



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES “EP-EMPROVIAL” DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE ORELLANA, PERÍODO 2017-2019.

AUTORAS:

JACQUELINE ALEXANDRA MORENO SOLANO

NORMA BOLIVIA AGREDA AGILA

ORELLANA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por las Srtas. Jacqueline Alexandra Moreno Solano y Norma Bolivia Agreda Agila, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Gino Merino Naranjo
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Jacqueline Alexandra Moreno Solano y Norma Bolivia Agreda Agila, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son originales. Los textos utilizados en el presente trabajo de titulación, mismas que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos del presente trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de Julio de 2017

Jacqueline Alexandra Moreno Solano

C.C. 220005381-3

Norma Bolivia Agreda Agila

C.C. 150062289-7

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a El presente trabajo de titulación está dedicado primeramente a Dios, a mis padres y a mi esposo quienes son un pilar fundamental en mi vida.

Jacqueline Alexandra Moreno Solano

El presente trabajo de titulación está dedicado primeramente a Dios y además a mis hijos y esposo quienes son un pilar fundamental en mi vida y que gracias a su apoyo incondicional he logrado plasmarlo a quienes les dejo un testimonio imperecedero de agradecimiento y que sin ellos no hubiera sido posible cumplir este mi gran objetivo.

Norma Bolivia Agreda Agila

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Dios por ayudarnos y bendiciones durante mi vida estudiantil, el sacrificio es grande pero tú nos sigues dando la fuerza necesaria para continuar y lograr la culminación de mi carrera.

A todos los profesores que han compartido sus conocimientos porque gracias a su apoyo y consejos, hemos llegado a realizar una de las grandes metas lo cual constituye la herencia más valiosa que pudiéramos recibir como estudiantes.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
4.1.1 Formulación del Problema.....	3
4.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos del GAD Provincial de Orellana.....	6
2.1.2 Fundamentación Legal.....	13
2.2. Fundamentación Teórica.....	16
2.1.3 Qué es la Planificación	18
2.1.4 Qué es la Estrategia.....	19
2.1.5 Componentes del Proceso de Planificación Estratégica	19
2.1.6 Requisitos de la Planificación Estratégica	20
2.1.7 Fases y Etapas de la Planificación Estratégica	20
2.1.8 Cuáles son los Beneficios que genera la Planificación Estratégica	23

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	25
3.1 Tipos de investigación	25
3.1.1 La investigación descriptiva	25
3.1.2 La investigación analítica	25
3.1.3 La investigación transversal.....	25
3.1.4 Investigación de campo	26
3.2 Metodología de investigación.....	26
3.2.1 Métodos	26
3.2.2 Inductivo	26
3.2.3 Deductivo.....	26
3.2.4 Técnicas de investigación	26
3.2.5 Población y muestra.....	27
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos	28
3.3.1 Encuesta.....	28
3.4 Análisis e interpretación de resultados	28
3.5 Análisis FODA	37
CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO.....	38
4.1 Antecedentes	38
4.2 Plan estratégico para la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL período 2017-2019.....	42
4.2.1 Declaración de objetivos estratégicos.....	42
4.2.2 Misión	45
4.2.3 Misión Propuesta	46
4.2.4 Visión.....	46
4.2.5 Visión Propuesta	47
4.2.6 Objetivo General.....	47
4.2.7 Objetivo General – Propuesta	47
4.2.8 Valores Éticos	47
4.2.9 Valores Corporativos	48
4.2.10 Estrategias corporativas.....	49
4.3 Estructura orgánica de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.....	50
4.4 Formulación de las estrategias	51
4.4.1 Generalidades.....	51

4.4.2	Formulación de las Estratégicas	51
4.4.3	Presupuesto y Plan Operativo	52
4.4.4	Lineamientos Estratégicos	53
4.4.5	Plan Operativo de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	54
4.4.6	Indicadores de gestión	56
4.4.7	Metodología de Seguimiento y Evaluación	57
4.4.8	Plan de acción y Seguimiento	59
4.4.9	Presupuesto de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	61
4.4.10	Presupuesto de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	62
4.4.11	Indicadores del Plan Operativo de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.....	63
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES.....	66
	BIBLIOGRAFÍA	67
	ANEXOS	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Organigrama Estructural de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	11
Gráfico 2:	Mapa geográfico de Francisco de Orellana	12
Gráfico 3:	Procesos de la cadena de valor dela Empresa pública vial y de ejecución de obras civiles “EP-EMPROVIAL” del gobierno autónomo descentralizado provincial de Orellana.....	13
Gráfico 4:	Fases y Etapas de la Planificación Estratégica	21
Gráfico 5:	Los productos bienes y servicios dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos.....	29
Gráfico 6:	El título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza	30
Gráfico 7:	El desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo.....	31
Gráfico 8:	La evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz.....	32
Gráfico 9:	Al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio.....	33
Gráfico 10:	Las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente.....	34
Gráfico 11:	Las decisiones tomadas en la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	35
Gráfico 12:	La opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos.....	36
Gráfico 13:	Matriz BCG Análisis de Cartera de negocios	49
Gráfico 14:	Estructura Orgánica – Propuesta.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Los productos bienes y servicios dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos.....	29
Tabla 2:	El título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza	30
Tabla 3:	El desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo.....	31
Tabla 4:	La evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz.....	32
Tabla 5:	Al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio.....	33
Tabla 6:	Las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente.....	34
Tabla 7:	Las decisiones tomadas en la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	35
Tabla 8:	La opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos.....	36
Tabla 9:	Análisis Foda	37
Tabla 10:	Matriz Objetivos Estratégicos Fortalezas – Oportunidades.....	43
Tabla 11:	Matriz Objetivos Estratégicos Debilidades – Oportunidades	44
Tabla 12:	Matriz Objetivos Estratégicos Fortalezas – Amenazas.....	44
Tabla 13:	Matriz Objetivos Estratégicos Debilidades – Amenazas	45
Tabla 14:	Características del Planteamiento de la Misión	46
Tabla 15:	Características del planteamiento de la Visión	46
Tabla 16:	Planes de Acción y Seguimiento la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	59
Tabla 17:	Planes de Acción y Seguimiento de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.....	60
Tabla 18:	Indicadores del Presupuesto Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	61
Tabla 19::	Indicadores del Presupuesto Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	62

Tabla 20: Plan Operativo Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL	63
Tabla 21: Plan Operativo Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista realizada al gerente o director.....	68
Anexo 2: Encuesta realizada a los usuarios.....	70
Anexo 3: Gerente de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”	72
Anexo 4: Campamento de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”.....	72
Anexo 5: Trabajos ejecutados por la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” en la vía la Macareña	73

RESUMEN

La presente investigación es la “Elaboración de un plan estratégico para la empresa pública vial y de ejecución de obras civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana, período 2017-2019, tiene como objetivo fundamental establecer un direccionamiento estratégico que garantice la consecución de los objetivos y la toma de decisiones oportunas en la entidad. Se realizó la evaluación de la situación actual de la empresa a través de un análisis FODA, y a la vez encuestas a los usuarios de las diferentes dependencias, como también una entrevista al Gerente de la Empresa. Se determinó la falta de planificación estratégica, la deficiente administración en mantenimiento de vías, no existe calidad en la cobertura de los servicios de vialidad, así como funciones, procesos claros, tecnológicos, materiales y financieros. El presente trabajo de investigación sustenta la necesidad de proporcionar una herramienta de gestión para la solución administrativa y contribuya al desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana, con el fin de promover el mejoramiento interno y externo de las áreas principales de la entidad. Se recomienda desarrollar y fomentar dentro de la organización una cultura de planificación así como también evaluar constantemente la gestión administrativa.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<PLANEACIÓN ESTRATÉGICA> <FODA> <INDICADORES DE GESTIÓN>
< ORELLANA (PROVINCIA)>

Ing. Gino Merino Naranjo

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The current management is the “Development of a strategic plan for public road company and execution of civil works EP-EMPROVIAL” of the Autonomous Provincial Decentralized Government of Orellana, period 2017-2019, has as its fundamental objective to establish a strategic direction that guarantees the attainment of objectives and making timely decisions in the entity. The evaluation of the current situation of the company was made through a FODA analysis, besides surveys to the users of the different dependencies, as well as an interview with the Manager of the Company. The lack of strategic planning, the insufficient administration in maintenance of roads, deficient quality in the coverage of roads services, as well as functions, clear processes, technological, material and financial were determined. This research work supports the need to provide a management tool for the administrative solution and contribute to the development of the Provincial Autonomous Government of Orellana, in order to promote the internal and external improvement of main areas of the entity. It is recommended to develop and promote a culture of planning within the organization, as well as a constantly evaluation of the administrative management.

Key words:

- Economic and Administrative Science.
- Strategic Planning.
- FODA.
- Management Indicators.
- Orellana (Province).

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica proporciona beneficios a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o experiencia. Para que la entidad pueda obtener el mayor rendimiento posible. Necesita una planificación estratégica eficaz que le permita definir con precisión sus objetivos y políticas, y que la conduzca hacia una mejor coordinación de esfuerzos. De hecho, el plan estratégico implica una adaptación de la organización a las oportunidades de un entorno en permanente cambio, adaptando las acciones actuales para un futuro posterior y aprovechando al máximo sus recursos internos que le confieren ventaja con respecto a la competencia.

El éxito de una planificación estratégica radica en el poder de anticipación, la iniciativa y la reacción oportuna, planificando las actividades a ejecutarlas y no de manera improvisada para ellos es muy importante establecer objetivos, metas así como también definir los procesos adecuados para alcanzarlos, bajo un análisis de varias matrices que nos ayudaran a detectar los problemas de la empresa tales como la matriz FODA y la matriz del perfil competitivo.

La Empresa EP-EMPROVIAL se constituye con el propósito de contribuir al desarrollo social de esta región a través de la entrega eficiente de bienes productos y servicios que permite la utilización de los recursos de la organización, con el propósito de contribuir al desarrollo social de esta región; es por eso que el objetivo de la investigación fue elaborar un plan estratégico para la empresa pública vial y de ejecución de obras civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de Orellana, período 2017-2019”

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo la planificación estratégica ha presentado varias dificultades como elaborar una misión, detectar las oportunidades, las amenazas externas de organización definir sus fuerzas y debilidades, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias concretas que se seguirán el contexto mundial.

Algunos aspectos de la formulación de estrategias consisten en decidir que nuevos negocios se participará en el mundo

En el Ecuador existen deficientes planes estratégicos los mismos que presentan algunas dificultades como normalmente el plan comienza con una evaluación del país necesaria para evaluar las carencias y potencialidades del mismo.

La implementación de un plan estratégico a nivel local no puede en general depender de la voluntad de un solo actor, ni de un solo organismo público por lo que se hace necesaria la concurrencia concertada de organizaciones de la sociedad civil y sectores de la producción, entre otros a fin de que se trate de una propuesta eficaz y eficiente.

Por lo tanto la inexistencia de un plan estratégico causa dificultades que afectan la productividad y competitividad de la misma el problema en la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL surge en el momento en el que ésta empieza a desarrollarse y hacerse más grande llegando al punto que pasa de ser un simple negocio de trabajo a una sociedad formalmente establecida.

Por otro lado la inexistencia de un plan estratégico incita a que existan funciones y procesos pocas claras e inadecuadas administraciones de recursos humanos tecnológicos materiales y financieros, por lo tanto a l administrador le dificulta la toma de decisiones el planteamiento y el logro de los objetivos organizacionales, además existen escaza competitividad.

1.1.1 Formulación del Problema

¿La falta de una planificación estratégica no ha permitido cumplir con el objetivo que determina la ordenanza de creación de la Empresa Pública esto es, ejecutar y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencias de: planificar, construir rehabilitar y dar mantenimiento de las vías del ámbito provincial y nacional que incluye administración conforme lo determina a la ley y la Constitución de la República, por lo que es indispensable formular este instrumento de gestión para la toma de decisiones en el planteamiento y el logro de los objetivos en la empresa?

1.1.2 Delimitación del problema

La Formulación de un Plan Estratégico se desarrolla en los siguientes límites:

ESPACIO: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana, Período 2017-2019

Límite De Contenido: La Empresa EP-EMPROVIAL

Campo: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial.

Área: Cantón Francisco de Orellana

Límite Espacial: La presente investigación se lo llevara a cabo en la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana,

Límite Temporal:

La presente investigación se llevara a cabo durante el año 2017

1.2 JUSTIFICACIÓN

En el contexto de una Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles tiene como uno de sus aspectos más relevantes la toma de decisiones a través de alcanzar el desarrollo vial, la integración y conectividad de la Provincia de Orellana y el País, así como también formular y ejecutar el plan vial de la provincia, y los programas emergentes generados los fenómenos que se pudieran suscitar.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la imperiosa necesidad de proporcionar una herramienta de gestión para la solución administrativa, que contribuya al desarrollo de la Empresa Pública EP-EMPROVIAL de la provincia de Orellana por medio de un plan estratégico con el fin de promover el mejoramiento interno y externo de las áreas principales de la entidad para mantener un eficiente sistema de información para la toma de decisiones.

