



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS
ADMINISTRATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE OBRAS
PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN BOLÍVAR**

AUTORA:

ALMEIDA VÉLEZ MARÍA INÉS

TUTORA:

ECON. LETICIA YANINA SABANDO GARCÉS, MG.

CALCETA, DICIEMBRE 2016

DERECHOS DE AUTORÍA

María Inés Almeida Vélez, declara bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual y su reglamento

.....
MARÍA I. ALMEIDA VÉLEZ

CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA

Leticia Yanina Sabando Garcés certifica haber tutelado la tesis **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por **María Inés Almeida Vélez**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

.....
ECON. LETICIA Y. SABANDO GARCÉS, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por María Inés Almeida Vélez, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. QUINCHE J. MENDOZA GARCÍA, MG.
MIEMBRO

ING. MARIE L. VELÁSQUEZ VERA, MG.
MIEMBRO

ING. DIANA Y. RADE LOOR, MG.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me ha dado la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por ser nuestro creador, por brindarme salud, fortaleza para seguir adelante y cumplir con los propósitos que me he establecido, por mantener unida a mi familia y por la sabiduría que me día a día.

A mis padres por esa perseverancia que me han tenido durante todos estos años de estudio, por estar allí siempre apoyándome moralmente, económicamente y en todo lo que he necesitado de ellos, sobre todo por el amor que me siempre me han dado.

A mis amigos que me guiaron y estuvieron allí siempre hasta el final de esta etapa académica, por darme consejos y alientos para continuar y cumplir con mis sueños.

MARÍA I. ALMEIDA VÉLEZ

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar con esta etapa maravillosa de mi vida, por ser el ser supremos que brinda amor infinito a todos.

A mi familia porque con la unidad que se ha mantenido, me permitió poner empeño para seguir adelante y demostrarle que los sueños si se cumplen cuando uno se lo propone.

A mis amigos queridos que no me abandonaron cuando más necesite de ellos, por demostrarme que la amistad es sincera incondicional y que realmente me hicieron sentir apoyada.

MARÍA I. ALMEIDA VÉLEZ

CONTENIDO

PORTADA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4. IDEA A DEFENDER	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. SERVICIOS PÚBLICOS	5
2.2. IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO.....	6
2.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	6
2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	8
2.5. EFICIENCIA DEL SERVICIO PÚBLICO	10
2.6. EFICACIA DEL SERVICIO PÚBLICO.....	10
2.7. ADMINISTRACIÓN.....	11
2.8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	12
2.9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO PROCESO ADMINISTRATIVO	12
2.10. ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	13
2.11. PROCESOS.....	14
2.12. LA GESTIÓN DE PROCESOS.....	15
2.13. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	16
2.14. MANUAL ADMINISTRATIVO	16
2.15. CLASIFICACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO DE ACUERDO A SU ÁMBITO Y ALCANCE	17
2.16. MANUALES	17
2.17. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES	18

2.18.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES	19
2.19.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	20
2.20.	ELABORACIÓN DE LOS MANUALES.....	22
2.21.	MÉTODOS.....	23
2.22.	MÉTODO INDUCTIVO.....	23
2.23.	MÉTODO DEDUCTIVO	23
2.24.	TÉCNICAS.....	24
2.25.	ENTREVISTA	25
2.26.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.26.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	25
2.26.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	26
2.27.	VARIABLES	27
2.27.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	27
2.27.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	27
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO _____		28
3.1.	UBICACIÓN	28
3.2.	DURACIÓN DEL TRABAJO	28
3.3.	PROCEDIMIENTO	29
3.4.	MÉTODOS	30
3.5.	TÉCNICAS	31
3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN _____		32
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____		82
5.1.	CONCLUSIONES.....	82
5.2.	RECOMENDACIÓN	83
BIBLIOGRAFÍA _____		84

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 4.1 Procesos del Departamento de Obras Publicas	29
Cuadro 4.2 Actividades Director de Obras Publicas.....	30
Cuadro 4.3 Actividades Asistente de Obras Publicas.....	32
Cuadro 4.4 Actividades Jefe de Planificación.....	34
Cuadro 4.5 Actividades Topógrafo.....	36
Cuadro 4.6 Actividades Jefe de fiscalización.....	38
Cuadro 4.7 Actividades Jefe Unidad de mantenimiento y Maquinarias.....	40
Cuadro 4.8 Actividades Jefe Mecánica.....	42
Cuadro 4.9 Actividades Ingeniero Civil.....	44
Figura 1. Simbología ANSI.....	57
Figura 2. Flujograma proceso de ejecución de obra	61
Figura 3. Flujograma Proceso Fiscalización de Obra	65
Figura 4. Flujograma Proceso Permiso de Construcción y Aprobación para Lotizar	68
Figura 5. Flujograma Proceso Levantamiento Topográfico	71
Figura 6. Flujograma Proceso Liquidación y Recepción de la Obra Parcial y Total.....	73
Figura 7. Flujograma Proceso Reparación de maquinaria, vehículo o equipo caminero.....	76

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad diseñar un manual administrativo para el departamento de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para la mejora de su gestión, teniendo como objetivos la identificación y el diagnóstico de los procesos y actividades que se desarrollan en este departamento, y la elaboración del manual administrativo. Se aplicó la entrevista, que consistió en un diálogo con el director, quien manifestó que tiene ocho colaboradores a su cargo, y también indicó, que no cuentan con un manual de procesos, pero sería esencial implementarlo para optimizar tiempo en el desarrollo de las actividades, A través de los resultados se logró identificar que en el departamento de obras públicas se desarrollan seis procesos fundamentales; ejecución de obras, fiscalización, permisos para construcción, levantamientos topográficos, reparación de maquinarias, y recepción y liquidación de la obra. El diagnóstico permitió conocer que algunos de los servidores ejecutan actividades que no le competen. Se concluye que el manual de procesos propuesto, está diseñado en forma ordenada, clara y de fácil manejo, para mejorar el desarrollo de los procesos del departamento, lo cual permite que la institución a través de sus servidores brinde un servicio de calidad a sus ciudadanos, contribuyendo al progreso del cantón.

PALABRAS CLAVE:

Manual de procesos, diagnóstico, diagramas de flujo

ABSTRACT

The research aimed to design an administrative manual for the public works department of the Autonomous Government Decentralized Canton Bolivar to improve its management, having as objective the identification and diagnosis of processes and activities carried out in this department, and the development of the administrative manual. The interview, which consisted of a dialogue with the principal, where he said he has eight employees in charge, and said, that do not have a manual process was applied, but it would be essential to implement to optimize time in the development of activities , through the results it was identified in the public works department six fundamental processes are developed; execution of works, supervision, permits for construction, surveying, repair machinery, and reception and settlement of the work. The diagnosis allowed to know that some of the servers run activities that do not concern you, for example drafted the minutes of receipt of the work: it is among the activities director, but who runs it is the assistant, ie do not have a written document to see the activities that have to play in the development of their work. It is concluded that the manual process proposed is designed in an orderly, clear and easy to use, to improve process development department, which allows the institution through its servers provide quality service to its citizens , contributing to the progress of the canton

KEY WORDS:

Manual processes, diagnosis, flowcharts.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo de todo Estado es proporcionar bienestar a sus habitantes lo que se concreta mediante la ejecución de obras públicas que aseguren el acceso a todos los servicios necesarios para elevar su calidad de vida.

Ello implica el desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente, capaz de optimizar los recursos públicos y garantizar el buen uso de los mismos para precautelar el bien público.

La gestión administrativa estatal ha sido constante objeto de estudio, el excesivo tamaño burocrático, la mala utilización de fondos públicos, o la falta de cumplimiento a normas organizacionales han ocasionado desprestigio en la institucionalidad del sector público trayendo consigo una pérdida de confianza por parte de la ciudadanía. El estado ecuatoriano, con su aparato burocrático no ha escapado de este problema de desorden y corrupción, lo cual ha motivado a las autoridades de gobierno a organizar el sector público mediante un control adecuado de la gestión administrativa de cada una de sus dependencias.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), se maneja a través de un esquema coordinado, en el que el acceso a los servicios y a la información, son las principales aristas de un grupo de valores que enriquecen el trabajo diario de esta cartera de Estado; es por ello que tanto autoridades como empleados, son el fiel reflejo de un trabajo en equipo y a conciencia, que busca el más alto nivel de calidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar (GAD), durante sus años de servicio a la comunidad ha logrado un proceso de organización y planificación que permite ejercer el desarrollo administrativo y financiero, cuyos propósitos están sustentados en la eficiencia y eficacia, tiene como fin mantener el orden público, prestar los servicios estatales indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general y realizar las obras municipales requeridas por la comunidad.

Se ha podido determinar que el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar no todos los procesos administrativos se cumplen como lo indican las normas de control interno, por lo que es necesario contar con un manual administrativo con el propósito de trabajar con eficiencia, eficacia y brindar servicios oportuno, ya que al no existir este se desencadena un abuso de autoridad e inclusive hostilidad entre los trabajadores.

¿El manual de procesos ayudará a mejorar la gestión administrativa en el Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La realización de manuales de procesos y procedimientos administrativos ayuda al Departamento de Obras Públicas en las responsabilidades y funciones de los empleados. El objetivo primordial de este manual es describir con claridad las actividades que se realizan en el departamento y distribuir las responsabilidades a cada uno de los funcionarios de dicho departamento, también servirá como apoyo para conocer el funcionamiento interno respecto a la descripción de tareas, trabajos, ubicación y requerimientos del área de trabajo.

El propósito del siguiente manual administrativo es que contribuya a mejorar la eficacia y eficiencia de los funcionarios del departamento de obras públicas y para brindar un mejor servicio a la ciudadanía; así mismo es importante para dicho departamento contar con esta técnica porque le permitirá obtener la información más rápida y de manera oportuna ya que con el mismo se lleva el control en cada uno de los procesos y procedimientos o de las funciones que se realizan. Para el servidor resulta beneficioso porque le permite mejorar sus labores, y realizar de manera eficaz y eficientemente a actividades o tareas que se les asignan.

En la actualidad el tema es de gran interés los manuales de procesos y procedimientos ayudan a que las instituciones tengan un mejoramiento continuo, reingeniería de procesos, planificación estratégica, entre otros, que son de gran utilidad y servirán para el futuro desempeño profesional. Por esta razón se ha planteado elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos en el Departamento de Obra Públicas del GAD del cantón Bolívar, el mismo que servirá como plataforma para el desarrollo del departamento.

De manera social se mejora la atención a usuarios internos y externos del Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar ya que la elaboración del manual administrativo podrá cumplir con su labor encomendada con eficiencia y en el tiempo adecuado.

En la parte legal reside a la línea de investigación institucional número dos que está orientada a la solución de la problemática en relación al entorno organizacional del sector público; regido a la política 1.5 afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia; del objetivo 1 del Plan Nacional del Buen Vivir

Posteriormente, este trabajo concluye con la elaboración de una herramienta de gestión que tenga como resultado la organización de las funciones, actividades y recursos del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de la ejecución de los planes y objetivos propuestos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual administrativo para el departamento de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para la mejora de su gestión.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos y actividades del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Diagnosticar los procesos y actividades del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Definir las políticas para la elaboración de un Manual Administrativo para el Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

Con la elaboración de un manual de procesos para el departamento de obras públicas del GAD del cantón Bolívar se podrá mejorar la gestión administrativa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. SERVICIOS PÚBLICOS

Actualmente la tendencia conceptual de servicio público tiende a definirlo como toda actividad directa o indirecta de la administración pública, cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por el propio Estado y cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público; es decir, un régimen a través del cual se satisfacen las necesidades colectivas que se caracteriza por la subordinación de los intereses privados al interés general (Rodríguez, 2013).

Sarmiento (2010) propone una definición descriptiva de servicio público que complementa los conceptos parciales de otros tratadistas, entendiéndolo por tal a la actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tienen por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas, que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas.

Sin embargo, Nahón y Bonofiglio (2010) definen a los servicios públicos como aquellas actividades de utilidad pública con características de red cuya garantía de prestación corresponde en forma indelegable al Estado, quien en tanto poseedor de la titularidad o publicatio debe velar porque sean prestados en forma regular, uniforme, general y continua.

Servicio público se podría resumir diciendo que la satisfacción regular y continua de ciertas necesidades de interés general, mediante un régimen esencialmente cambiante por ley o reglamento

2.2. IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO

El pensamiento de Rodríguez (2013) permite ver a la administración pública como una actividad inagotable en la atención o prestación de servicios que llevan a cabo otras actividades importantes como la realización de obras públicas, la recaudación de contribuciones, acciones financieras, producción y, comercialización de bienes y otras, muchas de estas actividades son necesarias precisamente para prestar ciertos servicios al público.

Al respecto Saltos,(2010).Los beneficios de las obras son obvios e incalculables, tales como prevenir inundaciones y evitar desastres como las pérdidas de vidas, cosechas, casas y animales, se facilita el transporte, se generan actividades económicas, se protege a la naturaleza entre muchos otros más. Ninguna comunidad podría vivir sin contar con los servicios públicos como el suministro de agua potable, justicia, educación, transporte, salud, panteones, bomberos, mercados, teléfono, radio, entre otros

Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del Estado además tiene presencia especialmente significativa en los países que siguen modelos político-económicos orientados hacia el bienestar social.

2.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Barazarte (2012) indica que la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos puede compendiarse así:

- a. Todo un servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- b. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes lo prestan.
- c. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro, se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que lo proporcionan.
- d. Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

Por su parte Ibarra (2010) menciona que se pueden distinguir básicamente en tres características que son:

- a. La Necesidad
- b. La Entidad
- c. La Sociabilidad

La Necesidad: es la decisión por parte del Estado de declarar servicio público a determinada actividad que se traduce en una exigencia de tipo colectivo por la compleja organización del individuo en sociedad, y su esencia es que no se debe prestar a lucro.

La Entidad: el servicio público se prestará a través de un organismo ya sea centralizado, descentralizado o concesionado y que en todo momento estará sujeto a leyes que cuiden la correcta satisfacción del servicio y no se desvíe la esencia y filosofía en el interés colectivo; la entidad deberá contar con los

medios económicos adecuados que garanticen la prestación en forma regular y eficiente.

La Sociabilidad: la idea de no lucro y bienestar social debe imperar, así como el servicio público debe ser impersonal y general hacia la población que lo requiera, sin importar clase social, religión, sexo, ideas políticas.

2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Ibañez (2012) define que en la doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- a. **Esenciales y no esenciales;** los primeros son aquellos que den o prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: policía, educación, sanidad. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
- b. **Permanentes y esporádicos;** los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos, su funcionamiento o prestación son de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
- c. **Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta;** Nacionales, Distritales, Municipales y concurrentes si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales: nacionales por la República u otros órganos del Poder Nacional.
- d. **Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales;** éstos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
- e. **Servicios públicos obligatorios y optativos;** Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del

Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

- f. **Por la forma de prestación de servicio;** Directos y concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume el estado.

