 33	Recursos materiales	91
Cuadro 34	Recursos técnicos	91
Cuadro 35	Recursos humanos	91
Cuadro 36	Cronograma	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Procesos Administrativos	12
Figura 2	Funciones del Administrador	13
Figura 3	Proceso Administrativo	13
Figura 4	Funciones del Administrador	14
Figura 5	Gestión Logística	18
Figura 6	Flujo de bienes y servicios	18
Figura 7	Sistema Logístico	20
Figura 8	Total de Encuetados por Género	39
Figura 9	Total de Encuetados por Rango	40
Figura 10	Porcentaje de las metas cumplidas en los últimos años	41
Figura 11	Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa	42
Figura 12	Maneras de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo.	43
Figura 13	Toma de decisiones importantes	44
Figura 14	Persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios	45
Figura 15	La adquisición de los bienes para la institución	46
Figura 16	Políticas internas, en relación del área de desempeño que usted labora.	47
Figura 17	Nuevas formas de realizar el trabajo	48
Figura 18	Apoyo de otras áreas	49
Figura 19	Oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo	50
Figura 20	Ventajas y desventajas de los manuales	56
Figura 21	Mapa del Cantón Simón Bolívar	60
Figura 22	Organigrama del área Dirección Administrativa	77

## RESUMEN

En la actualidad en el GADM del Cantón Simón Bolívar , en el área Dirección Administrativa internamente tiene varios inconvenientes tales como falencias en los procesos administrativos, que están afectando al buen desempeño del área por tal razón se dan varios inconvenientes como: la escasa organización, la cual conlleva a la toma de decisiones incorrectas esto ocasiona que no se pueda detectar y resolver problemas de manera contigua en la institución y así poder dar soluciones factibles, al no tener un manejo adecuado en las compras públicas hace que existan ciertos errores en momento de efectuar las compras lo cual afecta al registro de los inventarios, esto surge porque el personal no está capacitado cómo realizar dicho proceso por el escaso conocimiento o falta experiencia suficiente para realizar la adquisición, el desconocimiento de políticas internas hace que se produzca ineficiencia en el desempeño laboral en base a esto la comunicación interna será inadecuada por ello el personal de la empresa, al nivel que sea necesario, debe de conocer cuáles son los planes, objetivos a alcanzar y su grado de participación y esfuerzo en esa tarea, otro inconveniente que está afectando es la carencia de apoyo de otras áreas lo cual resulta que exista un bajo rendimiento administrativo, lo que llega a poner en peligro el logro de las metas proyectadas a nivel departamental e institucional. Para mejorar esta situación, se realizó este estudio enfocado en los procedimientos administrativos, tomando como base el manual de procedimientos administrativos, el cual ayudará mucho a la institución como a los empleados que laboran en dicha área.

**Palabras Claves:** Procesos administrativos, rendimiento administrativo, manual de procedimientos

## ABSTRACT

Today in Cantón Municipal GAD Simón Bolívar in the área Administrative Direction internally has several drawbacks such as weaknesses in administrative processes that are affecting the good performance of the área for that reason as given several drawbacks: poor organization, which leads to making wrong decisions this causes can not detect and solve problems contiguously in the institution and be able to provide feasible solutions, not having proper management in public procurement means that there are certain errors in time make purchases which affects the recording of inventories, this arises because the staff is not trained how to perform this process by the limited knowledge or lack sufficient for acquiring experience, lack of internal political causes inefficiency occurs in the performance work based on this internal communication will be inadequate so the company staff, at whatever level necessary, must know what the plans, objectives to be achieved and the degree of involvement and effort in this task are, another drawback is affecting is the lack of support from other áreas which there is low administrative efficiency, which comes to jeopardize the achievement of project goals at the departmental and institutional level. To improve this situation, this study focused on the administrative procedures are performed, based on the administrative procedures manual, which will help the institution much as employees who work in that área.

**Keywords:** administrative processes, management performance, operating procedures

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene como objetivo establecer cómo afectan las falencias en los Procesos Administrativos en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, mediante una investigación al personal que labora dentro del área administrativa, para así tener una mejor perspectiva y contribuir con la gestión municipal.

El contenido de este proyecto está distribuido en cinco capítulos en el Capítulo I, se plantea el tema y problema a investigar, se define las variables del problema en estudio, se los sistematiza, justifica y se definen objetivos a alcanzar.

En Capítulo II, se analizan los antecedentes investigativos, llegando a establecer la fundamentación legal, también se sustenta a través del marco teórico, con la definición de términos básicos para el desarrollo de la investigación y planteamiento de las hipótesis y variables.

El Capítulo III, indica la metodología de la investigación del presente trabajo, para desarrollar una investigación de campo, fundamentalmente en un proyecto factible que se puede llevar a su ejecución en el área de la investigación.

El Capítulo VI, se enmarca en el análisis e interpretación de los resultados los cuales muestran los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal que labora en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas. La información investigada será procesada y tabulada.

En el Capítulo V, trata lo referente a la propuesta del presente trabajo de investigación, el cual presentara una oportunidad de establecer un Manual de Procedimientos Administrativos , un Manual de Funciones y un Plan de Capacitación dirigido para todo el personal que labora en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

Además se procederá a deducir las conclusiones y recomendaciones, basadas en la investigación científica de este trabajo.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar de la Provincia Guayas, se encuentra ubicada en la Av.24 de Julio #608 y Callejón San Lorenzo. Se dedica a la actividad pública, con independencia política, administrativa y financiera, ligada a entregar servicios de calidad y calidez a los ciudadanos para generar productividad y el bienestar de la comunidad Simoneña.

El GADM del Cantón Simón Bolívar en la actualidad internamente tiene varios inconvenientes tales como falencias en los procesos administrativos en el área de Dirección Administrativa, que están afectando al buen desempeño del área.

Otro de los inconvenientes es la escasa organización, la cual conlleva a la toma de decisiones incorrectas esto ocasiona que no se pueda detectar y resolver problemas de manera contigua en la institución y así poder dar soluciones factibles.

Al no tener un manejo adecuado en las compras públicas hace que existan ciertos errores en momento de efectuar las compras lo cual afecta al registro de los inventarios, esto surge porque el personal no está capacitado cómo realizar dicho proceso por el escaso conocimiento o falta experiencia suficiente para realizar la adquisición.

El desconocimiento de políticas internas hace que se produzca ineficiencia en el desempeño laboral en base a esto la comunicación interna será inadecuada por ello el personal de la empresa, al nivel que sea necesario, debe de conocer cuáles son los planes, objetivos a alcanzar y su grado de participación y esfuerzo en esa tarea.

Otro inconveniente que está afectando es la carencia de apoyo de otras áreas lo cual resulta que exista un bajo rendimiento administrativo, lo que llega a poner en peligro el logro de las metas proyectadas a nivel departamental e institucional.

#### **1.1.1.1 Pronóstico**

Al no mejorar los procesos administrativos es probable que sigan existiendo falencias en los mismos dentro del área administrativa en el GAD Municipal de Simón Bolívar, lo que hace que no estén alineados a los objetivos de desarrollo que les correspondan y pierdan los niveles de eficacia y eficiencia.

#### **1.1.1.2 Control del Pronóstico**

El Manual de Procedimientos Administrativos será de mucha ayuda para la institución , el cual tendrá un preciso cumplimiento y las responsabilidades de cada persona que labora dentro del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar der la Provincia del Guayas.

#### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Área:** Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar

**Ubicación:** GADM del Cantón Simón Bolívar.

**Campo de acción:** Administración

**Campo de Interés:** Ordenanzas Municipales

**Ubicación Temporal:** Año 2014 – 2015

#### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo afectan las falencias de los Procesos Administrativos en el desempeño laboral en el Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas?

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

- ✓ ¿De qué forma afecta la escasa organización en la toma de decisiones al momento de resolver problemas en la institución?
- ✓ ¿Cómo incide el manejo de las compras públicas en la adquisición de bienes en el Área Dirección Administrativo del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas?
- ✓ ¿Cómo afecta el desconocimiento de las políticas internas del Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, las funciones laborales?
- ✓ ¿Cómo afecta la carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, en el rendimiento administrativo?

#### **1.1.5 Determinación del tema**

Análisis de las falencias en los Procesos Administrativos en el desempeño laboral en el Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer cómo afectan las falencias en los Procesos Administrativos en el desempeño laboral en el Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, mediante una investigación al personal que labora dentro del área Administrativa, para así tener una mejor perspectiva y contribuir con la gestión de la institución.

#### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar de qué forma afecta la escasa organización a la toma de decisiones incorrectas al momento de resolver problemas en la institución.
- ✓ Identificar cómo incide el manejo de las compras públicas en la adquisición de bienes en el Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

- ✓ Detectar cómo afecta el desconocimiento de las políticas internas del Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, las funciones laborales.
- ✓ Analizar cómo afecta la carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, en el rendimiento administrativo.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La importancia de tener un proceso administrativo dentro de la institución es que se manejen adecuadamente las funciones de cada personal; por tal motivo hay paso en los que hay que tener en cuenta que son de gran interés como es la planificación, organización, control y dirección ya que sin ellos no se pueden tomarse decisiones correctas.

Al tener una planificación se puede realizar procedimientos a largos, mediano y corto plazo lo cual es muy beneficioso para la institución se debe estar anticipado al momento de poder establecer metas dentro de la institución.

La organización es una de las funciones principales dentro de la institución porque es disponer de los recursos humanos materiales y financieros.

En la dirección se está refiriendo a la ejecución de planes dentro de la institución, motivar a los empleados a realizar correctamente su labor, supervisando cada uno de sus puestos de trabajo y lograr alcanzar metas propuestas dentro del área y de la institución.

La razón por la cual se va a realizar la presente investigación es con el objetivo de establecer cómo afectan las falencias en los Procesos Administrativos en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, mediante una investigación al personal que labora dentro del área administrativa, para así tener una mejor perspectiva y contribuir con la gestión de la institución.

Al realizar este estudio de los procesos administrativos va permitir mejorar las labores de desempeño en el área Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar, donde la detección de ciertas fallas como: la escasa organización, escaso manejo en las compras públicas, desconocimiento de políticas internas del área y carencias de apoyo de otras áreas de trabajo, lo que indica que la situación actual del área Dirección Administrativa del GADM no es muy conveniente para un ambiente de trabajo adecuado , se realizará una investigación no experimental , lo cual servirá como herramienta útil para el personal administrativo de la institución para así mejorar y controlar de una manera precisa todas las actividades garantizando eficiencia y eficacia.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

###### **Procesos Administrativos del GADM del Cantón Simón Bolívar**

Anteriormente existía el departamento de Jefatura de Adquisición, el cual era el encargado de realizar las cotizaciones, tenían tres proveedores fijos los cuales les ofrecían precios referenciales para ejecutar las adquisiciones, en el transcurso del tiempo el que tomo en cargo de realizar las adquisiciones de los bienes fue el jefe de la bodega el cual envía la documentación para su respectiva revisión y el que se encargaba de pagar era la Dirección Financiera. Actualmente se creó un departamento de Adquisiciones en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar, la cual se encarga de todo el proceso de las compras públicas.

A partir del 4 de agosto de 2008, aproximadamente 7 años, entró en vigencia la nueva Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Uno de los principales aspectos positivos que encuentro es que gracias al entonces INCOP y desde el 13 de octubre de 2013 al SERCOP, disponen en la actualidad de datos informativos que cuenta con la importancia del Sistema de Contratación Pública en el desarrollo económico del país, con un casi 40% del Presupuesto General del Estado destinado a la provisión de obras, bienes y servicios, lo cual representa cerca del 15% del PIB.

En lo normativo, urge que el señor Presidente de la República expida el Reglamento General Sustitutivo de Contratación Pública y que el SERCOP codifique las resoluciones expedidas; todo ello en atención a las disposiciones transitorias que se expidieron cuando se reformó la LOSNCP el 13 de octubre de 2013; para que de esta manera se pueda garantizar de mejor manera el principio

constitucional de Seguridad Jurídica. (GAD MUNICIPAL DEL CANTON SIMON BOLIVAR, 2015)

### **Reseña histórica del Cantón Simón Bolívar**

El cantón está ubicado al noreste de la provincia del Guayas, la cantonización formalizó el 27 de Mayo de 1991, desde entonces la Cabecera Cantonal es Simón Bolívar con su respectiva parroquia del mismo nombre, teniendo como parroquia rural Lorenzo de Garaicoa.

Años atrás las personas cuentan que antes se trasladaban en tiempo invernal a canoa, su punto de partida era de la población de Jujan a Lorenzo de Garaicoa.

La cantonización del Cantón Simón Bolívar, nació de diálogos que mantenían entre las personas que buscaban mejorar el progreso del pueblo Simoneño. (Bolívar G. d., 2014)

### **La Fundación del Cantón Simón Bolívar**

Existen varias fechas que tienen gran relieve dentro de la historia e histórica lucha pro cantonización de Simón Bolívar tales como:

El 14 de mayo de 1991, fecha en la que el Congreso Nacional expide la ley de creación del cantón.

El 21 de mayo de 1991, fecha en la que el ex Presidente de la República Dr. Rodrigo Borja, envía el proyecto de Ley (de la cantonización) para que sea publicado en el registro oficial.

Y la otra fecha es la del día de la publicación en el registro oficial # 691, página 5 y 6, que circuló el 27 de mayo de 1991.

Pero es la Muy Ilustre Municipalidad de Simón Bolívar, que por resolución acordó que este cantón por llamarse Simón Bolívar, festejara sus fiestas patrias el 24 de julio de cada año que se recuerda el natalicio del libertador.

Es por este motivo que con mucho entusiasmo el 24 de julio de cada año se llevan a cabo los desfiles cívicos en honor a este progresista cantón, que en pocos años de creación se ha urgido altivo, mirando al futuro con optimismo y con el concurso de sus hijos no desmayará hasta convertirse en una gran metrópoli que sirve de ejemplo al Ecuador. (Guayas, 2014)

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

**TÍTULO:** Propuesta de Reingeniería de los procesos Administrativos para la empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra (EMPA-I)

**TIPO DE TRABAJO:** Proyecto previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración Pública de Gobiernos Locales

**AUTOR:** Alvaro Fernando Rosales Vallejos

**AÑO:** 2012

**INSTITUCION:** Universidad Técnica del Norte Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**URL:** (Rosales, 2012)

Esta tesis aportó ideas sobre cómo poder realizar reingenierías en los procesos administrativos en las entidades públicas lo que constituye a una alineación de las actividades y procesos de la empresa, destinada a incrementar las capacidades de gestión del nivel operativo y complementario de las apuestas estratégicas y políticas de una organización.

**TÍTULO:** Propuesta de Manual de Procedimientos para el GADM del Cantón Simón Bolívar.

**TIPO DE TRABAJO:** Tesis previa para la obtención del Título Ingeniero Comercial en Administración Pública.

**AUTORAS:** Cedeño Delgado Mayra Luisana – García Vera Kerly Dolores

**AÑO:** 2012

**INSTITUCION:** Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, carrera de Administración Pública.

**URL:** (García, 2012)

Esta tesis contribuyó con el desarrollo al tema de estudio por lo que guardan mucha correlación, debido a que está enfocado a las falencias en los procesos administrativos por lo cual será muy importante porque se logrará involucrar responsablemente al personal del área dirección administrativa en la realización de las tareas estipuladas lo cual servirá como herramienta útil para sus actividades laborales, por tal motivo se recomienda diseñar un Manual de Procedimientos para apoyo del funcionamiento y mejora de la institución, teniendo en cuenta que este va hacer un medio de comunicación para señalar decisiones administrativas.

**TÍTULO:** Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros del Gad Parroquial de la Paz, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi.

**TIPO DE TRABAJO:** Previo a la obtención del Título de Ingeniería en Administración Pública de Gobiernos Seccionales

**AUTORA:**

Villota López Aída Marcela

**AÑO:** 2014

**INSTITUCION:** Universidad Técnica del Norte Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**URL:** (Aída, 2014)

Esta tesis contribuyó ideas muy favorables sobre los procesos administrativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, ya que es de mucha ayuda para poder seguir en la investigación que se está realizando y sobre todo es muy importante el tema del manual de procedimientos administrativos y financieros.

**TÍTULO:** Estructura Organizacional del Talento Humano del GADM del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena

**TIPO DE TRABAJO:** Previa a la obtención del Título de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**AUTOR:** WILTON ERWIN PILAY REYES

**AÑO:** 2013- 2014

**INSTITUCION:** FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**URL:** (Pilay, 2013 - 2014)

La aportación que obtuvo esta tesis al proyecto de investigación fue en directrices que facilitarán la adecuada selección, formación y capacitación de las personas que integren la entidad pública, lo cual guiarán al desarrollo profesional y contribuirá al crecimiento del GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar, teniendo en cuenta que con un plan de capacitación al todo el personal del área administrativa se logrará eficacia y eficiencia.

**TÍTULO:** La Reingeniería como estrategia de nuevos Procesos Administrativos en el Municipio de Portoviejo.

**TIPO DE TRABAJO:** Previa a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL

**AUTOR:** GILER BRAVO DUMAR DAVID

**AÑO:** 2012

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**URL:** (Dumar, 2012)

Esta tesis es de gran importancia porque su contenido está relacionado con los procedimientos administrativos los cuales consisten en detallar cada una de las actividades que realizan los empleados por medio de estos procedimientos se garantiza que exista un mínimo de errores en las tareas ejecutadas.

## 2.1.2 Fundamentación Teórica

### Procesos Administrativos

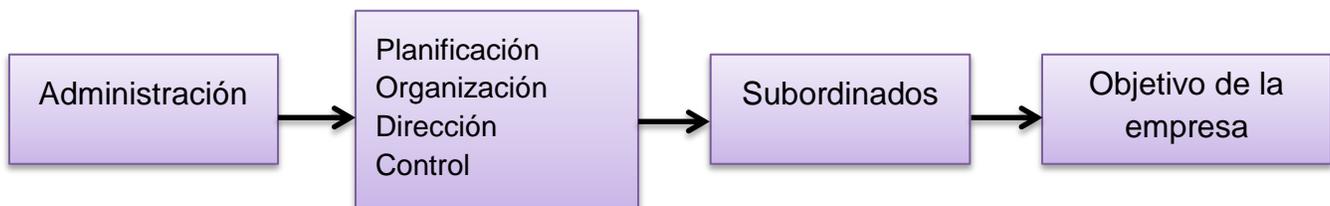
Los procesos administrativos la importancia está basada en los pasos a seguir como son la planeación, organización, dirección y control sin estos la institución no funcionaría adecuadamente, siendo fundamental para la toma de decisiones.

El proceso administrativo es una parte principal de una institución y de cualquier empresa ya que sin ellos no se podrá llegar a conseguir los objetivos establecidos.

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que el autor (Fayol) definiera en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar.