Las organizaciones actuales que se desenvuelven en el ámbito público necesitan de la seguridad de responder a un serio compromiso con los clientes externos que cada día son más exigentes, esto se consigue a través de la planificación estratégica, estableciendo modelos de gestión que deben contemplar viabilidad política, cultural científico y técnica así como también material.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan estratégico para la Empresa Pública Vial y de Ejecución de obras civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar las bases teóricas, conceptuales de la planificación estratégica.
2. Evaluar la situación actual de la empresa EP-EMPROVIAL a través de un diagnóstico mediante un proceso cualitativo y cuantitativo de la información.
3. Formular la planificación estratégica que contenga planes operativos para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la institución.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos del GAD Provincial de Orellana

La función de legislación, normatividad y fiscalización del GAD Provincial de Orellana considerando la función de legislación, normatividad y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Orellana. considerando que, el artículo 315 de la constitución de la república del ecuador dispone que el estado constituya empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que, de acuerdo a lo previsto en el Art. 263 de la Constitución de la República, constituye una de las competencias exclusivas de los gobiernos provinciales el planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas; Que, el Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador incorpora entre las entidades del sector público a: “4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”;

Que, el Art. 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone que las empresas públicas sean personas jurídicas de derecho público con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, destinadas a la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales y de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan al Estado;

Que, conforme al artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, los gobiernos autónomos descentralizados, están facultados para constituir, organizar, fusionar y liquidar empresas públicas, mediante la ordenanza que permitan la prestación eficiente de los servicios públicos que son de su competencia; Que, de conformidad con el literal

a) del artículo 29 de la Ley Orgánica de Régimen Provincial, es atribución de los consejos provinciales dictar ordenanzas, acuerdos, resoluciones para la buena organización administrativa y económica de los servicios que presta;

Que, para el desarrollo del plan vial provincial, que se enmarca en la política de democracia participativa, mediante Ordenanza aprobada en sesiones ordinarias de Consejo de fecha 25 de Octubre y 29 de Noviembre del 2011, publicada en el Registro Oficial No. 743 del 11 de Julio del 2012, se creó la empresa de gestión vial provincial, que a nombre del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, se encargue de ejecutar la competencia exclusiva referente a planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, así como las vías, carreteras y caminos que se le encarguen a través de convenios y acuerdos que se celebren con entidades gubernativas de los otros niveles de gobierno, o que asuma con cargo al proceso de descentralización del Estado.

Todo esto con criterio gerencial que además de asegurar condiciones adecuadas, constituya fuente generadora de empleo productivo, mediante una gestión moderna y administración dinámica y eficiente. Que conforme a lo dispuesto en el Art. 163 del COOTAD, de conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generaran sus propios recursos financieros.

Que para cumplir con los objetivos de sustentabilidad financiera de la Empresa Pública vial del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, EP- EMPROVIAL, se hace necesario ampliar el objeto y objetivos de la empresa pública; y, En uso de las atribuciones contempladas en la ley

La empresa tiene como objeto principal ejecutar y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial y nacional, que incluye, administrar, construir, rehabilitar y mantenimiento de vías de su competencia, conforme a lo determinado en la ley y la constitución de la República. Además sujetándose al ordenamiento jurídico vigente, realizar estudios, planificar y construir todo tipo de obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario o colectivo.

Para el cumplimiento de su objeto aplicará las directivas y políticas que le señale el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, podrá asociarse, construir compañías de economía mixta, subsidiarias o filiales, celebrar asociaciones, uniones transitorias, alianzas estratégicas, consorcios, empresas de coordinación u otras de similar naturaleza con alcance nacional o internacional y en general celebrar todo acto o contrato permitido por las leyes ecuatorianas y que directa o indirectamente se relacionen con su objeto con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas.

MISIÓN

EP EMPROVIAL, es una empresa pública responsable de planificar, construir y mantener el sistema vial provincial de competencia exclusiva del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana; y, la ejecución de obras civiles que sean requeridas por entidades públicas o privadas, locales, nacionales o internacionales para mejorar las condiciones de vida de las comunidades. Mejorando las condiciones de vida de toda la Provincia de Orellana.

VISIÓN

EP EMPROVIAL en el año 2019 será una empresa consolidada con suficiente capacidad financiera, operativa e infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades en todo el territorio local, regional y nacional, constituyéndose en modelo de innovación, eficiencia y transparencia, logrando crear una red vial transitable e integrada a la red vial nacional, que promueva el desarrollo social y económico, en armonía con el medio ambiente.

OBJETIVOS PRINCIPALES

- Alcanzar el desarrollo vial, la integración y conectividad de la provincia de Orellana y el país.
- Ejecutar el Plan Vial de la Provincia de Orellana, así como los programas emergentes generados por fenómenos naturales que se pudieren suscitar.

- Efectuar los estudios y ejecutar las acciones pertinentes para los trabajos que se generen de la gestión vial de la provincia.
- Realizar las actividades que correspondan en materia de seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de los instrumentos de planificación referidos en esta ordenanza.
- Desarrollar aquellas funciones que se desprendan de los instrumentos legales, administrativo-financieros, institucionales y técnicos.
- Aplicar permanentemente la calidad en la cobertura de los servicios de vialidad, en función de las necesidades de la comunidad.
- Racionalizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos a cargo de la empresa.
- Generar recursos económicos que permitan financiar las obras públicas de la empresa en el territorio provincial e implementar mecanismos alternativos para la recuperación de las inversiones.
- Mantener una permanente coordinación con el Gobierno Provincial, sus autoridades, unidades y dependencias administrativa, las demás empresas provinciales, los gobiernos autónomos descentralizados, el Gobierno Nacional y la comunidad.
- Fomentar en la comunidad una cultura de preservación, cuidado y mantenimiento de la obra pública construida.
- Establecer convenios con los gobiernos autónomos descentralizados y gobiernos seccionales de la provincia de Orellana.
- Realizar estudios, planificar y construir todo tipo de Obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario y colectivo.
- Los demás que le confieran la ley u ordenanzas que se dicten.

– **Política**

Cumpliendo con las normas y la legislación vigente para garantizar la excelencia del personal que se sostiene a través del comercio informal en las calles, avenidas, etc.

– **Servicio**

Refleja el amor, la vocación y la satisfacción propia por la asistencia a los demos, en el efecto de la cordialidad, el respeto y la amabilidad en el buen trato con nuestros clientes.

– **Integridad**

Somos colaboradores confiables, honestos, dignos, leales a través del comercio informal, usuarios, asociados, compañeros y con nuestra organización y con el sentido de responsabilidad en todos nuestros actos.

– **Objetivos de desarrollo de la institución:**

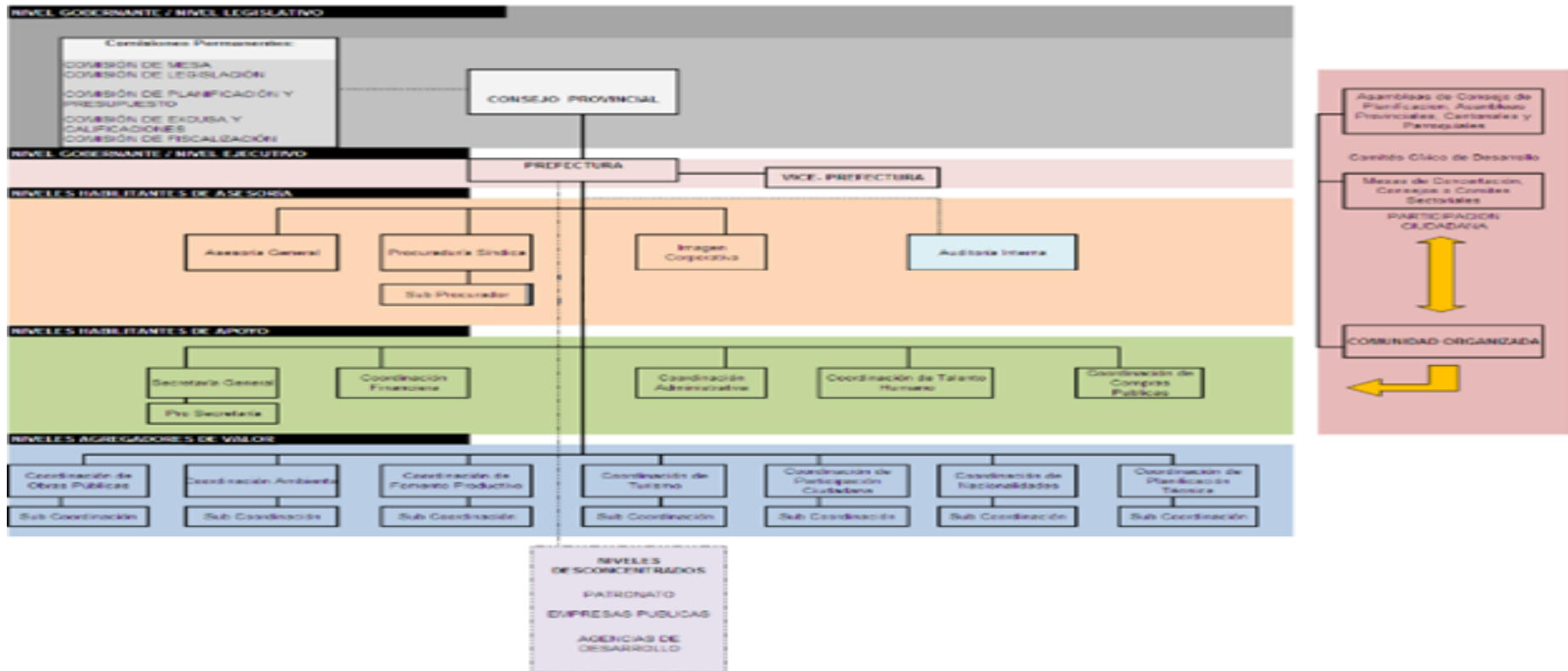
- Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del cantón en armonía con su entorno natural
- Promover un sistema económico local solidario y sostenible
- Garantizar el respeto y el ejercicio de los derechos de la población
- Garantizar la preservación del patrimonio natural y cultural del cantón
- Asegurar el ordenamiento y la planificación territorial e institucional.

– **Orgánico estructural.**

La estructura orgánica de GAD Provincial de Orellana se plantea de la siguiente manera: El Orgánico está bien definido, ya que su distribución permite identificar de forma clara las diferentes áreas y Jefaturas que lo conforman, misma que fortalece las perspectivas centrado en el usuario interno y externo mejorando la equidad de servicios, disminuyendo barreras y trámites administrativos, brindando la información requerida de forma rápida y oportuna, fortaleciendo la gestión pública.

Además se encuentra organizado por cuatro niveles, definidos para cada una de las direcciones con sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la institución.

Gráfico 1: Organigrama Estructural de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL



Fuente: <http://www.gporellana.gob.ec/institucion/mision-y-vision/>

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

– **Ubicación Geográfica de Francisco de Orellana**

Gráfico 2: Mapa geográfico de Francisco de Orellana



Fuente: GAD Provincial de Orellana.

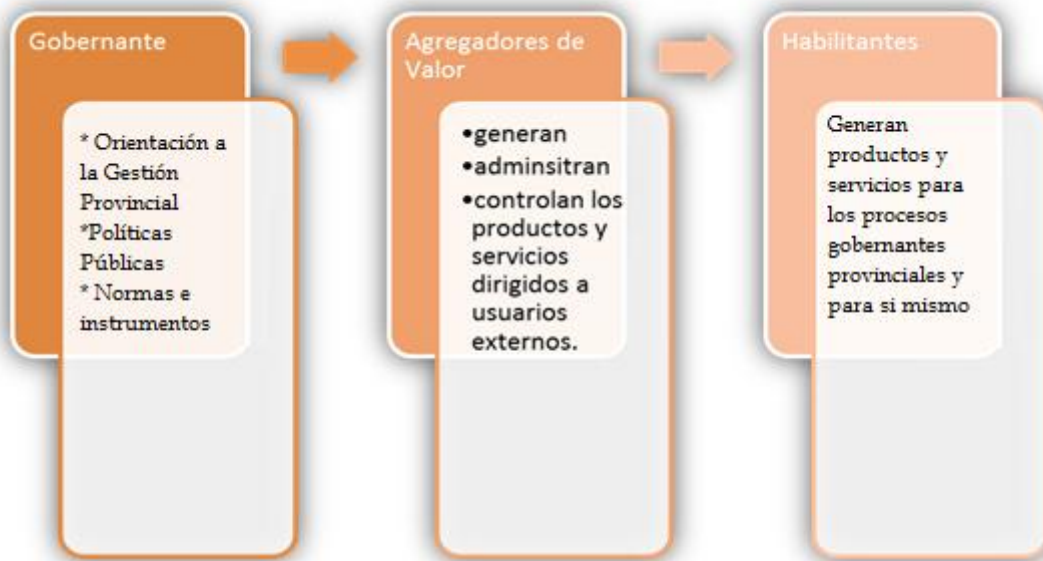
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

La ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial PD y OT de la Provincia de Orellana 2.012-2.022 y su actualización del PD y OT de la Provincia de Orellana para el período 2.014-2.19, y las normativas vigentes que afecten el funcionamiento del GAD Provincial de Orellana

De acuerdo con la Ordenanza del GAD Provincial de Orellana N° OM- 017-2011, el GAD Provincial de Orellana, tiene una estructura organizacional, su base en el sistema de organización por procesos, cuyos productos y servicios que se suministran se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión provincial. La estructura orgánica por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y en foque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Dentro de la estructura de procesos con que se maneja el GAD Provincial son los siguientes:

Gráfico 3: Procesos de la cadena de valor de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del gobierno autónomo descentralizado provincial de Orellana



Fuente: GAD Provincial de Orellana.