De acuerdo con Fernández (2009) los servicios públicos se clasifican en:

FEDERALES:

- a. **Exclusivos.** Con el carácter de monopolio (petróleo, energía eléctrica, correos, telégrafos y banco único de emisión)
- b. **Concurrentes con los particulares.** A quienes concede el servicio público (servicios de radiodifusión y carreteras)
- c. **Concurrentes con las demás entidades públicas.** Como es el caso de educación pública, el turismo, salubridad, caminos entre otros.

ESTATALES

- a. **Exclusivos,** aquellos que no sean federales y que deben ser regulados por las legislaturas de los estados.
- b. **Concurrentes.** Los que pueden efectuarse en coordinación con la federación y/o con los municipios que se encuentran dentro de la circunscripción territorial del estado (por ejemplo educación pública y drenaje).

MUNICIPALES

- a. **Básicos:** Agua potable, drenaje, alcantarillado, obras públicas, banquetas y alumbrado público.
- b. **Básicos complementarios:** Servicio de limpia, mercados, centrales de abasto, educación, panteones y rastro.
- c. **De seguridad:** Se incluyen la seguridad pública, tránsito y bomberos.
- d. **Los de protección a la comunidad y bienestar social:** Se encuentran representados por los servicios de salud, prevención de accidentes,

protección contra la contaminación, comunicación social, animación municipal, patrimonio histórico, artístico y cultural y acción deportiva.

2.5. EFICIENCIA DEL SERVICIO PÚBLICO

Para Sarmiento (2010) la eficiencia en el servicio público, no significa simplemente el logro de la prestación del servicio, sino de hacerlo con los mínimos costos económicos y sociales, propendiendo siempre a la “buena calidad” o “excelencia” del servicio.

Cuando el regulador debe o decide intervenir, debe hacer un “análisis comparativo discreto” de las formas de organización existentes para determinar cuál de ellas minimiza los costos. Es decir, verificar caso por caso cuál es la más eficaz. Sin esa comparación, el análisis pasa de ser positivo a ser normativo, pues la decisión se tomaría con referencia a un mundo o una situación ideal. No obstante, la comparación de las opciones existentes puede ser una tarea compleja cuando se trata de la intervención pública (López, 2008).

Hablar de eficiencia del servicio público es referirse al cumplimiento del mismo, minimizando los recursos, especialmente el tiempo, es decir, cuando el sector público cumple su rol en el tiempo establecido y con el presupuesto que se haya dado.

2.6. EFICACIA DEL SERVICIO PÚBLICO

Con respecto a la eficacia del servicio público Farfán (2008) menciona la responsabilidad de los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones exige una clara revisión, pues hoy no se pide a la administración que sólo se respete la legalidad o el sometimiento al ordenamiento jurídico. Hoy se le pide eficacia, actuaciones adecuadas, logros en función de objetivos.

En la década de los 80 y 90 en nuestro país se desprestigió tanto a la administración pública que llegó a ser declarada ineficiente, por lo que funciones básicas del Estado fueron entregadas a fundaciones, organizaciones de voluntariado, empresarios privados que notaron la oportunidad de asumir funciones sin control alguno aduciendo la inexistencia del derecho administrativo para ellos, en razón de ser entidades privadas, considerado aquello como el fenómeno de la huida del derecho administrativo, a la luz del principio de eficacia, lo primero que se pone de manifiesto es la insuficiencia o inadecuación de dicho principio para dar respuesta a alguna de las soluciones que se le demande (Farfán, 2008).

Pueden existir muchas garantías para los ciudadanos, pero existe una que no debe faltar y es precisamente la de eficacia de la función pública de la cual todos se apoyan para cumplir las distintas etapas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. La eficacia de las administraciones públicas es una exigencia más del estado social de derecho (Farfán, 2008).

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

2.7. ADMINISTRACIÓN

Hernández y Gómez (2010) defienden que la administración es uno de los términos que más ha sido utilizado en el área empresarial y en las instituciones, esta consiste en la actividad humana que radica en ejecutar los procesos.

Hidalgo (2010) define a la administración como el proceso de administrar, estructurar, definir y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

La administración está compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación es el conjunto humano que permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno y alcanzar los objetivos institucionales

2.8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gabarda (2009) define que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma.

La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (Vargas, 2014).

Además es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar que consta de la capacidad de cada institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

2.9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO PROCESO ADMINISTRATIVO

Hurtado (2008) el proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores.

Por otra parte García (2009) indica que el proceso administrativo, como su nombre lo indica es un proceso o ciclo continuo, con distintas etapas, que están interrelacionadas y que se siguen para la consecución de algún fin.

El proceso administrativo, implementado de forma sistemática, genera resultados favorables en la gestión administrativa, dicho proceso considera a la administración como la ejecutante de ciertas actividades, porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones.

2.10. ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Para Hurtado (2008) los elementos del proceso administrativo son:

Planificación. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades. Sin planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

Organización. Consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas.

Dirección. Es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias.

Control. Es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación.

García (2009) establece los siguientes elementos del proceso administrativo:

Planificación. Es la primera etapa del proceso administrativo y es muy importante porque permite establecer los objetivos y establece cómo alcanzarlos.

Organización. Es una etapa en la que justamente se persigue el establecimiento de fórmulas de coordinación y relación de las personas y los medios, de manera que el plan se lleve a cabo de forma eficaz y eficiente.

Supervisión. Esta se basa en la observación, coordinación, y delegación de las actividades.

Control. Se basa en evaluar y controlar si se están llevando a cabo las actuaciones conforme a lo planificado. La idea del control está relacionada con la mejora.

2.11. PROCESOS

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso (ISO 9000:2005).

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúen. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos; necesitan de insumos o entradas para convertirlos finalmente en un bien o servicio (ISO 9000:2005).

Asimismo, Bravo (2009) señala que la visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Proceso es una serie de tareas y /o actividades desarrolladas en una secuencia lógica y predeterminada que se vinculan entre sí para transformar insumos en productos (bienes y/o servicios) valiosos para el ciudadano(Halliburton, 2006).

En general, un proceso está integrado por un conjunto de subprocesos, que se interrelacionan en forma lógica. Cada subproceso cumple un objetivo parcial (sub objetivo) del proceso y se constituye con un determinado número de actividades, que son las acciones necesarias para producir resultados. Cada actividad está constituida por tareas ejecutadas por las personas (Halliburton, 2006).

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan juntas en los elementos de entrada los convierten en consecuencias, por lo tanto es una secuencia de pasos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico

2.12. LA GESTIÓN DE PROCESOS

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes (Bravo, 2009).

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología (Bravo, 2009).

2.13. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Halliburton (2006) considera que es necesario conocer en forma precisa cuáles son los procesos que se desarrollan en la organización, diferenciando entre aquellos que contribuyen directamente a cumplir su misión y objetivos y los que apoyan y facilitan a los primeros. Utilizando este criterio para diferenciar sus características principales, la clasificación más apropiada de los procesos que componen una organización, es la siguiente:

- a. **Procesos Sustantivos:** Son procesos sustantivos todos aquellos que conducen directamente al cumplimiento de los objetivos o finalidad de la organización, dando por resultado un producto (bien o servicio) que es recibido por un destinatario externo.
- b. **Procesos de Apoyo, Secundarios o Administrativos:** Aunque pueden ser invisibles para el destinatario final, su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos primarios se cumplan. En muchos casos se los conocen como “de apoyo”, denominación que evidencia su finalidad: aportar sustentabilidad operativa a los procesos primarios y así lograr la satisfacción de los ciudadanos.
- c. **Procesos de Gestión:** Su finalidad es la de monitorear y evaluar los avances y la eficiencia de la organización vista como un conjunto de procesos interrelacionados por un mismo objetivo o misión. Facilitan y apoyan los procesos relacionados directamente con los ciudadanos.

2.14. MANUAL ADMINISTRATIVO

Torres (2008) citado por Pale (2010) han probado que los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación que permite registrar y tramitar la información, respecto a la organización y operación de un organismo. Además logran unificar y documentar las acciones que realizan las

diferentes áreas de la empresa y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte Fincowsky (2011) define que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros), como las instituciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

2.15. CLASIFICACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO DE ACUERDO A SU ÁMBITO Y ALCANCE

Para Torres (2008) citado por Pale (2010) los manuales de procedimientos de acuerdo a su ámbito de aplicación y alcance se pueden clasificar en:

- Manuales de procedimientos generales. Contienen información sobre los procesos que se establecen para aplicarse en toda la organización o más de un sector administrativo.
- Manuales de procedimientos específicos. Contienen información sobre los procesos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir sistemáticamente con funciones y objetivos.

2.16. MANUALES

Laberge (2010) en su teoría, considera a los manuales como documentos que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización institucional.

Por otra parte, considera a los manuales como técnicas de organización de gran utilidad en las instituciones públicas y privadas. Su elaboración consiste en detallar una serie de procesos, por escrito, debidamente ordenados y sistematizados con la finalidad de que todo trabajador aplique métodos

estándar al ejecutar cierto trabajo; garantizando de esta manera efectividad en su desempeño.

Además Orozco (2007) determina que un manual cuenta con instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que aportan con información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas.

Igualmente el manual es considerado guía, documento, en el que se detalla una serie de instrucciones específicas de una tarea determinada en una cierta área o departamento, de esta manera los trabajadores se encontrarán informados y podrán realizar un trabajo efectivo en el cual se optimice recursos

2.17. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

Para Feher (2013) los manuales son de gran importancia porque:

- a. Brindan valiosa información a los empleados.
- b. Son herramientas de consulta las cuales pueden ir actualizándose dependiendo del crecimiento de la empresa, las nuevas maneras de operación, cambios en las unidades o departamentos, etc.
- c. Se especifica en un documento todas y cada una de las operaciones que se realizan dentro de la empresa.
- d. Se detallan las acciones que cada uno de trabajadores debe cumplir.
- e. Contienen reglas del juego de manera sencilla.
- f. Facilita el entendimiento para maniobrar eficientemente cualquier trabajo.
- g. Se reducen errores al mínimo.
- h. Eficiencia en la toma de decisiones.
- i. Perfeccionamiento en los procesos administrativos.
- j. Calidad en el servicio al cliente.

Se puede decir que los manuales son de gran valor en las empresas, no importa lo sencilla que sea la tarea, es indispensable que exista un manual por cada una de las ellas, debido a que indican la ruta o el camino a seguir. Su

importancia radica en que informa, transmite conocimiento, brinda explicaciones sencillas a las diversas inquietudes del personal, a más que son medios de comunicación efectiva para evitar posibles errores.

2.18. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES

Según Tejada (2007) menciona algunas de las principales ventajas y desventajas que tienen los manuales:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> a. Estimulan una acción uniforme y ahorran tiempo. b. Eliminan la confusión e incertidumbre. c. Disminuyen la carga de supervisión y control. d. Permiten simplificar el trabajo. e. Evitan la implantación de prácticas y procedimientos inadecuados. f. Evitan la duplicación de funciones. g. Disminuyen la tendencia a realizar actividades de acuerdo con las preferencias de cada persona. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Corren el riesgo de la mecanización o robotización de las personas en la realización de las tareas. b. Si no tienen una debida actualización pueden más bien ser un tropiezo al llevarlos a la práctica. c. No se puede considerar que los manuales son la solución a todos los problemas que presenta la empresa. d. Si son mal redactados pueden ser confusos e incomprensibles y por tanto mal aplicados. e. Si la información es muy sintetizada puede no ser muy útil, mientras que si es muy amplia puede ser complicada su interpretación.

Por lo antes mencionado se puede decir que los manuales son muy necesarios y tienen muchas ventajas cuando son bien elaborados, lo cual implica que la persona que lo realiza debe tener un conocimiento amplio del sinnúmero de actividades que lleva a cabo la empresa o institución.

A más de ello en el siglo XXI en el que nos encontramos todo cambia, por ende los manuales deben estar sometidos a actualizaciones permanentes lo que les hace en verdad herramientas de apoyo confiables.

2.19. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Para Álvarez (2010) un manual de proceso y procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Según Ceriani (2011) en los manuales de procesos y procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

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

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

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan

básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización (Escalera *et al.*, s.f.).

Por su parte (Escalera *et al.*, s.f..) para hablar de manera concreta, podría decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes:

- a. Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, no enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.
- b. No habrá normas establecidas: Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el holgazán seguramente alegará falta de reglas, y dirá que “él no sabía”.
- c. No hay un control eficaz de las actividades: El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.
- d. No hay un procedimiento establecido: Podríamos referirnos a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-

establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos) (Escalera *et al.*, s.f.).

2.20. ELABORACIÓN DE LOS MANUALES

En su teoría Ceriani (2011) dice que para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

- a. Definir el contenido:
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Áreas de aplicación.
 - Responsables.
 - Políticas.
 - Descripción de las operaciones.
 - Formatos.
 - Diagramas de flujo.
 - Terminología.
- b. Recopilación de información.
- c. Estudio preliminar de las áreas.
- d. Elaboración de inventario de procedimientos.
- e. Integración de la información.
- f. Análisis de la información.
- g. Graficar los procedimientos.
- h. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- i. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

2.21. MÉTODOS

Un método es una serie de pasos sucesivos, conducen a una meta. El objetivo del profesionalista es llegar a tomar las decisiones y una teoría que permita generalizar y resolver de la misma forma problemas semejantes en el futuro. Por ende es necesario que siga el método más apropiado a su problema, lo que equivale a decir que debe seguir el camino que lo conduzca a su objetivo (Arias, 2009).

Algo similar ocurre con la opinión de Hernández (2009). El método está constituido por varias etapas necesarias en el desarrollo de toda investigación científica. Es la forma de abordar la realidad y estudiar los fenómenos de la naturaleza, la realidad y el pensamiento para descubrir su esencia y sus interrelaciones.

2.22. MÉTODO INDUCTIVO

Ruiz (2009) la inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos (que se refieren siempre a un número limitado de casos) al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase; es decir generaliza los resultados (pero esta generalización no es mecánica, se apoya en las formulaciones teóricas existentes en la ciencia respectiva) y al hacer esto hay una superación, un salto en el conocimiento al no quedarnos en los hechos particulares sino que buscamos su comprensión más profunda en síntesis racionales (hipótesis, leyes, teorías).

2.23. MÉTODO DEDUCTIVO

Yaringaño (2010) es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas,

de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada, Se trata del modelo axiomático como el método científico ideal.

Al mismo tiempo Lafuente y Marín (2010) definen que el método deductivo se enmarca en la denominada lógica racional y consiste en: partiendo de unas premisas generales, llegar a inferir enunciados particulares.

