



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:

PROPUESTA DE UN REGLAMENTO ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS, PERTENECIENTE AL CANTÓN LA JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA.

AUTORA:

KATHERINE IDALY INSUASTI CEBALLOS

ORELLANA–ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Katherine Idaly Insuasti Ceballos quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Milton Eduardo Guillín Núñez

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Yolanda Patricia Moncayo Sánchez

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Idaly Insuasti Ceballos, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados. Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de Febrero del 2019

Katherine Idaly Insuasti Ceballos

CC: 220012705-4

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre por ser la persona que me guía, me apoya y vela por mí siempre que lo necesito, a mi hijo y esposo por ser las personas que no me dejaron desmayar durante todo el proceso para lograr cumplir esta meta propuesta, a mi padre y hermanos por ser parte fundamental de mi vida y brindarme siempre su amor y apoyo incondicional.

KATHERINE IDALY INSUASTI CEBALLOS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por ser quien guía mi camino en cada momento, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi madre, Dorys por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, su amor, su trabajo y apoyo constante e incondicional en cada momento de mi vida.

A mi esposo Edison Zurita quien, con su apoyo, paciencia, sus consejos y dedicación permitió que llegue hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hijo Benjamín Zurita por ser mi fuente de inspiración para ser mejor cada día y ser su ejemplo a seguir.

Un agradecimiento infinito y eterno a mi estimada suegra, Ángela Moreno, por sus consejos, su apoyo moral y ayuda brindada durante este proceso.

A mi padre, a mis hermanos, demás familiares, amigos y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta y que siempre tuvieron una palabra de aliento para continuar.

KATHERINE IDALY INSUASTI CEBALLOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Localización del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Carlos	7
2.1.3 Organigrama Estructural.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Gestión administrativa	9
2.2.2 Gestión administrativa por procesos	10
2.2.3 Mapa de procesos.....	12
2.2.4 Tipos de procesos.....	14
2.2.5 Principios de la gestión por procesos.....	15

2.2.6	Características relevantes de los procesos	17
2.2.7	Simbología para diagramar procesos	18
2.2.8	Reglamentos organizacionales.....	18
2.2.9	Empresas	21
2.2.10	Gobiernos autónomos descentralizados.....	25
2.2.11	Gobierno autónomo descentralizado parroquial rural	27
2.2.12	Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales	28
2.3	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	29
2.4	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	30
2.5	IDEA A DEFENDER	35
2.6	VARIABLES	35
2.6.1	Variable independiente	35
2.6.2	Variable dependiente	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		36
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1	Enfoque Cuantitativo	36
3.1.2	Enfoque Cualitativo	36
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	Investigación de Campo.....	36
3.2.2	Investigación bibliográfica o documental.....	37
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
3.3.1	Método Inductivo.....	37
3.3.2	Método Deductivo	37
3.3.3	Técnicas	38
3.3.4	Instrumentos.....	38
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.5	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		54
4.1	TEMA	54
4.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	54
4.3	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	55
4.3.1	General.....	55
4.3.2	Específicos	55
4.4	JUSTIFICACIÓN	56

4.5	REGLAMENTO ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS.....	57
	CONCLUSIONES.....	83
	RECOMENDACIONES.....	84
	BIBLIOGRAFÍA.....	85
	ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Colaboradores de la Parroquia San Carlos	39
Tabla 2:	Género.....	40
Tabla 3:	Edad	41
Tabla 4:	Recursos necesarios para los empleados	42
Tabla 5:	Mejorar la gestión	43
Tabla 6:	Definición de las funciones de los empelados	44
Tabla 7:	Reglamento organizacional de gestión por procesos	45
Tabla 8:	Desarrollo profesional.....	46
Tabla 9:	GADPR San Carlos tiene ROGP	47
Tabla 10:	Implementación del ROGP	48
Tabla 11:	Calificación de los procesos	49
Tabla 12:	Adecuados espacios físicos.....	50
Tabla 13:	Mejoramamiento del GADPR	51
Tabla 14:	Niveles jerárquicos	61
Tabla 15:	Presidente.....	64
Tabla 16:	Vicepresidente	67
Tabla 17:	Vocales.....	68
Tabla 18:	secretaria/tesorera	69
Tabla 19:	Técnico de planificación.....	71
Tabla 20:	Auxiliar de secretaria	72
Tabla 21:	Auxiliar Técnico/Promotor Ambiental	72
Tabla 22:	Operador	73
Tabla 23:	Chofer	73
Tabla 24:	Procesos institucionales	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	40
Gráfico 2: Edad	41
Gráfico 3: Recursos necesarios para los empleados	42
Gráfico 4: Mejorar la gestión	43
Gráfico 5: Definición de las funciones de los empleados	44
Gráfico 6: Reglamento organizacional de gestión por procesos.....	45
Gráfico 7: Desarrollo profesional.....	46
Gráfico 8: GADPR San Carlos tiene ROGP	47
Gráfico 9: Implementación del ROGP	48
Gráfico 10: Calificación de los procesos	49
Gráfico 11: Adecuados espacios físicos.....	50
Gráfico 12: Mejoramiento del GADPR	51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa GADPR San Carlos	7
Ilustración 2: Organigrama GADPR San Carlos	8
Ilustración 3: Elementos de la gestión por procesos	11
Ilustración 4: Ejemplo de un Mapa de procesos	13
Ilustración 5: Tipos de procesos.....	14
Ilustración 6: Simbología para diagramar procesos	18
Ilustración 7: Organigrama Estructural por procesos	62
Ilustración 8: Organigrama Estructural por procesos	63
Ilustración 9: Mapa de procesos.....	74
Ilustración 10: Flujograma proceso gobernante.....	76
Ilustración 11: Flujograma procesos Agregadores.....	78
Ilustración 12: Flujograma procesos habilitantes de apoyo	80
Ilustración 13: Flujograma procesos habilitantes de asesoría	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	87
Anexo 2: Entrevista	89