(Chiavenato) En su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera:

**Figura 1.-** Procesos Administrativos

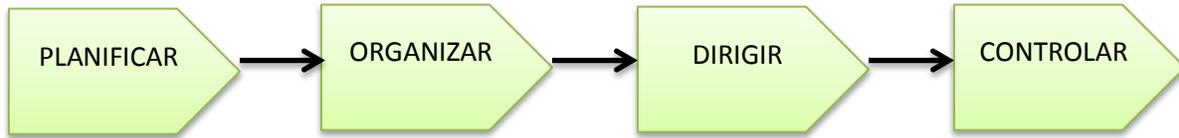


**Fuente:** Introducción a la Teoría General de la Administración

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:

**Figura 2.-** Funciones del Administrador

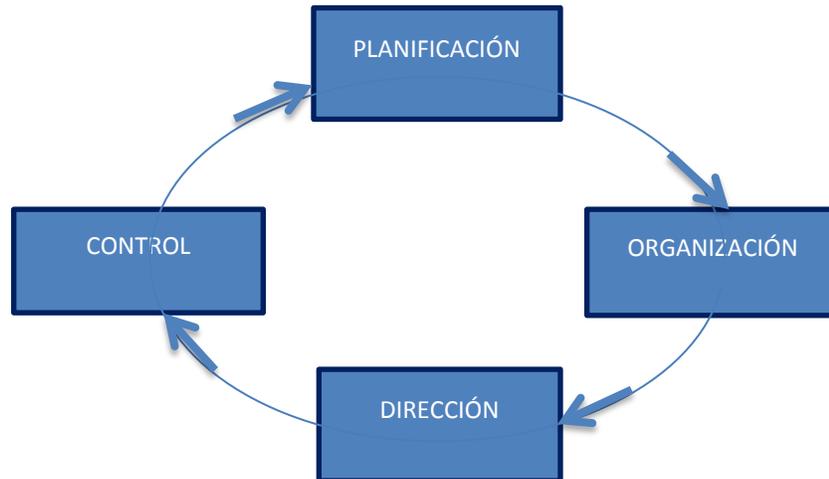


**Fuente:** Introducción a la Teoría General de la Administración

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

El proceso administrativo es dinámico e participativo como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 3.-** Proceso Administrativo

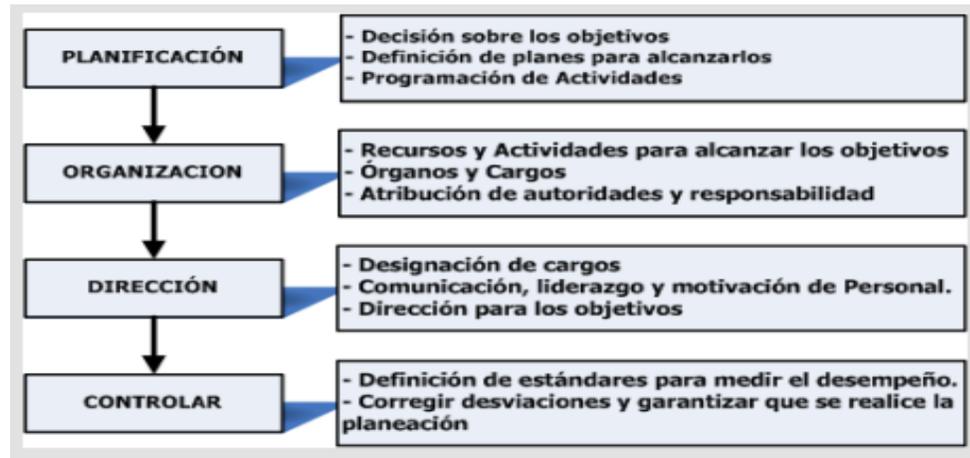


**Fuente:** Introducción a la Teoría General de la Administración

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos de Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

**Figura 4.-** Funciones del Administrador



**Fuente:** Introducción a la Teoría General de la Administración.

**Autor:** I. Chiavenato.

Según el libro Administración una perspectiva global de los autores (HAROLD KOONTZ HEINZ WEHRICH ), las funciones del administrador son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el Proceso Administrativo cuando se las considera desde el punto de vista sistémico (IHMC Public Cmaps (2))

### **Funciones de la Administración**

**Planeación.-**Es la fase en la cual se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer. La planeación es importante porque propicia el desarrollo de la empresa, reduce al máximo los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.

"Planear es función del administrador, aunque el carácter y la amplitud de la planeación varían con su autoridad y con la naturaleza de las políticas y planes delineados por su superior".

Según el autor (Drucker) plantea que el desempeño de un gerente tiene doble criterio la eficacia – la habilidad para hacer las cosas correctas y la eficiencia la habilidad para hacerla correctamente. Estos dos criterios (Drucker) sugiere que la

efectividad es más importante, ya que ni el más alto grado de eficiencia posible podrá indemnizar una selección errónea de metas.

**Organización.-** Es la etapa en la cual se fijan las funciones y las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las diferentes persona.

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.

El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata entonces del instrumento administrativo, y no de un fin en sí mismo. Aunque en la estructura deben definirse las tareas por realizar, los papeles deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible.

En este sentido la organización consiste en:

- ✓ La identificación y clasificación de las actividades requeridas.
- ✓ La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad necesaria para supervisarlos.
- ✓ La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional.

Para la mayoría de los administradores el término Organización implica una estructura de funciones o puestos intencional y formalizada.

La organización del municipio es muy amplia, comprende toda una estructura que se podría iniciar jerárquicamente con el Concejo Municipal, la organización interna

de la municipalidad, y otras organizaciones complementarias que faciliten la participación ciudadana en la gestión de gobierno y en la promoción del desarrollo local.

**Dirección.-** Esta fase del proceso de administración, hace referencia a la forma como se imparten las órdenes y se explica qué es lo que debe hacerse.

La forma de comportarse el líder ante sus seguidores es lo que se denomina estilo de liderazgo. Los principales estilos de liderazgo son el autocrático, o autoritario, el democrático y laissez faire. Los líderes autocráticos toman las decisiones sin consultar a sus subordinados, tienden a ser dogmáticos y orientados a la asignación de tareas, y esperan de forma absoluta que sus subordinados acaten su mandato.

Por el contrario, los líderes democráticos hacen que sus subordinados participen en la toma de las decisiones. Antes de tomar una decisión, solicitan opiniones e ideas del grupo; tienden a ser más abiertos, facilitan la cooperación y apoyan a los miembros del grupo más que los autocráticos.

Los líderes que siguen el estilo laissez faire dan muy poca orientación; o ninguna, a sus subordinados, limitándose a dejar que ellos decidan por sí mismos. Algunos consideran que existe un estilo de liderazgo que es el mejor para todas las situaciones, que existe un estilo óptimo e ideal.

Sin embargo, el enfoque contingencial señala que las diferentes situaciones precisan estilos de liderazgo diferentes. Por ejemplo, si una persona está al frente de un grupo de empleados nuevos que realizan tareas rutinarias, podría ser efectivo un estilo autocrático. La flexibilidad de estilo es una cualidad importante en los buenos líderes por lo cual son capaces de adoptar un estilo a cada situación.

**Control.-** es una etapa fundamental en las instituciones porque sin ello no se podrá verificar las actividades que están ejerciendo cada uno de los empleados,

por tal motivo el control determina la efectividad de cómo se están logrando las metas propuestas.

## **Compras Públicas**

### **La gestión logística**

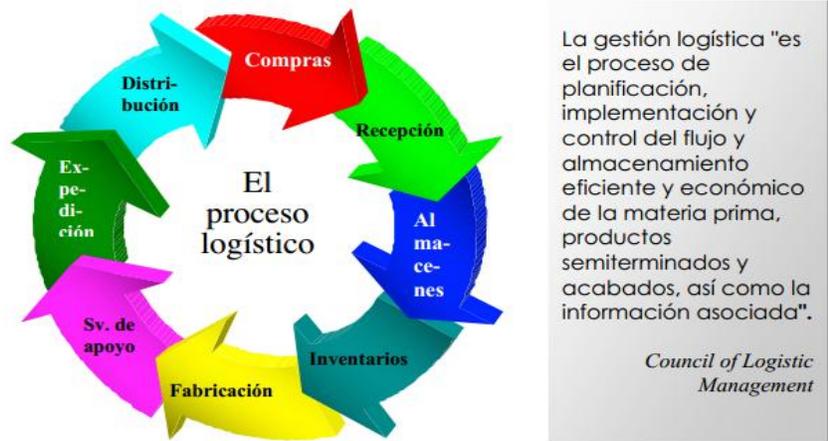
La nueva realidad competitiva presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, etc.).

Las actividades logísticas deben coordinarse entre sí para lograr mayor eficiencia en todo el sistema productivo. Por dicha razón, la logística no debe verse como una función aislada, sino como un proceso global de generación de valor para el cliente, esto es, un proceso integrado de tareas que ofrezca una mayor velocidad de respuesta al mercado, con costos mínimos. (LCDA. ELDA MONTERROSO)

**Figura 5.-** Gestión Logística

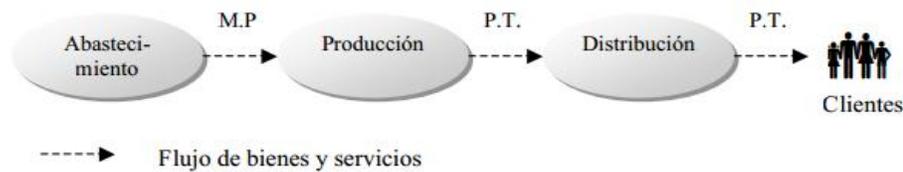


**Fuente:** El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento

**Elaborado por:** Lcda. Elda Monterroso

### Flujo de bienes y servicios

**Figura 6.-**Flujo de bienes y servicios



**Fuente:** El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento

**Elaborado por:** Lcda. Elda Monterroso

La producción es un subsistema dinámico de la organización, que transforma los recursos a medida que fluyen a través de las distintas etapas del proceso:

- ✓ En una compañía manufacturera, las materias primas, materiales e insumos son adquiridos a proveedores, almacenándose hasta el momento de su utilización en el proceso productivo. Los materiales fluyen a lo largo de este

proceso, hasta ser transformados en productos finales que serán almacenados en un depósito hasta su posterior distribución en el mercado.

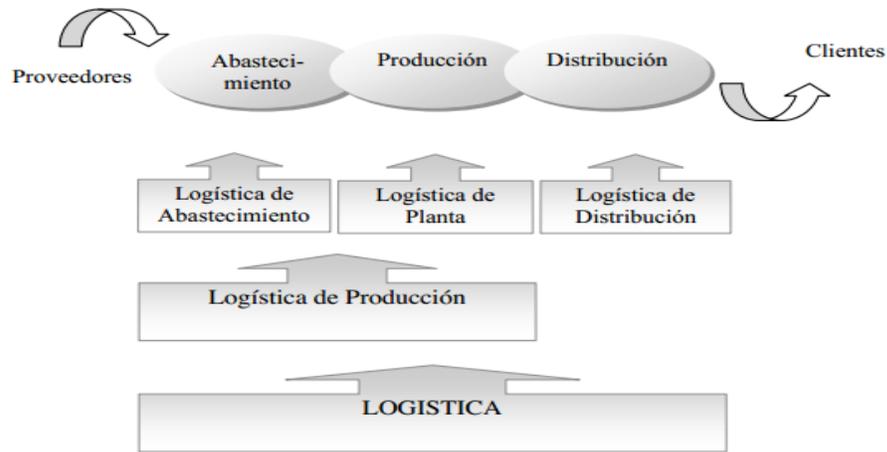
- ✓ En una empresa de servicios, pueden existir diferentes tipos de flujos: de materiales, de documentos y/o de personas. Los servicios de reparación, en general, son ejemplos en donde los flujos de materiales son los que prevalecen (servicios de reparación de automóviles, de televisores, de zapatos, etc.). Un estudio jurídico, un estudio contable o una oficina de rentas realizan actividades principalmente relacionadas con documentos, por lo que el flujo de documentación es el preponderante en estos casos. Las ventanillas de atención al público de un banco, las universidades, los cines, son ejemplos característicos del flujo de personas a lo largo de los procesos de prestación de servicios. (MONTERROSO, LCDA. ELDA)

### **El sistema logístico**

Como todo sistema, su análisis y la comprensión del mismo pueden obtenerse a partir del estudio de sus partes componentes. De esta forma, podemos abordar el sistema logístico considerando los siguientes subsistemas:

- ✓ Logística de Abastecimiento, que agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.
- ✓ Logística de Planta, que abarca las actividades de mantenimiento y los servicios de planta (suministros de agua, luz, combustibles, etc.), como así también la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Logística de Distribución, que comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización. (MONTERROSO)

**Figura 7.-** Sistema Logístico



**Fuente:** El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento

**Elaborado por:** Lcda. Elda Monterroso

Las características de cada uno de los subsistemas y sus problemáticas asociadas se presentan más adelante, ya que previamente se hará referencia a un concepto clave en la temática logística: la administración de la cadena de abastecimiento. (LCDA. ELDA MONTERROSO)

### **Políticas internas del área Administrativa**

La auditoría administrativa, con su análisis, colabora en la preparación de la empresa para el futuro, mediante el estudio de las posibles causas que generan deficiencias organizativas o de calidad, buscando detectarlas antes de que sucedan, para recomendar su prevención y mejorar su forma de hacerlo

La Auditoria Administrativa se define como un examen destinado a la evaluación sobre el cumplimiento de las metas, objetivos, políticas y normas de una Institución.

## **Apoyo de otras áreas de trabajo**

"Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo, tampoco hay atención de clientes o público, ni relaciones humanas hacia dentro o fuera de la empresa. Eso en lo laboral, qué decir de lo individual, sin comunicación no hay autoestima, familia, autocontrol, ni desarrollo personal". ( Rosa María Ayón Pimienta).

La comunicación eficaz se da cuando existe un adecuado flujo de mensajes, esto tiene como resultado que los individuos que forman parte del público interno y externo de la organización, desarrollan adecuadamente sus actividades y así se logran los objetivos de dicha organización.

Otro punto muy importante a tomar en cuenta para lograr una comunicación eficaz, es el saber escuchar. En una organización se tiene que saber qué necesita la otra parte, qué piensa, qué opina de la organización. Teniendo estos datos, se puede estructurar el mensaje adecuado que cumpla con los objetivos planteados. Todas las empresas tienen necesidades diferentes de comunicación, pero es esencial que exista una evaluación y selección en los mensajes y medios que se vayan a utilizar hacia su público, tomando en cuenta el perfil de la organización.

Existen dos factores importantes para lograr una comunicación efectiva en una organización: un buen sistema de comunicación y la persona que lo hará efectivo. Algunas organizaciones no le dan la importancia debida a la implementación de un sistema organizado de comunicación y mucho menos a tener en su organigrama una persona capacitada que se encargue de éste.

## **Toma de decisiones**

Proceso que convierte información en acción.

Se basan en:

- ✓ La intuición de quien las toma.
- ✓ La experiencia obtenida de decisiones anteriores.

- ✓ Proceso racional que utilice métodos científicos (se utiliza la matriz de decisión o en árbol de decisión)

### **Etapas en la toma de decisiones**

- ✓ Definir el objetivo
- ✓ Conseguir la información necesaria (pasada y presente)
- ✓ Establecer previsiones
- ✓ Diseñar alternativas
- ✓ Evaluar las alternativas
- ✓ Seleccionar la alternativa (toma de decisión)
- ✓ Ejecutar las acciones
- ✓ Establecer el control

### **Desempeño laboral**

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

La motivación es uno de los factores más importantes el cual influye en el desempeño laboral de los empleados. Cuanto mayor sea el bienestar para el personal mayor será el rendimiento y la productividad dentro de la institución.

Entre los principales factores motivacionales hacia los empleados están:

- ✓ Ambiente de trabajo adecuado
- ✓ Establecimiento de los objetivos propuestos
- ✓ Reconocimiento de trabajo
- ✓ Participación de cada uno de los empleados
- ✓ La formación y desarrollo profesional

## **Rendimiento Administrativo**

El resultado cuantificable y cualitativo de la ejecución de las diferentes actividades organizacionales determina el estado o situación en que se encuentra una organización, la implementación de sistemas de información para aumentar la eficiencia en el desarrollo de los diferentes procesos de una empresa permite obtener mejores y mayores resultados de cada unidad que los ejecuta porque además la implementación de estos sistemas permite una mejor organización tanto de los recursos como de tiempos teniendo en cuenta que muchas de las actividades desarrolladas se vuelven automáticas y muchas otras que representaban un nivel de complejidad alto se disminuyen.

Cuantificar el rendimiento administrativo no se trata de realizar solamente una medición con respecto a la cantidad de actividades ejecutadas actualmente con respecto a situaciones anteriores sino de la calidad con que se realizan ya que la aplicación de las tecnologías de la información permiten realizar un refinamiento de la estructura y el flujo de cada proceso contribuyendo al mejoramiento continuo de toda la organización.

La importancia de aplicar metodologías y mecanismos para la extracción de la información referente al rendimiento administrativo radica en que éstas son la base para la toma de decisiones que afectan directamente a los objetivos estratégicos de la organización y que en cierto momento se traducen como ventaja competitiva en el mercado. (Space, 2010)

Cabe destacar que el concepto de rendimiento también se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.**

#### **Título VII**

#### **Disposiciones Comunes y Especiales de los GAD**

#### **Capítulo VI**

#### **Estructura Administrativa de los GAD**

**Artículo 338.- Estructura administrativa.-** Cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, se evitará la burocratización y se sancionará el uso de cargos públicos para el pago de compromisos electorales.

Cada gobierno autónomo descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley. (Estructura Administrativa de los GAD)

#### **Sección Segunda**

#### **Procedimientos Administrativos**

**Artículo 382.- Principios.-** Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los gobiernos autónomos descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, intermediación, buena fe y confianza legítima.

Los procedimientos administrativos no regulados expresamente en este Código estarán regulados por acto normativo expedido por el correspondiente gobierno autónomo descentralizado de conformidad con este Código.

Dichas normas incluirán, al menos, los plazos máximos de duración del procedimiento y los efectos que produjere su vencimiento.

Para formular peticiones ante los gobiernos autónomos descentralizados no se requiere patrocinio de un profesional del derecho y podrá presentarse en forma escrita o verbal, haciendo una relación sucinta y clara de la materia del reclamo.

Para facilitar la formulación de solicitudes, recursos o reclamos, las administraciones de los gobiernos autónomos descentralizados deberán implementar formularios de fácil comprensión y cumplimiento, por áreas de servicio de cada dependencia.

En los gobiernos autónomos descentralizados en cuya circunscripción territorial se pueda acceder fácilmente a medios informáticos y digitales, se deberán aceptar solicitudes y escritos por dichos medios, con igual validez que los presentados en medios impresos.

**Artículo 383.- Potestad resolutoria.-** Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan sus veces en la estructura organizacional de los gobiernos autónomos descentralizados, en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, peticiones, reclamos y recursos de los administrados, excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponda a la máxima autoridad administrativa.

El ejercicio de la facultad de resolver en el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural corresponde al presidente o presidenta de la junta parroquial rural.

Los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados que estén encargados de la sustanciación de los procedimientos administrativos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad o retraso en la tramitación de procedimientos.