Bernal (2010) puntualiza que es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

2.24. TÉCNICAS

La definición de técnica nos dice que ésta requiere de destrezas intelectuales como a su vez manuales, habitualmente para llevarla a cabo se necesita de la ayuda de herramientas y el adecuado conocimiento para manipularlas. Muchos se han preguntado si la “técnica” se limita solo al ser humano; la respuesta es negativa, los animales también la utilizan para armar sus casas y cazar, entre otras cosas; podemos asegurar que este concepto es característico de cada especie (Canales, 2009).

Según García (2010) es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, la técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

Lafuente y Marín (2010) concretan que el método inductivo consiste en crear enunciados generales a partir de la experiencia, comenzando con la observación de un fenómeno, y revisando repetidamente fenómenos comparables, para establecer por inferencia leyes de carácter universal.

Por otra parte Vargas (2014) sintetiza que el método inductivo implica la determinación de las características generales de toda una población, a partir del estudio de lo específico, es decir, de la muestra.

2.25. ENTREVISTA

Técnica de investigación empírica que consiste en la obtención directa de la información que proporciona personas a través de una conversación (Martínez, y Ávila, 2010).

Por otra parte Bernal (2010) considera a la entrevista como una técnica que está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.

De igual manera García (2010) define a la entrevista como una técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas entrevistadoras y una o más entrevistadas, en el que se transforma y sistematiza la información conocida por éstas, de forma que sea un elemento útil para el desarrollo de un proyecto.

2.26. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.26.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Palella y Martins (2010) la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural;

el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Esta clase de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En todo caso es importante realizar siempre la consulta documental con el fin de evitar una duplicidad de trabajos, puesto que se reconoce la existencia de investigaciones anteriores efectuadas sobre la misma materia y de las que se pueden usar sus conclusiones como insumos iniciales de la actual investigación.

2.26.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según Palella y Martins (2010) definen la investigación Bibliográfica en una indagación documental que permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc.

Al respecto Bravo y Méndez (2009) la bibliografía o el índice bibliográfico representan un conjunto de fuentes de información (libros, folletos, documentos, revistas periódicos y otras fuentes de información), empleados en el proceso de realización del trabajo escrito. Es necesario incluir en este listado todas las fuentes de información que han sido mencionadas y consultadas durante el desarrollo del trabajo; las citadas en las notas de referencias y aquellas utilizadas a propósitos de sustentar teóricamente el enfoque del problema que ha sido sujeto de estudio, aunque no se haya producidos citas dentro del texto de estos materiales.

2.27. VARIABLES

2.27.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Una variable independiente representa los tratamientos o condiciones que el investigador controla para probar sus efectos sobre algún resultado. Las variables independientes también se denominan variables de tratamiento, y es tal vez dentro de este contexto que más se usa el término. Una variable independiente se manipula en el curso de un experimento a fin de entender los efectos de tal manipulación sobre la variable dependiente (Neil, 2010).

Por otra parte Briones (2014) señala que se da el nombre de variable independiente a aquella que produce modificaciones en otra variable con la cual está relacionada. Suele designársela, por ello, como variable causal.

2.27.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Briones (2014) indica que la variable dependiente experimenta modificaciones siempre que la variable independiente cambia de valor o modalidad de darse. Por ello, también recibe el nombre de variable efecto.

En concordancia con Tamayo (2010) la variable dependiente es aquella que se presenta como consecuencia de una variable antecedente. Es decir, que es el efecto producido por la variable que se considera independiente, la cual es manejada por el investigador.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Este proyecto se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, ubicado entre las calles Bolívar y Granda Centeno de la ciudad de Calceta.

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO

La ejecución de esta investigación tuvo una duración de nueve meses, a partir de su aprobación.

3.3 VARIABLES DE ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Manual administrativo para el Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Mejoramiento de la Gestión Administrativa del Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar.

3.3. PROCEDIMIENTO

La investigación se desarrolló de una manera sistemática y ordenada, consta de las siguientes actividades:

FASE 1.- IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Dentro de esta actividad se buscó conocer los procesos y procedimientos del departamento de obras públicas, para lo cual se realizó lo siguiente:

1. Diseño de la entrevista.
2. Entrevista al Director del Departamento de Obras Públicas.
3. Diseño y aplicación de una ficha de procesos para la identificación de los procesos y procedimientos que realizan.

FASE 2.- DIAGNOSTICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Con los resultados obtenidos y lo evidenciado en las visitas realizadas al lugar de estudio, se procedió al:

1. Diagnóstico de cada una de las actividades que realizan los servidores y servidoras del departamento de Obras Públicas OOPP.
2. Se determinaron las falencias en las actividades del departamento de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar para que este realice las actividades de manera eficaz y eficiente.

FASE 3.- DEFINIR LAS POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Para dar cumplimiento a este objetivo se efectuó lo siguiente:

1. Se elaboró un manual administrativo para mejorar la gestión en el Departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar.
2. Se realizaron los Flujogramas
3. Definición de Políticas

3.4. MÉTODOS

En esta investigación se utilizó el método inductivo ya que se indagó desde lo específico a lo general de la problemática (Ruiz, 2009) que se presentó en el departamento de obras públicas del GAD del cantón Bolívar y permitió extraer información a partir de la observación que se realizó de forma directa.

Se aplicó también el método deductivo que partió de lo universal a lo particular (Yaringaño, 2010), esto permitió hacer un análisis general, lo que sirvió para llegar a una conclusión adecuada.

Se determinaron las recomendaciones, para reducir debilidades y amenazas, incrementar las fortalezas y aprovechar las oportunidades.

3.5. TÉCNICAS

Se empleó la técnica de la entrevista, la cual se aplicó al Director de obras públicas del GAD, ésta permitió conocer las actividades que realizan, identificar problemas y buscar las posibles soluciones.

La revisión documental ayudó a recolectar información que dio pauta sobre las actividades que realiza el departamento de obras públicas del GAD del Cantón Bolívar.

Mediante la ficha de observación se conocieron los procedimientos del Departamento de Obras Públicas del GAD del Cantón Bolívar.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó la investigación de campo en un lugar determinado, este tipo de investigación permitió estar en contacto directo con el objeto de estudio (Paella y Martins, 2010), y la recopilación de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

La investigación bibliográfica como señala Bravo y Méndez (2009) se empleó para recopilar y analizar la información, esto ayudó a confirmar las teorías que sustentan el estudio de los procesos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación se realizaron de acuerdo a los objetivos planteados.

FASE I. IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Para dar cumplimiento a esta fase se realizó una entrevista al Director de Obras Públicas del GAD cantón Bolívar, Ing. Carlos Intriago quién dotó de información, la misma que sirvió como punto de partida para esclarecer los puestos existentes en el departamento, constatando que hay 8 colaboradores que realizan su trabajo dentro del área administrativa con sus procesos y actividades correspondientes,



El Director indicó que en el departamento que dirige no cuenta con un manual de procesos, pero que sería muy esencial implementar el mismo para optimizar el tiempo en el desarrollo de las actividades que se realizan dentro del departamento de OOPP.

Manifestó que la elaboración del manual les serviría como una guía para que sus colaboradores puedan desarrollar las actividades de forma ordenada, secuencial y lógica, evitando duplicidad de funciones, aprovechando los recursos con el fin de agilizar los trámites que realizan los usuarios dentro de la Institución

FASE II. DIAGNOSTICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.



Luego de haber realizado la entrevista se identificó los procesos que se realizan en el departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar, estos se demuestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 4.1 Procesos del Departamento de Obras Publicas

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON BOLIVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución de Obras. 2. Fiscalización de Obras. 3. Permisos para construcción y Aprobación de Planos. 4. Levantamientos Topográficos. 5. Reparación de maquinarias 6. Recepción y liquidación total de la obra 		

Posterior a ello se realizó la ficha de observación donde constan el total de actividades que se realizan en cada uno de los departamentos y así mismo describiendo a los responsables de cada una de ellas.

Cuadro 4.2 Actividades Director de Obras Publicas

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS		
OBJETIVO DEL PUESTO Planificar, ejecutar, fiscalizar y mantener la obra pública municipal, aplicando normas técnicas de calidad de conformidad con la legislación vigente y la planificación municipal coadyuvando al bienestar y desarrollo del cantón.		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Elaborar, supervisar y controlar la correcta ejecución del Plan Operativo Anual de su Área. Participar activamente en la supervisión, control y revisión de la fiscalización y los informes y planillas de obras civiles. Elaborar actas de recepción de la obra, dar seguimiento y controlar la ejecución de planes y proyectos de obras así como participación en la gestión para obtener financiamiento externo. Revisar informes técnicos de inspecciones de las solicitudes presentadas sobre las obras de infraestructura civil. Coordinar las funciones y actividades de las obras civiles con otros organismos públicos afines, especialmente en lo que tiene que ver con vías, agua potable, alcantarillado y otros. Participar en la elaboración de las proformas y reformas al presupuesto, así como proporcionar información a la Dirección financiera para la elaboración de los planes. Mantener el control actualizado, de las obras civiles, reparaciones y mantenimiento realizado por la municipalidad así como la construcción y reparación necesaria. Cumplir con la normativa legal vigente, nacional, cantonal e institucional. Mantener un registro sistematizado de las obras, reparación y mantenimiento		

realizados y por realizar en el cantón.

Elaborar informe de todas las actividades realizadas por su dependencia, así como los informes técnicos respectivos necesarios en el ámbito de su competencia.

Sumillar los informes para su respectiva aprobación

Supervisar periódicamente las obras para determinar el mantenimiento correctivo y oportuno de las mismas.

Asesorar al Alcalde y a la corporación municipal en los estudios y trámites previos a la suscripción de contrato para obras de ingeniería.

Responsable de la organización, supervisión y control del talento humano correspondiente a su gestión así como la permanencia y cumplimiento del mismo.


RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Alcalde

RELACIONES HUMANAS

- Es adecuado crear y mantener entre las autoridades, directores departamentales y servidores públicos, relaciones cordiales, vínculos amistosos basados fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, lo que nos permitirá un excelente desempeño de las funciones encomendadas por la Administración.

Cuadro 4.3 Actividades Asistente de Obras Publicas

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: ASISTENTE DE OBRAS PÚBLICAS		
OBJETIVO DEL PUESTO Planear las actividades a ser desarrolladas, de conformidad con los lineamientos y normas determinadas por el señor Director de Obras Públicas.		
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</p> <p>Atender al público en forma personalizada y dotar al cliente interno y externo de la atención oportuna y de calidad, identificando sus necesidades para la satisfacción de los requerimientos, proporcionando apoyo administrativo a los procesos para la consecución de los objetivos.</p> <p>Administrar el sistema de archivo y correspondencia de la dirección de obras públicas estableciendo procedimientos y metodologías adecuadas de trabajo</p> <p>Llevar y mantener al día el archivo de los documentos del departamento de obras públicas</p> <p>Llevar y mantener al día el archivo de los documentos del departamento de Obras Públicas</p> <p>Registrar el ingreso y egreso de correspondencia.</p> <p>Redactar informes, comunicaciones, certificaciones y memorándum de índole variada y someter a consideración y aprobación del señor Director.</p> <p>Distribuir correspondencia sumilla da por el responsable de la Dirección.</p>		

Dotar al cliente interno y externo de atención oportuna y de calidad identificando sus necesidades para la satisfacción de sus requerimientos.

Elaborar, controlar, y registrar en la hoja de ruta de combustible del equipo caminero y los vehículos asignados a la Dirección.

Manejo del sistema informático de la Contraloría General del Estado referente a la movilización de vehículos.

Cumplir con las leyes, ordenanzas, reglamentos, Código de Ética institucional y las demás disposiciones legales vigentes en el ejercicio de sus funciones.



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Director de Obras Públicas

RELACIONES HUMANAS

- Es adecuado crear y mantener entre las autoridades, directores departamentales y servidores públicos, relaciones cordiales, vínculos amistosos basados fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, lo que nos permitirá un excelente desempeño de las funciones encomendadas por la Administración.

Cuadro 4.4 Actividades Jefe de Planificación

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: JEFE DE PLANIFICACIÓN		
OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Describir, estructurar y dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos a ser ejecutados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar, en el ámbito del desarrollo urbano y rural, el cual está enfocado a lograr un desarrollo social, económico y físico de la población del cantón.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
<p>Informes técnicos de permisos de Construcciones y trabajos varios de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>Informes técnicos de línea de fábrica, subdivisiones, lotizaciones y urbanizaciones.</p> <p>Informes técnicos de garantías hipotecarias previa la aprobación de urbanizaciones y lotizaciones.</p> <p>Informe técnico de donación de áreas verdes a favor del Gobierno Municipal, de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>Planos revisados y/o aprobados de: fragmentaciones, lotizaciones y urbanizaciones.</p> <p>Informes técnicos de revisión y evaluación de ofertas en concursos, de acuerdo a las disposiciones vigentes.</p>		

Informes técnicos de buen uso de materiales entregados a los diferentes barrios, comunidades, recintos del Cantón Bolívar.

Actas de recepción provisional y definitiva de ejecución de obras.

Informes técnicos de supervisión de actividades de fiscalizadores y estudios de consultores externos.

Plan Operativo Anual.

Notificación a los contratistas de las disposiciones que se requieran para la mejor ejecución de las obras.



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Director de Obras Públicas

RELACIONES HUMANAS

- Garantizar el buen trato al usuario a nivel externo e interno de la Municipalidad.
- Contribuir con la buena comunicación y buen trato entre los compañeros integrantes del Departamento de Obras Públicas. .

Cuadro 4.5 Actividades Topógrafo

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: TOPOGRAFO		
OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Asistir y colaborar mediante todo lo relacionado a topografía en las diferentes obras o necesidades de la comunidad para llegar a satisfacer de una u otra manera sus requerimientos y así mejorar su calidad de vida.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
<p>Apoyar mediante la topografía a las diferentes obras que se ejecuten, atender al público en las múltiples inspecciones en todos los sitios del cantón para solucionar o satisfacer sus necesidades</p>		
<p>Establecer niveles y alineaciones para las vías en el cantón.</p>		
<p>Realizar levantamientos de franjas topográficas para canales de riego, vías, etc.</p>		
<p>Realizar levantamiento topográficos para sistemas de riego por aspersión que alguna comunidad requiera</p>		
<p>Realizar levantamiento topográficos de terrenos para donaciones al Municipio o desapropios por parte de este</p>		
<p>Realizar alineaciones o ubicación de linderos que mediante líneas de fábrica se establecen en este departamento</p>		
<p>Establecer cortes y rellenos cuando se realizan terraplenes para canchas de</p>		

uso Múltiple o Estadios

Ubicar puntos de nivel para las rasantes en las diferentes vías que van a ser asfaltadas, adoquinadas o empedradas

Realizar la topografía de los sitios en donde se puede trazar y abrir una vía o ensanche de caminos en las comunidades de este cantón.