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal elaborar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, perteneciente al Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, puesto que, mediante la problemática encontrada se corroboró que el GADPR no cuenta con un reglamento que guie a la institución en los diferentes procesos administrativos y operativos. Para ello se fijó una metodología de investigación que permitió recolectar información relevante para el desarrollo del reglamento, para lo cual se realizó una entrevista al presidente de entidad y una encuesta a todos los funcionarios. Los resultados de la recolección de datos indicaron que es necesaria la implementación del reglamento; se diseñó un documento normativo donde se especifique las diferentes etapas de los procesos, teniendo en cuenta las responsabilidades y actividades que tiene cada uno de los servidores. Una vez estructurado el reglamento se concluyó que dicha normativa de gestión por procesos para el GADPR San Carlos se diseñó acorde al tamaño y las necesidades de la entidad para promover la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y operativos; recomendando de esta manera que el reglamento sea revisado y aprobado por las autoridades correspondientes para proceder a ponerlo en práctica dentro de la Institución.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<REGLAMENTO ORGANIZACIONAL>, <GESTIÓN> <GESTIÓN POR PROCESOS>, <MEJORA CONTINUA> <SAN CARLOS (PARROQUIA) >

Ing. Milton Eduardo Guillín Núñez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The main objective of the current research work was to elaborate an Organizational Management Regulation by Process for “Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos” located in La Joya de los Sachas County, Orellana Province. Due to the problem identified, it corroborated that the GADPR does not have a regulation that guides the institution in the different administrative and operational processes. For that reasons, it established a research methodology that allowed the collection of relevant information for the development of the regulation through the application of an interview with the president of the entity and a survey to the staff. On the other hand, the results of the data collection indicated that the implementation of the regulation is necessary, besides it designed a normative document to specify the different stages of the processes; taking into account the responsibilities and activities that each member of the staff has to comply. Once the regulation by process for the GADPR San Carlos was designed according to the size and needs of the entity to promote efficiency and effectiveness in the administrative and operational processes. Finally, it recommends to put it into practice within the institution.

Keywords: ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, ORGANIZATIONAL REGULATIONS MANAGEMENT, MANAGEMENT BY PROCESS, CONTINUOUS IMPROVEMENT, SAN CARLOS (SAN CARLOS)

INTRODUCCIÓN

Para elaborar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, perteneciente al Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana se desarrolló a través de cuatro capítulos descritos a continuación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, en este capítulo se describe el planteamiento del problema, es decir, la problemática que actualmente tiene el GADPR San Carlos, así también se determina la formulación del problema, seguido de la justificación como una parte importante para conocer los motivos que impulsaron la realización de la investigación, y finalmente se describen los objetivos que se pretende.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, en esta sección se describe cada uno de los temas que permitieron el desarrollo el reglamento organizacional de gestión por procesos, constituyendo una guía para el posterior desarrollo de la propuesta, la bibliografía ha sido recopilada de fuente emitidas por autores, dentro del capítulo se observa además la fundamentación conceptual y legal, que de la misma manera contribuyendo al adecuado desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO, este capítulo sirve de guía para describir los métodos, técnicas, instrumentos, y modalidad que se emplearan en la investigación, siendo factores precisos para obtención de información valedera para el desarrollo de la propuesta, permitiendo desarrollar las encuestas pertinentes al caso investigado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO, en este apartado se representa el desarrollo de la estructuración del Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos que mejora los procesos administrativos y operativos del GADPR San Carlos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Ecuador a raíz de la aprobación de la Constitución en el año 2008, las Instituciones Públicas han tenido que adaptarse a varios cambios siendo uno de estos los procesos administrativos, de los que se pueden derivar; la organización y la gestión por procesos, que siguen siendo una falencia notable dentro de dichas instituciones.