Elaborado por: Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

2.1.2 Fundamentación Legal

LA FUNCIÓN DE LEGISLACIÓN, NORMATIVIDAD Y FISCALIZACIÓN DEL GAD PROVINCIAL DE ORELLANA CONSIDERANDO:

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado constituya empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas; Que, de acuerdo a lo previsto en el Art. 263 de la Constitución de la República, constituye una de las competencias exclusivas de los gobiernos provinciales el planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas; Que, el Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador incorpora entre las entidades del sector público

“4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”; Que, el Art. 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone que las empresas públicas sean personas jurídicas de derecho público con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, destinadas a la

prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales y de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan al Estado;

Que, conforme al artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, los gobiernos autónomos descentralizados, están facultados para constituir, organizar, fusionar y liquidar empresas públicas, mediante la ordenanza que permitan la prestación eficiente de los servicios públicos que son de su competencia; Que, de conformidad con el literal a) del artículo 29 de la Ley Orgánica de Régimen Provincial, es atribución de los consejos provinciales dictar ordenanzas, acuerdos, resoluciones para la buena organización administrativa y económica de los servicios que presta;

Que, para el desarrollo del plan vial provincial, que se enmarca en la política de democracia participativa, mediante Ordenanza aprobada en sesiones ordinarias de Consejo de fecha 25 de Octubre y 29 de Noviembre del 2011, publicada en el Registro Oficial No. 743 del 11 de Julio del 2012, se creó la empresa de gestión vial provincial, que a nombre del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, se encargue de ejecutar la competencia exclusiva referente a planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, así como las vías, carreteras y caminos que se le encarguen a través de convenios y acuerdos que se celebren con entidades gubernativas de los otros niveles de gobierno, o que asuma con cargo al proceso de descentralización del Estado. Todo esto con criterio gerencial que además de asegurar condiciones adecuadas, constituya fuente generadora de empleo productivo, mediante una gestión moderna y administración dinámica y eficiente.

Que conforme a lo dispuesto en el Art. 163 del COOTAD, de conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generaran sus propios recursos financieros. Página 2 de 4 Que para cumplir con los objetivos de sustentabilidad financiera de la Empresa Pública vial del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, EP- EMPROVIAL, se hace necesario ampliar el objeto y objetivos de la empresa pública; y, En uso de las atribuciones contempladas en la ley, Resuelve: Expedir la siguiente Ordenanza que REFORMA a la Ordenanza de Creación, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Vial del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, EPEMPROVIAL, según lo siguiente:

ART. 1.- DE LA DENOMINACION.- En el Art. 1.- sustitúyase la denominación Empresa Pública Vial del Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, EP-

EMPROVIAL, por la denominación: “Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, EPEMPROVIAL.

ART. 2.- Sustitúyase el Art. 2 por el siguiente:

Art. 2.- Del objeto.- La empresa tiene como objeto principal ejecutar y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial y nacional, que incluye, administrar, construir, rehabilitar y mantenimiento de vías de su competencia, conforme a lo determinado en la ley y la Constitución de la República.

Además sujetándose al ordenamiento jurídico vigente, realizar estudios, planificar y construir todo tipo de obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario o colectivo. Para el cumplimiento de su objeto aplicará las directivas y políticas que le señale el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, podrá asociarse, constituir compañías de economía mixta, subsidiarias o filiales, celebrar asociaciones, uniones transitorias, alianzas estratégicas, consorcios, empresas de coordinación u otras de similar naturaleza con alcance nacional o internacional y en general celebrar todo acto o contrato permitido por las leyes ecuatorianas y que directa o indirectamente se relacionen con su objeto con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas.

ART. 3.- SUSTITUYASE EL ART. 3 POR EL SIGUIENTE: Art. 3.- De los objetivos de la empresa.- Los objetivos de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, EP-EMPROVIAL.", son: a) Alcanzar el desarrollo vial, la integración y conectividad de la provincia de Orellana y el país; b) Formular y ejecutar el Plan Vial de la Provincia de Orellana, así como los programas emergentes generados por fenómenos naturales que se pudieren suscitar; c) Efectuar los estudios y ejecutar las acciones pertinentes para los trabajos que se generen de la gestión vial de la provincia; d) Realizar las actividades que correspondan en materia de seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de los instrumentos de planificación referidos en esta ordenanza;

e) Desarrollar aquellas funciones que se desprendan de los instrumentos legales, administrativo financieros, institucionales y técnicos;

f) Aplicar permanentemente la calidad en la cobertura de los servicios de vialidad, en función de las necesidades de la comunidad;

- g) Racionalizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos a cargo de la empresa;
- h) Generar recursos económicos que permitan financiar las obras públicas de la empresa en el territorio provincial e implementar mecanismos alternativos para la recuperación de las inversiones;
- i) Mantener una permanente coordinación con el Gobierno Provincial, sus autoridades, unidades y dependencias administrativas, las demás empresas provinciales, los gobiernos autónomos descentralizados, el Gobierno Nacional y la comunidad;
- j) Fomentar en la comunidad una cultura de preservación, cuidado y mantenimiento de la obra pública construida;
- k) Establecer convenios con los gobiernos autónomos descentralizados gobiernos seccionales de la provincia de Orellana;
- l) Realizar estudios, planificar y construir todo tipo de obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario o colectivo; y,
- m) Los demás que le confieran la ley u ordenanzas que se dicten.

DISPOSICIÓN FINAL. - Esta ordenanza entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Provincial de Orellana y su respectiva sanción, sin perjuicio de su promulgación en la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincial de Orellana. Dada en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana a los 20 días del mes de agosto de 2012.

2.2. Fundamentación Teórica

“La Gestión es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de Aspectos como la cultura de cada organización o la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”. (Owen L, 2012)

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administrativo – ONIS). Indica que la gestión es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático,

realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar , además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Ejecución, Control.

Según la New Public Management, y el Government Performance and Results Act o Ley de Eficacia y Rendimiento del Gobierno, en Estados Unidos Los planes estratégicos generalmente procuran sistematizar los procesos innovadores de la región en materia de gestión por resultados, insistiendo en una perspectiva multianual y participativa, para rescatar la importancia de la planificación en la gestión pública.

La Planificación Estratégica como instrumento de la gestión por resultados Conceptos La Planificación Estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les

impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos.

Desde esta perspectiva el término “estrategia” se deriva del griego “Strategos”, que significa, literalmente, “general del ejército”. Cada una de las diez tribus de la antigua Grecia. Elegían cada año un Estrategos para dirigir su regimiento. En la batalla de Maratón (490 AC), los estrategos asesoraron al Gobernante político como un consejo. Dieron asesoría “estratégica” sobre la gestión de las batallas para ganar las guerras, en lugar de asesorar sobre “tácticas” de manejo de las tropas para ganar las batallas. Con el tiempo, el trabajo de los Estrategos creció para incluir funciones judiciales, herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas.

A partir de un diagnóstico de la situación actual (a través del análisis de brechas institucionales), la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un “futuro deseado”, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo.

La planificación estratégica pone su foco de atención en los aspectos del ambiente externo a la institución: los usuarios finales a quienes se entregan los productos principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención.

2.1.3 Qué es la Planificación

Planificar no es adivinar el futuro, sino más bien, es tomar un conjunto de decisiones que llevadas a la práctica a través de la acción, nos permitan acercarnos a un determinado estado futuro deseable. En otras palabras, planificar es determinar con alguna probabilidad dónde vamos a estar en el futuro, en función de las decisiones que tomemos hoy. Planificar, en consecuencia, consiste en:

- Decidir el futuro que se quiere alcanzar
- decidir las acciones y el camino que recorreremos para llegar a este futuro

Desde otro punto de vista, la planificación es fundamentalmente “predicción”, para disminuir el riesgo y la incertidumbre del futuro. Se predicen sucesos o tendencias y se planifican acciones para hacerles frente.

2.1.4 Qué es la Estrategia

El concepto de estrategia proviene del griego “Strategos” y significa ganar la guerra, es decir, está asociado al logro en sus inicios de objetivos militares. En el contexto de la planificación tradicional, la estrategia se entiende como el arte de lograr los objetivos trazados. La estrategia comprende el propósito general de una organización, en términos de objetivos de largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos (personas, dineros esfuerzos, etc.). En este sentido, se convierte en un marco conceptual fundamental que le permite a una institución permanecer en el tiempo y adaptarse a un medio altamente cambiante.

2.1.5 Componentes del Proceso de Planificación Estratégica

Las metodologías para desarrollar procesos de planificación estratégica son variadas y encontramos en la literatura diversos enfoques. Desde el punto de vista de las organizaciones públicas, no existe en general un modelo a seguir y encontramos esquemas metodológicos que tienen mayor o menor complejidad. (Asín, S., 1991).

A diferencia de la programación operativa y el presupuesto, la planificación estratégica tiene menor grado de rutinas y protocolos estandarizados. La planificación estratégica en el ámbito público es una herramienta que nos ayudará al establecimiento de prioridades, objetivos y estrategias como apoyo a la definición de los recursos que necesitamos para lograr los resultados esperados, por lo tanto debe ser un proceso simple e incorporado en la rutina de la toma de decisiones directivas en el proceso presupuestario. Desde esta perspectiva, debemos contar con estándares de confiabilidad para identificar aspectos claves que apoyen la gestión organizacional, tales como la definición de la Misión, Objetivos Estratégicos, Estrategias, definición de metas e indicadores. (Marten, U., 1987)

2.1.6 Requisitos de la Planificación Estratégica

En el ámbito público El uso de la planificación estratégica apoya la toma decisiones en diferentes niveles de decisiones gubernamentales y los enfoques metodológicos que pueden apoyar este proceso son variados. Las mejores prácticas en la aplicación de Planificación Estratégica a nivel gubernamental insisten en la necesidad de que la técnica utilizada se apege a los siguientes requisitos: (Fernández, F., 1997).

- Definir los responsables de los Programas, áreas o divisiones que tienen a cargo la producción de los bienes y servicios
- . El proceso de planificación estratégica debe ser la base para la definición de los planes operativos y la programación presupuestaria.
- La definición de los resultados esperados de la gestión anual
- Cumplimiento de los Objetivos propuestos es necesario que la PE sea la antesala del control de la gestión.

2.1.7 Fases y Etapas de la Planificación Estratégica

En cuanto a las etapas o fases en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico encontramos mucha más sincronía en lo que respecta al fondo de la cuestión, es decir, en lo que se refiere al horizonte a conquistar y todas y cada una de las actuaciones que se necesitan para llegar al objetivo final; pero lo que no está tan claro es dentro de qué fase podemos incluir cada una de estas actuaciones que se tienen que realizar para llevar adelante la elaboración y ejecución del plan, que depende en gran medida de la tipología de plan que utilicemos y la posterior adaptación al terreno y a la organización que se utilice.

La metodología de un plan estratégico, su calendario y su aplicación se deben realizar de una manera flexible.

No intentamos, como en algunos casos se precisa, obtener un mecanismo concreto y rígido para aplicar a cualquier territorio, sino que lo que nos ocupa en este apartado es conseguir el esquema global y las técnicas prácticas utilizables para construir un proyecto real de futuro del territorio al que nos estemos refiriendo. Esta idea es

importante pues autores del calibre de Manuel de Forn i Foxá la tienen entre sus máximas más utilizadas, afirmando que "la mejor metodología es aquella que sea flexible y que se adapte a cada territorio" (Ariznabarreta, J., 1993). En la figura 1: se indica una propuesta de las etapas de las Fases de la planificación Estratégica.

Gráfico 4: Fases y Etapas de la Planificación Estratégica



Fuente (Ariznabarreta, J., 1993).

En la misma línea, es importante tener en cuenta que la dificultad en la delimitación de las etapas es bastante mayor cuando todos los mecanismos están íntimamente relacionados con la población, y ésta tiene mucho que decir y un papel fundamental en su puesta en marcha. Estas son precisamente las circunstancias que rodean el proceso de planificación de las ciudades y ésta es la dificultad para poder ahondar en ellas.

Haciendo un profundo recorrido por los distintos planes llevados a la práctica en España y lo que pueden aportar los distintos autores consultados, podemos distinguir cuatro grandes etapas, que posteriormente analizaremos junto a su plan de actuación y que viene a identificarnos con la idea originaria expresada por D. Sorokin (Godet, M., 1991)

1.- La etapa inicial se centra en dos aspectos muy importantes, por un lado la organización directiva del plan y a la vez la sensibilización, información y motivación de la población; en ellas se trata de implicar a todos los afectados en el proceso y se

trata de otorgarles un papel importante y primordial en el futuro del plan estratégico. Si esto se consigue en buena forma, se tendrá un avance bastante considerable en el resultado final.

Justo ésta etapa, como ya hemos analizado anteriormente, es la gran ausente en los primeros pasos del Modelo de Harvard, que no necesitaba como aspecto fundamental del consenso y la participación de los agentes afectados.

2.- La segunda etapa es la que podemos identificar como el diagnóstico de la realidad socio profesional y económica del GADPO, tanto en su ámbito interno como lo que se produce a su alrededor y puede llegar a influir; hemos de tener en cuenta que estamos siempre hablando de un análisis global y multidimensional que abarcaría todos los aspectos inherentes a la sociedad y población del territorio.