Mediante el uso de una estación total se puede optimizar todo el trabajo de topografía y llevarlo a un ordenador que mediante los programas adecuados darán los resultados finales deseados.

Levantamientos topográficos para perfiles de alcantarillados



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al jefe de Planificación

RELACIONES HUMANAS

- Mantener informado a su Jefe Inmediato de todo aquello que pueda afectar a los intereses de la entidad.
- Instruir al personal a su cargo sobre la importancia de la comunicación y buenas relaciones con sus compañeros

Cuadro 4.6 Actividades Jefe de fiscalización

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: JEFE DE FISCALIZACIÓN		
<p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Establecer un sistema para asegurar la correcta ejecución de la obra, mediante el control de la calidad, el avance físico y el avance financiero de la obra. Dichos controles conllevan una evaluación mensual, de los aspectos mencionados y la comunicación de resultados a los mandos superiores, incluyendo los problemas surgidos, especialmente cuando afectan las condiciones pactadas en relación al plazo, presupuesto y calidad de la obra.</p>		
<p>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</p> <p>Participa activamente en la supervisión, control y revisión de la fiscalización y los informes de fiscalización y planillas de obras civiles.</p> <p>Controlar que las actividades de las construcciones sean las especializadas en el proyecto contractual, ejecución del 100% de rubros, control de precios unitarios y revisión de los términos de contratos de obras.</p> <p>Realiza el control de las programaciones de obras.</p> <p>Controla la calidad de trabajos ejecutados, realiza la forma de muestras para ensayos de laboratorio respectivo.</p> <p>Elabora informes técnicos y participa en las recepciones, provisiones y finalización de obras.</p> <p>Interviene en la entrega recepción de las obras y elabora las actas</p>		

correspondientes es cuanto a la recepción provisional y definitiva, así como llevar el control interno de las mismas.

Supervisa la elaboración de planillas de pagos, de reajustes de precios, así como los informes finales de obras.

Diseña y mantiene cuadros sobre los estándares de rendimiento de materiales y mano de obra así como los costos de los insumos que se utilizan en la obra.

Elaborar informes de todas las actividades realizadas por su dependencia, así como los informes técnicos respectivos necesarios en el ámbito de sus competencias.

Responsable de la organización, supervisión y control del talento humano correspondiente a su subproceso, así como de la permanencia y cumplimiento del mismo en cada una de las funciones desempeñadas.

Mantener un registro sistematizado de las obras, reparación y mantenimiento realizados y por realizar en el cantón.



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Director de Obras Públicas

RELACIONES HUMANAS

- Mantener informado a su jefe inmediato de todo aquello que pueda afectar a los intereses de la entidad.
- Instruir al personal a su cargo sobre la importancia de la comunicación y buenas relaciones con sus compañeros

Cuadro 4.7 Actividades Jefe Unidad de mantenimiento y Maquinarias

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: JEFE UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y MAQUINARIAS		
OBJETIVO DEL PUESTO Planificar, organizar y controlar la operatividad y el buen uso de los vehículos pesados, maquinaria y equipo caminero de propiedad del Gobierno Municipal, destinado a la ejecución de la obra pública		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Planificar y coordinar conjuntamente con el Director de obras públicas, las actividades y labores, para brindar una atención oportuna eficiente y eficaz Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las acciones relativas a la administración de los vehículos pesados, maquinaria y equipo caminero Mantener actualizado el inventario de vehículos, equipos y maquinarias. Controlar y vigilar el buen uso y mantenimiento del equipo caminero pesado. Proporcionar asistencia técnica en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos. Registrar, verificar, controlar y supervisar el consumo de combustible, generando política para el efecto. Lleva registros actualizados de salidas y entradas de los vehículos y maquinarias.		

Proporciona asistencia técnica en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.

Responsable de la realización de los indicadores de gestión.

Elaborar informes de todas las actividades realizadas por su dependencia, así como los informes técnicos respectivos necesarios en el ámbito de sus competencias.

Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad, cumplimiento de los reglamentos y correcta operación de vehículos y maquinaria



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Director de Obras Públicas

RELACIONES HUMANAS

- Es adecuado crear y mantener entre las autoridades, directores departamentales y servidores públicos, relaciones cordiales, vínculos amistosos basados fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, lo que nos permitirá un excelente desempeño de las funciones encomendadas por la administración.

Cuadro 4.8 Actividades Jefe Mecánica

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: JEFE DE MECÁNICA		
OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Velar por el mantenimiento de los vehículos pesados, maquinaria y equipo caminero de propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
<p>Ejecuta el mantenimiento preventivo y correctivo básico, en sistemas mecánicos, hidráulicos, neumáticos, eléctricos, electromecánicos y electro neumáticos de maquinarias y vehículos en general</p>		
<p>Desmonta total o parcialmente máquinas, equipos o vehículos, interpretando planos y catálogos para su mantenimiento/repación</p>		
<p>Repara o sustituye elementos o partes defectuosas de máquinas, equipos y vehículos.</p>		
<p>Requerir al señor Alcalde de los insumos, lubricantes y repuestos para vehículos pesados, maquinaria y equipo caminero</p>		
<p>Efectúa ajustes y verifica el resultado de trabajos realizados.</p>		
<p>Realiza inspecciones de máquinas, equipos y vehículos, así como mediciones y registro de resultados.</p>		
<p>Aplica normas técnicas de calidad y seguridad industrial/ambiental.</p>		

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Recibir el dinero y Comprar repuestos para la maquinaria

Colocar el repuesto a la maquinaria dañada

Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía a su Jefe inmediato.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Cumplir la jornada laboral legalmente establecida.

Cumplir con el Código de Ética vigente.

Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato o el Alcalde.



RELACIONES JERÁRQUICAS

- Reporta al Director de Obras Públicas

RELACIONES HUMANAS

- Es adecuado crear y mantener entre las autoridades, directores departamentales y servidores públicos, relaciones cordiales, vínculos amistosos basados fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, lo que nos permitirá un excelente desempeño de las funciones encomendadas por la administración. .

Cuadro 4.9 Actividades Ingeniero Civil

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
DEPARTAMENTO: OBRAS PÚBLICAS TÍTULO DEL PUESTO: INGENIERO CIVIL		
OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Velar por el cumplimiento de las obras que se realizan en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
<p>Coordinar y cumplir con las disposiciones emitidas por el Director de obras públicas.</p> <p>Inspeccionar, controlar diariamente la asistencia y el volumen de trabajo ejecutado por el personal de las maquinarias municipales.</p> <p>Recibir, inspeccionar y controlar la postura del material para las vías en construcción y de mejoramiento.</p> <p>Controlar la colocación del material pétreo en las vías y verificar que se coloquen a la distancia indicada por el Director del área y el fiscalizador.</p> <p>Llevar el registro de las transportaciones diarias de material, así como realizar el reporte semanal a la Asistente de la Unidad para el respectivo control de la maquinaria municipal.</p> <p>Inspeccionar y realizar el reporte diariamente sobre el cumplimiento de la maquinaria al Director de obras públicas.</p> <p>Elaborar los informes correspondientes del Área.</p>		
RELACIONES JERÁRQUICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Reporta al Director de Obras Públicas 		
RELACIONES HUMANAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Es adecuado crear y mantener entre las autoridades, directores departamentales y servidores públicos, relaciones cordiales, basados fundamentalmente en el respeto, lo que nos permitirá un excelente desempeño de las funciones encomendadas por la administración. . 		

FASE II. DIAGNOSTICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

En esta fase, el diagnóstico permitió identificar que las servidoras y servidores del departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, no tienen funciones claramente definidas en el desarrollo de sus actividades, algunos funcionarios realizan funciones de modo no ordenado implicando que las mismas las ejecute otro servidor que no le compete, como la de elaborar el acta de recepción provisional y definitiva de la obra: ésta se encuentra entre las actividades que realiza el Director, pero en el desarrollo del proceso quien la ejecuta es la Asistente de la dirección.

Así mismo en el proceso de reparación de maquinarias, vehículo o equipo camineros, las actividades de recibir el dinero y comprar los repuestos para la maquinaria, están enlistadas entre las funciones del mecánico, sin embargo en el proceso que se realiza, éstas son ejecutadas por el jefe de la unidad de mantenimiento y maquinarias.

Otro de los casos que permito identificar el diagnóstico, es la duplicidad de actividades, por ejemplo, en el proceso de levantamiento topográfico, la actividad recibir el informe, es desarrollada por la Asistente y también por el Director. Además la mayor parte de este proceso está directamente vinculado entre el Director y el topógrafo.

La actividad inspeccionar la obra también se hace repetitiva en el proceso de liquidación y recepción de la obra, ésta es realizada por el director y el fiscalizador.

Con este diagnóstico se observó que los servidores del departamento de obras públicas realizan sus funciones mecánicamente y no disponen de un documento escrito donde puedan ver cuáles son las actividades que tienen que cumplir en el desarrollo de sus labores

FASE III. DEFINIR LAS POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN BOLÍVAR

Culminada la etapa de los procesos con sus respectivas actividades se elaboró el manual de procesos, donde constan los Flujograma que representan a los proceso con actividades siguiendo una respectiva secuencia en el desarrollo de cada una de ellas, ayudando a los servidores de este departamento a tener una visión clara de las funciones que realizan.

MANUAL DE PROCESOS



**DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN BOLÍVAR (GAD)**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- ✚ Introducción
- ✚ Visión y Misión
- ✚ Identificación de Valores Institucionales
- ✚ Identificación e procesos y actividades
- ✚ Flujograma de actividades

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar, como, toda entidad pública, requiere contar con un manual de procesos que permita conocer las actividades que realizan cada uno de los servidores que laboran en la institución. Por ende es importante y necesario tener dentro de los documentos normativos que rigen las actividades internas de la Institución los manuales de procesos administrativos respectivos en los diferentes departamentos, los cuales tienen como objetivo fundamental el apoyo al funcionamiento institucional, coadyuvando a la correcta ejecución de las labores encomendadas al personal y propiciar uniformidad en el desempeño del trabajo.

Por esta razón se desarrolló el documento denominado “Manual De Procesos Administrativos” que tiene como propósito ser un instrumento de apoyo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar, específicamente en el Departamento de Obras Públicas en el cual se describe las actividades que realizan los funcionarios, proporcionando información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, la ejecución de tareas y actividades

Es importante mencionar que la finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso, esto permite aumentar la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer

La generación de este manual, parte de las diferentes actividades que se realizaron durante el proceso de elaboración y de la información recopilada directamente con el área involucrada a través de entrevistas y observaciones..

Cabe resaltar que para el cumplimiento oportuno del presente manual, hay que tener en consideración los constantes cambios que se dan en las organizaciones, así mismo la variación en sus actividades de tal forma que debe existir actualización periódica de los nuevos enfoque administrativos y tecnológicos que existan dentro del área aplicada al manual.

El Manual de procedimientos propuesto contiene los procesos mejorados del Departamento de Obras Públicas, describiendo en cada unidad su objetivo, base legal, política del procedimiento, y el diagrama de flujo.

El Manual de Procedimientos es una guía práctica que se utilizará como herramienta de soporte para el Departamento de Obras Públicas, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procesos, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración. Se convierte en un elemento estratégico en el desarrollo de la Municipalidad ya que contiene información precisa y detallada de las actividades que se realizan

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo describir los procedimientos que realiza el departamento de obras públicas del GAD municipal del cantón Bolívar, que bajo la gestión por procesos, garantizarán la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas, desempeñándose de manera correcta, oportuna y articulada, optimizando el aprovechamiento de los recursos.

MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Somos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar, una organización sin fines de lucro, que cree y participa en el desarrollo cantonal, comprometida con entregar a los y las ciudadanas servicios de calidad y calidez, con recursos humanos responsables, competitivos e innovadores, empeñados en servir con responsabilidad y puntualidad para generar productividad y bienestar a la comunidad.

VISIÓN

El Gobierno local se constituirá en una organización altamente eficiente capaz de gerenciar productos, procesos, proyectos compatibles con la dinámica estatal y social en forma desconcentrada, descentralizada y con equidad de género

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.

Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales.

Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón.

Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.

Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Gobierno Municipal, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.

Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.

Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas de trabajo, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.

Capacitación de los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.

Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

VALORES INSTITUCIONALES

Responsabilidad.- Es la capacidad de todo servidor público de cumplir con sus deberes y de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, en concordancia a los principios previstos en el Código de Ética Institucional. Así mismo, el servidor público debe evaluar los actos cuya generación o ejecución tuviera a su cargo, considerando los antecedentes, motivos y consecuencias de los mismos, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación.

Puntualidad.- El servidor público deberá de asistir con puntualidad al desempeño diario de sus actividades, respetando el horario establecido.

Liderazgo.- Capacidad de respuesta oportuna a necesidades y requerimiento de los usuarios, con compromiso social, idoneidad, sensibilidad, honestidad, innovación y tecnología, propendiendo el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales.

Veracidad.- El servidor público está obligado a expresarse con la verdad tanto en los informes q rindan o proporcionen, como en sus relaciones funcionales.

Colaboración.- Apoyo de un servidor público a favor de otro servidor público en un área diferente de su trabajo.

Solidaridad.- Apoyo de un servidor público a favor de otro servidor público aún fuera de horas de trabajo.

Trabajo en Equipo.- Coordinación y cooperación entre los diferentes niveles de gobierno con el fin de alcanzar los objetivos o metas institucionales.

Respeto.- Tolerancia a los conceptos, tendencia incluso entre servidores públicos y de estos con los funcionarios y autoridades.

Ética.- El GAD Municipal de Bolívar, se orienta al desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad ejerciendo una conducta adecuada, objetiva y razonable

MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS

Planificar y administrar los proyectos de la infraestructura cantonal, los cuales incluye la red vial urbana competencia el Gobierno Cantonal, su construcción y su mantenimiento.

Alcance:

Controlar la calidad, el avance físico y financiero de las obras de acuerdo a lo establecido por el contrato y las normas vigentes

MARCO TEÓRICO

MANUALES

“Manual es un folleto que contiene las políticas, reglas, procedimientos o informaciones que sirven de guía para orientar las actividades de una empresa”¹ Es una guía autorizada de la organización de una empresa que sirve de complemento a las cartas o gráficas de organización (organigramas), ofrece una amplia y completa información sobre los asuntos correspondientes a cada puesto, permitiendo conocer sus actividades, requisitos y limitaciones, mostrando las relaciones entre las diferentes áreas o departamentos que intervienen en un proceso para la entrega de un producto o servicio (Bravo, 2009)

Además contribuye a la organización, medición y control de las actividades que se realizan dentro de la organización con el objetivo de optimizar los tiempos de entrega de un producto o servicio, identificar el responsable de cada actividad y dar seguimiento en la construcción del proceso.