Las varias normativas y reglamentos establecidos para el apropiado funcionamiento de las entidades públicas no siempre se cumplen a cabalidad y es por ello, que se generan los inadecuados procesos administrativos; no se posee información a ciencia cierta de este tipo de incumplimiento, pero se da a notar en las diversas actividades y gestiones que realizan varias entidades de servicio público.

En la Provincia de Orellana, en varias de las instituciones públicas carecen de una adecuada socialización, establecimiento de funciones y responsabilidades inherentes a los cargos que desempeñan los servidores, esto es un factor determinante al momento de evaluar la consecución de objetivos, sumado a esto la apreciación de clientes internos y externos respecto a la falta de compromiso que observan de los servidores con la entidad y colectividad.

En las instituciones del cantón La Joya de los Sachas, se ha corroborado que los procesos administrativos no son los más propicios a la hora de efectuar las actividades laborales por parte de los servidores; ya que, debido a estas contrariedades se acumulan los procesos que hace que las personas que acuden a dichas entidades no tenga soluciones rápidas a sus peticiones, pierdan tiempo e incluso por situaciones internas de la institución se estancan los procesos.

Dentro de este contexto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, donde se evidencia una estructura organizacional empírica, deficiente carente de normativa que regule adecuadamente su funcionamiento institucional, de esto se puede derivar la falta de organización y cumplimiento de objetivos por parte de los servidores, esto es palpable con las personas de las comunidades que son designadas a una comisión, quienes deben perder días de trabajo, para poder realizar algún trámite, no obstante con eso, deben estar de oficina en oficina para obtener ayuda.

Es decir, que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural (GADPR) San Carlos de la provincia de Orellana, que no cuenta con un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos, pues al ser una entidad pública debe incorporar en su gestión administrativa una herramienta que fortalezcan sus procesos administrativos, contribuya a satisfacer a los usuarios externos y optimizar sus recursos.

En este contexto, la presente investigación pretende elaborar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el GADPR San Carlos, perteneciente al cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana, que admita optimizar procedimientos y mejorar los procesos que se desarrollan dentro de dicha entidad y con ello, fijar una relación estrecha entre los usuarios internos y externos para llegar a un entorno de satisfacción en ambas partes.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo afecta al no tener un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, para cumplir con efectividad los procesos que desarrolla la entidad?

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana, ubicada en la Av. Principal de la cabecera Parroquial San Carlos.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Para realizar la presente investigación se fundamentará en las bases teóricas que fijan la organización y la gestión por procesos, así también se determinará la estructura de reglamento para poder diseñar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos, que será de gran ayuda para la gestión del GADPR San Carlos, para optimizar procedimientos y mejorar los procesos que desarrollan dentro de la institución.

Es importante realizar esta indagación para que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos cuente con un documento normativo donde se especifique las diferentes etapas de los procesos, teniendo en cuenta las responsabilidades y actividades que tiene cada uno de los servidores, con el fin de que en esta institución se elimine la burocracia y permita mejorar la satisfacción a los clientes, brindando una atención de calidad, con una respuesta inmediata para que los procesos no se acumulen y poder llegar a convivir en un entorno de satisfacción en ambas partes, pues esto se verá reflejado en la mejoría de resultados que presente la institución al momento de ser evaluados.

Además, es relevante este trabajo porque servirá para determinar la importancia del reglamento en la adecuada aplicación de los procesos administrativos y operativos del GADPR San Carlos, lo que logrará que la entidad se sujete a las normas legales estatales y a mejorar los servicios de esta.