Esta fase permite identificar los problemas y debilidades con las que se encuentran los agentes y de la misma forma, intentan tomar las decisiones oportunas que se llevarán a cabo para la utilización óptima de las potencialidades del entorno.

3.- Seguidamente pasamos a seleccionar las metas y objetivos críticos y el planteamiento de las diferentes alternativas que se puedan realizar para ir creando y elaborando el proyecto de ciudad que los distintos agentes han ido confeccionando a lo largo de las numerosas sesiones de trabajo realizadas.

En esta etapa tenemos que identificar y escalonar todas las actuaciones a corto y largo plazo que se tengan que iniciar en el Plan de Desarrollo del GADPO.

4.- Y, por último, llegamos a la etapa de implementación. En ella se alcanza el momento definitivo donde se pone en práctica la estrategia de desarrollo consensuada para la empresa. La ejecución, control y evaluación han de ser muy exhaustivos y a la vez flexibles para ir consiguiendo paralelamente una desviación mínima entre los objetivos iniciales y los resultados que se van consiguiendo la vez que la implantación se va realizando.

2.1.8 Cuáles son los Beneficios que genera la Planificación Estratégica

La realización de un proceso formal de planificación estratégica genera beneficios a la organización. Entre éstos, cabe señalar que:

- Permite aunar directrices y concentrar esfuerzos en una empresa, permitiendo movilizar a todos los ejecutivos claves en función de objetivos compartidos, en los cuales existe consenso.
- El logro de esta visión compartida entre los ejecutivos, crea un compromiso de éstos con el presente y futuro de la organización, y facilita así acciones de dirección, innovación y liderazgo.
- Facilita la identificación de los focos de atención estratégicos dentro de la organización (corporativa, de negocios y funcional), que deben convertirse en la fuente de interés de todos los ejecutivos para alcanzar los objetivos y metas trazados.
- Se constituye en un poderoso elemento ordenador, que permite a la empresa ir estableciendo prioridades en la toma de decisiones en el tiempo, evaluar los resultados de las mismas, corregir acciones y acercarse a los objetivos y metas trazados originalmente.
- Se introduce una disciplina de pensamiento distinta, con un horizonte de largo plazo. Esto impone una nueva práctica en los ejecutivos, cual es preocuparse de la dirección estratégica del negocio de la firma.
- Permite el desarrollo de competencias gerenciales entre los miembros claves de la organización, dado que se ven expuestos, durante un período en forma sistemática, a la reflexión en torno a los objetivos de la empresa y a la materialización de los mismos. Dicho de otro modo, un proceso de planificación estratégica agrega valor en sí a los participantes de la misma ampliando su visión y conocimiento del 3 negocio así como sus capacidades propositivas en torno al quehacer actual y futuro de la organización.

- Mejora la comunicación y coordinación entre los distintos niveles y programas, y eleva las habilidades de administración.
- Permite incorporar nuevos conceptos de gestión, tales como liderazgo, trabajo en equipo y coordinación. Al respecto, la constitución de equipos de trabajo para el desarrollo de actividades y proyectos es fundamental y beneficiosa, toda vez que refuerza valores y prácticas de trabajo tales como colaboración, responsabilidad, compromiso, identidad y logro de objetivos.
- Facilita a la organización que la lleva a cabo, anticiparse, adaptarse y permanecer frente a los cambios económicos, tecnológicos, legales, y políticos, más que ser sobrepasada por los hechos sin capacidad de reacción previa alguna. (Vázquez, B., 1993).

(Bue, C., 2010) indica que las características de la planificación estratégica son las siguientes:

- Las decisiones de los planes y estrategias se tienen que discutir y deliberar para que respondan a un proceso participativo y sistemático con un método diseñado de antemano.
- Los planes estratégicos descansan en sistemas de comunicación, tanto verticales entre los distintos niveles que componen la estructura organizativa de la empresa, como horizontales o por enlaces laterales por medio de un sistema de información integrador de la empresa con el entorno en el que le rodea.
- Los planes y estrategias han de ser formulados para cumplir con unas metas, objetivos y misiones de la organización y no ser diseñados para cumplir intereses individuales.
- Tanto los planes como su formulación han de ser adecuados en el tiempo, flexibles y creativos según el sistema propuesto como una respuesta a las demandas que tiene el entorno.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipos de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que tiene una connotación de investigación en el área social, por lo que para cada uno de los objetivos se plantea una investigación de tipo transversal como se detalla a continuación

3.1.1 La investigación descriptiva

La investigación descriptiva permitirá analizar las bases teóricas, conceptuales de la planificación estratégica debido a que es la etapa preparatoria del trabajo científico que permita ordenar el resultado de las observaciones y del análisis situacional de la elaboración de una planificación estratégica de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana.

3.1.2 La investigación analítica

La investigación analítica permitirá evaluar la situación actual de la empresa a través de un diagnostico mediante un proceso cualitativo y cuantitativo de la información siendo un procedimiento que es más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control sin aplicar o manipular las variables, estudiando éstas según se dan naturalmente en los grupos. Sin embargo, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar.

3.1.3 La investigación transversal

La investigación transversal permitirá formular la planificación estratégica que contenga planes operativos para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la institución en un tiempo determinado.

3.1.4 Investigación de campo

La investigación se realiza a través de análisis de la eficiencia del servicio de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana.

3.2 Metodología de investigación

3.2.1 Métodos

Para realizar la investigación del tema planteado se tomaron en cuenta los siguientes métodos:

3.2.2 Inductivo

Este método está relacionado con la experimentación, es decir las experiencias vividas de un fenómeno pueden integrarse a la teoría, la cual los acepta o los rechaza las variables, las mismas que la presente investigación son la planificación estratégica y la toma de decisiones oportunas y acertadas dentro de la inducción que va de un grado mayor de conocimiento a otro menor; de una generalización total a una más concreta y limitada.

3.2.3 Deductivo

Parte de lo general para llegar a situaciones particulares, mediante la abstracción de normas y criterios teóricos. La deducción es un método adecuado para la formulación y enriquecimiento teórico; es un vínculo entre el conocimiento teórico y empírico.

3.2.4 Técnicas de investigación

Para obtener la información y redactar los capítulos del trabajo de titulación se han utilizado las siguientes técnicas:

- **Directa o de campo**
 - Observación (Guía de observación o testing)
 - Encuestas (cuestionario)
 - Entrevistas (Guía de entrevista)
- **Indirecta o Bibliográfica**
 - Libros
 - Revistas
 - Periódicos
 - Web 2.0
 - Cuestionario
 - Guía de entrevista
 - Guía de observación

3.2.5 Población y muestra

La población está constituida por todas las personas que integran la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana.

3.2.5.1 Muestra

Para la muestra del presente trabajo de investigación se ha considerado la población total de Francisco de Orellana según datos y análisis de la información Censal y el Equipo Técnico de Análisis del Censo de Población correspondiente al censo del año 2010.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población. 136.396 habitantes

E = Error Muestral 5%:100= 0.05

Z = Nivel de confianza 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia 50%= 0.5

q= 1-p= Probabilidad de no ocurrencia 50%= 0.5

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 136.396}{0.05^2(136.396 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{130.9947184}{1.2988900}$$
$$n = 100$$

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1 Encuesta

(Morales, C., Benalcázar J., 2012), afirma que mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población.

Como características fundamentales de una encuesta, Sierra Bravo destaca:

1. La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
2. Es un método preparado para la investigación.
3. Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse a una nación entera.
4. Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

Encuestas realizadas a los usuarios dela Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Orellana.

Las encuestas realizadas tuvieron como objetivo principal determinar si existe una buena planificación, desempeño, evaluación y cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos con el fin de mejorar el servicio.

La encuesta fue realizada de manera aleatoria a 100 usuarios producto de la muestra indicada en el apartado 3.2.5.1

PREGUNTA 1 ¿Cree usted que los productos bienes y servicios generados por la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos?

Tabla 1: Los productos bienes y servicios dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 5: Los productos bienes y servicios dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: De las encuestas realizadas a los usuarios el 70% manifiesta que Los productos bienes y servicios generados por la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” si dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos y el 30% indica lo contrario

Interpretación: Cómo podemos observar el porcentaje mayor corresponde a que la ciudadanía de Orellana, en la que manifiesta que a través de una planificación se puede mejorar de forma continua o permanente la eficiencia de los funcionarios así como los procesos que se desarrollan en dicha Institución, orientada a la entrega de bienes productos y servicios de calidad.

PREGUNTA 2: ¿Cree usted que el título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?

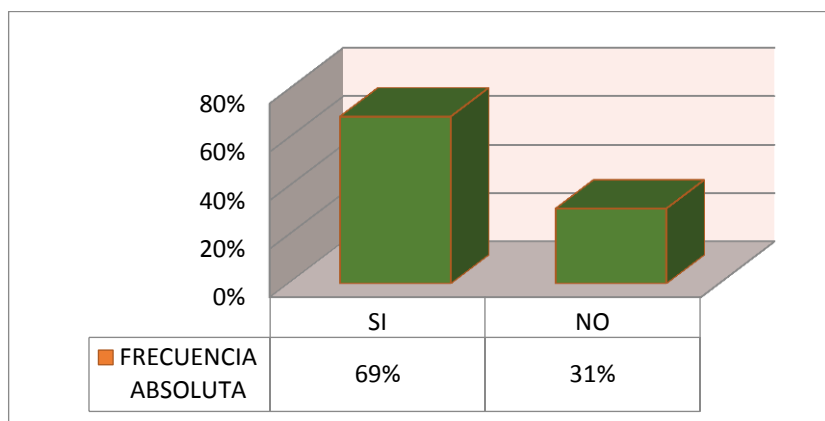
Tabla 2: El título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	69	69%
NO	31	31%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 6: El título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: Según las estadísticas encontramos que el 69% de usuarios encuestados que representa el porcentaje máximo manifiesta que el título académico de los servidores públicos si debe ser conforme a las actividades que realiza, y el 31% manifiesta lo contrario

Interpretación: Como se puede notar el porcentaje mayor en las encuestas realizadas, determina que el poseer título académico en el la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL si incide en la atención a la ciudadanía en la entrega de bienes productos y servicios con un valor agregado, lo que permitirá absolver todo tipo de interrogantes que se presentaren en los clientes, razón de ser de la empresa.

PREGUNTA 3: ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo?

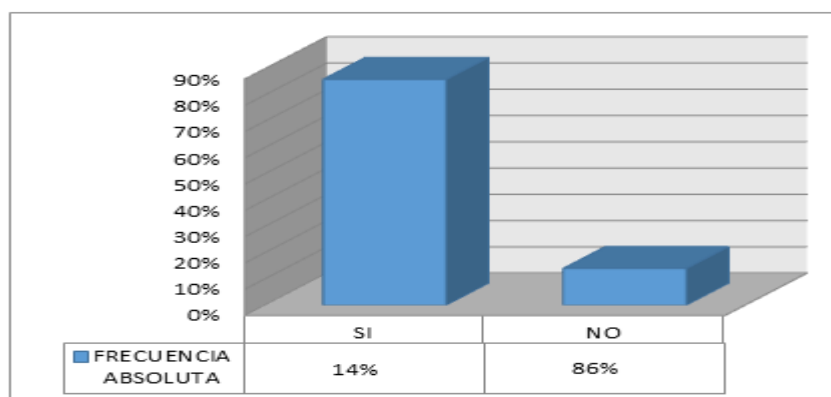
Tabla 3: El desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	14	14%
NO	86	86%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 7: El desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: Del total de los encuestados solo el 14 % manifiesta que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos no es el correcto y el porcentaje mayor es decir el 86% indica lo contrario

Interpretación: De las encuestas realizadas se puede notar claramente que el alto porcentaje es decir el 86% de usuarios indica que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos no es el correcto, lo cual incide de forma directa en la deficiente atención a los usuarios, generando un criterio negativo en los procesos que se realizan al interior de la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL lo que se convierte en una necesidad de monitorear de forma permanente los diferentes procesos.

PREGUNTA 4: ¿Considera usted que con la evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?

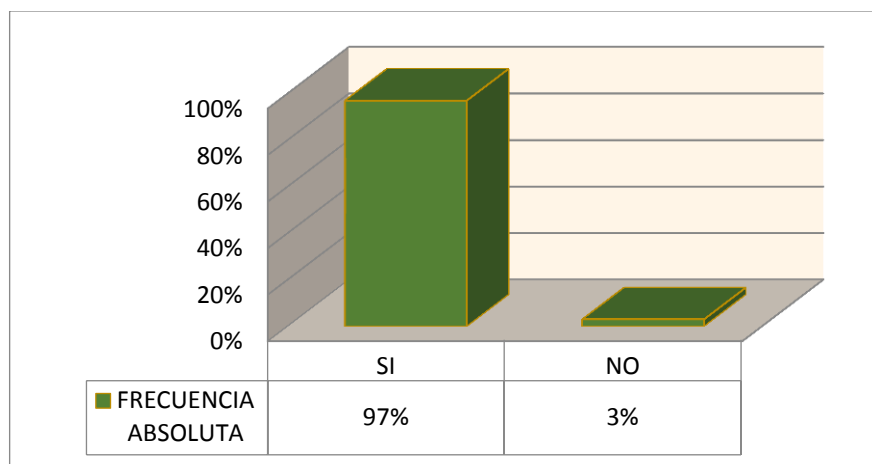
Tabla 4: La evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	97	97%
NO	3	3%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 8: La evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: Del total de encuestados el 97% manifiesta que al evaluar el cumplimiento de las tareas que realiza cada uno de los servidores públicos se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz y solo el 3% de los encuestados indica que no es necesario evaluar.