Importancia

La necesidad de manuales está siempre presente en cualquier tipo de empresa y en especial son imprescindibles en las grandes empresas, ya que en él se encuentran las instrucciones o pasos a seguir para obtener un producto o servicio. En los manuales se pueden encontrar los instrumentos necesarios para cumplir con cada una de las actividades que componen la gestión de un proceso, ayudando a mejorar los tiempos y la comunicación dentro de la organización (Fincowsky, 2011)

Son de suma importancia en cuanto a la información que se encuentra en el mismo ya que sirve para el correcto desempeño de los colaboradores de una organización, dándoles a conocer específicamente cual son sus responsabilidades, como debe hacer su trabajo y con quien se relaciona directa

o indirectamente. Sirven de apoyo en la inducción del nuevo personal, informándoles las responsabilidades o tareas que deben cumplir en un determinado puesto, el o los jefes inmediatos a quien responden, dándoles una visión completa de la estructura organizacional a la cual pertenecen.

PROCEDIMIENTOS

Son métodos definidos con los que se ejecuta determinadas acciones las cuales se realizan de manera repetitiva, están conformados por una serie de pasos que permiten realizar un trabajo de forma correcta (Alvarez, 2010)

Importancia

Los procedimientos son muy necesarios en las organizaciones debido a que permite determinar de forma narrativa y secuencial las actividades que se llevan a cabo en cada una de sus áreas para obtener un producto o servicio, incluyendo el tiempo, documentos y responsables que intervienen, con el propósito de optimizar el tiempo y los recursos de una organización (Alvarez, 2010)

Características

“No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.

Se los puede adaptar a las nuevas exigencia que se presenten en la organización o cambiarlos parcial o totalmente” (Alvarez, 2010)

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

“Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente” (Cerani, 2011)

Importancia

El manual de procedimientos es importante para una organización porque contiene una descripción detallada de los procedimientos que se realizan en cada una de sus áreas, permitiendo comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad. Servirá como guía para el funcionario municipal con el cual se podrá identificar las actividades específicas que componen un procedimiento y por medio de este identificar errores, actividades innecesarias, o duplicidad de funciones, permitiendo mejorar y optimizar el trabajo en un tiempo específico (Cerani, 2011)

Objetivos

Servir de guía para los empleados en especial a los nuevos indicándoles cuáles son sus responsabilidades y como deben cumplirlas.

“Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno.

Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones

DIAGRAMA DE FLUJO

Representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita (Segovia, J; Sinchiguano, D. 2012)

“Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Se utiliza en disciplinas como la programación, la economía, los procesos industriales y la psicología cognitiva. Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del proceso, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso (Segovia, J; Sinchiguano, D. 2012)

Importancia

Los diagramas de flujo constituyen un elemento de juicio invaluable para individuos y organizaciones, porque permiten percibir de manera analítica y detallada la secuencia de acciones que forman un proceso, lo cual facilita la comprensión y contribuye a fortalecer la dinámica organizacional y simplificar el trabajo (Segovia, J; Sinchiguano, D. 2012)

Estructura del Manual

- Identificación
- Nombre de la organización
- Unidades responsables
- Introducción índice
- objetivo
- conceptos
- procedimiento descripción de las operaciones
- diagramas de flujo (Segovia, J; Sinchiguano, D. 2012)

SIMBOLOGÍA ANSI UTILIZADA




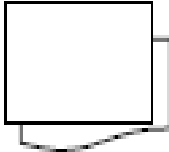
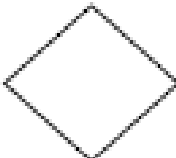




	Inicio o termino.- Indica el principio o fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad.- Describe las funciones que desempeñan las personas en el procedimiento.
	Documento.- Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Actividad con documento.- Indica que se realiza una actividad con un documento.
	Decisión o alternativa.- Indica un punto dentro de flujos en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo.- Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página.- Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector.- Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	Dirección de flujo o línea de unión.- Conecta los Símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Figura 1. Simbología ANSI

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Cuadro 1. Proceso Ejecución de Obra

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRA		

Base legal (COOTAD)



Artículo 274.- Responsabilidad.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son responsables por la prestación de los servicios públicos y la implementación de las obras que les corresponda ejecutar para el cumplimiento de las competencias que la Constitución y la ley les reconoce, de acuerdo con sus respectivos planes de desarrollo y de ordenamiento territorial, asegurando la distribución equitativa de los beneficios y las cargas, en lo que fuere aplicable, de las intervenciones entre los distintos actores públicos y de la sociedad de su territorio.

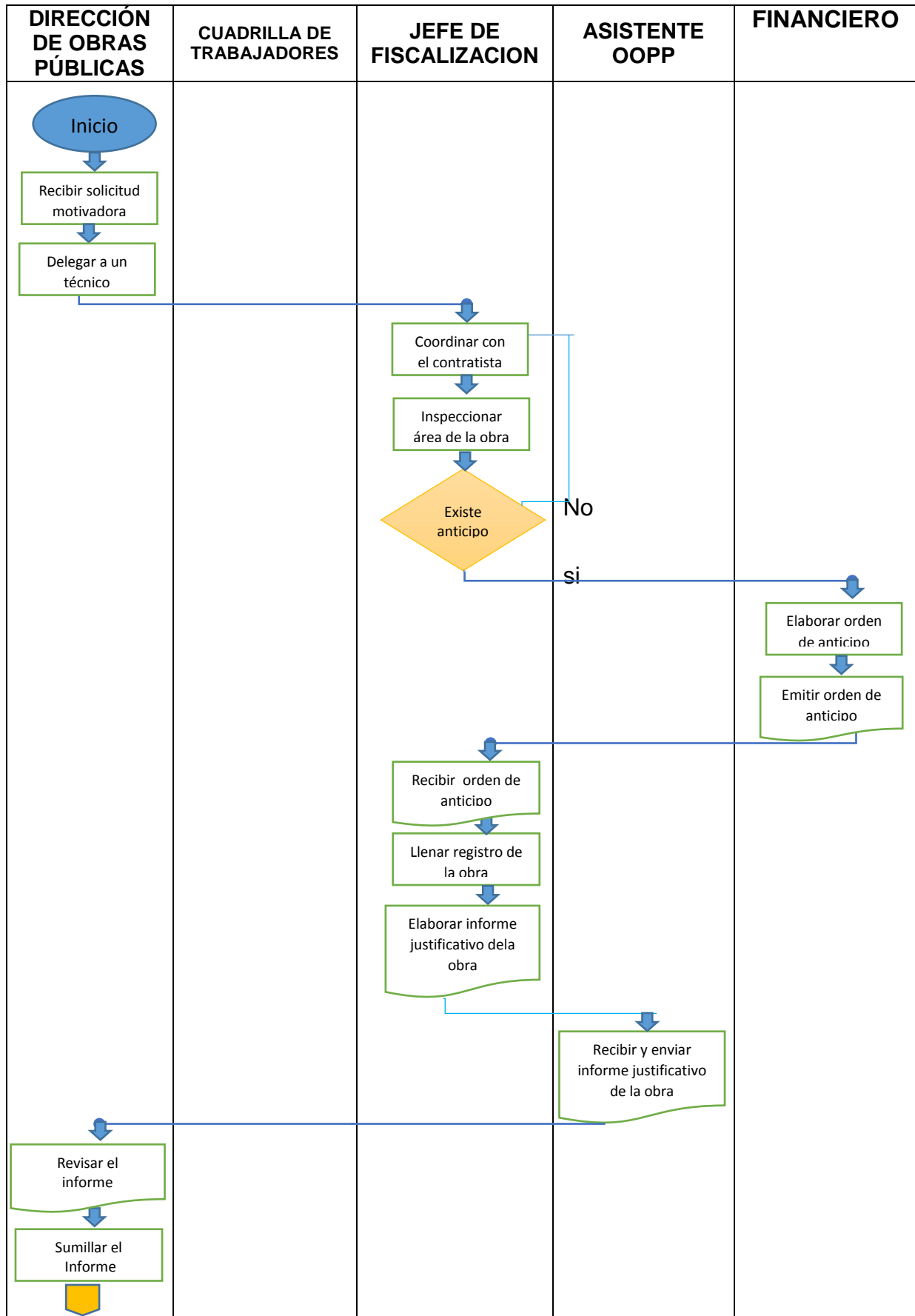
Política del procedimiento

Planificar, dirigir y ejecutar las obras públicas que el Ejecutivo autorice, dando cumplimiento al Programa de Obras Públicas Municipales de acuerdo al Plan de Desarrollo del Cantón.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cuadro 2. Actividades proceso Ejecución de Obra

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 		
PROCESO DE EJECUCIÓN DE OBRA		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir solicitud motivadora del alcalde	Director de Obras Públicas
2	Delegar a un técnico para el levantamiento de la información	Director de Obras Públicas
3	Coordinar la ejecución de la obra con el contratista	Jefe de Fiscalización
4	Inspeccionar el área de la obra	Jefe de Fiscalización
5	Llenar el libro de la obra	Jefe de Fiscalización
6	Elaborar informe de pago de planilla	Jefe de Fiscalización
7	Sociabilizar la obra con la comunidad beneficiada	Jefe de Fiscalización
8	Elaborar el informe justificativo de la obra	Asistente OOPP
9	Enviar informe justificativo de a obra	Jefe de Fiscalización
10	Recibir informe justificativo de la obra	Asistente OOPP
11	Revisar y firmar el informe	Director de Obras Pública
12	Recibir y enviar informe al alcalde para que legalice	Asistente OOPP
12	Recibir los documentos sumillados por el alcalde	Asistente OOPP
14	Sacar copia de los documentos sumillados	Asistente OOPP
15	Archivar documentos	Asistente OOPP
16	Recibir los bienes adquiridos para la obra	Director de Obras Públicas
17	Coordinar la ejecución de obra con el personal Administrativo y cuadrilla de trabajadores	Director de Obras Públicas
18	Ejecutar la obra	Cuadrilla de trabajadores
19	Entregar la obra terminada	Director de Obras Pública



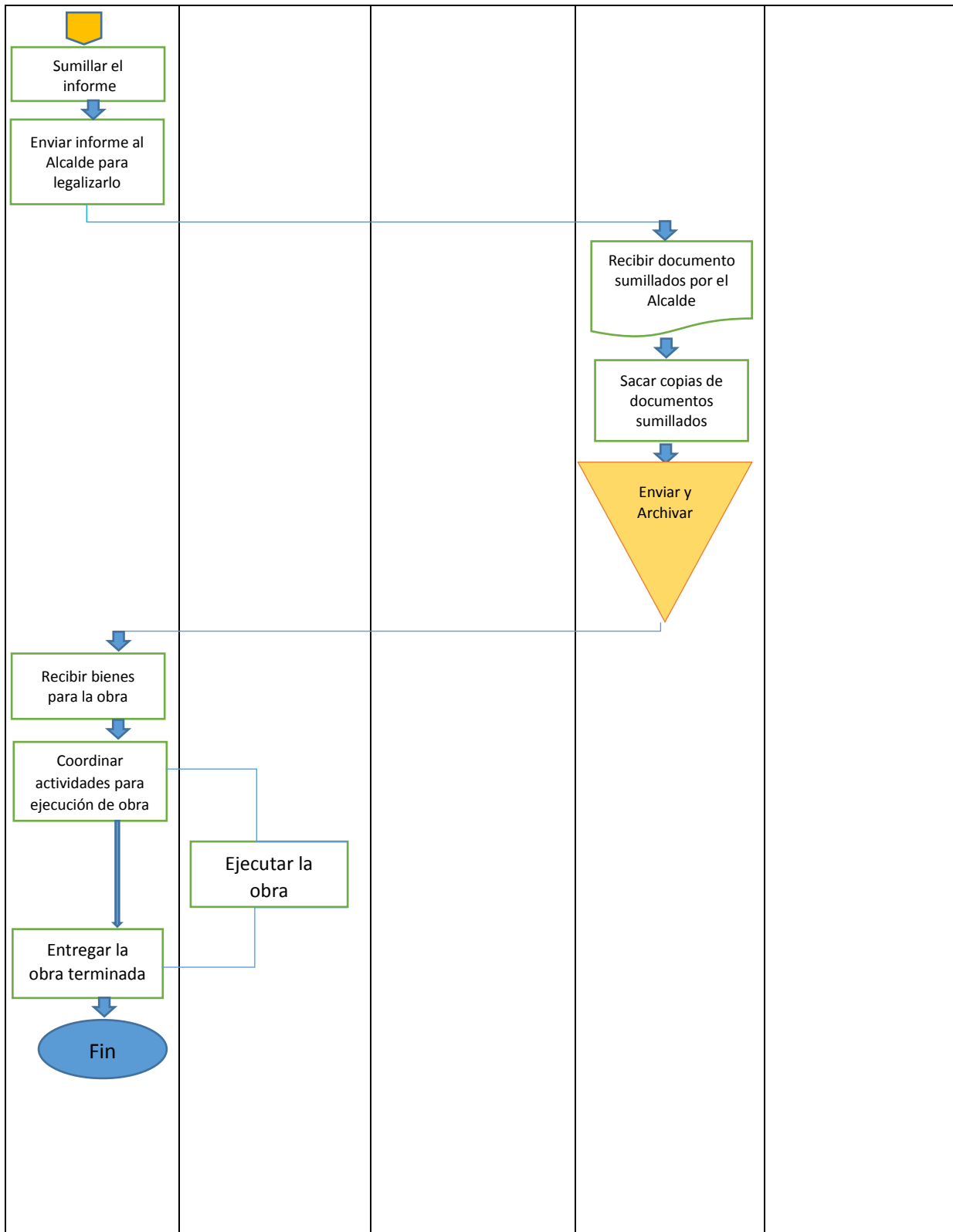




Figura 2. Flujograma proceso de ejecución de obra

Cuadro 3. Proceso Fiscalización de Obra

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE OBRAS		

Base legal (COOTAD)



Artículo 278. En la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, los Gobiernos Autónomos Descentralizados observarán las disposiciones, principios, herramientas e instrumentos previstos en la Ley que regule la contratación pública.