**Artículo 384.- Delegación y avocación.-** Previa notificación a la máxima autoridad, los funcionarios administrativos de los gobiernos autónomos descentralizados podrán delegar el ejercicio de la facultad de resolver a otro funcionario de nivel inferior de autoridad, mediante acto motivado expreso. El funcionario que delega no tendrá responsabilidad por los actos u omisiones ulteriores de su delegatario.

Los organismos administrativos jerárquicamente superiores de los gobiernos autónomos descentralizados podrán avocar para sí el conocimiento de un asunto cuya resolución corresponda por atribución propia o por delegación a los órganos dependientes, cuando lo estimen pertinente por motivos de oportunidad técnica, económica, social, jurídica o territorial.

**Artículo 385.- Diligencias probatorias.-** De existir hechos que deban probarse, el órgano respectivo del gobierno autónomo descentralizado dispondrá, de oficio o a petición de parte interesada, la práctica de las diligencias probatorias que estime pertinentes, dentro de las que podrán constar la solicitud de informes, celebración de audiencias, y demás que sean admitidas en derecho.

De ser el caso, el término probatorio se concederá por un término no menor a cinco días ni mayor de diez días.

**Artículo 386.- Obligación de resolver.-** La administración está obligado a dictar resolución expresa y motivada en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma y contenido.

Los gobiernos autónomos descentralizados podrán celebrar actas transaccionales llegando a una terminación convencional de los procedimientos, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción.

**Artículo 387.- Plazo para resolución.-** El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución, dentro de los respectivos procedimientos, será el que se fije mediante acto normativo en cada nivel de gobierno, observando el principio de

celeridad. Si la normativa del gobierno autónomo descentralizado no contiene un plazo máximo para resolver, éste será de treinta días.

La falta de contestación de la autoridad, dentro de los plazos señalados, en la normativa del gobierno autónomo descentralizado o en el inciso anterior, según corresponda, generará los efectos del silencio administrativo a favor del administrado, y lo habilitará para acudir ante la justicia contenciosa administrativa para exigir su cumplimiento.

**Artículo 388.- Abstención o excusa.-** Las autoridades y el personal de los gobiernos autónomos descentralizados en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en este artículo, se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

Son motivos de abstención o excusa los siguientes:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate, o en otro en cuya resolución pudiera influir; entre otros, el hecho de ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado;
- b) Tener parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con cualquiera de los interesados, con los administradores de personas jurídicas interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con estos para el asesoramiento, la representación o el mandato del interesado;
- c) Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate; y,
- d) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en el año inmediato anterior, servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

La actuación de autoridades y personal al servicio en los que concurran motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

Los órganos superiores podrán ordenar a las personas en quienes se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstengan de toda intervención en el expediente.

La no abstención, en los casos en que proceda, dará lugar a responsabilidad en los términos de la Constitución y la Ley. (Código Orgánico de Organización Territorial)

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Administración:** la administración pública de un Estado es el conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas precisas para el cumplimiento de las leyes y las normas.

**Autocrático.-** Pueden generarse dentro de otros tipos de gobiernos, por ejemplo como sucede con los gobiernos autocráticos que surgen dentro de formas democráticas.

**Autoritario.-** La falta de fundamentos a la hora de tener que explicar el porqué de algunas decisiones, provoca una alteración en el orden social y su comportamiento.

**Auditoria Administrativa.-** Es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

**Conocimientos empíricos:** es aquel que se adquiere con la experiencia. Este conocimiento plantea que todas las características que disponen el pensamiento están dadas por los elementos que el paso del tiempo y de las situaciones vividas va aportando.

**Cuantificable:** acto de convertir determinada información o datos en números o algún tipo de dato en forma de cantidad.

**Desempeño Cíclico:** consiste en la falta de trabajo durante un momento de crisis económica.

**Procesos Administrativos:** son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, con los que cuenta la empresa.

**Gestión de compras:** detecta las necesidades, y planifica mediante un plan de compras, qué comprar, cuánto, cuándo donde, y a qué precio.

**Laissez Faire.-** Da nombre a una doctrina económica que propugna para que los gobiernos se limiten a mantener la paz y a proteger la Propiedad; todo lo demás es derecho y responsabilidad del individuo.

**Liderazgo organizacional.-** Funciona como un conjunto de relaciones de liderazgo y de líderes, que se dividen el trabajo en los distintos niveles, unidades, programas y proyectos de una organización, por medio de las que se busca el logro de objetivos y metas.

**Planes delineados.-** ayuda en mucho a aclarar los intentos de algunos estudiosos de la administración para distinguir entre formular la política y la administración, o entre el director y el administrador o el supervisor.

**Pirámide Organizativa.-** Estructura jerárquica según las responsabilidades de decisión.

**Simplificación de procesos:** Mejorar el funcionamiento organizacional, a través de métodos tales como la redistribución de funciones, la eliminación, reducción y combinación de fases de una actividad o labor y la nivelación o tabulación del trabajo.

## 2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.4.1 Hipótesis general

Las falencias de los procesos administrativos afectan el desempeño laboral en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

### 2.4.2 Hipótesis particulares

- ✓ La escasa organización afecta a la toma de decisiones al momento de resolver problemas de la institución.
- ✓ El manejo de las compras públicas incide en la adquisición de bienes en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.
- ✓ El desconocimiento de las políticas internas afecta las funciones laborales en el área Dirección administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.
- ✓ La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas afecta el rendimiento administrativo del personal.

### 2.4.3 Declaración de variables

Cuadro 1.- Declaración de las variables

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	
Las falencias de los procesos administrativos afectan el desempeño laboral en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
Falencias de los procesos administrativos.	Desempeño laboral

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 2.-** Declaración de las variables

<b>HIPOTESIS PARTICULARES</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>	<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>
La escasa organización afecta a la toma de decisiones al momento de resolver problemas de la institución.	La escasa organización	Toma de decisiones
El manejo de las compras públicas incide en la adquisición de bienes en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	El manejo de las compras públicas	Adquisición de bienes
El desconocimiento de las políticas internas afecta las funciones laborales en el área Dirección administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	El desconocimiento de las políticas internas	Funciones laborales
La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas. afecta el rendimiento administrativo del personal	La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	Rendimiento administrativo del personal

**ELABORADO POR.-** Bajaña Huayamabe Eliana

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro 3.-** Operacionalización de las variables

VARIABLES INDEPENDIENTES	DEFINICIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Falencias de los procesos administrativos.	Se obtiene mayor eficiencia y eficacia laboral en la institución.	Manual de organizaciones y funciones (MOF).	Encuesta	Cuestionario
La escasa organización	Es disponer y coordinar de todos los recursos humanos , materiales y financieros	Nivel de proactividad en la institución.	Encuesta	Cuestionario
El manejo de las compras públicas	Actividades logísticas deben coordinarse para lograr mayor eficiencia en el sistema productivo.	Porcentaje de las órdenes de compras.	Encuesta	Cuestionario
El desconocimiento de las políticas internas	La Auditoría Administrativa se define como un examen destinado a la evaluación sobre el cumplimiento de las metas, objetivos, políticas y normas de una Institución.	Plan de comunicación interna.	Encuesta	Cuestionario
La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GAD Municipal de Simón Bolívar, Provincia del Guayas	En una organización se tiene que saber qué necesita la otra parte, qué piensa, qué opina de la organización.	Satisfacción del personal del área Administrativa.	Encuesta	Cuestionario

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 4.- Operacionalización de las variables**

VARIABLES DEPENDIENTES	DEFINICIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Desempeño laboral	Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización	Aumenta los niveles de transparencia.	Encuesta	Cuestionario
Toma de decisiones	Proceso que convierte información en acción.	Soluciones factibles	Encuesta	Cuestionario
Adquisición de bienes	Es uno de los actos más comúnmente repetidos a lo largo del día en la economía de mercado.	Nivel de compras	Encuesta	Cuestionario
Funciones laborales	Define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.	Calidad, tiempo en ejecutar las tareas.	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento administrativo del personal	El resultado cuantificable y cualitativo de la ejecución de las diferentes actividades organizacionales	Manual de funciones.	Encuesta	Cuestionario

**ELABORADO POR.-** Bajaña Huayamabe Eliana

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

##### **Diseño de la investigación**

**No experimental:** En este proyecto se estudiarán los diferentes hechos ya existentes y no se realizarán cambios de variables, solo se identificarán las necesidades y los inconvenientes que en este proyecto se presenta los cuales están direccionados directamente en lo que es la falencias en los procesos con relación del tema de estudio.

##### **Modalidad de la investigación**

**Descriptiva:** La investigación será de tipo descriptiva porque se basará en el estudio, orientado en base a la recopilación de la información que se obtendrá para el proyecto.

##### **Tipos de Investigación**

**Transversal o transaccional:** Se tomará información existente, mediante los diferentes métodos de investigación como la encuesta, ya que la información recopilada nos servirá para concretar el presente proyecto.

**Histórica.-** Este tipo de investigación se aplicara para investigar los hechos o personas que han intervenido en proyectos antiguos acerca del tema de estudio.

#### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

En este análisis se ha segmentado al personal que labora en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas con el objetivo de perfeccionar los procesos administrativos.

### 3.2.2 Delimitación de la población

El lugar de estudio será en el GADM del Cantón Simón Bolívar, la población que será considerada es todo el personal que labora en el área Dirección Administrativa del GAD Municipal.

### 3.2.3 Tipo de muestra

La población por el número de personas que integran el departamento antes mencionado es de trece personas en su totalidad, por cuya razón no será necesario aplicar y extraer una muestra.

El tipo de muestra a utilizarse en este estudio es probabilística.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

**Dónde:**

**n** = tamaño de la muestra

**N** = tamaño de la población

**p** = posibilidad de que ocurra un evento,  $p = 0,5$

**q** = posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 0,5$

**E** = error, se considera el 5%;  $E = 0,05$

**Z** = nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

### 3.2.5 Proceso de selección

La selección de la muestra que se hará es de tipo probabilístico y el procedimiento a utilizarse garantiza que cada individuo tenga la misma oportunidad de ser seleccionado.

### 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

#### 3.3.1 Métodos teóricos

**Método Científico:** Es una manera para recopilar información y comprobar ideas. Este método científico consta de los siguientes pasos como son: hacer observaciones, formular hipótesis, someter a las pruebas de hipótesis y llegar hasta las conclusiones.

**Método Inductivo:** Este método lo vamos a utilizar para examinar cada acontecimiento o acciones que se presenten, cuáles serán las causas del problema para así emplear una posible solución.

**Método Deductivo:** permite formular las hipótesis y después del análisis deductivo admite su certificación.

**Método Lógico Inductivo:** Su estudio será favorable al momento de la elaboración de las preguntas de investigación.

**Método Lógico Deductivo:** Es fundamental su aplicación cuando se verifica las causas del problema y al mismo tiempo el porqué de las afirmaciones.

#### 3.3.2 Métodos Empíricos

Los métodos empíricos a utilizar son complementarios ya que utilizaremos la encuesta.

#### 3.3.3 Técnicas e instrumentos

Dentro de las técnicas de investigación se ha utilizado la siguiente, para obtener buenos resultados.

Encuestas: efectuados al personal que labora en el área Dirección Administrativa del GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar

**La encuesta:** es un modo cuantitativo para la búsqueda y recolección de datos basada en el procedimiento de interrogación y mediante la observación, se utiliza en estudios descriptivos y explicativos y, dentro de estos últimos, en la investigación básica.

### **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los procedimientos estadísticos de la información que se va a utilizar es mediante el programa informático Excel donde se establecerá una base de datos, en la cual será procesada y estudiada para obtener los resultados referentes a la encuesta, lo cual permitirá realizar de manera más factible la representación gráfica circular.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas el cual es una institución que ha ido de menos a más, es decir que antes no tenía un infraestructura propia, pero al transcurso del tiempo han cambiado porque actualmente ya cuentan con Casa Municipal propia lo que ha hecho que las actividades que se realizan dentro de la institución cumplan con sus respectivas funciones y objetivos propuestos.

El análisis de los datos estadísticos permitirá la interpretación de cada una de las variables anteriormente mencionadas y por tal motivo esto servirá para poder tomar mejores decisiones dentro del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar.

El propósito de implantar esta problemática es con el fin de confirmar cada una de las hipótesis planteadas, el análisis se lo presentará en hojas de cálculos para demostrar por medio de gráficos circulares cada uno de los resultados obtenidos.

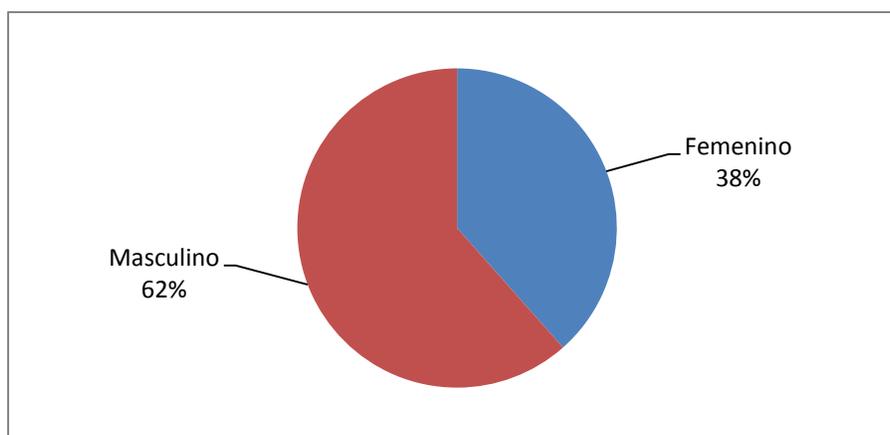
## PREGUNTA DE ACUERDO AL GÉNERO

¿Género?

**Cuadro 5.** Total de Encuetados por Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	5	38%
Masculino	8	62%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 8.** Total de Encuetados por Género

### Lectura interpretativa:

La mayor parte de los encuestados con un 62% representaba al género masculino y el 38% al género femenino, lo que indica que no hay un aumento en la tasa de las mujeres, en especial en la fuerza de trabajo; y por otra, casi nunca se sustenta en estadísticas que indiquen que los costos laborales de las mujeres son superiores a los de los hombres, pero tampoco que son inferiores lo cual no influye en la maternidad o en las responsabilidades familiares en su desempeño laboral en general.

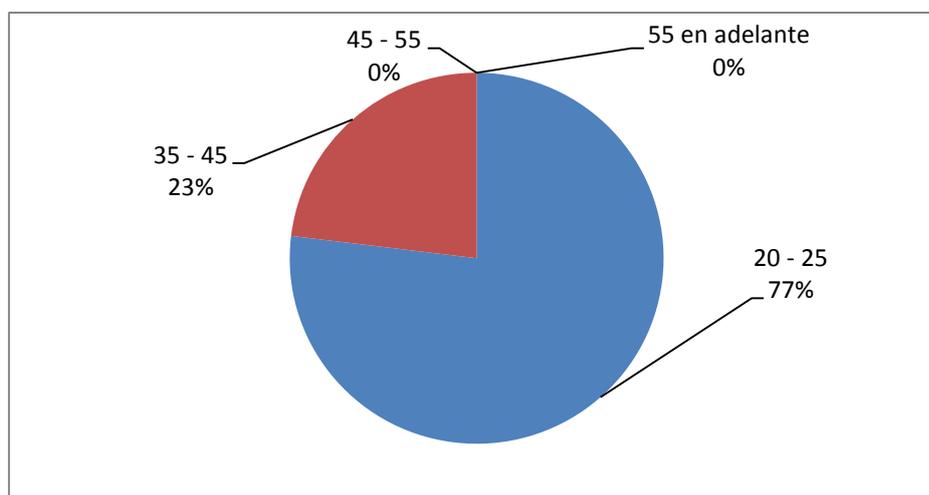
## PREGUNTA DE ACUERDO AL RANGO

¿Rango?

**Cuadro 6.** Total de Encuetados por Rango

Rango	Frecuencia	Porcentaje
20 - 25	10	77%
35 - 45	3	23%
45 - 55	0	0%
55 en adelante	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 9.** Total de Encuetados por Rango

### Lectura interpretativa:

La encuesta realizada se ha establecido que existe un porcentaje del 77% que indican que se encuentra en el rango de 20 - 25 años, mientras que un 23% se encuentran entre 35 – 45 años, una de las razones por las que estas empresas públicas y privadas no consideran contratar a personal mayor de 45 años es porque argumentan que al joven lo moldean a sus necesidades y con los mayores tienen temor a la pensión, a sus enfermedades y accidentes por su misma condición.

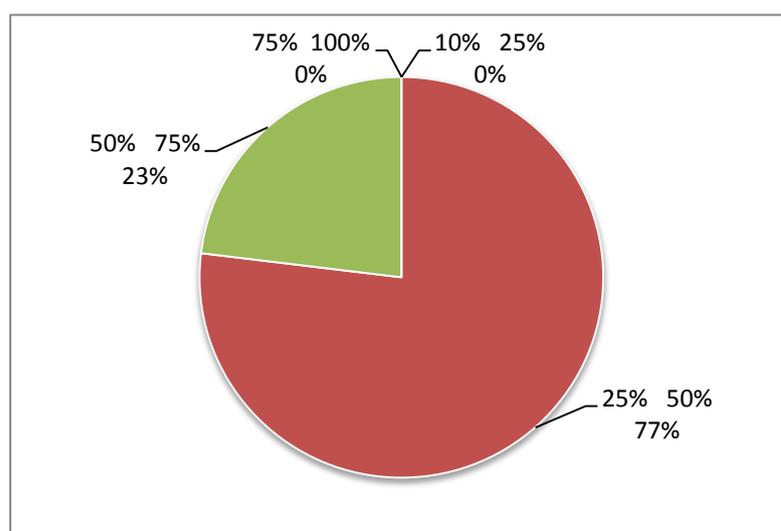
**Pregunta N° 1**

¿En qué porcentaje en estos últimos años se han cumplido las metas establecidas por el departamento?

**Cuadro 7.** Porcentaje de las metas cumplidas en los últimos años

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
10% 25%	0	0%
25% 50%	10	77%
50% 75%	3	23%
75% 100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 10.** Porcentaje de las metas cumplidas en los últimos años

**Lectura interpretativa:**

La encuesta realizada en el área Dirección Administrativa del GAD municipal del Cantón Simón Bolívar se ha establecido que existe un porcentaje del 77% que indican que las metas establecidas por dicho departamento se han cumplido entre un 25% y 50%, debido que el personal es nuevo y no está al tanto sobre cómo se han ido realizando las metas, mientras que un 23% opina que las metas se han cumplido entre un 50% y 75%.