Interpretación: Observamos que el 97% de los usuarios concuerdan en que se debe realizar una evaluación a cada una de las actividades para mejorar el servicio y atención a los clientes de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL, y de esta manera mejorar los procesos internos como externos buscando la satisfacción a través de la entrega de un servicio de calidad.

PREGUNTA 5: ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio?

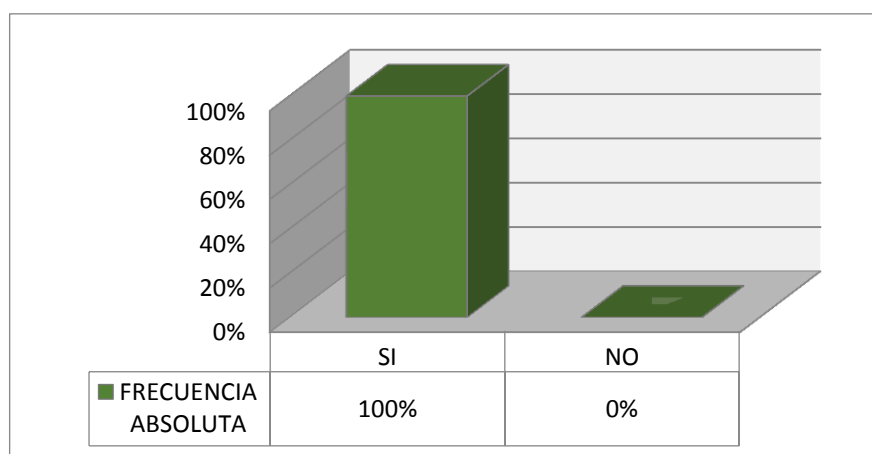
Tabla 5: Al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 9: Al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: Del total de los encuestados el 100% manifiesta que es importante evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio

Interpretación: El porcentaje total de los encuestados es decir el 100% considera importante la evaluación de cada una de las actividades individuales realizadas por los servidores públicos, ya que de esta manera permitirá establecer un plan de capacitación que permita ir eliminando las deficiencias en los procesos de cada uno de los funcionarios, y a la vez generar destrezas en los funcionarios de la Empresa para una correcta atención a la ciudadanía.

PREGUNTA 6: ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?

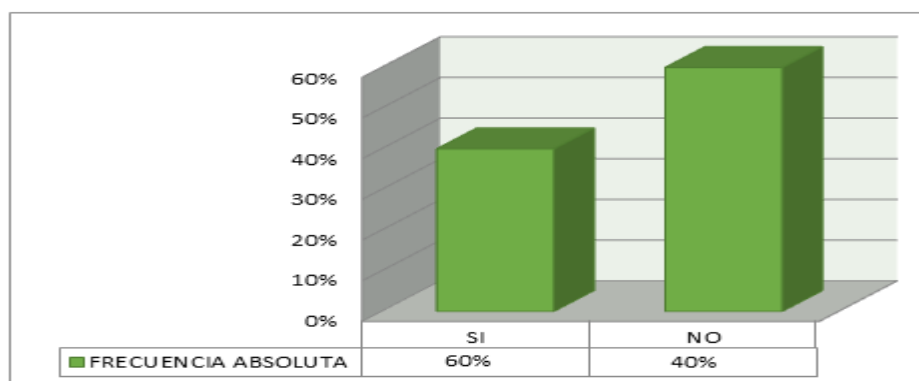
Tabla 6: Las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	60	60%
NO	40	40%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 10: Las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: Del total de los encuestados el 40% que representa un valor considerado manifiesta que las decisiones tomadas en la dirección de gestión no son las correctas, mientras que el 60% dice que si son correctas.

Interpretación: Según las encuestas realizadas el 60% de usuarios indica que se debe realizar capacitaciones de los servidores públicos de manera frecuente para aprovechar de esta manera la sinergia del personal en la consecución de los objetivos institucionales, a través de la entrega de un servicio actualizado y eficiente.

PREGUNTA 7: ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” es la adecuada?

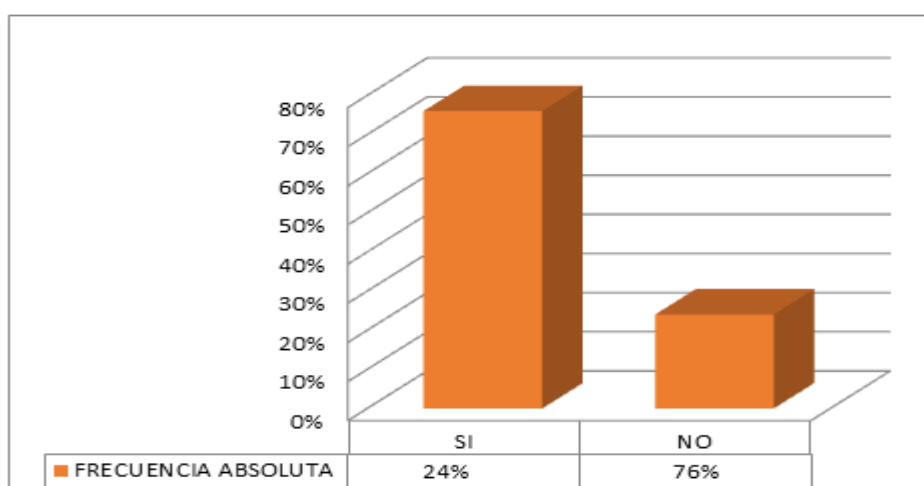
Tabla 7: Las decisiones tomadas en la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	76	76%
NO	24	24%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 11: Las decisiones tomadas en la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: El 76% de encuestados manifiesta que las decisiones tomadas en la dirección de gestión no han sido las adecuadas y solo el 24 % manifiesta lo contrario

Interpretación: Del análisis de las encuestas se desprende que al no ser las adecuadas las decisiones tomadas en cada una de los niveles jerárquicos de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL se hace prioritario desarrollar un planificación estratégica integral de la Institución para que a través de la misma se facilite una herramienta de gestión para la toma adecuada y oportuna de decisiones que vayan orientadas a la satisfacción de los clientes.

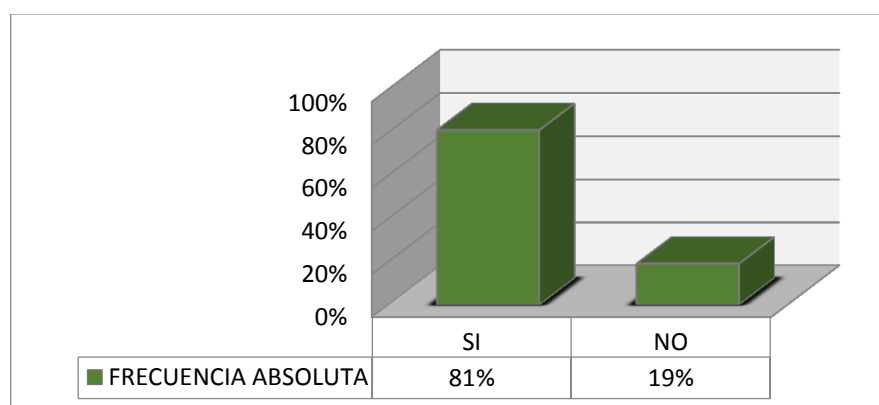
PREGUNTA 8: ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos?

Tabla 8: La opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	81	81%
NO	19	19%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Gráfico 12: La opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Análisis: De los encuestas realizadas el 81% manifiesta que la opinión de los usuarios si contribuye al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos y solo el 19% de los encuestados indica que no.

Interpretación: Un alto porcentaje de encuestados indica que es importante la opinión de los usuarios sobre el fortalecimiento administrativos de los servidores públicos, como un mecanismo de motivación para incrementar el compromiso de los funcionarios en la definición de los objetivos institucionales que se enmarquen en la planificación estratégica integral de la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL con el objetivo de conjugar las expectativas de los usuarios con la entrega por parte de los funcionarios públicos servicios, bienes y productos de calidad que cubran las exigencias de la ciudadanía.

3.5 Análisis FODA

Tabla 9: Análisis Foda

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Leyes vigentes - Apoyo dela Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL - Capacitación al personal por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Provincia de Orellana. 	<ul style="list-style-type: none"> - No cumplir con los objetivos establecidos. - Los Procesos carentes de efectividad - Inconformidad por parte de la ciudadanía.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Convenios internacionales - Convenios de capacitación - Adecuada comunicación con la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL - 	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de proyectos de investigación. - No existen plan de mejora. - Mala calidad de servicio brindado a la ciudadanía. - No cuenta con una planificación estratégica

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1 Antecedentes

EP EMPROVIAL en el año 2025 será una empresa consolidada con suficiente capacidad financiera, operativa e infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades en todo el territorio local, regional y nacional, constituyéndose en modelo de innovación, eficiencia y transparencia, logrando crear una red vial transitable e integrada a la red vial nacional, que promueva el desarrollo social y económico, en armonía con el medio ambiente.

Es una empresa pública responsable de planificar, construir y mantener el sistema vial provincial de competencia exclusiva del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana; y, la ejecución de obras civiles que sean requeridas por entidades públicas o privadas, locales, nacionales o internacionales para mejorar las condiciones de vida de las comunidades. Mejorando las condiciones de vida de toda la Provincia de Orellana.

La empresa tiene como objeto principal ejecutar y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial y nacional. Dentro de los servicios incluye realizar estudios, planificar, construir todo tipo de obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario y colectivo.

Reglamento orgánico funcional de la empresa pública vial y de ejecución de obras civiles del gobierno autónomo provincial de Orellana- EP-EMPROVIAL. el directorio de la EP EMPROVIAL. Considerando:

Que: el artículo 315 de la Constitución de la República determina que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas, las cuales funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera,

económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Que, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, a través del consejo provincial, de acuerdo a lo previsto en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 743 del 11 de Julio de 2012, en uso de las atribuciones legales, expidió la Ordenanza de creación, organización y funcionamiento de la Empresa Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, EP-EMPROVIAL, para ejecutar y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial y nacional, que incluye, administrar, construir, rehabilitar y mantenimiento de vías de su competencia, conforme a lo determinado en la ley y la Constitución de la República.

Que el inciso segundo del Art. 1 de la referida ordenanza, establece que la EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, EP EMPROVIAL; Se registrará por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su ordenanza de creación y los reglamentos internos que dicte para el cumplimiento de sus objetivos;

Que, conforme a lo previsto en los artículos 5 y 6 de la ordenanza de creación de la EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA-EP EMPROVIAL, se establece como parte de su estructura orgánica y funcional al Directorio, como el máximo órgano de representación de la misma, responsable de dirigir y controlar la buena marcha de la empresa, señalando, además que la entidad contará con las unidades técnico-administrativas-financieras y demás requeridas para su desarrollo y gestión, así como de filiales, subsidiarias o unidades operativas de apoyo o de negocios que serán administradas por la persona que designe el Gerente General, de acuerdo a la ley y la ordenanza.

Que, de acuerdo a lo previsto en los artículos 9, numerales 4 y 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; y, 9, literal g) de la Ordenanza de creación y Funcionamiento de la EP EMPROVIAL, se preceptúa como atribución del Directorio, la de aprobar y

modificar la estructura organizacional y el reglamento Orgánico Funcional de la Empresa

Que, el crecimiento y desarrollo de la Empresa torna indispensable la regulación de las competencias y jerarquías administrativas.

Que, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, establece que, para conseguir un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

Que, es indispensable dotar a la entidad de normas e instrumentos claros y objetivos que delineen los procedimientos de la administración y gestión institucional, los niveles de administración y funciones de estructura, de autoridad, de dirección, coordinación, control y ejecución de los fines y objetivos institucionales encomendados por la Ley y la Ordenanza; y,

En uso de las atribuciones previstas en los artículos 9 de la ley Orgánica de Empresas Públicas y , 9 de la Ordenanza de Creación de la EP EMPROVIAL. Resuelve:

EXPEDIR EL SIGUIENTE REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE ORELLANA-EP EMPROVIAL.

CAPITULO I

DE LA NATURALEZA, FINES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Art. 1. – DEFINICION Y CATEGORIA.- La Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, EP EMPROVIAL, en los términos que establece la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ordenanza de su Creación, es una entidad con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad Puerto Francisco de Orellana, de la Provincia de Orellana, de la República del Ecuador que opera sobre bases comerciales y cuyo objetivo es la prestación de los servicios públicos relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial y nacional, que incluye, administrar, construir, rehabilitar y el mantenimiento de vías de su competencia, conforme a lo determinado en la ley y la Constitución de la República. Además sujetándose al ordenamiento jurídico vigente, realizar estudios, planificar y construir todo tipo de obra civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social comunitario y colectivo, además de las obras u actos comerciales que le permita la generación de recursos que serán utilizados para la misma Empresa Pública para su crecimiento y desarrollo.