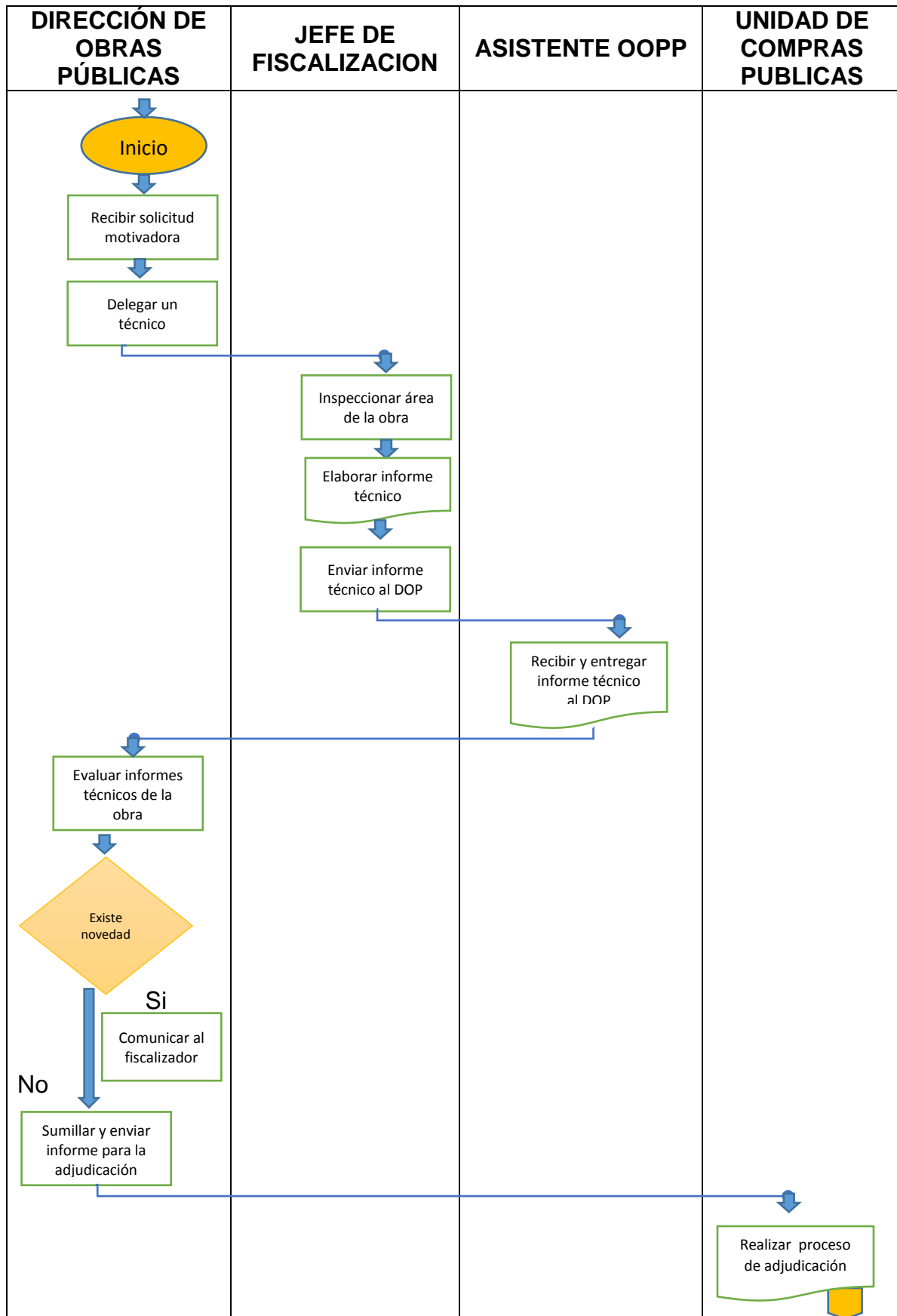
Artículo 284.- Control.- Sin perjuicio de la fiscalización que le corresponde al legislativo del respectivo nivel de gobierno y de los mecanismos de control ejercidos por los organismos competentes que determinan la Constitución y las leyes, los ejecutivos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán control de las obras que se ejecuten directamente, por contrato, por delegación, por gestión compartida o por cogestión; así como, de los servicios públicos prestados a través empresas públicas, mixtas, de economía popular y solidaria o privadas, a fin de garantizar que éstos se presten bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, oportunidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad establecidos en la Constitución de la República

Política del procedimiento

Fiscalizar todas las obras que se ejecute directamente, por contrato, por delegación, por gestión compartida o por cogestión; así como, de los servicios públicos prestados a través empresas públicas, mixtas, de economía popular y solidaria o privadas

Cuadro 4. Actividades Proceso Fiscalización de Obras

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 		
PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE OBRAS		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir solicitud motivadora por parte del alcalde	Director de Obras Públicas
2	Delegar a un técnico para el levantamiento de la información de la obra	Director de Obras Pública
3	Inspeccionar el área de la obra	Jefe de Fiscalización
4	Elaborar informes técnicos de Inspección de obras	Jefe de Fiscalización
5	Enviar informes técnicos a Director OOPP	Jefe de Fiscalización
6	Recibir informes técnicos	Asistente OOPP
7	Evaluar los informes técnicos de la obra	Director de Obras Pública
8	Sumillar informes técnicos	Director de Obras Pública
9	Observar si existen novedades en el informe	Director de Obras Pública
10	Comunicar novedades en caso de que las haya	Director de Obras Pública
11	Si no hay novedades enviar a la asistente para el archivo	Director de Obras Pública
12	Recibir y Enviar informes sumillados a la unidad de compras públicas para el proceso de adquisición	Asistente OOPP
13	Sacar copias de los informes técnicos sumillados	Asistente OOPP
14	Enviar informes sumillados al archivo	Asistente OOPP
15	Recibir memorándum de adjudicación	Director de Obras Pública
16	Inspeccionar avances de la obra	Jefe de Fiscalización
17	Elaborar planillas de pago	Jefe de fiscalización
18	Revisar la planilla de pago	Director de Obras Pública
19	Firmar la planilla de pago	Director de Obras Pública
20	Enviar el informe de planilla al alcalde para que apruebe	Director de Obras Pública
21	Recibir documentos aprobados	Asistente OOPP
22	Elaborar el acta de entrega provisional de la obra	Asistente OOPP- Director fiscalizador contratista
23	Inspeccionar la obra y verificar que no existan fallas	Jefe de Fiscalización
24	Elaborar acta de entrega definitiva	Asistente OOPP- Director fiscalizador contratista
25	Recibir obra terminada	Jefe de Fiscalización



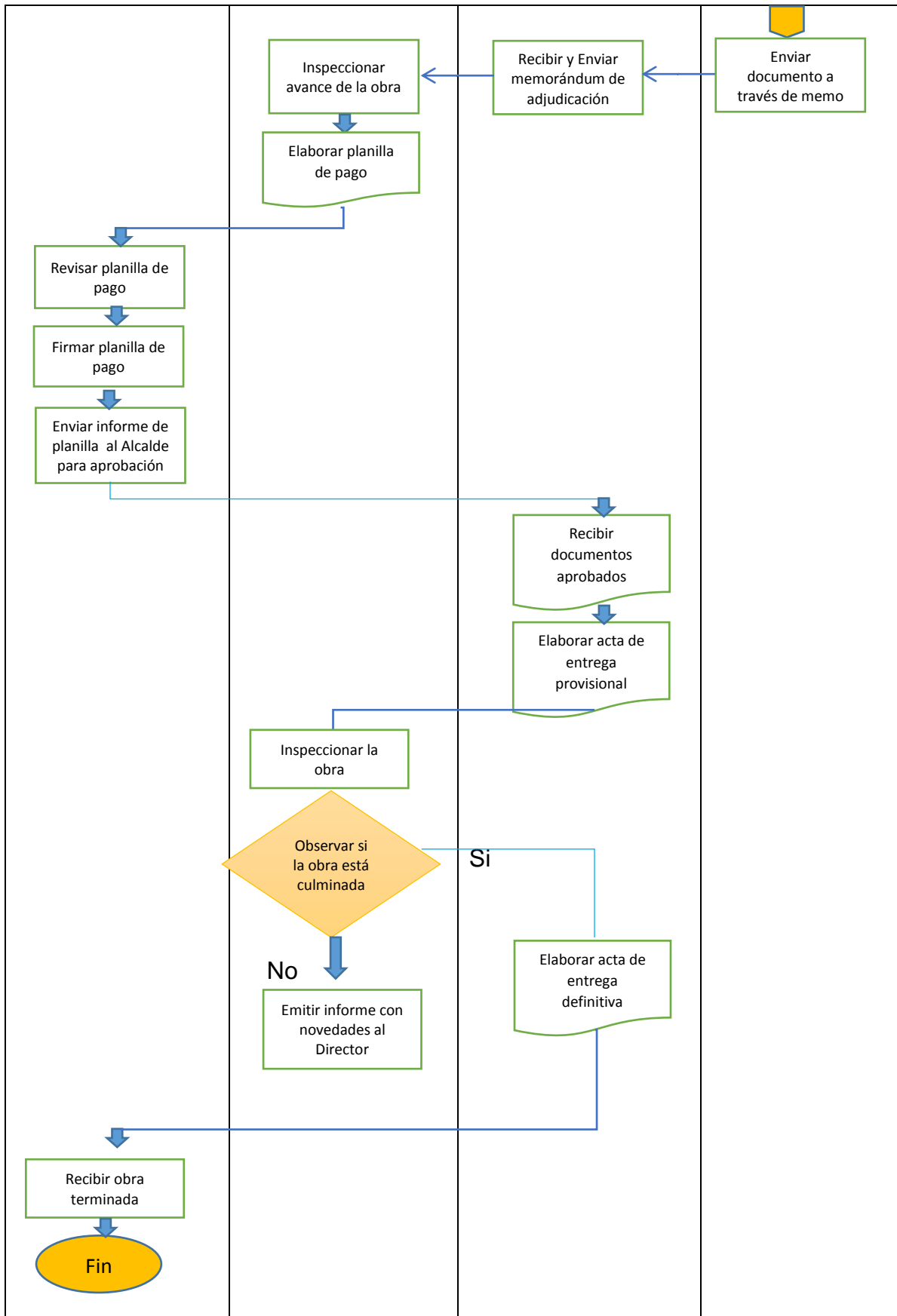


Figura 3. Flujograma Proceso Fiscalización de Obra

Cuadro 5. Proceso Permiso de Construcción y Aprobación de Planos para Lotizar

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 
PROCESO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y PARA APROBACIÓN DE PLANOS PARA LOTIZAR Y URBANIZAR



Base legal (COOTAD)

Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes: Literal (o).- Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres

Política del procedimiento

Entregar los permisos de construcción a la ciudadanía, previo al estricto cumplimiento de las normas de construcción y requisitos establecidos por la Municipalidad

Cuadro 6. Actividades Proceso Permiso de Construcción y Aprobación de Planos para Lotizar

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 		
PROCESO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y PARA APROBACIÓN DE PLANOS PARA LOTIZAR Y URBANIZAR		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir solicitud del usuario	Dirección Obras públicas
2	Delegar el tramite al fiscalizador de apoyo	Dirección Obras públicas
3	Receptar los requisitos necesarios para el tramite	Jefe fiscalización

3	Receptar los requisitos necesarios para el trámite	Jefe de Fiscalización
	Revisar si cumple con los requisitos necesarios para la construcción	Jefe de Fiscalización
4	Organizar los documentos	Jefe de Fiscalización
	Enviar los documentos al Director de Obras públicas	Jefe de Fiscalización
5	Recibir documentos necesarios del trámite para construcción	Asistente OOPP
6	Revisar los documentos	Director de Obras Públicas
7	Aprobar los documentos del trámite para construcción	Director de Obras Públicas
8	Entregar al Fiscalizador los documentos aprobados	Asistente OOPP
9	Elaborar y entregar oficio al usuarios para que se acerque al financiero para el pago de la tasa de construcción	Jefe de Fiscalización
10	Recibir oficio para el cobro de la tasa	Financiero
11	Cobrar la tasa de construcción	Financiero
12	Emitir comprobante de pago	Financiero
13	Verificar comprobante de pago de la tasa de por construcción	Director de Obras Públicas
14	Sellar los planos	Director de Obras Públicas
15	Elaborar el permiso de construcción	Director de Obras Públicas
16	Entregar permiso de construcción	Director de Obras Públicas

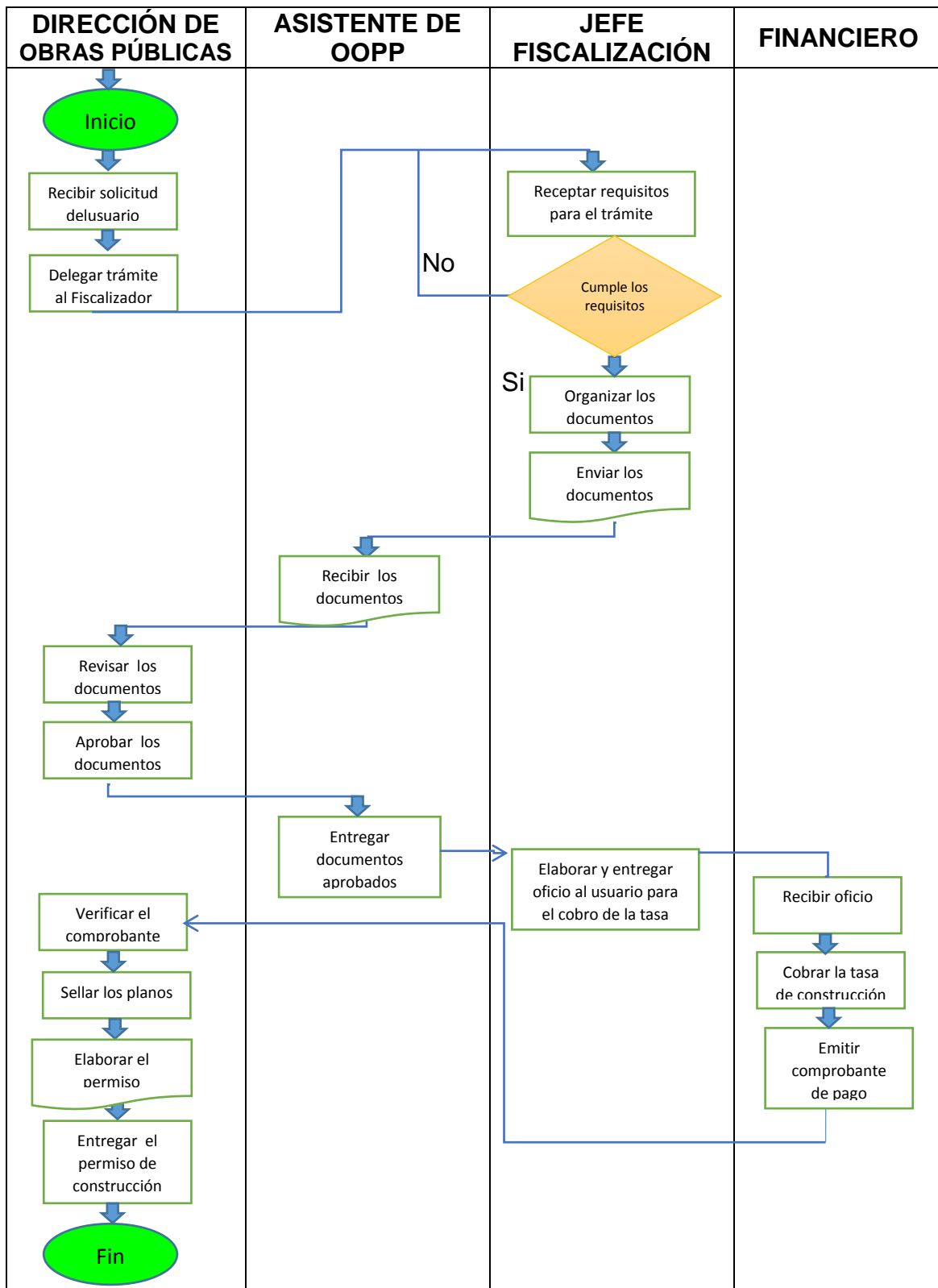
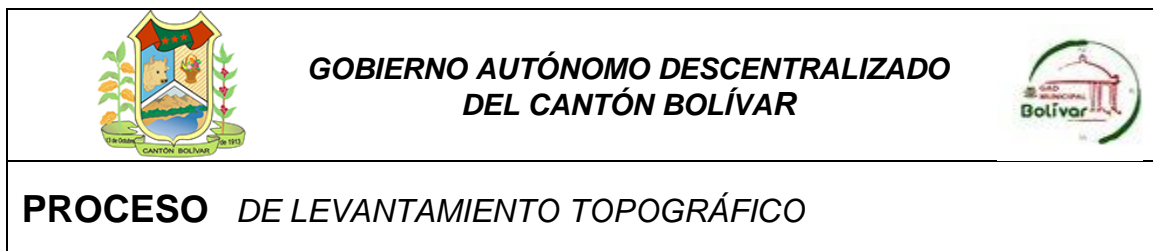