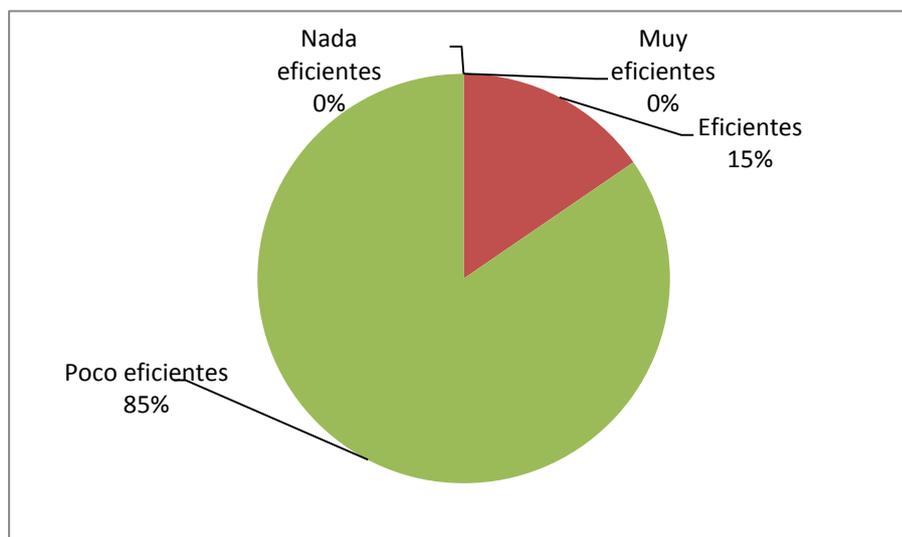
## Pregunta N° 2

Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa han sido:

**Cuadro 8.** Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy eficientes	0	0%
Eficientes	2	15%
Poco eficientes	11	85%
Nada eficientes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 11.** Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa

### Lectura interpretativa:

La mayor parte de los empleados encuestados que labora en área Dirección Administrativa del GAD Municipal opina que dentro del 85% los procesos y procedimientos son poco eficientes y un 15% opinan que son eficientes esto se debe a que ellos trabajan por trabajar pero no lo hacen de otra manera con mayor responsabilidad.

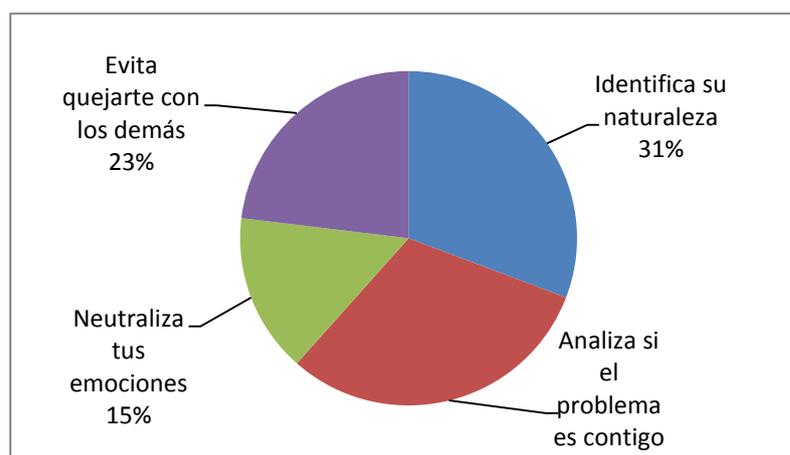
### Pregunta N° 3

¿Cuál cree usted que es la mejor manera de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo?

**Cuadro 9.** Maneras de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Identifica su naturaleza	4	31%
Analiza si el problema es contigo	4	31%
Neutraliza tus emociones	2	15%
Evita quejarte con los demás	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 12.** Maneras de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo.

### Lectura interpretativa:

El 31% de los encuestados responde que identifica su naturaleza y analiza si el problema es con ellos, el 23% de los encuestados evita quejarse con los demás, mientras que el 15% opina que neutraliza sus emociones, esto surge porque no trabajan en equipo contantemente todo lo realizan de manera individual.

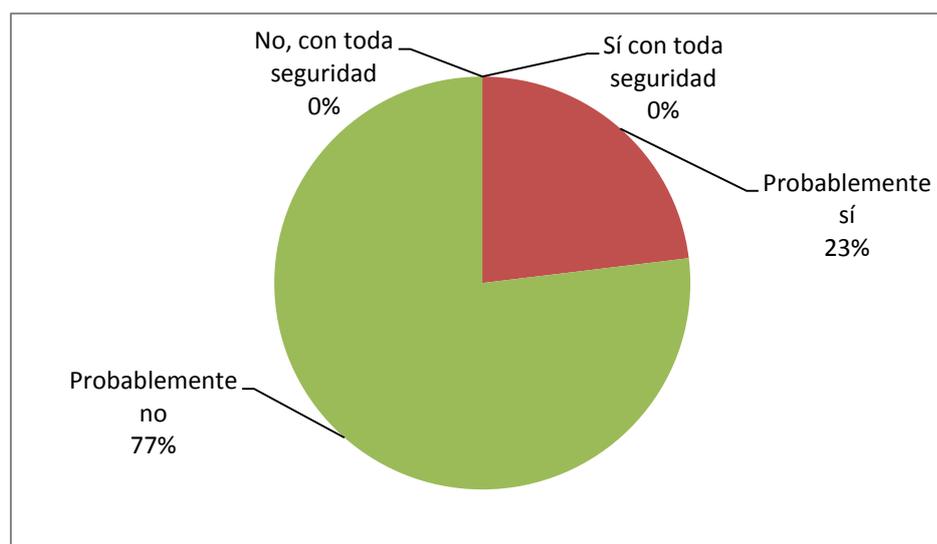
#### Pregunta N° 4

¿Alguna vez usted, ha tomado una decisión importante para que se consiguieran los objetivos del departamento?

**Cuadro 10.** Toma de decisiones importantes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Sí con toda seguridad	0	0%
Probablemente sí	3	23%
Probablemente no	10	77%
No, con toda seguridad	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 13.** Toma de decisiones importantes

#### Lectura interpretativa:

El 77% de los encuestados consideran que están en desacuerdo con la toma de decisiones en el departamento, mientras que un 23% de ellos opina lo contrario, dado los resultados previstos, esto se da porque en su gran parte son empleados y simplemente acátense órdenes de los jefes de áreas.

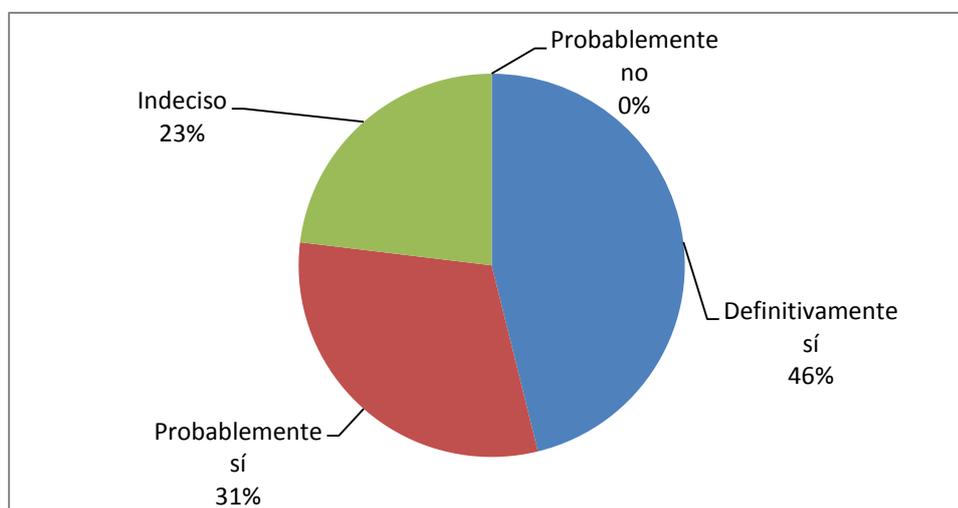
### Pregunta N° 5

La entidad tiene designada alguna persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios:

**Cuadro 11.** Persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente sí	6	46%
Probablemente sí	4	31%
Indeciso	3	23%
Probablemente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 14.** Persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios

### Lectura interpretativa:

Los empleados encuestados en su gran mayoría con un 46% expreso tienen conocimiento sobre los puestos de trabajo de las personas que labora en dicha área, el 31% no está muy seguro y el 23% opina que están indecisos lo que indica que existe desconocimiento sobre los puestos de trabajo de cada persona que labora en el del área Dirección Administrativa.

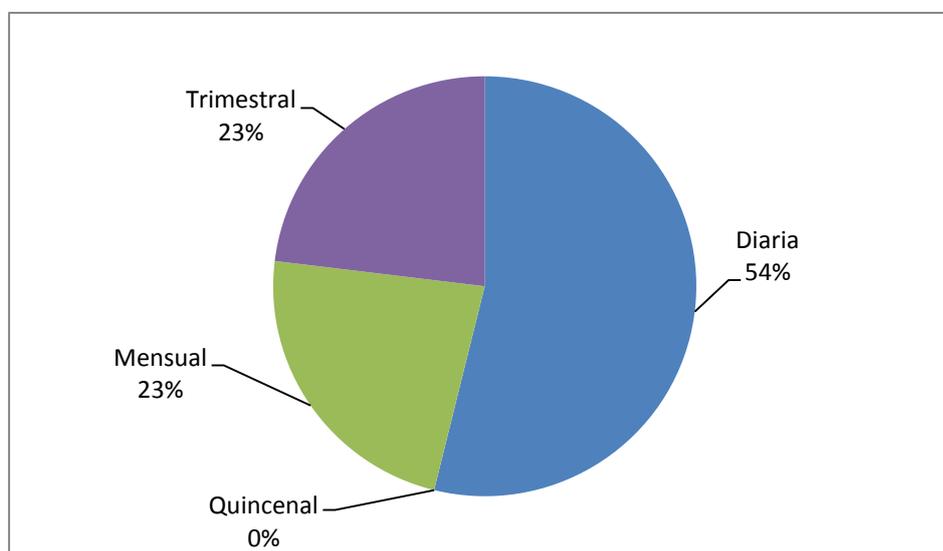
### Pregunta N° 6

¿La adquisición de los bienes para la institución la realizan de forma?

**Cuadro 12.** La adquisición de los bienes para la institución

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Diaria	7	54%
Quincenal	0	0%
Mensual	3	23%
Trimestral	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 15.** La adquisición de los bienes para la institución

### Lectura interpretativa:

La encuesta realizada se ha establecido que existe un porcentaje del 54% que indican que las adquisiciones de los bienes para la institución la realizan diariamente, mientras que un 23% opina que las adquisiciones de los bienes para la institución la realizan mensual y trimestralmente, debido a que las adquisiciones se efectúan cuando existe la necesidad de adquirirla mientras tanto no.

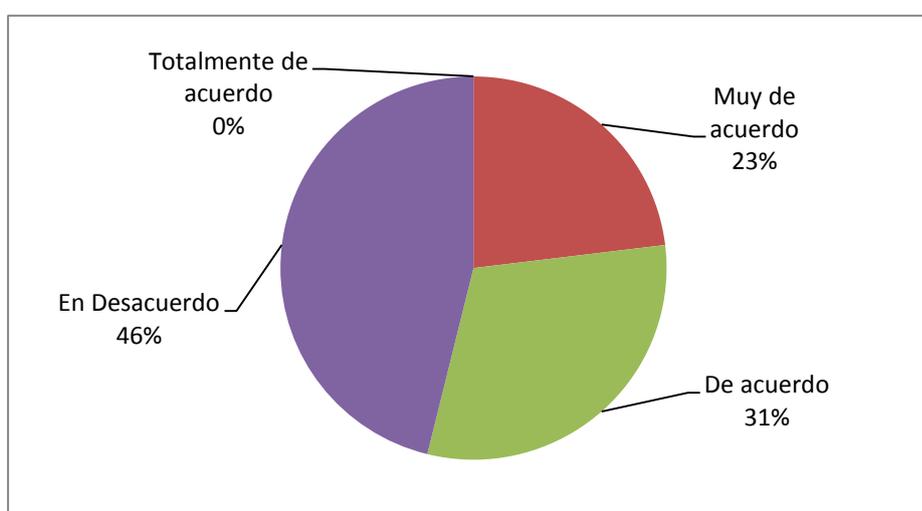
### Pregunta N° 7

Conoce usted las políticas internas que tiene el GAD Municipal del cantón Simón Bolívar en relación del área de desempeño que usted labora.

**Cuadro 13.** Políticas internas, en relación del área de desempeño que usted labora.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	3	23%
De acuerdo	4	31%
En Desacuerdo	6	46%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 16.** Políticas internas, en relación del área de desempeño que usted labora.

### Lectura interpretativa:

El 46% de los empleados encuestados expresa que están en desacuerdo sobre el conocimiento de las políticas internas que tiene el GAD Municipal en relación al desempeño con el que laboran, por ese motivo es que el rendimiento en su trabajo no está al acorde con lo que indican las políticas, mientras tanto un 31% opina que está de acuerdo y un 23% que está muy de acuerdo.

### Pregunta N° 8

Experimenta y toma riesgos en nuevas formas de realizar el trabajo, aun cuando existan posibilidades de fracasar.

**Cuadro 14.** Nuevas formas de realizar el trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	77%
En Desacuerdo	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 17.** Nuevas formas de realizar el trabajo

### Lectura interpretativa:

El 77% de los encuestados manifestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre como tomar riesgos en nuevas formas de realizar el trabajo, mientras tanto un 15% está en desacuerdo y 8% de acuerdo, ya que la mayoría está indeciso indica no tienen la capacidad de adaptarse con rapidez y eficacia al cambio lo que representan una dura prueba para la capacidad de los empleados para lograrlo.

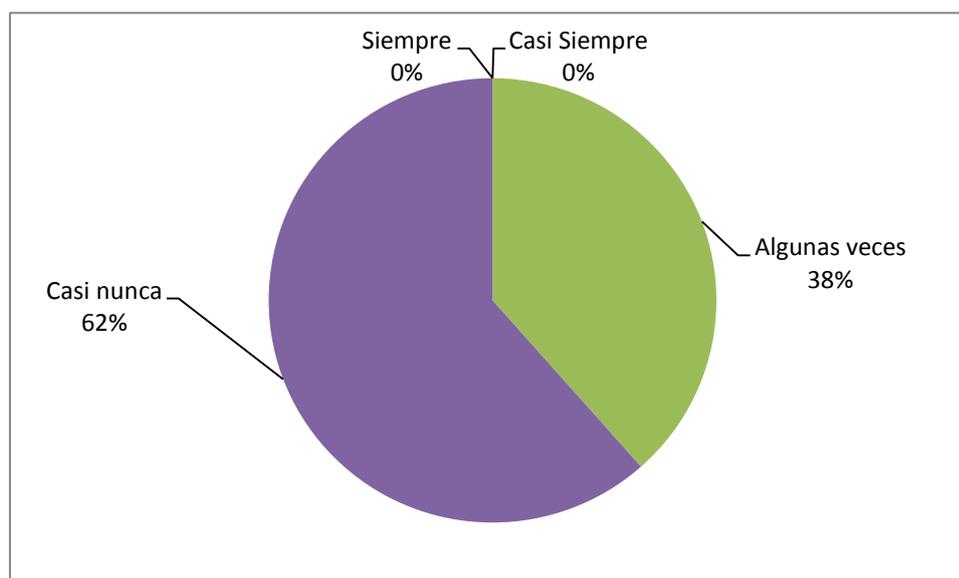
### Pregunta N° 9

Recibe usted apoyo de otras áreas cuando la ocasión lo amerita.

**Cuadro 15.** Apoyo de otras áreas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Algunas veces	5	38%
Casi nunca	8	62%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 18.** Apoyo de otras áreas

#### Lectura interpretativa:

La mayoría de los encuestados con un 62% opina que casi nunca reciben el apoyo por otras áreas en el GAD Municipal lo que hace que esté afectando su función laboral, por otra parte un 38% expresa que alguna veces ha recibido el apoyo por otras áreas, esto se pudo haber dado razón en las cuales los mismos jefes de áreas han pedido por escrito.

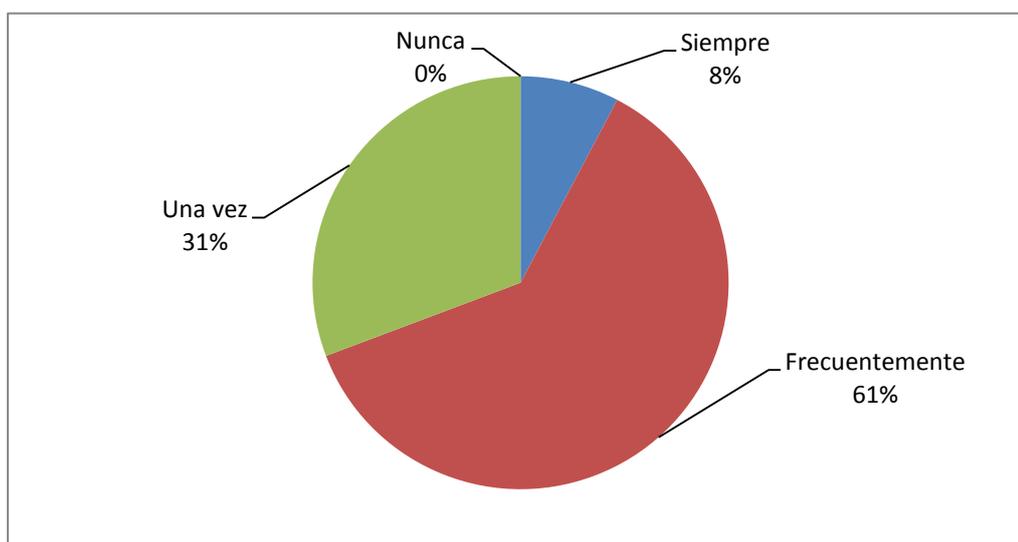
### Pregunta N° 10

¿Ha tenido usted la oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo?

**Cuadro 16.** Oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	1	8%
Frecuentemente	8	61%
Una vez	4	31%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR.- Bajaña Huayamabe Eliana



**Figura 19.** Oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo

#### Lectura interpretativa:

Gran parte de los empleados encuestados con un 61% respondió que frecuentemente asumen responsabilidades dentro del área de trabajo lo que indica que es muy beneficioso para el área ya que contribuyen con el trabajo en equipo cuando la persona encargada de afrontar las responsabilidades está ausente, mientras que el 31% indica que una sola vez ha tenido la oportunidad de hacerlo y el 8% siempre lo hace porque son las encargadas de afrontar la responsabilidad del área.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA**

Los resultados conseguidos con las encuestas efectuada al personal del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar manifestó la necesidad de establecer sistemas de control en los procedimientos administrativos lo que va ayudar en la mejora de los mismos, para el cumplimiento de los objetivos del área.

## **4.3 RESULTADOS**

El proceso de las encuestas efectuadas a los empleados que laboran en área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la provincia del guayas, la mayor parte de los encuestados con un 62% representaba al género femenino y el 38% al género masculino, y estos se encuentran en el rango de 20 - 25 años, mientras que un 23% se encuentran entre 35 – 45 años, considerando importante para la institución al personal joven porque los moldean a sus necesidades.

La encuesta realizada en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar se ha establecido que existe un porcentaje del 77% que indican que las metas establecidas por dicho departamento se han cumplido entre un 25% y 50%, debido que el personal es nuevo y no está al tanto sobre cómo se han ido realizando las metas, mientras que un 23% opina que las metas se han cumplido entre un 50% y 75% y por tal motivo el 85% los procesos y procedimientos son poco eficientes y un 15% opinan que son eficientes esto se debe a que ellos trabajan por trabajar pero no lo hacen de otra manera con mayor responsabilidad.