Art. 2.- OBJETIVOS PRINCIPALES.- Entre los objetivos principales de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, se destacan los siguientes:

- a) Alcanzar el desarrollo vial, la integración y conectividad de la provincia de Orellana y el país;
- b) Formular y ejecutar el Plan Vial de la Provincia de Orellana, así como los programas emergentes generados por fenómenos naturales que se pudieren suscitar;
- c) Efectuar los estudios y ejecutar las acciones pertinentes para los trabajos que se generen de la gestión vial de la provincia;

- d) Realizar las actividades que correspondan en materia de seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de los instrumentos de planificación referidos en esta ordenanza;
- e) Desarrollar aquellas funciones que se desprendan de los instrumentos legales, administrativo-financieros, institucionales y técnicos;
- f) Aplicar permanentemente la calidad en la cobertura de los servicios de vialidad, en función de las necesidades de la comunidad;
- g) Racionalizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos a cargo de la empresa;
- h) Generar recursos económicos que permitan financiar las obras públicas de la empresa en el territorio provincial e implementar mecanismos alternativos para la recuperación de las inversiones; PONER LOS OBJETIVOS DE LA REFORMA DE LA ORDENANZA.
- I) Realizar estudios, planificar y construir todo tipo de Obra de carácter civil que tenga relación a proyectos de desarrollo, interés social, comunitario y colectivo.

Art. 3.- AMBITO DE ACCIÓN. - El ámbito de acción de la EP EMPROVIAL comprende planificar, construir y mantener el sistema vial y la ejecución de obras civiles en la jurisdicción provincial de Orellana a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Orellana, conforme a lo determinado en la ley y la Constitución de la República.

4.1 Plan estratégico para la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL período 2017-2019.

5.1.1 Declaración de objetivos estratégicos.

- Implementar en el presupuesto de la Empresa para la capacitación constante de leyes.

- Normas y procedimientos vigilantes para el personal. F2, F3, O3, D4
- Mejoramiento continuo en tecnología para la adecuación de la infraestructura.
- Desarrollar una planificación estratégica para que el personal tenga un direccionamiento. F3, D5, O3.
- Satisfacer las necesidades de la población.
- Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo. F1, F2, O2.
- Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes. F2A,A3
- Entregar una copia de la planificación estratégica a cada funcionario para que tenga conocimiento de hacia dónde tiene que llegar la dirección de gestión.F3,A1,A2
- Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos. F1,F2,A2
- Realizar una adecuada segregación de Funciones para el personal de la dirección. D6, D3, A3.
- Evaluar y diagnosticar el desempeño de los funcionarios. A1, D4.

Tabla 10: Matriz Objetivos Estratégicos Fortalezas – Oportunidades

	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS-F</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. Equipos tecnológicos nuevos. - 2. Convenios de capacitación. - 3. Adecuada comunicación con la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES-O</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- Crecimiento Poblacional 2.- Apoyo de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL 3.- Capacitación al personal por parte de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL 	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 Implementar en el presupuesto de la Dirección capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigilantes para el personal. F2, F3, O3, D4 5 Mejoramiento continuo en tecnología para la adecuación de la infraestructura.

Fuente: Objetivos Estratégicos-Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Tabla 11: Matriz Objetivos Estratégicos Debilidades – Oportunidades

	<p align="center">DEBILIDADES-D</p> <p>1.- Inexistencia de proyectos de investigación. 2.- No existen plan de mejora. 3.- Inexistencia de Estructura Orgánica 4.-Mala calidad de servicio brindado a la ciudadanía. 5.- No cuenta con una planificación estratégica - 6.- Inadecuada segregación de funciones</p>
<p>OPORTUNIDADES-O</p> <p>1.- Crecimiento Poblacional 2.- Apoyo de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL 3.- Capacitación al personal</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</p> <p>✓ Desarrollar una planificación estratégica para que el personal tenga un direccionamiento. F3, D5, O3. ✓ Satisfacer las necesidades de la población. ✓ Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo. F1, F2, O2.</p>

Fuente: Objetivos Estratégicos- la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Tabla 12: Matriz Objetivos Estratégicos Fortalezas – Amenazas

	<p align="center">FORTALEZAS-F</p> <p>1. Equipos tecnológicos nuevos. 2. Convenios de capacitación. 3. Adecuada comunicación con - la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL</p>
<p align="center">AMENAZAS-A</p> <p>1.-No cumplir con los objetivos establecidos. 2.-Multas por no cumplimiento de procesos 3.-Inconformidad por parte de la ciudadanía.</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</p> <p>✓ Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes. F2A,A3 ✓ Entregar una copia de la planificación estratégica a cada funcionario para que tenga conocimiento de hacia dónde tiene que llegar la dirección de gestión.F3,A1,A2</p>

Fuente: Objetivos Estratégicos- - la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Tabla 13: Matriz Objetivos Estratégicos Debilidades – Amenazas

	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES-D</p> <p>1.- Inexistencia de proyectos de investigación. 2.- No existen plan de mejora. 3.- Inexistencia de Estructura Orgánica 4.-Mala calidad de servicio brindado a la ciudadanía. 5.- No cuenta con una planificación estratégica - 6.- Inadecuada segregación de funciones</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS-A</p> <p>1.-No cumplir con los objetivos establecidos. 2.-Multas por no cumplimiento de leyes vigentes. 3.-Inconformidad por parte de la ciudadanía.</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</p> <p>✓ Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos. F1,F2,A2 ✓ Realizar una adecuada segregación de Funciones para el personal de la dirección. D6, D3, A3. ✓ Evaluar y diagnosticar el desempeño de los funcionarios. A1, D4.</p>

Fuente: Objetivos Estratégicos- la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”
Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Para el análisis y reestructuración de la misión, visión se tomó en cuenta el análisis de los resultados de las encuestas, la situación actual en la calidad de servicios que se brinda a la ciudadanía en general, parámetros técnicas de construcción de la Misión y Visión, en consenso con el personal administrativo se determina lo siguiente:

5.1.2 Misión

La Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” contribuye al bienestar de la sociedad de la Provincia de Orellana brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa y respetando la biodiversidad y la diversidad cultural; además, trabaja con transparencia y crea espacios para la participación ciudadana en los ámbitos social, ambiental, económico y cultural, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable.

Tabla 14: Características del Planteamiento de la Misión

¿Qué vamos a hacer?
¿Para qué vamos a hacer?
¿Cómo vamos a hacer?
¿Con que vamos a hacer?

Fuente: Análisis de misión.

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

5.1.3 Misión Propuesta

La Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL contribuye al bienestar de la sociedad de la Provincia de Orellana brindando obras y servicios públicos humanistas orientados a la eficiencia y calidad de forma equitativa y respetando la biodiversidad y la diversidad cultural; trabajando con transparencia y creando espacios para la participación ciudadana en los distintos ámbitos ciudadanos.

5.1.4 Visión

La Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL se constituye en un ejemplo del desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificadamente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza autogestión sostenible y eficiente, promueve la participación ciudadana para una distribución eficaz y equitativa de los recursos.

Tabla 15: Características del planteamiento de la Visión

Posición en el Mercado	Satisfacer necesidades a los usuarios.
Tiempo	5 años
Ámbito de Mercado	Provincial
Productos o Servicios	Gestionar, Inspeccionar, planificar, controlar
Valores y Principios	Respeto, puntualidad, eficiencia y trabajo en equipo.

Fuente: Análisis de visión.

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

5.1.5 Visión Propuesta

La Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL se constituye en un ejemplo del desarrollo provincial con un personal capacitado acorde a las exigencias del mundo actual que trabaje planificadamente basado en principios y valores como la solidaridad, honestidad, responsabilidad.

5.1.6 Objetivo General

Brindar servicios comunitarios eficientes y eficaces, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios que son la prioridad de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.

Para tener una mejor idea de cómo se estructurarán los objetivos, se tomará en cuenta las siguientes consideraciones como a continuación se describe:

- ¿Es medible o verificable el objetivo? ¿Podrán usted y terceros afectados reconocerlo cuando se presente?
- ¿Es posible alcanzarlo o es viable?
- ¿Es éste flexible o adaptable?
- ¿Es éste congruente con el resto del plan?

5.1.7 Objetivo General – Propuesta

Formular un plan estratégico para la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

5.1.8 Valores Éticos

Los valores que se pondrán en práctica en la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL y que se plantea en la presente investigación son:

- Interculturalidad
- Cooperación

- Honestidad
- Transparencia
- Sinergia
- Calidad
- Solidaridad
- Responsabilidad

5.1.9 Valores Corporativos

Los valores corporativos en una son los siguientes:

Creatividad: Desarrollando continuamente soluciones oportunas y competitivas acordes a las necesidades del mercado de la Cooperativa.

Entusiasmo: Trabajar con dedicación y convicción

Fidelidad: A nuestro cliente y proveedores.

Reglas Claras: La Dirección de Gestión mantiene políticas claras para el cliente interno y externo.

Agilidad: Para actuar todos dentro de un marco de puntualidad y oportunidad respecto al trabajo y a las necesidades de los socios de la institución.

Honestidad: Para todos los actos de la institución sean transparentes, se realicen con seriedad, justicia y ecuanimidad.

Respeto: A todas las personas como seres humanos, garantizando comunicación efectiva y un buen trato a todo nivel.

Confianza: Generando un ambiente seguro y cordial para la atención oportuna del socio.

Integración: Para fomentar y practicar relaciones fraternales entre compañeros y con toda institución que apoye el desarrollo del ser humano.

5.1.10 Estrategias corporativas.

Las estrategias corporativas para la Empresa pública vial y de ejecución de obras civiles “EP-EMPROVIAL” del Gobierno autónomo descentralizado Provincial de Orellana, período 2017-2019 están detalladas en el apartado 4.1.1 y la matriz está compuesta esencialmente de cuatro cuadrantes, los que a su vez poseen diferentes estrategias a desarrollar. Cada uno de estos cuadrantes esta simbolizado por una caricatura.

La metodología utilizada usa una matriz de doble entrada (2 x 2) para agrupar los diferentes tipos de negocio que una compañía en particular tiene. En el eje vertical de la matriz se define el crecimiento que se tiene en el mercado mientras que en el eje horizontal se presenta la cuota de mercado. Por lo tanto, las unidades de negocio deberán situarse en uno de estos cuadrantes en función a su importancia de su valor estratégico

Gráfico 13: Matriz BCG Análisis de Cartera de negocios

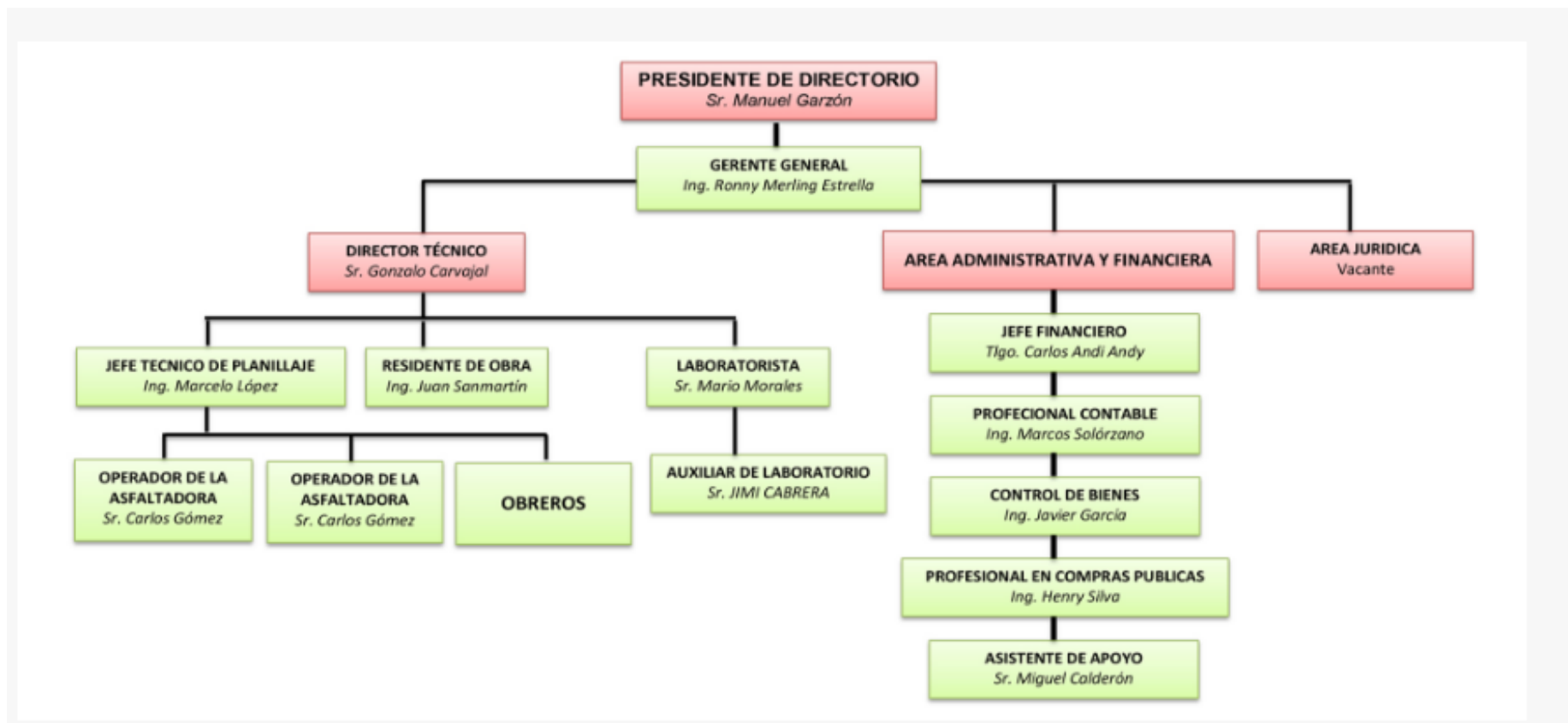


Fuente: <http://www.matrizbcg.com/>

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

4.2 Estructura orgánica de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Gráfico 14: Estructura Orgánica – Propuesta



Fuente: Estructura Orgánica de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

4.3 Formulación de las estrategias

5.3.1 Generalidades

Una vez realizada la declaración de la misión-visión, así como los objetivos estratégicos de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL, se procedió a formular un conjunto de estrategias que le permitirán a la empresa lograr de una manera más sistemática los objetivos planteados.