Figura 4. Flujoograma Proceso Permiso de Construcción y Aprobación de Planos para Lotizar

Cuadro 7 Proceso Levantamiento Topográfico



Base legal (COOTAD)

Artículo 139.- Ejercicio de la competencia de formar y administrar catastros inmobiliarios.- La formación y administración de los catastros inmobiliarios urbanos y rurales corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, los que con la finalidad de unificar la metodología de manejo y acceso a la información deberán seguir los lineamientos y parámetros metodológicos que establezca la ley.

Es obligación de dichos gobiernos actualizar cada dos años los catastros y la valoración de la propiedad urbana y rural. El Gobierno Central, a través de la entidad respectiva financiará y en colaboración con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, elaborará la cartografía geodésica del territorio nacional para el diseño de los catastros urbanos y rurales de la propiedad inmueble y de los proyectos de planificación territorial.

Política del procedimiento

Realizar levantamientos topográficos de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía y la Municipalidad, unificando y actualizando la información catastral urbana y rural

Cuadro 8. Actividades Proceso Levantamiento Topográfico

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 		
PROCESO DE LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir informe motivador por parte del Alcalde	Director de Obras Públicas
2	Delegar el levantamiento topográfico	Director de Obras Públicas
3	Realizar el levantamiento topográfico	Topógrafo
4	Elaborar el informe del levantamiento topográfico	Topógrafo
5	Entregar el informe topográfico	Topógrafo
	Recibir informe de levantamiento topográfico	Director de Obras Públicas
6	Revisar el informe del levantamiento topográfico observando si no existe alguna novedad	Director de Obras Públicas
7	Firmar el informe de levantamiento topográfico	Director de Obras Públicas
8	Entregar el informe a la asistente	Director de Obras Públicas
	Recibir informe de levantamiento topográfico	Asistente OOPP
9	Archivar informe	Asistente OOPP
10	Entregar el informe a la comunidad	Director de Obras Públicas

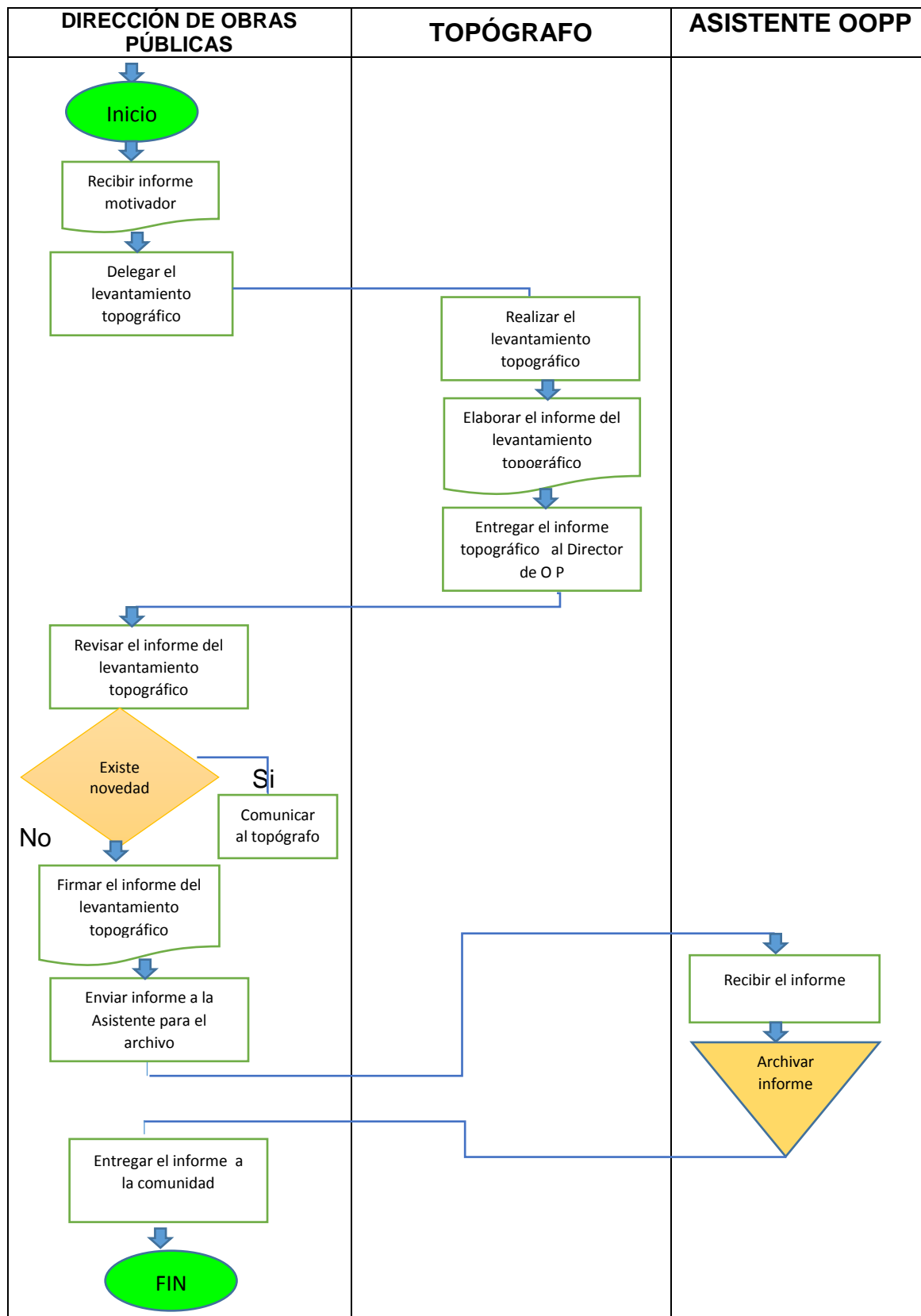




Figura 5. Flujoograma Proceso Levantamiento Topográfico

Cuadro 9. Proceso Liquidación y Recepción de la Obra

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 		
PROCESO LIQUIDACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA OBRA		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elaborar acta de recepción provisional de obra	Asistente OOPP
2	Revisar acta de recepción provisional de la obra	Jefe de Fiscalización
3	Inspeccionar obra	Jefe de Fiscalización
4	Sumillar acta de recepción provisional de obra	Jefe de Fiscalización
5	Enviar acta de recepción	Jefe de Fiscalización
6	Recibir acta de recepción	Director de Obras Públicas
7	Inspeccionar la obra	Director de Obras Públicas
8	Revisar si existe pagos pendientes de la obra	Director de Obras Públicas
9	Elaborar acta de recepción definitiva de la obra	Asistente OOPP
10	Revisar acta de recepción y liquidación total de la obra	Director de Obras Públicas
11	Inspeccionar la obra	Director de Obras Públicas
12	Firma acta de recepción definitiva	Director de Obras Públicas
13	Reasignar acta de recepción total de la obra al archivo	Asistente OOPP
14	Recibir obra culminada	Director de Obras Públicas

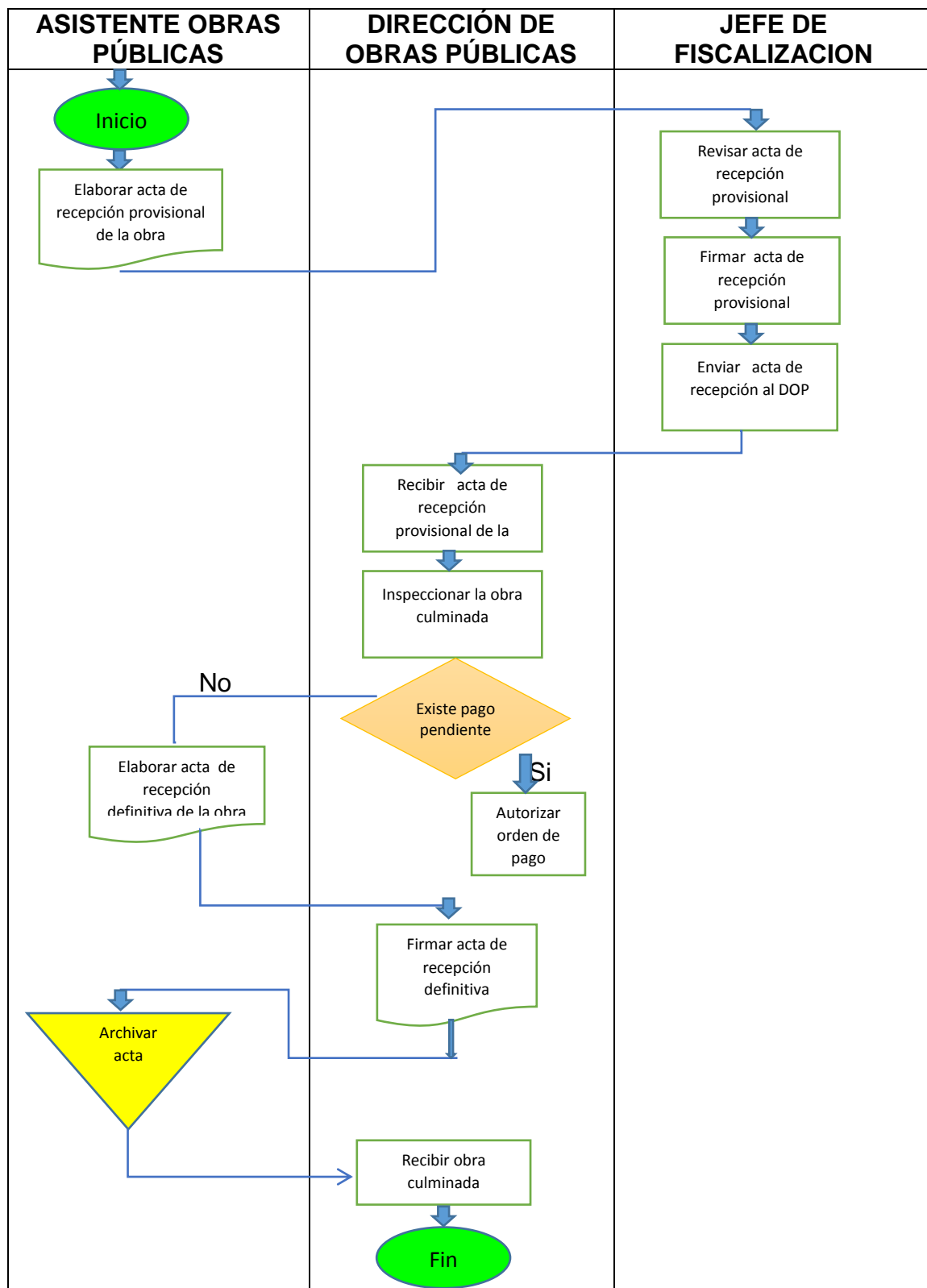


Figura 6. Flujoograma Proceso Liquidación y Recepción de la Obra Parcial y Total.