El 31% de los encuestados responde que identifica su naturaleza y analiza si el problema es con ellos, el 23% de los encuestados evita quejarse con los demás, mientras que el 15% opina que neutraliza sus emociones, esto surge porque no trabajan en equipo contantemente todo lo realizan de manera individual, por ello se indica que el 77% de los encuestados consideran que están en desacuerdo con la toma de decisiones en el departamento, mientras que un 23% de ellos opina lo contrario.

Los empleados encuestados en su gran mayoría con un 46% expreso tienen conocimiento sobre los puestos de trabajo de las personas que labora en dicha área, el 31% no está muy seguro y el 23% opina que están indecisos lo que indica que existe desconocimiento sobre los puestos de trabajo por ello existe un porcentaje del 54% que indican que las adquisiciones de los bienes para la institución la realizan diariamente, mientras que un 23% opina que las adquisiciones de los bienes para la institución la realizan mensual y trimestralmente lo que no todos saben es que las adquisiciones se efectúan cuando existe la necesidad de adquirirla mientras tanto no.

En lo referente al conocimiento de las políticas internas el 46% de los empleados encuestados expresa que están en desacuerdo sobre aquello, por ese motivo es que el rendimiento en su trabajo no está al acorde con lo que indican las políticas, mientras tanto un 31% opina que está de acuerdo y un 23% que está muy de acuerdo, ya que la mayoría con un 77% está indeciso indica no tienen la capacidad de adaptarse con rapidez y eficacia al cambio lo que representan una dura prueba para la capacidad de los empleados para lograrlo.

La mayoría de los encuestados con un 62% opina que casi nunca reciben el apoyo por otras áreas en el GADM lo que hace que esté afectando su función laboral, por otra parte un 38% expresa que alguna vez ha recibido el apoyo por otras áreas, lo que ocasiona que con un 61% frecuentemente asumen responsabilidades dentro del área de trabajo lo que indica que es muy beneficioso para el área ya que contribuyen con el trabajo en equipo cuando la persona encargada de afrontar las responsabilidades está ausente, mientras que el 31% indica que una sola vez ha tenido la oportunidad de hacerlo y el 8% siempre lo hace porque son las encargadas de afrontar la responsabilidad del área.

## 4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

**Cuadro 17.** Verificación de las hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<b>H.G</b> Las falencias de los procesos administrativos afectan el desempeño laboral en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal que labora en el área Dirección Administrativa GADM del Cantón Simón Bolívar, la pregunta N° 2 muestra que con un 85% de los procesos y procedimientos son poco eficientes y esto afecta al cumplimiento de las metas.
<b>H.P.1</b> La escasa organización afecta a la toma de decisiones al momento de resolver problemas de la institución.	En la encuesta realizada, la pregunta N° 4 muestra que un 77% consideran que están en desacuerdo con la toma de decisiones en el departamento lo da como resultado que no se pueda trabajar en equipo.
<b>H.P.2</b> El manejo de las compras públicas incide en la adquisición de bienes en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	La encuesta que fue destinada a los empleados la pregunta N°5 indica que un 46% tienen conocimiento del personal que realiza los inventarios mientras en la pregunta N° 6 muestra que con 54% de los empleados opinan que las compras se realizan diariamente lo que ocasiona que estas se puedan dar sin tener la necesidad de adquirirla.
<b>H.P.3</b> El desconocimiento de las políticas internas afecta las funciones laborales en el área Dirección administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.	La pregunta N° 7 con el 46% de los empleados encuestados expresa que están en desacuerdo sobre el conocimiento de las políticas internas, mientras que la pregunta N° 8 muestran que con un 77% de los encuestados manifestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre como tomar riesgos en nuevas formas de realizar el trabajo lo que afecta su desempeño laboral.
<b>H.P.4</b> La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas afecta el rendimiento administrativo del personal	En la encuesta realizada dio como resultado en la pregunta N° 9 con un 62% casi nunca reciben el apoyo de otras áreas lo que ocasiona que exista bajo rendimiento laboral por otra parte en la pregunta N° 10 la mayoría de los encuestados con un 61% frecuentemente asume responsabilidades esta se da por el bajo rendimiento que tiene dentro del área de trabajo.

**FUENTE:** Personal del GADM del Cantón Simón Bolívar

**ELABORADO POR.-** Bajaña Huayamabe Eliana

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de un Manual de Procedimientos para del Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas en el año 2014 – 2015.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

La importancia del manual de procedimientos para el personal que labora en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas radica en tener un conocimiento exacto de los pasos a ejecutarse para garantizar mejor inversión hacia el personal administrativo.

Mediante los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal que labora en el área Dirección Administrativa del GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar existe la necesidad de aplicar un Manual de Procedimiento Administrativos para obtener mejores resultados en la institución.

El beneficio del manual de procedimientos administrativos permitirá conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, ayuda en la formación y capacitación del personal.

El diseño del Manual de Procedimientos para el área Dirección Administrativa del GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar, surgió por una investigación previa en la cual se identificó que no existía.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

El manual de procedimiento es una herramienta de vital importancia ya que permitirá no solamente conocer las actividades internas del área Dirección Administrativa del GADM en lo que respecta a la descripción de las tareas, sino que además auxilia a la capacitación del personal para poder facilitar las labores administrativas para poder aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Estos manuales sirven para describir los procedimientos que se realizan en un área, estos instrumentos son utilizados para facilitar el trabajo siendo de gran ayuda para institución, este documento también se utiliza como un medio para comunicar oportunamente todos los cambios en las rutinas de trabajo que se generan con el progreso de las instituciones. Los manuales de procedimiento deben ser sencillos y cortos.

El manual de procedimiento debe de contener la introducción, descripción de los procedimientos y los diagramas de flujos.

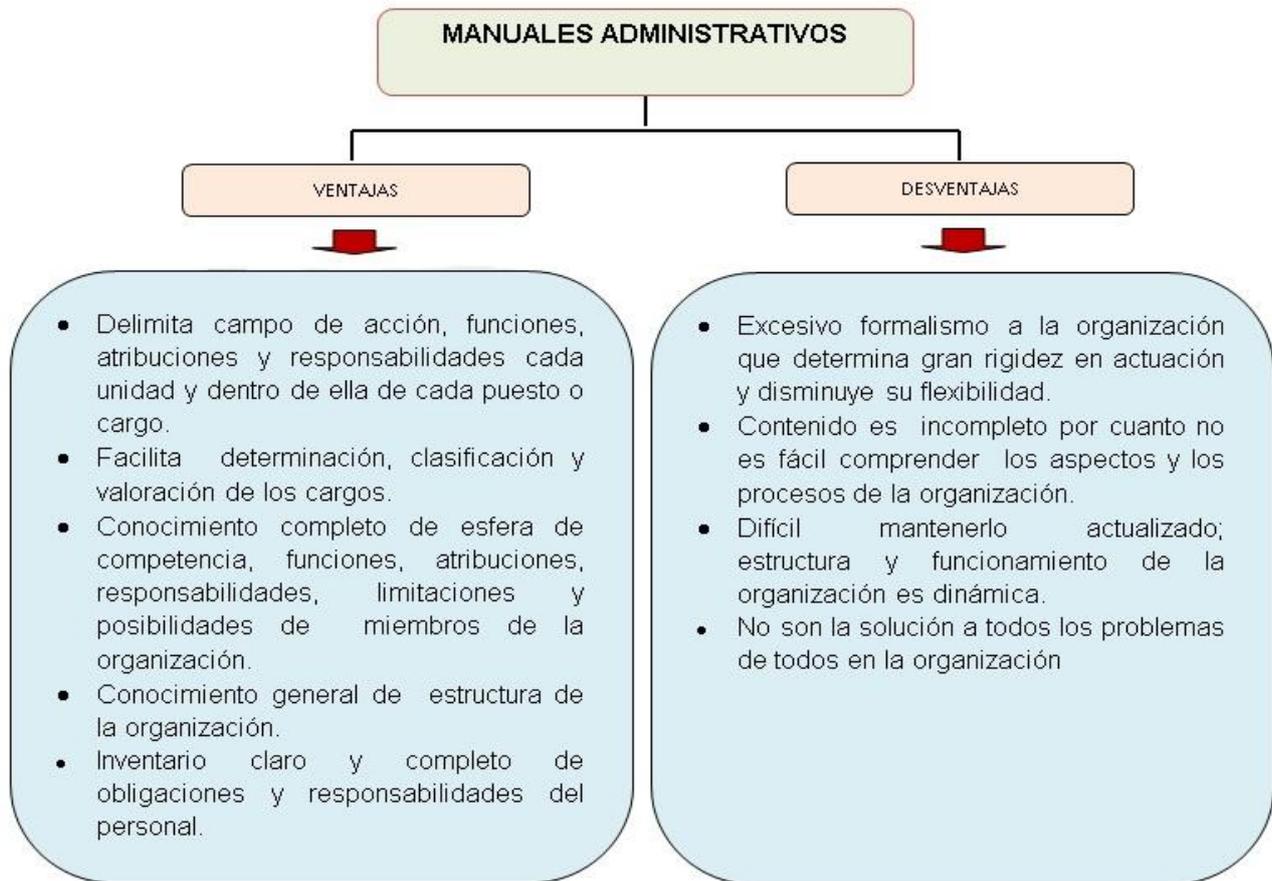
Es un hecho que los manuales administrativos representan un elemento definitivo para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro del desempeño laboral.

#### **Objetivos de los Manuales**

- ✓ Asegurar adecuada comprensión de funciones, propósitos y expectativas de organización y de actividades que realiza.
- ✓ Lograr y mantener sólida visión orgánica de toda la entidad.
- ✓ Facilitar estudio de la organización.
- ✓ Permite conocer medios y del personal que se dispone para el logro de las mates.
- ✓ Conocimiento de la estructura y valoración de cargos que la integran.
- ✓ Establecer canales de comunicación y de relaciones funcionales.
- ✓ Proporcionar una visión global de la organización, conocimiento de roles y medio que facilite formación técnico - profesional al orientarle en las actividades a desarrollar.

## Ventaja y desventajas de los Manuales

Figura 20. Ventajas y desventajas de los manuales



**Fuente:** Administración Moderna

**Elaborado por:** Ricardo Enriquez Caro

### Definiciones de algunos autores sobre lo que es un manual administrativo:

"Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa" (PONCE)

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por

escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". (Kellog)

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". (Terry G. R.)

Los Manuales de Procesos Administrativos son documentos que deben compartirse y difundirse en la empresa, para que los conozcan todos los miembros del equipo y así puedan trabajar como eso, como un equipo, en donde todos saben que tarea les toca y como sus tareas se relacionan con las del resto de las persona, para que a todos les quede claro hacia dónde van.

### **Elementos que contiene un Manual de Procedimientos**

Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.

El manual debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como se indica, es una descripción de tareas ordenadas y en secuencia llevará a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.

Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, esto es, explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la empresa se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.

Se explica el procedimiento paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.

En las empresas, los procesos exigen llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera. Esto es, para cada una de las acciones puede corresponder completar un formato, enviar un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan el

que las acciones se hayan llevado a cabo, el manual debe contener los formatos de cada uno de esos documentos que se utilizarán.

Ya con toda esta información se deben incluir en el manual diagramas de flujo, que permitan saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento que se describe.

Con lo mencionado anteriormente esos son los elementos básicos de todo manual de procedimientos, que es el objetivo, asignar responsabilidades, describir el proceso, utilizar formatos y finalmente un diagrama que permita visualizar el flujo del trabajo.

Pero el objetivo de un manual de procedimientos no termina el día que se concluye su redacción, más bien ahí es apenas cuando comienza la tarea de un manual de procedimientos, ya que si su objetivo es estandarizar los procesos de la empresa, eso quiere decir que todos en la organización deberán acoplarse al procedimiento planteado del manual.

De esta manera, la tarea del manual de procedimiento es también ser una guía para que al final de algún periodo o como parte de una auditoría de calidad, la persona responsable de revisar que los procesos se cumplan como se indicaron en el manual, pueda comprobar que lo escrito en el manual sea efectivamente lo que en la práctica se llevará a cabo.

Por lo tanto, el manual de procedimientos, es una importante herramienta para asegurar que la empresa opera siempre bajo los mismos criterios además de asegurar que las personas no se lleven el conocimiento generado y que es propiedad de la empresa. (Mtro. Carlos Maynor Salinas Santano.)

De todo lo expuesto se considera como beneficiarios a todo el personal que labora área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, ya que la propuesta proporcionará información relacionada con el desarrollo eficiente de las tareas encomendadas a cada puesto de trabajo; al contar con la información confiable para la acertada toma de decisiones.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo general de la propuesta**

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos el cual va a hacer utilizado como una herramienta útil para que el personal administrativo garantice un incremento en la eficiencia y eficacia dentro del Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas en el año 2015.

### **5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta**

- ✓ Definir las funciones y responsabilidades de cada departamento del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.
- ✓ Elaborar procedimientos de las compras públicas.
- ✓ Realizar diagramas de flujos de procesos para sintetizar la utilización y así incorporarlos al manual de procedimientos.
- ✓ Proporcionar planes de capacitación al personal del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

## 5.5 UBICACIÓN

El GADM del Cantón Simón Bolívar se encuentra ubicado al noreste de la provincia del Guayas, en zona de riqueza agrícola tales como la producción de cultivos de banano, café, arroz, caña, cacao, piña, algodón y árboles frutales.

País.- Ecuador

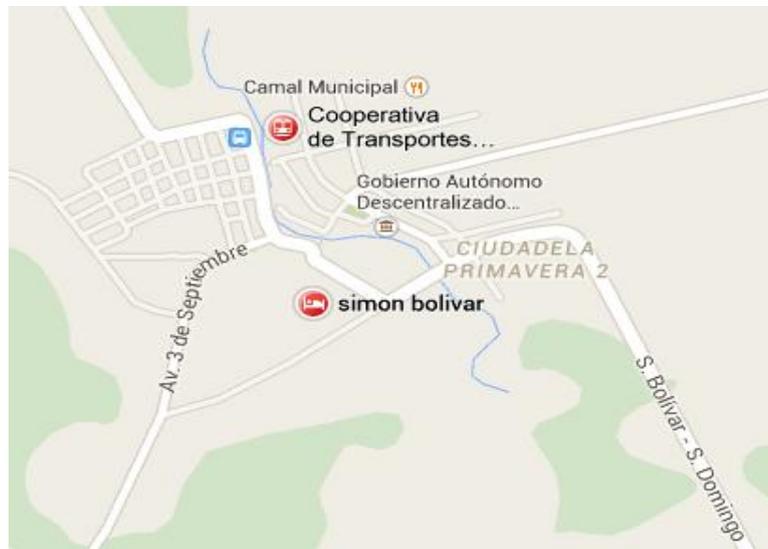
Provincia.- Guayas

Cantón.- Simón Bolívar

Área.- Dirección Administrativa del GADM

Ubicación Temporal.- Año 2014 - 2015

**Figura 21. MAPA DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**



## **5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

El diseño del Manual de Procedimientos Administrativos está acogido en entre los diferentes puntos factibles como son:

La factibilidad administrativa se ha tenido acceso a la información referente de lo que se requería en la investigación según la problemática proyectada y así poder culminar con el trabajo investigativo.

Legalmente, según manifiesta el GADM, en la Dirección Administrativa de la institución se debe determinar las políticas y los mecanismos para cumplir con el objetivo principal.

La factibilidad presupuestaria de esta propuesta es factible, por ser un proyecto de desarrollo institucional no requiere de una inversión altamente costosa por tal motivo no representa gasto alguno para el GADM.

En lo técnico es factible porque en el GADM cuenta con los recursos para aplicar el Manual de Procedimientos Administrativos.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Diseñar un Manual de Procedimientos para el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, para optimizar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su personal.

El Manual de Procedimientos está conformado por los siguientes componentes:

**Cuadro 18.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p><b>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>	<p><b>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>
<p><b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO PARA EL ÁREA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>	
<p><b>Año 2015</b></p>	

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

Cuadro 19. Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<h2>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</h2>																														
<table><thead><tr><th style="text-align: left;">ÍNDICE</th><th style="text-align: right;">Pág.</th></tr></thead><tbody><tr><td>I. INTRODUCCIÓN.....</td><td></td></tr><tr><td>II. OBJETIVO DEL MANUAL.....</td><td></td></tr><tr><td>III. PROCEDIMIENTOS.....</td><td></td></tr><tr><td>1. PROCEDIMIENTO.....</td><td></td></tr><tr><td>1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....</td><td></td></tr><tr><td>1.2 ALCANCE.....</td><td></td></tr><tr><td>1.3 REFERENCIA.....</td><td></td></tr><tr><td>1.4 RESPONSABILIDADES.....</td><td></td></tr><tr><td>1.5 DEFINICIONES.....</td><td></td></tr><tr><td>1.6 MÉTODO DE TRABAJO.....</td><td></td></tr><tr><td>    a) Políticas.....</td><td></td></tr><tr><td>    b) Descripción de las actividades.....</td><td></td></tr><tr><td>    c) Diagrama de flujo.....</td><td></td></tr><tr><td>    d) Anexos.....</td><td></td></tr></tbody></table>		ÍNDICE	Pág.	I. INTRODUCCIÓN.....		II. OBJETIVO DEL MANUAL.....		III. PROCEDIMIENTOS.....		1. PROCEDIMIENTO.....		1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....		1.2 ALCANCE.....		1.3 REFERENCIA.....		1.4 RESPONSABILIDADES.....		1.5 DEFINICIONES.....		1.6 MÉTODO DE TRABAJO.....		a) Políticas.....		b) Descripción de las actividades.....		c) Diagrama de flujo.....		d) Anexos.....	
ÍNDICE	Pág.																														
I. INTRODUCCIÓN.....																															
II. OBJETIVO DEL MANUAL.....																															
III. PROCEDIMIENTOS.....																															
1. PROCEDIMIENTO.....																															
1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....																															
1.2 ALCANCE.....																															
1.3 REFERENCIA.....																															
1.4 RESPONSABILIDADES.....																															
1.5 DEFINICIONES.....																															
1.6 MÉTODO DE TRABAJO.....																															
a) Políticas.....																															
b) Descripción de las actividades.....																															
c) Diagrama de flujo.....																															
d) Anexos.....																															