5.3.2 Formulación de las Estratégicas

Las técnicas importantes para la formulación de estas estrategias se agruparon en un marco conceptual de tres etapas para tomar decisiones:

- Etapa de Insumos
- Etapa de Adecuación

A continuación, se desarrollaran estas etapas en la empresa objeto de estudio.

- Etapa de Insumos.

En esta etapa de insumos se procedió a elaborar una matriz de evaluación de los factores externos y una matriz de evaluación de los factores internos para la dirección., las cuales sirvieron de base para la identificación y evaluación de las estrategias alternativas factibles, La Información obtenida de estas matrices proporciona los insumos básicos necesarios para las matrices de adecuación y decisión.

- Etapa de Adecuación.

En esta etapa se procedió a analizar los factores internos y externos claves de la dirección, con la finalidad de generar un conjunto de estrategias factibles a través del empleo de la matriz FODA. Es importante destacar que el desarrollo de esta etapa

depende de la información derivada de la etapa de insumos, ya que consiste en ajustar las oportunidades y amenazas externas con las fuerzas y debilidades internas.

5.3.3 Presupuesto y Plan Operativo

Según el Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE). “Artículo No. 15: Indicadores de gestión.- Cada entidad del sector público deberá preparar sus indicadores de gestión de acuerdo a su misión y visión conforme las herramientas de planificación desarrolladas como parte del proceso administrativo. La elaboración de los indicadores de gestión se sustentará en la información que guarde relación con el cumplimiento de los objetivos y las metas. Los indicadores de desempeño permitirán medir el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos, en niveles de eficiencia, efectividad, economía e impacto en la comunidad, de acuerdo con la misión y visión y los objetivos y estrategias institucionales”.

Las Normas de Control Interno Norma de Control 100-04: “La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados, la rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación

de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general”.

5.3.4 Lineamientos Estratégicos

Las nuevas competencias del estado se alinean con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 y de las Agendas Intersectoriales de Conocimiento y Talento Humano; y, Producción, Empleo y Competitividad, a través de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

La necesidad de valorar y certificar los conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades de la población en edad de trabajar; que permita aumentar la productividad de las empresas y estas a su vez, mejoren las condiciones laborales de sus trabajadores (trabajo digno). Articulando con el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, la Secretaría Técnica del Sistema, tiene un marco regulatorio amplio para planificar, diseñar, instrumentar y evaluar los procesos de cualificación y de certificación profesional (art. 34). Con la expedición del Decreto Ejecutivo 860 se crea el reglamento para regular la institucionalidad, mecanismos y condiciones de este sistema, dando énfasis en la consolidación de las cualificaciones y capacitación profesional en el país.

La población objetivo del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional representa al 88% de la población que no cuenta con título superior según lo establecido en el Censo Poblacional 2010 que incluye a todos y todas los/as trabajadores/as que no han recibido educación formal, sin embargo, han adquirido conocimientos y destrezas para realizar una actividad laboral que necesitan un reconocimiento que se refleja en la certificación de cualificaciones. Existen sectores productivos que han sido priorizados, como: turismo, comunicación, desarrollo infantil, construcción, metalmecánica, servicio de seguridad, maricultura, informática, artistas conexos, minería, catálogo inclusivo y servidores públicos.

Para estos sectores, existen perfiles ocupacionales que están y serán desarrollados e incluidos en el Catálogo Nacional de Cualificaciones. De acuerdo a los perfiles que ya han sido levantados y se levantarán, se procede al registro y calificación de Operadores de Capacitación; y, a la definición de esquemas e instrumentos de evaluación como fundamento para reconocimiento de Organismos Evaluadores de la Conformidad, complementado con el aseguramiento de la calidad a través del monitoreo y evaluación de la prestación de los servicios de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

5.3.5 Plan Operativo de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

El Plan Operativo Anual-POA 2017 establece 7 objetivos operativos por cada área de gestión, los mismos que se encuentran establecidos en el proyecto del nuevo Estatuto Orgánico por Procesos, considerando la gestión y accionar de las Áreas de Gestión - 2016 Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Objetivo 1: Implementar en el presupuesto de la Empresa para capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigilantes para el personal.

Objetivo 2: Mejoramiento continuo en tecnología adecuación de la infraestructura.
Desarrollar una planificación estratégica.

Objetivo 3: Satisfacer las necesidades de la población

Objetivo 4: Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo.

Objetivo 5: Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.

Objetivo 6: Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos. Realizar un Manual de Funciones para el personal de la Empresa.

Objetivo 7: Evaluar y diagnosticar y dar seguimiento al desempeño de los funcionarios.

Objetivo 1: En la implementación del presupuesto de la Empresa capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigилantes para el personal. El objetivo operativo es preciso defender los intereses del personal en todos los procesos y causas en las que sus instituciones tengan la calidad de actoras o demandadas, en la jurisdicción nacional mediante una adecuada defensa técnica, amparada en la Constitución y la Ley.

Objetivo 2: Dentro del mejoramiento continuo en tecnología adecuación de la infraestructura, es preciso desarrollar una planificación estratégica, y así poder representar las mejoras en cuanto a tecnología

Objetivo 3: Para poder satisfacer las necesidades de la población y ejercer el control legal de la Cláusula de sometimiento a arbitraje nacional, internacional, jurisdicción y leyes extranjeras solicitadas por las distintas instituciones públicas, precautelando el cumplimiento de la autorización otorgada por el Procurador General del Estado.

Objetivo 4: La creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo. Al ejercer el control con sujeción a la Constitución y a la ley de los actos y contratos que suscriban los proyectos más relevantes que integran a los sectores estratégicos, ambientales y de servicio público, de las empresas públicas, filiales y subsidiarias, compañías mercantiles con recursos públicos siempre que su capital, patrimonio o los recursos que se le asigne estén integrados por el cincuenta por ciento o más con participación estatal, así como brindar asesoría y capacitación en materia de contratación pública y especial a los interesados en el conocimiento de la contratación pública.

Objetivo 5: Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes, coordinando las actividades y asuntos relacionados con la prevención, detección y erradicación de las

malas prácticas con los usuarios de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Objetivo 6: Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos. Realizar un Manual de Funciones para el personal de la empresa para fomentar la aplicación de la mediación como fórmula de solución de las controversias en las que intervenga el Estado o sus instituciones, a fin de prevenir y reducir los niveles de conflictividad, que afecten los intereses de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Objetivo 7: Evaluar y diagnosticar y dar seguimiento al desempeño de los funcionarios, para monitorear y dar seguimiento a los planes, programas, procesos y proyectos, contemplados en la planificación institucional; y, evaluar los resultados alcanzados por cada una de las áreas de Gestión -2016 Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

5.3.6 Indicadores de gestión

La medición global de la gestión institucional requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores que permitan dar cuenta de la productividad y calidad de los productos o servicios en la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL es por ello que los indicadores de gestión permiten por medio de su medición en períodos sucesivos, evaluar el desempeño institucional y, en base a dicha evaluación, justificar el uso de los recursos asignados en el Presupuesto Institucional.

Para el Plan Operativo Anual 2017 se encuentran definidos 7 indicadores de gestión, correspondientes a las áreas misionales, operativas y de apoyo de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL Los indicadores fueron definidos por cada área de gestión. Es importante mencionar que para este año, las áreas de gestión en algunos casos han contemplado aumentar los indicadores de gestión lo que permite mostrar su accionar pormenorizado en el desempeño institucional, Los indicadores de gestión de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-

EMPROVIAL particularmente abarcan de forma general y explicados en el apartado 4.4.3 del Plan de acción y Seguimiento de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

1. Empleados técnicos / Empleados profesionales
2. Gasto en equipamiento y adecuación
3. Planificación Estratégica
4. Satisfacción de los usuarios
5. Proyectos
6. Plan de Mejoras
7. Cumplimiento en seguimiento de desempeño

Cada indicador evaluado a través de métricas de porcentajes de valoración como se indica a continuación:

- Porcentaje de ejecución del plan de capacitación y servicios
- Porcentaje disponibilidad de los servicios informáticos (infraestructura).
- Porcentaje de seguimiento en el presupuesto ejecutado en el período
- Porcentaje de ejecución de proyectos ambientales y responsabilidad social
- Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a los Proyectos del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el período
- Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período
- Porcentaje de Ejecución del Plan Operativo de las Direcciones Nacionales
- Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período.

5.3.7 Metodología de Seguimiento y Evaluación

Durante el año 2017 de gestión, la fase de seguimiento y evaluación del POA se ejecutará de la siguiente manera:

- Solicitar vía memorando a cada área de gestión el registro y reporte trimestral de las fichas para seguimiento a los indicadores de gestión del POA, debidamente aprobadas por los responsables de cada área.
- Proporcionar acompañamiento y apoyo técnico constante a las áreas de gestión para el respectivo registro y reporte de la información, se adjuntará un instructivo para facilitar este proceso
- Receptar los memorandos y fichas de seguimiento de cada área de gestión debidamente validadas.
- Revisar las fichas para seguimiento a los indicadores de gestión del POA y en caso de inconsistencias o incumplimientos, solicitar aclaraciones y recibir las respectivas correcciones.
- Evaluar las fichas para seguimiento a los indicadores de gestión del POA definitivas y consolidar los resultados en función de áreas misionales y áreas de apoyo; para la evaluación del cumplimiento de los indicadores de gestión, se califican los resultados en función de los rangos y estados descritos en los cuadros 1, 17 y 18.

5.3.8 Plan de acción y Seguimiento

Tabla 16: Planes de Acción y Seguimiento la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE GESTIÓN	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	META	RESPONSABLES	TIEMPO
Implementar en el presupuesto de la empresa para capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigilantes para el personal.	Empleados técnicos = (Número de Empleados capacitados / Total de empleados) x 100.	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar sus conocimientos en sus áreas para un mejor desempeño de sus funciones. - Taller de innovación, liderazgo social. - Implementar en la dirección, una cultura de servicio al cliente con capacitación continua. 	90%	Gerente General Jefe Administrativo	2017-2019
Mejoramiento continuo en tecnología adecuación de la infraestructura.	Gasto en equipamiento y adecuación = (Gastos en equipamiento / utilidad) x 100.	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar recursos para el mejoramiento de las áreas tecnológicas. - Readecuar las instalaciones con el apoyo del personal técnico. - Actualizar y/o adquirir los equipos técnicos, para tener un mayor crecimiento de usuarios. 	100%	Gerente General Jefe Administrativo Jefe de Producción	2017-2019
Desarrollar una planificación estratégica.	Planificación Estratégica =(Metas cumplidas/Total de metas) x 100	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una misión, visión, objetivos, estructura orgánica que sirva como direccionamiento del personal 	90%	Gerente General Jefe Administrativo	2017-2019
Satisfacer las necesidades de la población.	Satisfacción = (N° quejas recibidas/ Total de clientes) x 100. Encuesta de satisfacción del cliente = (N° total de encuestas de satisfacción a usuarios / N° total de encuestas planificadas dentro y fuera de la Institución) x 100.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar al usuario sobre los servicios. - Definir y establecer políticas de servicio, normas de atención al cliente. 	90%	Gerente General Director Técnico	2017-2019
Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo.	Proyectos =(Proyectos ejecutados/Total de Proyectos)x100	<ul style="list-style-type: none"> - Crear e implementar proyectos ambientales de ayuda social, emprendimientos. 	80%	Gerente General Jefe de Producción	2017-2019

Fuente: Panes de Acción Dirección de Gestión, Justicia, Policía y Vigilancia.