Cuadro 10. Reparación de maquinaria, vehículo o equipo caminero

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
PROCESO DE REPARACIÓN DE MAQUINARIA, VEHÍCULO O EQUIPO CAMINERO		

Base legal (Aplicación del Reglamento Interno del G.A.D.M.B)

Política del procedimiento

Notificar inmediatamente la necesidad de reparar la maquinaria, vehículo o equipo caminero a la autoridad competente

Cuadro 11. Actividades Proceso Reparación de maquinaria, vehículo o equipo caminero

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	
PROCESO DE REPARACIÓN DE MAQUINARIA, VEHÍCULO O EQUIPO CAMINERO		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Identificar la necesidad	Mecánico
2	Inspeccionar la maquinaria, vehículo o equipo caminero	Mecánico
3	Notificar la necesidad de repuestos al Jefe de Operaciones y Mantenimiento	Mecánico
4	Solicitar el dinero necesario para la compra de repuestos a Caja Chica.	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
5	Verificar si existen fondos disponibles	Caja chica
6	Entregar el dinero	Caja chica
7	Recibir el dinero	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
8	Comprar los repuestos necesarios	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
9	Recibir la factura de compras	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles

10	Entregar el repuesto	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
11	Recibir el repuestos	Mecánico
12	Colocar el repuesto en la maquinaria, vehículo o equipo caminero	Mecánico
13	Elaborar un Certificado de repuestos en buen estado	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
14	Enviar el Certificado y la Factura de compra a Caja Chica	Jefe de la unidad de maquinarias y combustibles
15	Recibir el certificado y la factura de compra	Caja chica
16	Archivar certificado y factura	Caja chica

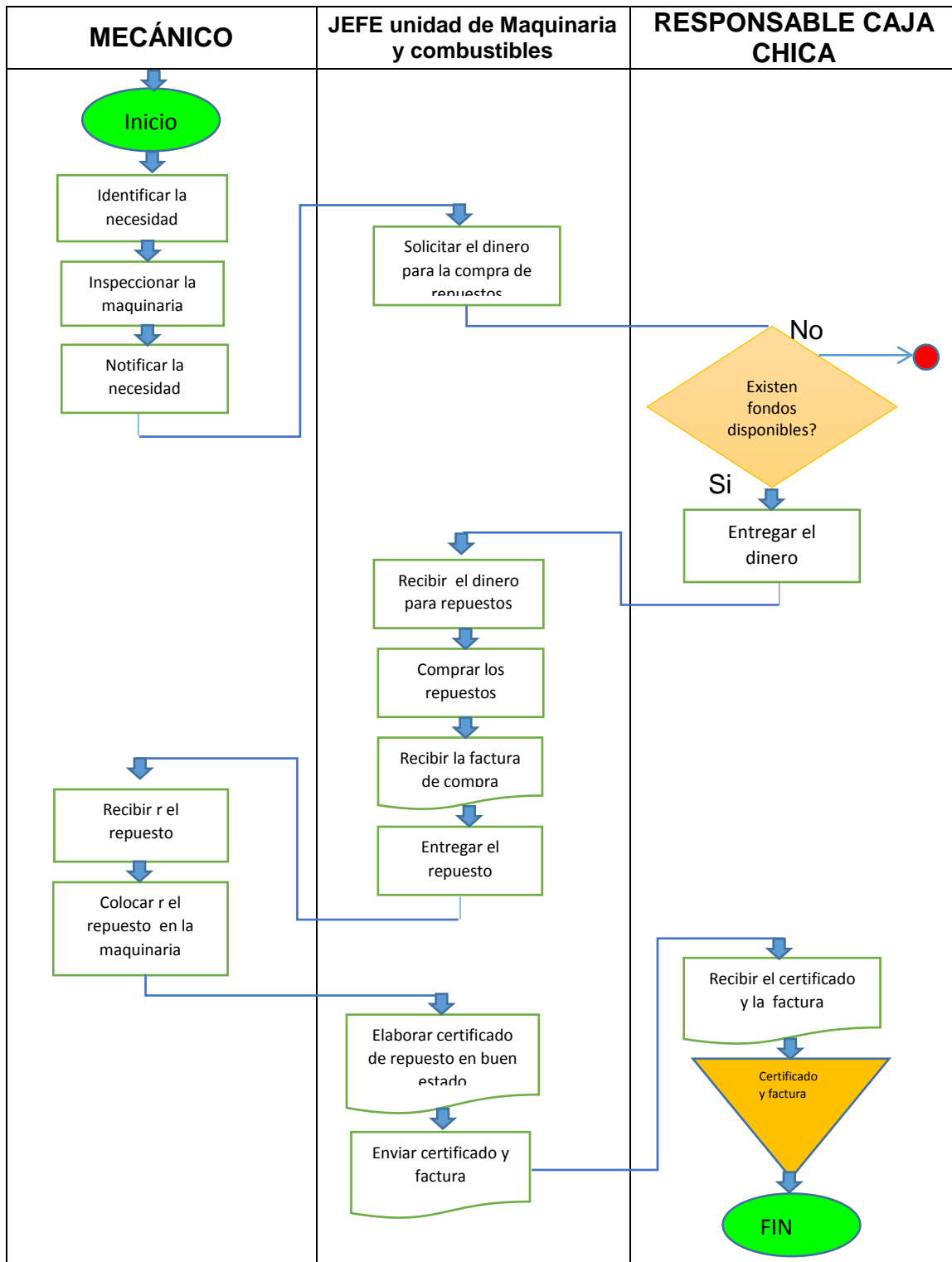


Figura 7. Flujograma Proceso Reparación de maquinaria, vehículo o equipo caminero

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. 2010. Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. 4ed. Monte Ávila. Caracas. VENEZ. (En Línea). Consultado, 20 de may. 2015. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&dq=libros+de+manual+de+procesos+y+procedimientos&hl=es&sa=X&ei=7GFfVZz-IsKwggSH4YHAAw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=libros%20de%20manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos&f=false>
- Bravo, J. 2009. Gestión de procesos. Con responsabilidad a la sociedad. Evolution. Santiago. CHI. p. 21-22.
- Ceriani, J. 2011. Manual de Procedimientos. 3ed. Planeta. México. MEX. Consultado, 20 de may. 2015. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=FrSiHRSGKjQC&pg=PA95&dq=libros+de+manual+de++procedimientos&hl=es&sa=X&ei=VGJfVcCgKMSqgwSCuYHQAg&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q=libros%20de%20manual%20de%20%20procedimientos&f=false>
- Feher, F. 2013. La importancia de un manual. Consultado, 21 de may. 2015, de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/la-importancia-de-un-manual.html>
- Fincowsky, F. 2011. Organización de Empresas. 3ed. Guadalajara, MX.
- Segovia, J; Sinchiguano, D. 2012“Elaboración de un manual de procedimientos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón pujilí del proceso gobernante, proceso agregado de valor (obras públicas, justicia y policía, avalúos y catastros).” Tesis ingeniería comercial. Escuela Politécnica del Ejército. Latacunga. EC. Formato (PDF). Disponible en: www.municipiopujili.gob.ec/pujili/images/.../informemayoagosto2012.pdf

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación, es imprescindible acotar las conclusiones a las que se han llegado:

5.1. CONCLUSIONES

La identificación de los procesos permitió descubrir que en el departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar se desarrollan 6 procesos fundamentales, siendo entre los principales el de ejecución y fiscalización de las obras.

El diagnostico permitió identificar que las servidoras y servidores del departamento de Obras Públicas del GAD de Bolívar no tienen funciones claramente definidas en el desarrollo de sus actividades, no cuentan con un manual de procesos que responda de manera efectiva a las competencias del departamento; realizan sus funciones mecánicamente y no disponen de un documento escrito donde puedan ver cuáles son las actividades que tienen que cumplir en el desarrollo de sus labores.

El Manual de Procesos propuesto, está diseñado en forma ordenada, clara y de fácil manejo, para mejorar el desarrollo de los procesos en el departamento de Obras Públicas del GAD del cantón Bolívar, lo cual permite que la institución a través de sus servidores brinde un servicio de calidad a sus ciudadanos contribuyendo al progreso del Cantón.

5.2. RECOMENDACIÓN

Se recomienda la municipalidad del cantón Bolívar fortalecer los procesos identificados y propender al cumplimiento de los procedimientos establecidos, para llevar a cabo las actividades que los competen

A los funcionarios del Departamento de Obras Públicas que pongan en práctica los elementos de la planificación estratégica tales como misión, visión, objetivos, políticas y valores institucionales, ya que son necesarios para mejorar la eficiencia y eficacia de cada una de sus actividades y evitar la duplicidad de funciones.

Se recomienda al personal del departamento de Obras Públicas considerar la propuesta del Manual de Procesos que se desarrolló, puesto que es una herramienta que permite optimizar recursos y tiempo en las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. 2010. Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. 4ed. Monte Ávila. Caracas. VENEZ. (En línea) Consultado, 20 de may. 2015. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&dq=libros+de+manual+de+procesos+y+procedimientos&hl=es&sa=X&ei=7GFfVZz-IsKwggSH4YHAAw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=libros%20de%20manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos&f=false>
- Amiel, J. 2011. Revista Sociedad Química. Las variables en el método científico. Lima – Perú. Consultado, 15 de jun. 2015. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2007000300007
- Arias, F. 2009. Introducción a la Metodología de la Investigación en Técnicas de Administración y de Conocimientos. 5ed.
- Barazarte, H. 2012. Qué son los servicios públicos. Consultado, 21 de may. 2015. Disponible en: http://servicios-publicos-hjc.blogspot.com/2012_06_01_archive.html
- Bernal, C. 2010. Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2ed. Naucalpan de Juárez, MX.
- Bravo, J. 2009. Gestión de procesos. Con responsabilidad a la sociedad. Evolution. Santiago. CHI. p. 21-22.
- Bravo, P. y Méndez, T. 2009. La Investigación Documental y Bibliográfica. 10ed.
- Canales, M. 2009. Metodología de la Investigación Social. Consultado, 12 de may. 2015. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=rOwS3Rj29bQC&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Social&hl=es&sa=X&ei=3BqHVd3CEMydgwT2xqKIBQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Social&f=false>

Ceriani, J. 2011. Manual de Procedimientos. Consultado, 3 ed. Planeta. México. MEX. (en línea). Consultado 20 de mayo. 2015. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=FrsiHRSGKjQC&pg=PA95&dq=libros+de+manual+de++procedimientos&hl=es&sa=X&ei=VGJfVcCgKMSqgWS CuYHQAg&ved=0CCsQ6AEwAw#v=onepage&q=libros%20de%20manual%20de%20%20procedimientos&f=false>

Constitución de la República del Ecuador 2008. Art. 238

Diago, A. (s.f.). La teoría del Servicio Público. Cali - Bogotá, Ponteficia Universidad Javeriana.

Duguit, L. (s.f.). Lecciones de Derecho Público General, Guiza - Egipto, Universidad del Cairo.

Escalera Izquierdo, G., Masa, C., y García Rojo, E. (s.f.). Implantación de la Reingeniería por procesos: actividades, técnicas y herramientas: Dialnet Uniroja. Consultado, 20 de Jun. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2733591.pdf>

Farfán, M. 2008. La eficacia del servicio público. Consultado, 20 de mayo. 2015. Disponible en <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/73355-la-eficacia-del-servicio-publico/>

Feher, F. 2013. La importancia de un manual. Consultado, 21 de mayo. 2015, de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/la-importancia-de-un-manual.html>

Fernández, G. 2009. El concepto de servicio público y su funcionalidad en el derecho administrativo de la nueva economía. Consultado, 20 de mayo. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.lexnova.es/Pub_In/indices_In/rja_articulo_doctrinal.

Fincowsky, F. 2011. Organización de Empresas. 3ed. Guadalajara, MX.

Gabarda, L. 2009. Gestión Administrativa: Principios de Gestión Administrativa Pública. 15ed. Madrid, ES.

García, A. 2010. Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. 7ed. Mérida, MEX. p 380.

García, B. 2010. Métodos de investigación y Diagnostico en la Educación. Consultado, 30 may. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>

García, M. 2009. Administración Especial. Vol. 3. Sevilla, ES.

Halliburton, E. 2006. Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración PúblicaSGP (Subsecretaria de la Gestión Pública). Consultado, 25 de Jun. 2015. Formato PDF. Disponible en: http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/docs/documentos/reingenieria.pdf

Hernández, R. 2009. Revista Cubana de Medicina General Integral. Del Método Científico al Clínico.

Hernández, J; Gómez, D. 2010. Aproximación Al Concepto De Gerencia Y Administración. Revista Escuela Anna Nery. Vol. 14. No. 3. Río de Janeiro, BR. Consultado, 27 de nov. 2015. Formato HTML. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452010000300027&script=sci_arttext

Hidalgo, B. 2011. Administración. Pearson Educación. Distrito Federal, MX.

Hurtado, D. 2008. Principios de Administración. Medellín, CO.

Ibañez, O. 2012 Régimen jurídico de los servicios públicos. Consultado, 20 de may. 2015. Disponible en <http://www.derechoecuador.com/utility/Printer.aspx?e=33958>

Ibarra, A. 2010. Introducción a las finanzas públicas. Consultado, 21 de may. 2015. Disponible en: biblioteca virtual del Derecho, Economía y Ciencias Sociales.

Internacional Organization for Standardization ISO 9000:2005. (En línea) Ec. Consultado, 12 de mayo. 2015 Formato pdf. Disponible en http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

- Laberge, E. 2010. Elaboración y usos de Manuales Administrativos. Consultado, 20 de jun. 2015. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=4sBznQEACAAJ&dq=manuales+administrativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwOfj8rJAhVKWx4KHSRIDpoQ6AEINzAH>
- Lafuente, C; Marín, A. 2010. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas. Revista-Escuela de Administración de Negocios. No. 64. Bogotá, CO. Consultado, 28 de nov. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://redalyc.ean/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=20612981002>
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2002. Art. 9. Control Interno. Consultado, 20 de may. 2015. Disponible en: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>
- López, E. 2010. Revista de economía institucional. Bogotá. CO. Vol. 10 N° 18. Consultado, 13 de may. 2015. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962008000100007&lng=es&nrm=.pf&tlng=es
- Martínez, H. y Ávila, E. 2010. Metodología de la investigación. Novena Edición.
- Nahón C. y Bonfiglio, N. 2010. Servicio Público. Revista Administración Pública. Rio de Janeiro. BRA. Vol. 41. N° 6. Consultado, 10 de jun. 2015. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000600005&script=sci_arttext
- Orozco, C. 2007. Análisis Administrativo. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Pale, B. 2010. Manual Para Elaborar Manuales De Políticas De Procedimientos. 2ed. Distrito Federal, MX.
- Parella, S. y Martins, F. 2010. Tipos y Diseños de la Investigación. Consultado, 24 de nov. 2014. Disponible: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Rodríguez, F. 2013. Importancia del servicio público. Consultado, 22 de may. 2014. Disponible en <http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/DERECHO-PUBLICO-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf>

Ruiz, R. 2009. El Método Científico y sus etapas. Consultado, 24 de may. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>.

Saltos, H. 2010. La responsabilidad del estado por la prestación deficiente de servicios públicos. (En línea). EC. Consultado, 23 de may. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.Uasb.edu.ec>

Sarmiento, J. 2010. Los servicios públicos, revista Mundo Jurídico, Ediciones Desalma, Buenos Aires. ARG. p 64.

Tejada, B. 2007. Administración de servicios de alimentación. Colombia: Universidad de Antioquia.

Vargas, B. 2014. Tópicos de inferencia estadística: El método inductivo y el problema del tamaño de la muestra. Revista de Difusión Cultural y Científica de la Universidad La Salle en Bolivia. La Paz, BO. Consultado, 1 de dic. 2015. Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2014000100007&script=sci_arttext

Vargas, E. 2014. Gestión Administrativa. Bogotá, CO. Consultado, 27 de nov. 2015. Formato HTML. Disponible en: www.calameo.com/books/004090535e96c554bc118

Yaringaño, L. 2010. Definición Deductiva e Inductiva. Consultado, 24 de jun. 2015. Disponible: <http://luisyaringano.blogspot.com/2008/04/definicion-de-deductivo-e-inductivo.html>

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

LA ENTREVISTA TIENE COMO PROPÓSITO FUNDAMENTAL IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 1. Cuantos funcionarios del departamento de obras públicas están bajo su responsabilidad**

- 2. El departamento que usted dirige cuenta con un manual de procesos**

- 3. Estaría usted de acuerdo que se implemente un manual de procesos administrativos para el departamento de obras públicas**

- 4. ¿Indique si utilizan flujo gramas o qué tipo de herramientas se emplean para ejecutar los procesos administrativos del departamento.**