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 20.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p><b>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>	<h2 style="text-align: center;">DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</h2>
<h3 style="text-align: center;">I. INTRODUCCIÓN</h3> <p>El presente Manual de Procedimiento Administrativo del área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar, tiene como propósito mantener un registro de los procedimientos que ejecuta esta Dirección Administrativa, que permita alcanzar los objetivos propuestos y contribuya a orientar al personal de esta área sobre la ejecución de las actividades encomendadas, constituyéndose así en una guía de la forma en que opera e interviene.</p> <p>Este documento es de observancia general, como instrumento de información consulta, en los departamentos del área Dirección Administrativa.</p> <p>Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior del área administrativa, por lo que cada uno de los departamentos que la integren, deberá aportar la información necesaria para este propósito.</p>	

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 21.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<p><b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p>
<p><b>II. OBJETIVOS DEL MANUAL</b></p> <p>Proporcionar información necesaria al área que conforma la Dirección Administrativa, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos y niveles de responsabilidad del área Administrativa.</p>	

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 22.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<p><b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p>
<p><b>III. PROCEDIMIENTOS</b></p>	

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 23.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p><b>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>	<h1>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</h1>
<h2>1. PROCEDIMIENTO</h2>	
<p><b>DATOS DE CONTROL</b></p>	
<b>COPIA ASIGNADA A:</b>	<b>FECHA DE IMPLANTACIÓN:</b>
<b>PUESTO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 24.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESO DE COMPRAS PÚBLICAS</b>	<b>FECHA:</b>
		<b>VERSIÓN</b>
		<b>PAGINA</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar	<b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Departamento Compras Públicas	
<p><b>1.1 Propósito del procedimiento</b></p> <p>El propósito de este documento es el de detallar los pasos como se debe realizar el proceso de compras públicas en la institución.</p> <p><b>1.2 Alcance</b></p> <p>En manual de usuario contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detalla los pasos a seguir para la aplicación del procedimiento.</li> <li>✓ Especifica condiciones para la aplicación.</li> </ul> <p><b>1.3 Referencia</b></p> <p>Previamente de efectuar un procedimiento de contratación pública, la entidad contratante deberá detallar las especificaciones técnicas para los bienes requeridos, o lo términos de referencia para consultoría y servicios.</p> <p><b>1.4 Responsabilidades</b></p> <p>Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.</p> <p><b>1.5 Definiciones</b></p> <p>Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.</p>		

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 25.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p><b>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</b></p>	<p><b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p>
<p><b>1.6 MÉTODO DE TRABAJO</b></p>	

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 26.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESO DE COMPRAS PÚBLICAS</b>	<b>FECHA:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PÁGINA:</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Dirección Administrativa	<b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Departamento de Compras Públicas	
<b>POLITICAS Y LINEAMIENTOS</b>		
<p>Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que labora en el área Dirección Administrativo del GAD Municipal, respetando cada puesto y la línea de mando que se establezca en los distintos departamentos que lo conforman.</p> <p>Ninguno de los procedimientos descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización de la dirección administrativa.</p> <p>Es responsabilidad del área Dirección Administrativa, apoyar la implantación y ejecutar los procedimientos que contiene este instructivo.</p>		

**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 27.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICA DE CONTRATACIÓN DIRECTA</b>		<b>FECHA:</b>
			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>PÁGINA:</b>
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa		ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Compras Públicas	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
1	PROVEEDOR DEL ESTADO	Creación del proceso	
2		Publicación – invitación	
3		Preguntas y respuestas	
4		Envío de oferta	
5		Convalidación de errores	
6		Calificación de participantes	
7		Negociación	
8		Adjudicación	
9		Registro de contrato	
10		Finalización del proceso	

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

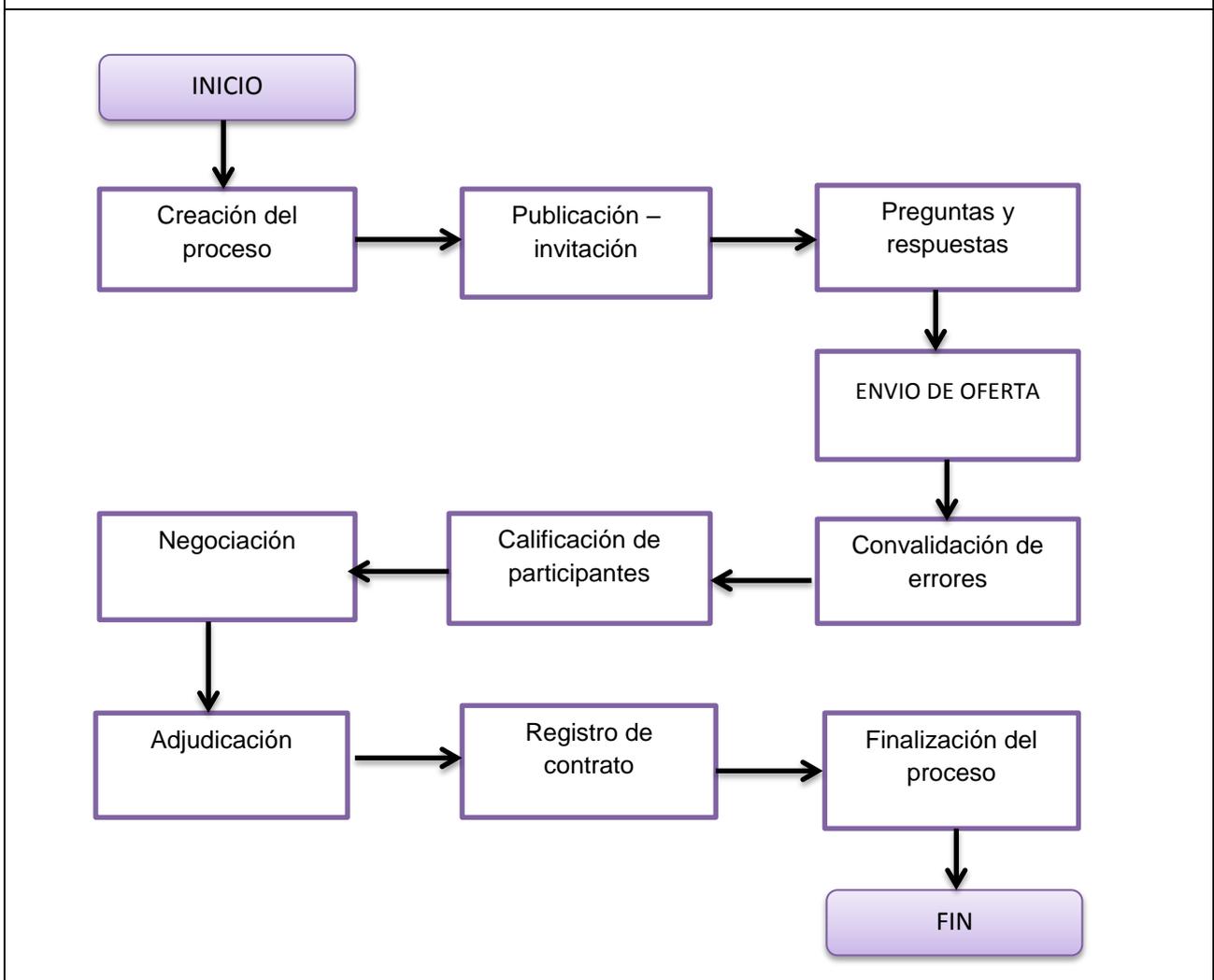
**Cuadro 28.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICA DE CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	<b>FECHA:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PÁGINA:</b>

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:** Dirección Administrativa

**ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Compras Públicas

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**Elaborado por:** Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 29.** Manual de Procedimientos Administrativos

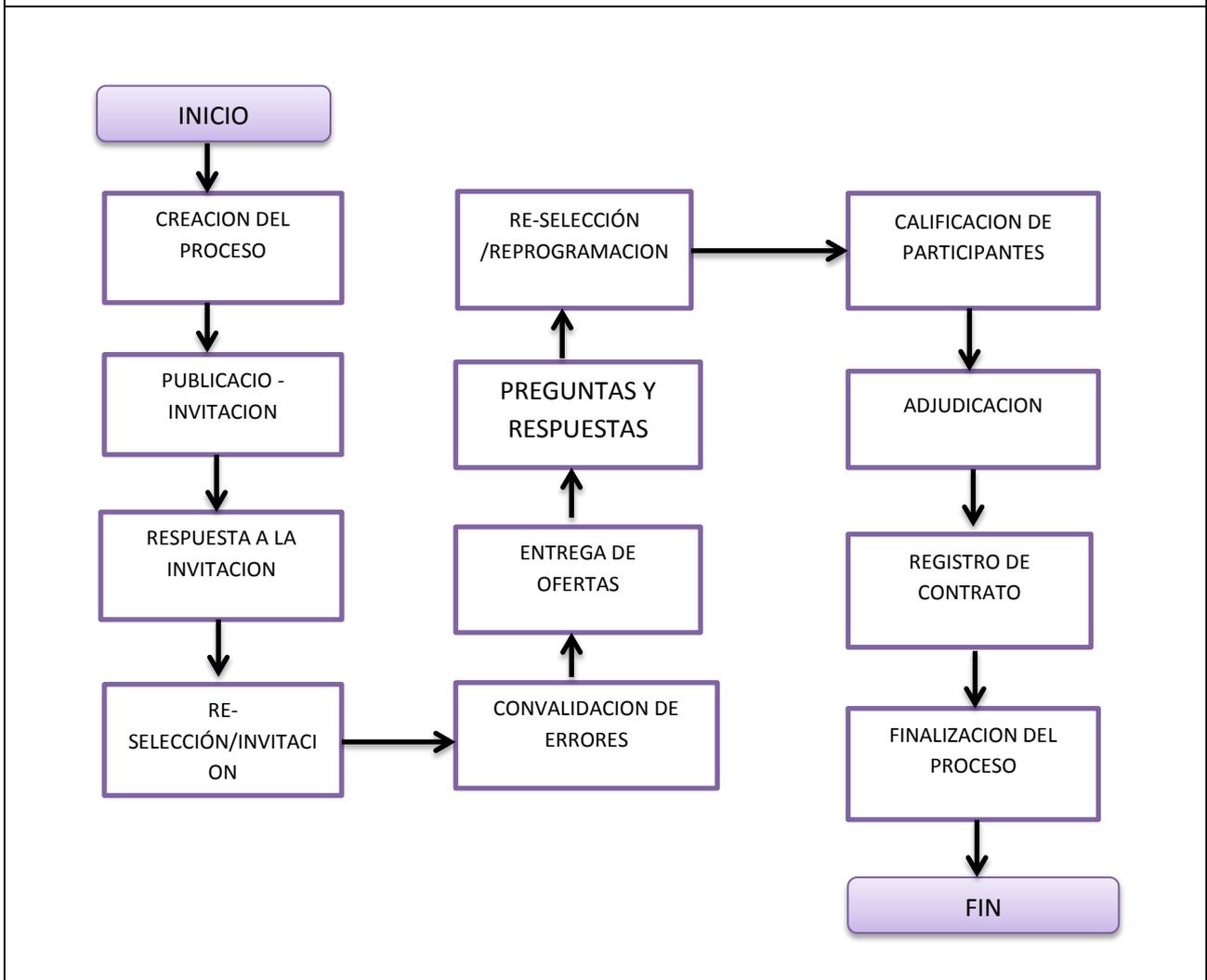
 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS DE MENOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS</b>		<b>FECHA:</b>
			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>PÁGINA:</b>
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa		ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Compras Públicas	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>
1	ENTIDAD CONTRATANTE		Creación del proceso
2	PROVEEDOR		Publicación – invitación
3	PROVEEDOR		Respuestas a la invitación
4	ENTIDAD CONTRATANTE		Re-selección / invitación
5	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Re-selección / programación
6	PROVEEDOR, ENTIDAD CONTRATANTE		Preguntas y respuestas
7	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Entregas de ofertas
8	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Convalidación de errores
9	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Clasificación de participantes
10	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Adjudicación
11	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Registro de contratos
12	ENTIDAD CONTRATANTE, INCOP, PROVEEDOR		Finalización del proceso

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 30.** Manual de Procedimientos Administrativos

 <p>GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL GUAYAS</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-DA-00</b>
	<b>PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS DE MENOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS</b>		<b>FECHA:</b>
			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>PÁGINA:</b>
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa		ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Compras Públicas	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

## **FILOSOFÍA CORPORATIVA DEL GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**

### **MISIÓN**

**El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar es:**

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

Con valores corporativos como: honradez, lealtad, trabajo, eficiencia, honestidad y responsabilidad.

Que dispone de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Talento Humano idóneo y calificado, con una casa Municipal funcional propia, con equipo y recursos una facilita la tención 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 excelente 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 óptimas del buen vivir.

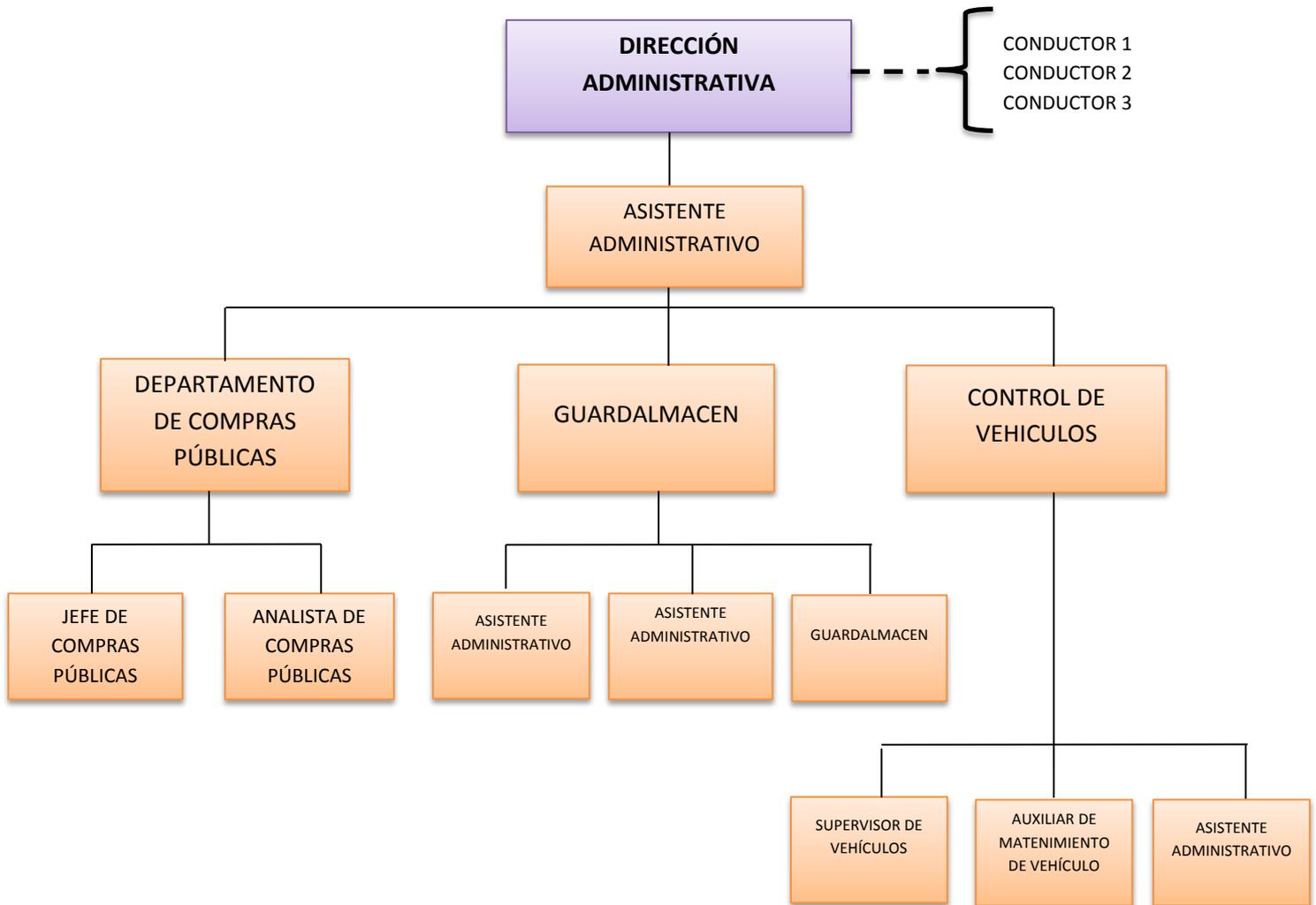
## **VALORES INSTITUCIONALES DEL GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**

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

### **Políticas del área Dirección Administrativa.**

- ✓ Administrar los servicios generales y servicios menores que son apoyo a la gestión general municipal;
- ✓ Velar por la custodia y almacenamiento de los bienes adquiridos por el municipio;
- ✓ Administrar el uso y mantención de los vehículos municipales y la supervisión del personal a cargo;
- ✓ Mantener actualizados los registros de bienes adquiridos con recursos municipales y los inventarios valorados de los mismos;
- ✓ Efectuar controles o inventarios periódicos de los bienes asignados a las distintas Unidades municipales;
- ✓ Mantener vigente un reglamento de inventarios, relativo al uso, mantención, informes, controles, altas y bajas, traslado, etc.;
- ✓ Definir sistemas de registros y control de inventarios;
- ✓ Desarrollar sus funciones con esmero y cortesía, brindando un trato amable y cálido a los usuarios externos e internos. (Bolívar G. d., 2015)

## Organigrama del área Dirección Administrativa



**Figura 22.** Organigrama del área Dirección Administrativa

**Fuente:** GADM del Cantón Simón Bolívar

**Elaborado por:** GADM del Cantón Simón Bolívar

# MANUAL DE FUNCIONES

## FUNCIÓN DEL CARGO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – DIRECTORA ADMINISTRATIVA

### Función Básica

Planificar, dirigir y controlar la ejecución de actividades de la Dirección Administrativa, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas dentro del área.

### Funciones Específicas

- ✓ Dirigir y coordinar el área Dirección Administrativa, para que cada uno de sus empleados laboren con eficacia y eficiencia, cumpliendo a cabalidad con sus funciones y con las normas legales que son de competencia del servidor público.
- ✓ Procurar que las normas, procedimientos, políticas y directrices, establecidas para la administración de personal y las relaciones laborales sean cumplidos correctamente.
- ✓ Atender y resolver las solicitudes y problemas de los empleados desde el punto de vista laboral y personal para el mejor desarrollo en sus funciones.
- ✓ Expedir constancias de trabajo cuando sean requeridas por los empleados.

### Perfil del Cargo

- ✓ Edad: 25 años en adelante
- ✓ Género: Indistinto
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### Requisitos Mínimos

- ✓ Dos (2) años de experiencia profesional y en dirección de personal mínimo de dos (2) años.
- ✓ Título Universitario en cualquier área del Derecho o la Administración y especialización en cualquier área administrativa.
- ✓ Sistemas office y Windows, Outlook
- ✓ Identificación, formulación, y preparación de proyectos de inversión públicas.

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Ser líder
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Ser optimista
- ✓ Responsable
- ✓ Humilde
- ✓ Capacidad para mantener y dar un buen trato al personal que se encuentra bajo su cargo.

## **FUNCIÓN DEL CARGO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

### **Funciones**

- ✓ Organiza la Agenda (visitas, teléfono, citas, etc.) de su jefe.
- ✓ Supervisa y ejecuta la realización del trabajo administrativo que, en razón de la competencia de la jefatura, ésta decida asignarle.
- ✓ Redacta y envía la correspondencia a las unidades que lo requieran.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 22 años en adelante
- ✓ Género: Indistinto
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ El manejo y métodos de oficina.
- ✓ Redacción, ortografía y sintaxis.
- ✓ Los procesos administrativos del área de su competencia.
- ✓ Computación.