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Tabla 17: Planes de Acción y Seguimiento de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE GESTIÓN	INICIATIVAS ESTRATÉGICOS	META	RESPONSABLES	TIEMPO
Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.	Satisfacción de los usuarios =Clientes Satisfechos /Total de Clientes	- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios. - Realizar un sistema de retroalimentación	80%	Gerente General Directorio Técnico	2017-2019
Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos.	Plan de Mejora =(Resultados Esperados/Total de Actividades)x100	- Permitirá medir los resultados obtenidos de las actividades realizadas.	75%	Gerente General Jefe Administrativo	2017-2019
Realizar un Manual de Funciones para el personal de la empresa.	Empleados profesionales = (N° de profesionales con título de tercer nivel / Total empleado).	- Implementar un manual de funciones describiendo cada una de las actividades que los funcionarios deben cumplir.	70%	Gerente General Jefe Administrativo	2017-2019
Evaluar y diagnosticar y dar seguimiento al desempeño de los funcionarios.	Cumplimiento en seguimiento de desempeño = (Visitas realizadas al área por mes / Visitas esperadas al área por mes) x 100.	- Realizar un seguimiento pertinente una vez al mes para verificar el cumplimiento del compromiso adquirido en sus actividades	100%	Gerente General	2017-2019

Fuente: Planes de Acción GAD Provincial de la provincia de Orellana

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

5.3.9 Presupuesto de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Tabla 18: Indicadores del Presupuesto Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA DE LOS INDICADORES	PRESUPUESTO 2016
Implementar en el presupuesto de la Dirección capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigilantes para el personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar sus conocimientos en sus áreas para un mejor desempeño de sus funciones. - Taller de innovación, liderazgo social. Implementar en la Empresa, una cultura de servicio al cliente con capacitación continua.	Porcentaje de ejecución del plan de capacitación y servicios	# Procesos de capacitación ejecutadas / # Procesos de capacitación planificadas en el período	\$ 64,148,00
Mejoramiento continuo en tecnología adecuación de la infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar recursos para el mejoramiento de las áreas tecnológicas. - Readecuar las instalaciones con el apoyo del personal técnico. - Actualizar y/o adquirir los equipos técnicos, para tener un mayor crecimiento de usuarios. 	Porcentaje disponibilidad de los servicios informáticos (infraestructura).	# Horas de servicio ininterrumpido/# Horas de servicio del período	\$ 108,682,00
Satisfacer las necesidades de la población.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar al usuario sobre los servicios. - Definir y establecer políticas de servicio, normas de atención al cliente. - 	Porcentaje de seguimiento en el presupuesto ejecutado en el período. Presupuesto ejecutado del período / Presupuesto Codificado Porcentaje de trámites atendidos en el período	# Trámites procesados en el período/ # Trámites ingresados en el período	\$ 35,682,00
Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo.	- Crear e implementar proyectos ambientales de ayuda social, emprendimientos.	Porcentaje de ejecución de proyectos ambientales y responsabilidad social	# Porcentaje de ejecución de proyectos ambientales y responsabilidad social / # Procesos ambientales planificadas en el período	\$ 10,682,58

Fuente: Plan de Acción GAD Provincial de la provincia de Orellana

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

5.3.10 Presupuesto de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Tabla 19: Indicadores del Presupuesto Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA DE LOS INDICADORES	PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL 2016
Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.	- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios. - Realizar un sistema de retroalimentación	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a los Proyectos del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a los Proyectos del Plan Estratégico Institucional (PEI) elaborados /# Informes	\$ 12,148,00
Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos.	- Permitirá medir los resultados obtenidos de las actividades realizadas.	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos elaborados / # Informes solicitados en el período	\$ 22,165,23
Realizar un Manual de Funciones para el personal de la dirección.	- Implementar un manual de funciones describiendo cada una de las actividades que los funcionarios deben cumplir.	Porcentaje de Ejecución del Plan Operativo de las Direcciones Nacionales (Administrativa, Financiera, Administrativa Financiera R1)	# Actividades ejecutadas del POA de las Direcciones Nacionales / # Actividades planificadas en el POA de las Direcciones Nacionales Administrativa, Financiera y Administrativa Financ R1) del período	\$10,158,00
Evaluar y diagnosticar y dar seguimiento al desempeño de los funcionarios.	- Realizar un seguimiento pertinente una vez al mes para verificar el cumplimiento del compromiso adquirido en sus actividades	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos elaborados / # Informes solicitados en el período	\$ 56,148,23

Fuente: Información proporcionada por las Áreas de Gestión -2016 Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

5.3.11 Indicadores del Plan Operativo de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Tabla 20: Plan Operativo Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA DE LOS INDICADORES
Implementar en el presupuesto de la Dirección capacitación constante de leyes, normas y procedimiento vigilantes para el personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar sus conocimientos en sus áreas para un mejor desempeño de sus funciones. - Taller de innovación, liderazgo social. Implementar en la dirección, una cultura de servicio al cliente con capacitación continua.	Porcentaje de ejecución del plan de capacitación y servicios	# Procesos de capacitación ejecutadas / # Procesos de capacitación planificadas en el período
Mejoramiento continuo en tecnología adecuación de la infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar recursos para el mejoramiento de las áreas tecnológicas. - Readecuar las instalaciones con el apoyo del personal técnico. - Actualizar y/o adquirir los equipos técnicos, para tener un mayor crecimiento de usuarios. 	Porcentaje disponibilidad de los servicios informáticos (infraestructura).	# Horas de servicio ininterrumpido/# Horas de servicio del período
Satisfacer las necesidades de la población.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar al usuario sobre los servicios. - Definir y establecer políticas de servicio, normas de atención al cliente. - 	Porcentaje de seguimiento en el presupuesto ejecutado en el período. Presupuesto ejecutado del período / Presupuesto Codificado Porcentaje de trámites atendidos en el período	# Trámites procesados en el período/ # Trámites ingresados en el período
Creación y apertura para proyectos para el mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear e implementar proyectos ambientales de ayuda social, emprendimientos. 	Porcentaje de ejecución de proyectos ambientales y responsabilidad social	# Porcentaje de ejecución de proyectos ambientales y responsabilidad social / # Procesos ambientales planificadas en el período

Tabla 21: Plan Operativo Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA DE LOS INDICADORES	PRESUPUESTO 2016
Aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.	- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios. - Realizar un sistema de retroalimentación	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a los Proyectos del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a los Proyectos del Plan Estratégico Institucional (PEI) elaborados /# Informes	\$ 12,148,00
Realizar un plan de mejora para los procesos administrativos.	- Permitirá medir los resultados obtenidos de las actividades realizadas.	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos elaborados / # Informes solicitados en el período	\$ 22,165,23
Realizar un Manual de Funciones para el personal de la dirección.	- Implementar un manual de funciones describiendo cada una de las actividades que los funcionarios deben cumplir.	Porcentaje de Ejecución del Plan Operativo de las Direcciones Nacionales (Administrativa, Financiera, Administrativa Financiera R1)	# Actividades ejecutadas del POA de las Direcciones Nacionales / # Actividades planificadas en el POA de las Direcciones Nacionales Administrativa, Financiera y Admin-Financ R1) del período	\$10,158,00
Evaluar y diagnosticar y dar seguimiento al desempeño de los funcionarios.	- Realizar un seguimiento pertinente una vez al mes para verificar el cumplimiento del compromiso adquirido en sus actividades	Porcentaje de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos en el período	# de Informes de Seguimiento y Evaluación a la Gestión de Riesgos Administrativos elaborados / # Informes solicitados en el período	\$ 56,148,23

Fuente: Información proporcionada por las Áreas de Gestión -2016 Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL

Elaborado por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

CONCLUSIONES

- El desarrollo de las bases teóricas y conceptuales permitió tener conocimiento de la Planificación estratégica para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- Se realizó una descripción del sistema objeto de estudio para conocer los elementos más relevantes que participan e interactúan con el mismo y obtener una visión más amplia de la situación actual la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL, mediante la metodología, técnicas e instrumentos de investigación, así como también la aplicación de entrevistas y encuestas al Director de la dirección y al administrador de mercado lo cual permitió conocer la problemática.
- La Empresa no cuenta con una planificación estratégica previo análisis FODA, teniendo presente la misión formulada y los objetivos estratégicos y las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades encontradas, y la construcción de objetivos estratégicos.
- Se elaboraron planes de acción que servirán de guía para concretar las estrategias planteadas y alcanzar los objetivos trazados, donde se especifican cada una de las actividades a realizar, los responsables de velar por su cumplimiento, el tiempo y recursos necesarios, y los mecanismos de retroalimentación que enriquecen el plan.

RECOMENDACIONES

- Poner en práctica la planificación estratégica desarrollada en este trabajo de titulación, entregando una copia del mismo a cada funcionario lo cual ayudara a fomentar dentro de la dirección una cultura de planificación, con el fin que los funcionarios tengan el conocimiento necesario para mejorar las actividades que se realizan en la dirección.
- La Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL deberá solicitar al departamento de presupuestos la implementación del presupuesto de capacitación constante con temas relacionados a leyes, normas y procedimientos vigentes para que los funcionarios de la misma amplíen su conocimiento y de esta manera mejorar el desempeño laboral, Así como también realizar talleres de innovación y fomentar una cultura de servicio al cliente.
- Desarrollar al 100% los planes de acción detallados anteriormente porque mediante el diagnostico se pudo determinar las deficiencias y las posibles mejoras a las mismas, realizar evaluaciones por parte del director de gestión mensualmente donde vaya controlando el grado de cumplimiento de las actividades que realiza cada funcionario, realizar periódicamente reuniones para coordinar las actividades contempladas en futuros planes de acción, que garanticen la consecución de los objetivos estratégicos, tomando en cuenta que el talento humano es el motor principal se recomienda realizar un manual de funciones para la dirección con el fin que el personal tenga conocimiento de las actividades que debe realizar.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, A. (2006). *Management*. Madrid: McGraw-Hill.
- Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión. 2ª ed.* Bogotá: Ecoe-Ediciones.
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa. Con el Cuadro de Mando Integral*. México: Pearson.
- Ferrer, J. (2007). *Responsabilidad y códigos de ética en la construcción de organizaciones*. México: Limusa.
- Gonzales, F. (2002). *Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión. 2ª ed.* México: FC-Editorial.
- Hall, R. (1973). *Organizaciones: estructura y proceso*. México: Prentice Hall Internacional.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2000). *Balanced Score Card*. Barcelona: Gestión 2000.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2009). *Cuadro de mando integral: the Balanced Scorecard*. Barcelona: Gestion 2000.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestión. 4ª ed.* Quito: Abya Yala.
- Martínez, F. (1994). *Planificación Estratégica*. México: McGraw-Hill.
- Munch, L. (2005). *Planificación Estratégica. 2ª ed.* México: Trillas.
- Niven, P. (2009). *El Cuadro de Mando Integral Paso a Paso. 2ª ed.* Barcelona: Grupo Planeta.
- Pérez, J (2008). *Gestión Estrategia de Mercado*. Bogotá: Ecoe-Ediciones.
- Ríos, R. (2007). *Seguimiento, Medición y Mejora en los Sistemas de Gestión*. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, M (2009). *Diseño Gráfico. 3ª ed.* Madrid: McGraw-Hill.
- Trujillo, F. (2006). *Direccionamiento Estratégico*. Medellín: CMAPS.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista realizada al gerente o director

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE O DIRECTOR (NOMBRE Y APELLIDO) DE LA EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES “EP-EMPROVIAL”



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Unidad de Educación a Distancia



Jacqueline Alexandra Moreno Solano

Norma Bolivia Agreda Agila

Sr. Ing. Ronney Merlín sírvase responder las siguientes preguntas:

1. ¿Considera usted que la gestión de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”, cumple con los estándares de eficiencia y eficacia determinados por la Constitución de la República del Ecuador y otros cuerpos legales?
2. ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo?
3. ¿En la institución que usted dirige existen programas administrativos que orienten a una atención eficiente de los servidores hacia los clientes?
4. ¿Considera usted que el personal que labora en Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”, debe tener una formación académica y ética acorde a las actividades que realiza?
5. ¿Cree que los servidores públicos de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”, deben cumplir con las metas establecidas en los planes operativos para dar cumplimiento al POA y al PAC?.

6. ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas, a través de la planeación estratégica ayudará a fomentar la solución del problema?

7. ¿Considera usted que el adecuado manejo de los recursos económicos y financieros incide en la prestación de servicios de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”?

8. ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios?

9. ¿Cree usted que la elaboración de un plan estratégico permite la adecuada toma de decisiones para la construcción del presupuesto participativo dela Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL”?

Gracias por su colaboración.....



Fotografía tomada por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Anexo 2: Encuesta realizada a los usuarios

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES “EP-EMPROVIAL”



**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Unidad de Educación a Distancia**



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA VIAL Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES “EP-EMPROVIAL”

Jacqueline Alexandra Moreno Solano

Norma Bolivia Agreda Agila

Sr/a Sírvese responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cree usted que los productos bienes y servicios generados por la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” dependen de una planificación estratégica para mejorar la calidad de los mismos?

SI _____ **NO** _____

2. ¿Cree usted que el título académico de los servidores públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?

SI _____ **NO** _____

3. ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es óptimo?

SI _____ **NO** _____

4. ¿Considera usted que con la evaluación del desempeño se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?

SI _____ **NO** _____

5. ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad del servicio?

SI _____ **NO** _____

6. ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?

SI _____ **NO** _____

7. ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la Dirección de la Empresa Pública Vial y de ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” es la adecuada?

SI _____ NO _____

8. ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativos de los servidores públicos?

SI _____ NO _____

Gracias por su colaboración.....



Fotografía tomada por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

**Anexo 3: Gerente de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles
“EP-EMPROVIAL”**



Fotografía tomada por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

**Anexo 4: Campamento de la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles
“EP-EMPROVIAL”**



Fotografía tomada por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda

Anexo 5: Trabajos ejecutados por la Empresa Pública Vial y de Ejecución de Obras Civiles “EP-EMPROVIAL” en la vía la Macareña



Fotografía tomada por: Jacqueline Moreno y Norma Agreda