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Entender la información que va a resolver
- ✓ Ser cortés con el personal de la institución y público en general
- ✓ Tener seguridad

- ✓ Ser claro y preciso
- ✓ Tener habilidad en los distintos formatos en compras

## **FUNCIÓN DEL CARGO: DEPARTAMENTO DE COMPRAS PÚBLICAS – JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS**

### **Funciones**

- ✓ Encargarse de la adquisición y el manejo, almacenamiento, stock y seguridad de los insumos
- ✓ Controlar que las áreas de almacenamiento estén bien ubicadas, limpias y ordenadas.
- ✓ Realizar indicadores de gestión que reflejen la situación del área de compras públicas.
- ✓ Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 25 años en adelante
- ✓ Género: Indistinto
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Ing. Comercial o Administrador Público.
- ✓ Al menos 2 años de experiencia en el sector público y de titulación.

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Gestión de Adquisiciones
- ✓ Planificación y Organización
- ✓ Control y Seguimiento de tareas.
- ✓ Tener conocimientos y saberlos aplicar a su función.
- ✓ Mayor inclinación hacia la acción
- ✓ Enfoque proactivo.
- ✓ Saber anticiparse a los problemas.
- ✓ Ser una persona disciplinada en todo momento.

## **FUNCIÓN DEL CARGO: DEPARTAMENTO DE COMPRAS PÚBLICAS – ANALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS**

### **Funciones**

- ✓ Recibe, estudia y analiza cotizaciones y presupuestos de acuerdo a las requisiciones.
- ✓ Verifica la disponibilidad de presupuesto para la realización de las compras.
- ✓ Lleva control de archivo de los proveedores, órdenes de compra y cotizaciones recibidas.
- ✓ Chequea y verifica materiales y equipos adquiridos.
- ✓ Elabora informes de compras a la administración.
- ✓ Otras relacionadas con su cargo y que le sean asignadas por la administración.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 25 años en adelante
- ✓ Género: Indistinto
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Estudios: Título técnico profesional en mercadeo y ventas, administración o ingeniería industrial.
- ✓ Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en cargos de compras o afines.
- ✓ Conocimientos: manejo de la normativa necesaria con la naturaleza del puesto, manejo de procesos y estrategias de compras, manejo del paquete Microsoft Office.

### **Aptitudes y Habilidades**

Sistemático, ágil, ordenado, facilidad en la exposición de ideas en forma verbal o escrita, excelentes relaciones interpersonales, eficiente administración del tiempo, disponibilidad hacia el servicio a los demás, amabilidad y enfocado a la tarea.

## **FUNCIÓN DEL CARGO: GUARDALMACEN – GUARDALMACEN**

### **Función Básica**

- ✓ Llevar registros propios, que sin perjuicio de la contabilidad, le permita mantener información sobre los bienes, su vida útil, registro histórico de novedades (daños; reparaciones)
- ✓ Cumplir con la normativa y demás disposiciones de Ley que tratan de la Administración de los Bienes del Sector Público.
- ✓ Efectuar la toma física de inventarios en base a los tiempos y frecuencias mínimas establecidas en la normativa correspondiente.
- ✓ Mantener el historial, destino y uso de los bienes de la Institución mediante los correspondientes registros y demás documentación establecida para el efecto.
- ✓ Efectuar el cuadro de bienes con base en los registros contables.
- ✓ Emitir pronunciamientos por daño, pérdida o destrucción del bien, por negligencia comprobada o su mal uso, a través del informe que deberá poner en conocimiento de su jefe inmediato
- ✓ Elaborar el registro de cargo y descargo a funcionarios que ingresan y salen de la Institución o cuando se produce una reasignación de bienes. Incluir en el proceso a arrendatarios.
- ✓ Entregar los bienes al responsable de cada área administrativa o responsable de su utilización mediante la suscripción de la recepción a través del formulario diseñado para el efecto.
- ✓ Informar y remitir copia del inventario a jefes de área o responsables de uso para su formalización y registro.
- ✓ Coordinar acciones para la recepción, registro y custodia de bienes dentro de la jurisdicción asignada.
- ✓ Colaborar en los procesos de adquisición de bienes, utilizando para el efecto el Plan Anual de Adquisiciones.
- ✓ Administrar los Sistemas de Control de Bienes (Activos Fijos)
- ✓ Ejecutar el proceso derivado de transferir, donar destituir, rematar bienes.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 25 años en adelante
- ✓ Género: Masculino
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Tiempo de experiencia en años: 2 años
- ✓ Especificidad de la experiencia (área de desarrollo): Custodio de Bienes y Almacén; Administrador de Bienes; Contabilidad y Registro, Manejo de Bodegas.
- ✓ Contenido específico de la experiencia: Normativa Para Administración de Bienes del Sector Público, Técnicas de Custodia de Bienes. Sistemas de Control de Inventarios.

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Habilidades analíticas
- ✓ Manejo de recursos de materiales
- ✓ Organización de información
- ✓ Recopilación de información
- ✓ Generación de ideas
- ✓ Manejo de recursos de materiales

## **FUNCIÓN DEL CARGO: CONTROL DE VEHÍCULOS – SUPERVISOR DE VEHÍCULO**

### **Funciones**

- ✓ Abastecimiento de combustible para los vehículos
- ✓ Realizar informes del consumo de combustibles en base a los reportes semanales.
- ✓ Tramitar las altas y bajas de los vehículos según requiera.
- ✓ En caso de fallas mecánicas de alguna unidad que requiera de un tiempo indeterminado de reparación se deberá sustituir con un vehículo que tenga buenas condiciones.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 22 años en adelante
- ✓ Género: Masculino
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Título de Tercer Nivel (Ingeniería Industrial, Mecánica Industrial o de vehículos)
- ✓ Disponibilidad para viajar
- ✓ Licencia de Conducir
- ✓ Experiencia Mínima de 3 años en cargos similares.
- ✓ Utilitarios: Manejo de Office (Word, Excel y Power Point a nivel Intermedio)

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Planificación
- ✓ Trabajo en equipo

## **FUNCIÓN DEL CARGO: CONTROL DE VEHÍCULOS – AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULO**

### **Funciones**

- ✓ Realizar el mantenimiento básico los sistemas eléctricos de carga de arranque, siguiendo las especificaciones del fabricante.
- ✓ Realizar procesos de soldadura básicos.
- ✓ Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo y preparar la maquinaria, equipos, y herramientas necesarias para llevar a cabo las operaciones de mantenimiento de vehículos.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 20 años en adelante
- ✓ Género: Masculino
- ✓ Estado Civil: Indistinto

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Nivel de instrucción: bachiller
- ✓ Título requerido: si
- ✓ Área de conocimiento: automotriz, electrónica, electricidad, seguridad industrial, plomería.
- ✓ Experiencia 1 año

### **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Diseño
- ✓ Construcción
- ✓ Instalación
- ✓ Reparación
- ✓ Mantenimiento de sistemas electrónicos

## **FUNCIÓN DEL CARGO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – CONDUCTOR**

### **Funciones**

- ✓ Recoger la información correspondiente a la marcación del reloj del personal de la administración y en los sitios donde estos se encuentren, dos veces a la semana o las que considere su jefe inmediato.
- ✓ Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.
- ✓ Informar oportunamente a la oficina encargada del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo y en caso de ser necesario realizar algún trámite ante compañías aseguradoras, deberá adjuntar toda la documentación necesaria.
- ✓ Llevar un registro mensual de la historia del vehículo.
- ✓ Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.

### **Perfil del Cargo**

- ✓ Edad: 25 años en adelante
- ✓ Género: Masculino
- ✓ Estado Civil: Indistinto

## **Requisitos Mínimos**

- ✓ Formación académica: bachiller
- ✓ Experiencia previa: mínimo 2 años
- ✓ Capacitación adicional: licencia de conducir de 5ta categoría, conocimiento básicos de mecánica, automotriz, conocimientos prácticos y teóricos de conducción, conocimiento de geografía de la región.

## **Aptitudes y Habilidades**

- ✓ Manejo de la información
- ✓ Adaptación al cambio
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Colaboración

## **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Un buen plan de capacitación debe contemplar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones.

La capacitación sirve para que el personal se desarrolle y se forme en puestos ejecutivos medios a través de un proceso paulatino de aprendizaje que permita la comprensión de las actividades propias de un puesto mejor.

Por tal motivo se plantea el presente Plan de Capacitación para el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar, el cual ayudará a la eficiencia y eficacia del personal administrativo.

### **Alcance**

El Plan de Capacitación es para todo el personal administrativo del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

### **Fines del Plan de Capacitación para el personal administrativo**

Incrementar la productividad y el rendimiento del personal que labora en el GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

### **Objetivos del plan de capacitación para el personal administrativo**

- ✓ Mantener buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- ✓ Ampliar conocimientos requeridos en al área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar.
- ✓ Apoyar el desarrollo institucional.
- ✓ Ayudar en la preparación del personal competente.

### **Meta**

Capacitar al 100% al personal que labora en el área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas

### **Gestiones a desarrollarse**

#### **Temas de capacitación**

- ✓ Planeación Estratégica
- ✓ Cultura Organizacional
- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Administración y Organización
- ✓ Relaciones públicas
- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Mejoramiento del clima laboral
- ✓ Administración por valores

### **Recursos**

**Humanos.-** están conformados por los empleados, facilitadores y expositores especializados en los temas a tratar.

**Materiales.-** infraestructura adecuada para la capacitación, mobiliario, equipos y otros

### **Financiamiento**

El Plan de Capacitación será financiado con ingresos propios presupuestados de la institución.

## PRESUPUESTO

**Cuadro 31.** Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Plumones	15	1,50	22,50
Fólder	13	0,50	6,50
Separatas anilladas	13	2,00	26,00
Lapiceros tinta seca	15	0,35	5,25
Papel bond	1 resma	3,50	3,50
Refrigerio	15	2,00	30,00
Honorario de expositores	3	85,00	255,00
Imprevistos		30,00	30,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 378,75</b>

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

## CRONOGRAMA

**Cuadro 32.** Cronograma

ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMINARIO : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	■							
CONFERENCIA: CULTURA ORGANIZACIONAL		■						
TALLER: RELACIONES HUMANAS			■					
CAPACITACIÓN: ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN			■					
CAPACITACIÓN: RELACIONES PÚBLICAS				■				
SEMINARIO: GESTIÓN DEL CAMBIO					■			
SEMINARIO: MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL						■		
CONFERENCIA: ADMINISTRACIÓN POR VALORES							■	

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

### 5.7.1 Actividades

Para diseñar el Manual de Procedimientos Administrativos se desarrollaran 8 fases las cuales son:

1. **Planificación del trabajo.**- Estará a cargo el responsable quien conducirá el trabajo de grupo.
2. **Búsqueda de la información.**- Será necesario para recabar información del trabajo.
3. **Análisis de la información.**- Este se establece para el desarrollo del manual de procedimientos.
4. **Elaboración del manual.**- Se realizara la redacción del manual, se elaborara diagramas de flujos según los procedimientos a plantearse en el mismo.
5. **Validación del manual.**- Los responsables del área deberán hacer validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades del personal.
6. **Autorización del manual.**- Una vez validado se debe formalizar y el responsable deberá autorizar el manual.
7. **Difusión y distribución del manual.**- Luego de ser validado y autorizado, se tendrá que distribuir por toda el área de la Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar para que lo tengan a su disposición y lo puedan conocer y lo usen en la práctica laboral.
8. **Revisión y actualización del manual.**- Hay que tener en cuenta que los manuales son objetos de revisión periódica por tal manera deberán ser flexible al cambio que se produzca en la institución, por lo tanto se mantendrá un registro y actualización del mismo, con la finalidad de mantenerse a la realidad institucional.

## 5.7.2 Recursos, análisis financiero

**Cuadro 33.** Recursos Materiales

RECURSOS MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Libretas de apuntes	12 Unidad	2	1,50	24,00
Esferos	12 Unidad	2	0,40	9,60
Lápiz	12 Unidad	2	0,30	7,20
Borrador	12 Unidad	2	0,15	3,60
Papel A4	Ciento	2	3,50	7,00
Alquiler retroproyector	Unidad	1	20,00	20,00
Certificados	Unidad	13	3,00	39,00
<b>Total</b>				<b>\$ 110,40</b>

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 34.** Recursos Técnicos

RECURSOS TÉCNICOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Alquiler de infraestructura física	2 meses	80,00	160,00
Impresiones	30	0,20	6,00
Conexión a Internet	1 mes	30,00	30,00
Cartuchos de tinta	Tinta continua	35,00	35,00
<b>Total</b>			<b>231,00</b>

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

**Cuadro 35.** Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Alimentación para el personal (refrigerio)	15	2,00	30,00
Persona responsable para capacitar	3	85,00	255,00
<b>Total</b>			<b>\$ 285,00</b>

Elaborado por: Bajaña Huayamabe Eliana

## **ANÁLISIS FINANCIERO**

Con base en la información proporcionada por el municipio y el estudio de factibilidad presupuestaria de esta propuesta es factible, por ser un proyecto de desarrollo institucional no requiere de una inversión altamente costosa por tal motivo no representa gasto alguno para el GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas.

### **5.7.3 Impacto**

#### **Administrativo**

La optimización de los recursos a través de un manejo eficaz y eficiente en la realización de las actividades diarias que desempeñan los empleados de esta área, los diagramas de los procesos mejoraran la forma de adquirir los diferentes bienes que necesita la institución y que se lo realiza a través del portal publico esto ayudará a desempeñar una administración eficiente dentro del área administrativa.

#### **Social**

Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades prioritarias, promoviendo el incremento de la autogestión, de forma que les permita alcanzar un mayor grado de participación en la toma de decisiones en sus respectivos departamentos del área dirección administrativa.

#### **Económico**

El capital financiero será mejor utilizado en el momento de realizar las compras públicas y en la mejoras de los procesos.

#### 5.7.4 CRONOGRAMA

Cuadro 36. Cronograma

ACTIVIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Planificación del trabajo				
Búsqueda de la información				
Análisis de la información				
Elaboración del manual				
Validación del manual				
Autorización del manual				
Difusión y distribución del manual				
Revisión y actualización del manual				

Elaborado por: Bajaan Huayamabe Eliana

#### 5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta

Para la ejecución de la propuesta proyectada se tomaron en cuenta lineamientos que ayudaron a conocer más a fondo sobre el tema y la consecución del mismo, lo se necesitará hacer un seguimiento adecuado de las actividades que está realizando el personal del área Dirección Administrativa en GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos aplicados dentro del Manual de Procedimientos Administrativo.

Con el plan de capacitación se permitirá aumentar la eficacia tanto para la institución como para sus empleados y proporcionará resultados como:

- ✓ Aumento de la eficacia organizacional.
- ✓ Mejoramiento del clima organizacional.
- ✓ Reducción de la rotación del personal.
- ✓ Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- ✓ Aumento de las habilidades de las personas.
- ✓ Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos.

## CONCLUSIONES

- ✓ Las falencias en los Procesos Administrativos afectan en el desempeño laboral de los empleados en el Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, por tal motivo no se cumplen las metas establecidas por la institución.
- ✓ La escasa organización en el área Dirección Administrativa afecta a la toma de decisiones incorrectas al momento de resolver problemas en la institución esto hace que se produzca conflicto al momento de trabajar en equipo.
- ✓ El manejo de las compras públicas está siendo manipulado de una manera inadecuada lo que hace que produzca ciertos errores en la adquisición de bienes en el portal de las compras públicas.
- ✓ El desconocimiento de las políticas internas del Área Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, está afectado la labor de los empleados que trabaja en el área anteriormente mencionada.
- ✓ La carencia de apoyo de las diferentes áreas del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas, hace que en el rendimiento administrativo del personal no es muy eficiente al momento de realizar sus actividades laborales.

## RECOMENDACIONES

- ✓ El Manual de Procedimientos Administrativo deberá estar disponible para que el todo el personal en cargado de la Dirección Administrativa del GADM del Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas para que pueda acceder a él en el momento que lo necesiten.
- ✓ Cumplir con los procedimientos del manual de manera precisa.
- ✓ La Directora Administrativa debe tener mayor comunicación con los departamentos del área Dirección Administrativa para solucionar cualquier problema causa en la institución.
- ✓ Capacitar al personal del área Dirección Administrativa del GADM para una mejor aplicación del Manual de Procedimientos propuesto.
- ✓ Mantener siempre actualizado El Manual según los cambios que vayan surgiendo en el área Dirección Administrativa.

## Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de <http://www.cosaslibres.com/leer-online/?title=Proceso+administrativo+->
- (s.f.). Recuperado el 10 de 1 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>
- (s.f.). Recuperado el 22 de DICIEMBRE de 2014, de [http://www.cne.gob.ve/web/normativa\\_electoral/ley\\_organica\\_regimen\\_municipal/titulo4.php](http://www.cne.gob.ve/web/normativa_electoral/ley_organica_regimen_municipal/titulo4.php)
- Rosa María Ayón Pimienta. (s.f.).
- Aída, V. (2014). Recuperado el 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3103/1/02%20IGL%20065%20TESIS.pdf>
- Alfreda María Salusso. (JUNIO de 2010). *SCIELO*. Recuperado el 10 de DICIEMBRE de 2014, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-37272010000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-37272010000100005&script=sci_arttext)
- Barajas Medina J. . ((1996) , ). *Curso introductorio a la administración*. Trillas, México.: (3ra ed.).
- BATEMAN SNELL. (s.f.). *Administración* . 8/e.
- Bolívar, G. d. (2014). RESEÑA HISTORICA. SIMÓN BOLÍVAR, GUAYAS, ECUADOR.
- Bolívar, G. d. (2015). MISIÓN , VISIÓN , VALORES CORPORATIVOS Y POLITICAS . SIMÓN BOLÍVAR, GUAYAS, ECUADOR.
- Chiavenato. (s.f.). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. En CHIAVENATO.
- Chiavenato I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Mc Graw Hill, Bogotá.: (3ra ed.) .
- Chiavenato I, . ((2007)). *Introducción a la teoría general de la administración*,. Mac Graw Hill, México: (7a. ed.) .
- Código Orgánico de Organización Territorial, A. y. (s.f.). Recuperado el Diciembre de 2014, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO\\_ORGANIZACION\\_TERRITORIAL.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_ORGANIZACION_TERRITORIAL.pdf)
- Dávila L. C. . ((1996) ). *Teorías organizacionales y administración*. Interamericana, Colombia.: (ed. Revisada).
- DONNELLY GIBSON IVANCEVICH. (s.f.). *FUNDAMENTOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. 8va edición .
- Drucker, P. (s.f.).
- Dumar, G. (2012). Recuperado el 2014, de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1179/1/TESIS.pdf>

- Estructura Administrativa de los GAD.* (s.f.). Obtenido de <http://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/>
- Fayor. (s.f.). Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://definicion.de/organizacion/>
- GAD MUNICIPAL DEL CANTON SIMON BOLIVAR. (5 de ENERO de 2015). ANTECEDENTES DE LO PROCESOS ADMINISTRATIVOS. SIMON BOLIVAR, GUAYAS, ECUADOR.
- García, C. . (2012). Recuperado el 2014, de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/123456789/490/1/ESPAM-AP-PE-TE-IF-00017.pdf>
- GREGORY G. DESS G. T. LUMPKIN. (s.f.). *Dirección Estratégica* .
- Guayas, G. d. (Diciembre de 2014). Reseña Historia del Cantón Simón Bolívar. Simón Bolívar, Guayas, Ecuador.
- HAROLD KOONTZ HEINZ WEHRICH . (s.f.). *Administración una perspectiva global*. 12a edición. (s.f.). ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL. En Y. H. HAROLD KOONTZ.
- HITT IRELAND HOSKISSON. (s.f.). *Administración Estratégica competitividad y conceptos de globalización* . 3era edición .
- HOONTZ WEHRICH CANNICE. (s.f.). *Administración , una perspectiva global y empresarial*. decimo tercera edición .
- IDALBERTO CHIAVENATO. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. 2da edición .
- IHMC Public Cmaps (2)*. (s.f.). Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de [http://www.cosaslibres.com/leer-online/?title=Proceso+administrativo+-+IHMC+Public+Cmaps+%282%29&doc=http%3A%2F%2Fcmappublic2.ihmc.us%2Frid%3D1289353918453\\_25258757\\_19765%2FProceso%2520administrativo.pdf](http://www.cosaslibres.com/leer-online/?title=Proceso+administrativo+-+IHMC+Public+Cmaps+%282%29&doc=http%3A%2F%2Fcmappublic2.ihmc.us%2Frid%3D1289353918453_25258757_19765%2FProceso%2520administrativo.pdf)
- JOHN W, NEEWSTRON . (s.f.). *Comportamiento humano en el trabajo* . duodécima edición .
- JOSÉ ANTONIO GALIANO IBARRA. (s.f.). *ANÁLISIS Y MEJORA*. Recuperado el 8 de DICIEMBRE de 2014, de ANÁLISIS Y MEJORA: <http://www.fiiapp.org/pdf/publicaciones/6a5dafd8d55e48cc4972e421028a9223.pdf>
- Kellog, G. (s.f.).
- LCDA. ELDA MONTERROSO. (s.f.). *EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO*. Obtenido de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- LCDA. ELDA MONTERROSO. (s.f.). *EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO*. Recuperado el 2015, de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- LEON GONZALEZ ANGEL. (s.f.). *Modelo ingeneril para diseñar procedimientos administrativos*.

*Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores.* (26 de septiembre de 2012). Recuperado el 16 de diciembre de 2014, de Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>

Melinkoff Ramón. (s.f.). *Los procesos administrativos.*

MONTERROSO, L. E. (s.f.). *EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.* Recuperado el 2015, de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>

MONTERROSO, LCDA. ELDA. (s.f.). Recuperado el 2015, de EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>

Mtro. Carlos Maynor Salinas Santano. (s.f.).

Pilay, W. (2013 - 2014). Recuperado el 2014, de <http://www.repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream/123456789/973/1/TESIS%20DE%20GRADO%20UPSE%20%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20DEL%20GADS%20DE%20LA%20LIBERTAD%20.pdf>

PONCE, A. R. (s.f.).

PONCE, PEREZ BUSTAMENTE &. (s.f.). Recuperado el 5 de ENERO de 2015, de <http://www.pbplaw.com/que-es-y-que-hace-el-sercop/>

R. WAYNE MONDY . (s.f.). *Administración de Recursos Humanos.* edición 11.

RAFAEL GUIZAR MONTÚFAR. (s.f.). *Desarrollo Organizacional.* 3era edición .

ROBBINS COULTER. (s.f.). *Administración .* 10ma edición .

ROBBINS/ DE CENZO . (s.f.). *Fundamentos de Administración.* sexta edición .

Rosales, A. (2012). Recuperado el 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1580/1/TESIS%20FINAL%20REINGENIERIA%20DE%20PROCESOS%20EMAPA%20I%20UN%20SOLO%20ARCHIVO.pdf>

RUE / BYARS. (s.f.). *Administración teoría y aplicaciones .* edición revisada y actualizada .

*Space.* (22 de octubre de 2010). Recuperado el 16 de diciembre de 2014

STEPHEN P. ROBBINS TIMOTHY A. JUDGE. (s.f.). *INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO .* 10 ma edición .

Terry G. R. (s.f.).

THOMPSON STRIKLAND GAMBLE. (s.f.). *Administración Estratégica.*

*yanet suclupesiesquen*. (7 de septiembre de 2012). Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de <http://funcionesdeladministradorporyanet.blogspot.com/2012/09/funciones-del-administrador.html>

# Anexos

**ANEXO 1.- PERMISO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL GAD MUNICIPAL  
ACEPTADO POR LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO**



Gobierno  
Autónomo  
Descentralizado  
Municipal



OFICIO No. GADMCSB-TH-2014-054-OF  
Simón Bolívar, 12 de Noviembre del 2014

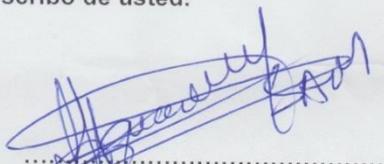
Señora  
Eliana Bajaña Huayamabe  
Estudiante de la Universidad Estatal de Milagro  
Milagro.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, en referencia al OFICIO S/N, de fecha 28 octubre del año en curso, suscrito por usted, en referencia al permiso para realizar el respectivo levantamiento de información en la dirección administrativa para la elaboración de la tesis, esta dirección da criterio favorable a su petición.

Sin otro Particular me suscribo de usted.

Atentamente,

  
.....  
Ab. Sylvia Vera Merchán  
Directora de Talento Humano



C/c Archivo

*Las Obras  
vuelven*

Provincia del Guayas -República del Ecuador  
Dirección: Av. 24 de Julio # 608 y San Lorenzo  
Telf. 042768030- 042768323/ Fax 042768421/ Cel: 0988162097

**ANEXO 2.- PERMISO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL GAD MUNICIPAL DE SIMÓN BOLÍVAR ACEPTADO POR EL ALCALDE DEL CANTÓN.**



Gobierno  
Autónomo  
Descentralizado  
Municipal



**Oficio N° GADCSB-A-2014-499-OF**  
Simón Bolívar, 21 de noviembre de 2014.

Señora  
Eliana Bajaña Huayamabe  
**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
En su Despacho.-

**De mis consideraciones:**

Reciba cordiales saludos a nombre del suscrito.

Con referencia al oficio sin número de fecha 28 de octubre del presente año, suscrito por usted, en el cual me solicita permiso para realizar el respectivo levantamiento de información en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Simón Bolívar, para la elaboración de la tesis, en calidad de Representante Legal del GADM autorizo su petición y realice el levantamiento requerido.

Por la atención prestada agradezco y me suscribo de usted reiterando mi aprecio y estima.

Atentamente,

Ing. Johnny Firmat Chang  
Alcalde del GADM Cantón Simón Bolívar



**¡Las Obras  
vuelven!**

del Ecuador

Provincia del Guayas -República

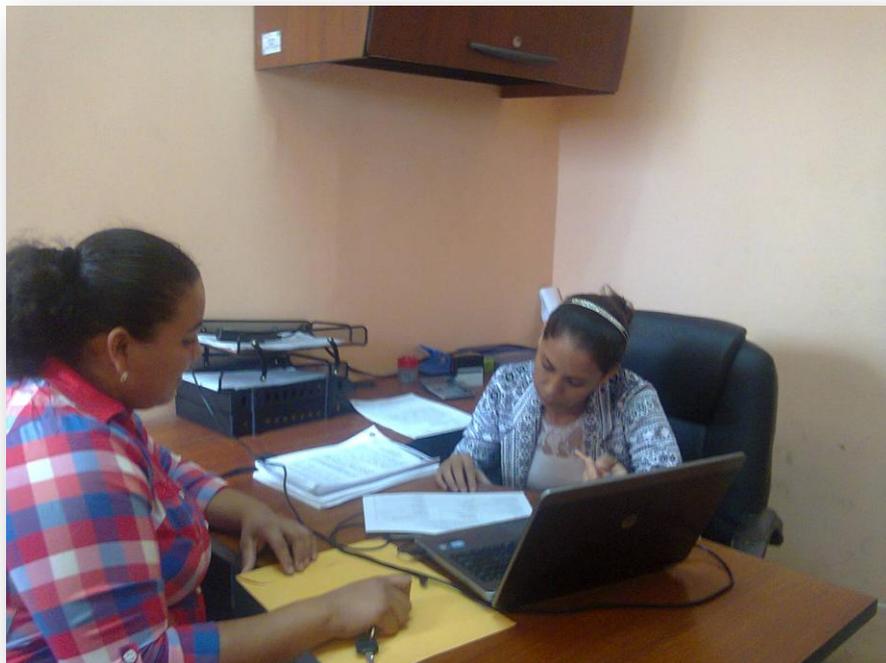
Dirección: Av. 24 de Julio # 608 y San Lorenzo  
Telf. 042768030- Fax 042768421/ Cel:  
0988162097

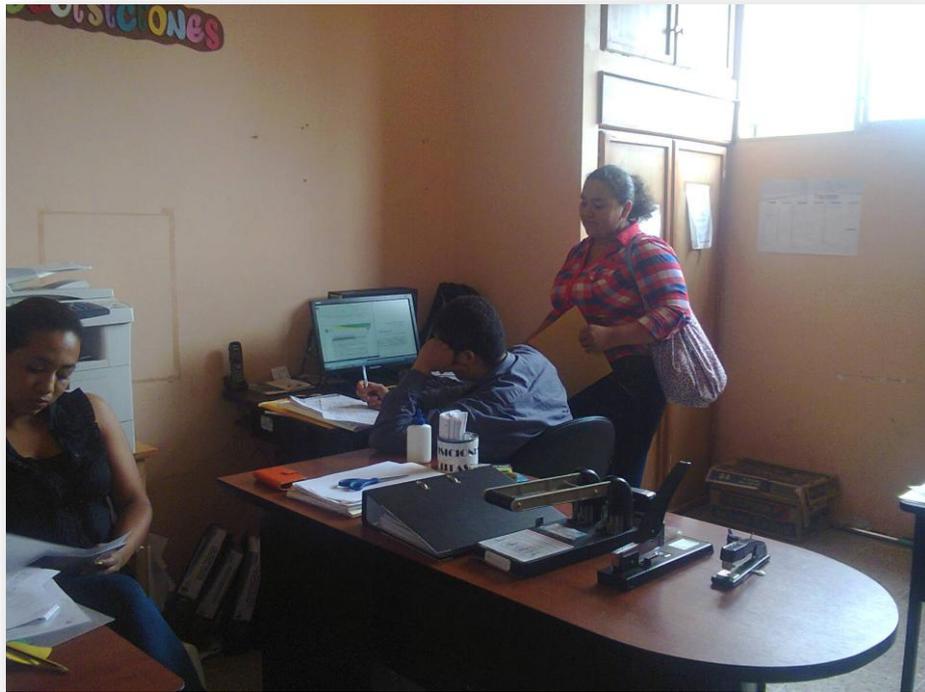
[gadsbsecretarialcaldia@gmail.com](mailto:gadsbsecretarialcaldia@gmail.com)

**ANEXO 3.- CASA MUNICIPAL**



**ANEXO 4.- ENCUESTAS**





**ANEXO 6.- MUESTRA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA**



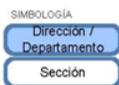
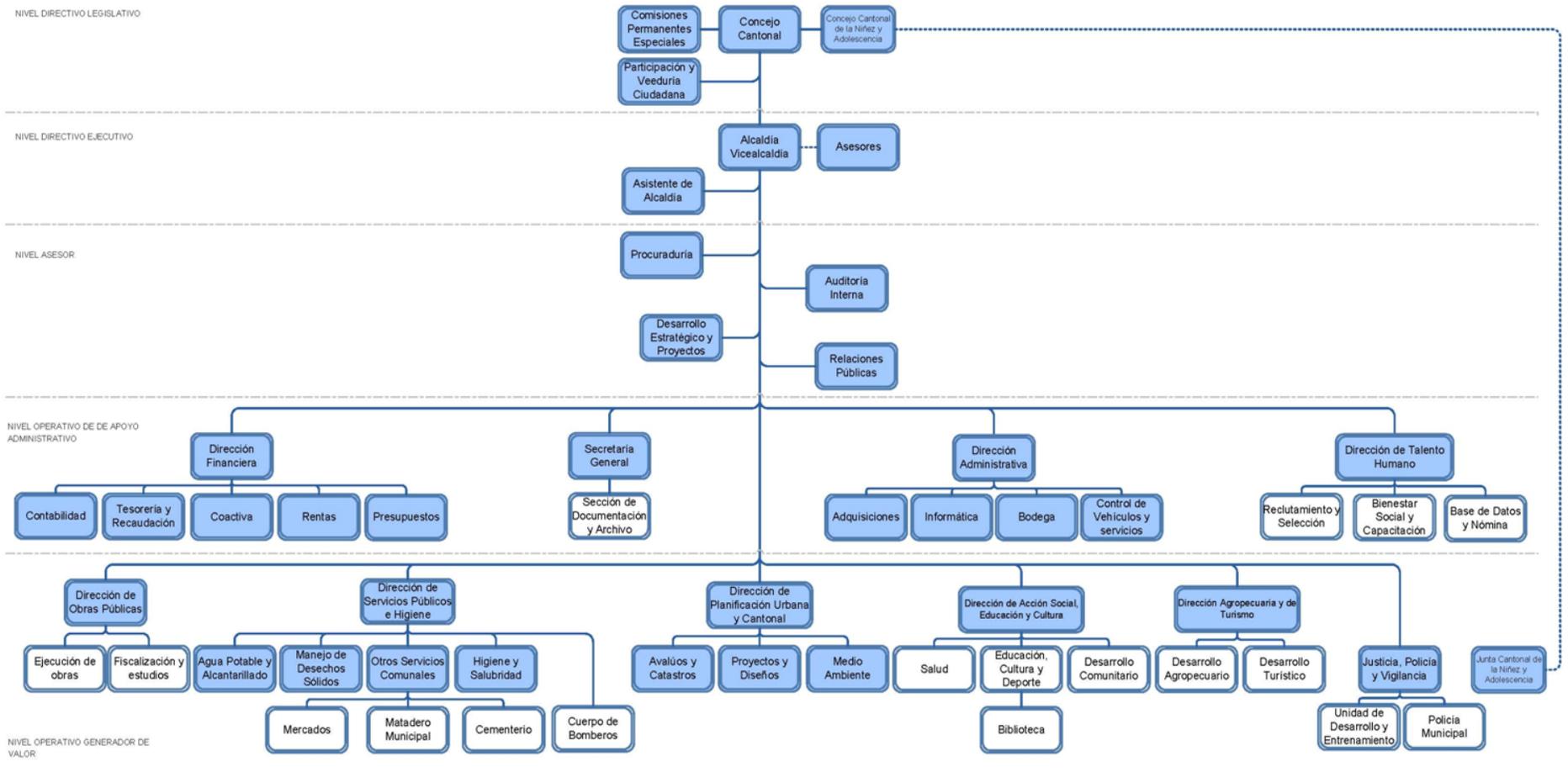
**DIRECCION ADMINISTRATIVA**

**LISTADO DEL PERSONAL**

<b>Nº</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
1	ECON. JENIFFER MICHEL BERMEO FUENTES	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECTORA ADMINISTRATIVA
2	MERIEL MURILLO VILLALBA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
3	ING. PABLO SOLIS GIL	DEPARTAMENTO COMPRAS PUBLICAS	JEFE DE COMPRAS PUBLICAS
4	ING. MARYURI GONZALEZ CASTILLO	DEPARTAMENTO COMPRAS PUBLICAS	ANALISTA COMPRAS PUBLICAS
5	FRANCISCO VERA GUERRA	GUARDALMACEN	GUARDALMACEN
6	ERICKA MORAN BONILLA	GUARDALMACEN	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
7	IGLYS VARGAS LIU	GUARDALMACEN	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
8	CAICEDO TORRES HUGO SAMUEL	CONTROL DE VEHICULOS	SUPERVISOR DE VEHICULOS
9	SUAREZ CAICEDO JHON EDUARDO	CONTROL DE VEHICULOS	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.
10	SOBEIDA VARGAS RUIZ	CONTROL DE VEHICULOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
11	PETER BERMEO RONQUILLO	DIRECCION ADMINISTRATIVA	CONDUCTOR
12	ASTIN GARAICOA POSLIGUA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	CONDUCTOR
13	ANTONIO TOALOMBO	DIRECCION ADMINISTRATIVA	CONDUCTOR

***¡Las Obras vuelven!***

## ANEXO 7.- ORGANIGRAMA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN ÁREA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
DEL GADM DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS**

**INSTRUCCIONES:** Por favor llene esta encuesta de manera precisa como sea posible, se pide marcar con una (x) la Alternativa.

**CONTRIBUCIÓN:** Se le agradece por contestar cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, siendo de gran importancia para la realización del presente proyecto por tal motivo toda la información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

**GENERO:** FEMENINO  MASCULINO  **RANGO:** 20  35  35  45  45  55  55 EN ADELANTE

1.- En qué porcentaje en estos últimos años se han cumplido las metas establecidas por el departamento:

10% 25%	
25% 50%	
50% 75%	
75% 100%	

2.- Los procesos y procedimientos aplicados en el área administrativa han sido:

Muy eficientes	
Eficientes	
Poco eficientes	
Nada eficientes	

3.- ¿Cuál cree usted que es la mejor manera de enfrentarse con un problema en la oficina o con los compañeros de trabajo?

Identifica su naturaleza	
Analiza si el problema es contigo	
Neutraliza tus emociones	
Evita quejarte con los demás	

4.- ¿Alguna vez usted, ha tomado una decisión importante para que se consiguieran los objetivos del departamento?

Sí con toda seguridad	
Probablemente sí	
Probablemente no	
No, con toda seguridad	

5.- La entidad tiene designada alguna persona responsable de las órdenes de compra de los inventarios:

Definitivamente sí	
Probablemente sí	
Indeciso	
Probablemente no	

6.- ¿La adquisición de los bienes para la institución la realizan de forma?

Diaria	
Quincenal	
Mensual	
Trimestral	

7.- Conoce usted las políticas internas que tiene el GAD Municipal del cantón Simón Bolívar en relación del área de desempeño que usted labora

Totalmente de acuerdo	
Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En Desacuerdo	

8.- Experimenta y toma riesgos en nuevas formas de realizar el trabajo, aun cuando existan posibilidades de fracasar.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En Desacuerdo	

9.- Recibe usted apoyo de otras áreas cuando la ocasión lo amerita

Siempre	
Casi Siempre	
Algunas veces	
Casi nunca	
Nunca	

10.- ¿Ha tenido usted la oportunidad de asumir responsabilidades dentro del área de trabajo?

Siempre	
Frecuentemente	
Una vez	
Nunca	

Document [CAPITULO I.docx](#) (D13670277)

Submitted 2015-03-20 16:47 (-05:00)

Submitted by [ebajanah@gmail.com](mailto:ebajanah@gmail.com)

Receiver [eromeroc.unemi@analysis.orkund.com](mailto:eromeroc.unemi@analysis.orkund.com)

Message TESIS - ELIANA BAJAÑA HUAYAMABE [Show full message](#)

3% of this approx. 40 pages long document consists of text present in 7 sources.