Por otra parte, los beneficiarios directos serán los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos juntamente con los miembros de la comunidad en general de la parroquia, pues serán quienes perciban los cambios una vez aplicado el reglamento organizacional de gestión por procesos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, perteneciente al Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Plantear el Marco Teórico a través de una investigación bibliográfica, que permita sustentar técnicamente las variables de investigación relacionadas con los Reglamentos Organizacionales de Gestión por Procesos.
2. Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos en el GADPR San Carlos, para identificar los problemas existentes.
3. Elaborar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos que se adapte a la estructura organizacional, tamaño y necesidades del GADPR San Carlos, que permita optimizar procedimientos y mejorar los procesos que desarrollan.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

La parroquia de San Carlos al igual que las demás parroquias del cantón La Joya de los Sachas es creada en la administración del presidente León Febres Cordero, quien sancionó el decreto ejecutivo de la Ley de Creación del cantón la Joya de Los Sachas, el mismo que fue publicado en Registro Oficial # 996 del 9 de agosto de 1988. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, 2018)

De acuerdo con la información entregada por el Sr. Ángel Yanza, presidente de la Junta Parroquial de San Carlos, se refiere a la historia de la parroquia desde sus primeros asentamientos humanos hace aproximadamente cuatro décadas, en la época de la explotación petrolera; familias provenientes de otros lugares hicieron posesión y comenzaron sus labores dirigidas a la agricultura. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, 2018)

Progresivamente se gestionó los servicios básicos que dio forma a la escala del desarrollo en el campo de la salud y sobre todo a la vialidad. La explotación petrolera atrajo a varias familias a radicarse en este sector; estas familias fueron los primeros colonos quienes formaron una precooperativa, dándole el nombre de San Carlos, en honor al señor Carlos San Miguel quien tenía una propiedad en el margen izquierdo del río Napo. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, 2018)

Para favorecer el centro poblado a pedido de los moradores de aquel entonces desmembró terrenos por cuantos habitantes, lotizando de esta manera el área y poniendo en venta terrenos; San Carlos empieza su historia hasta que el 9 de agosto de 1988 es elevado a la categoría de Parroquia Rural. (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, 2018)

2.1.2 Localización del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Carlos

La parroquia San Carlos está ubicada al sur del cantón La Joya De los Sachas, provincia de Orellana, se encuentra ubicada aproximadamente a 11Km, de la cabecera cantonal de La Joya de los Sachas, el centro poblado de San Carlos. Datos generales:

Provincia: Orellana

Cantón: La Joya de los Sachas

Parroquia: San Carlos

Población: 2846 habitantes, según el censo del INEC del 2010.

Temperatura: La temperatura mínima es de 18°C, la normal es de 25.6° y máxima de 42°C. **Altitud:** Es de 240 a 320 metros sobre el nivel del mar.

Superficie: 133,47 Km² (13.347,41ha)

Fechas importantes: 9 de agosto festividades de parroquialización.

Sus límites son al norte: con La Joya de los Sachas; sur: con el Río Napo, al este: con La Joya de los Sachas y al oeste: con la Parroquia San Sebastián del Coca:

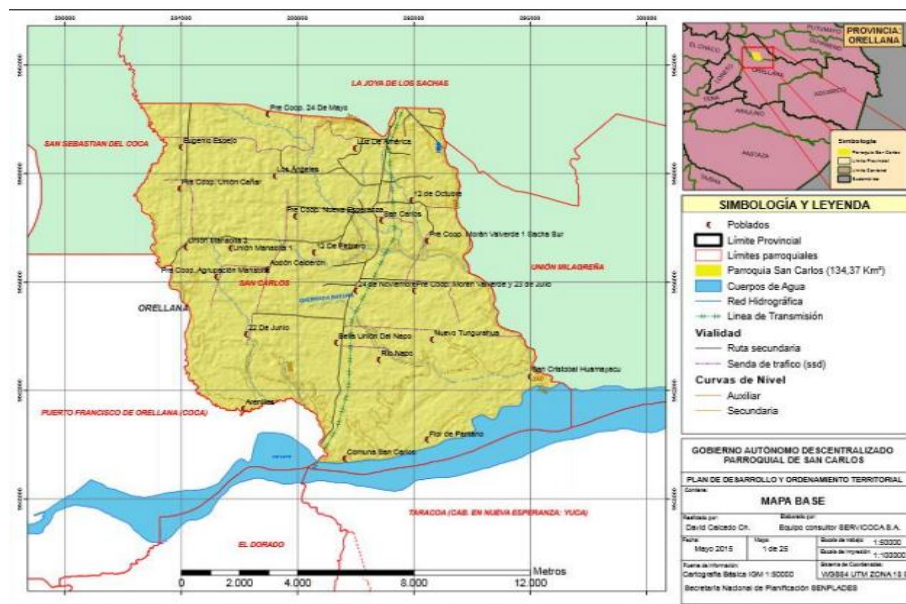


Ilustración 1: Mapa GADPR San Carlos

2.1.3 Organigrama Estructural

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Carlos tiene su estructura organizacional acorde al Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP como se muestra a continuación:

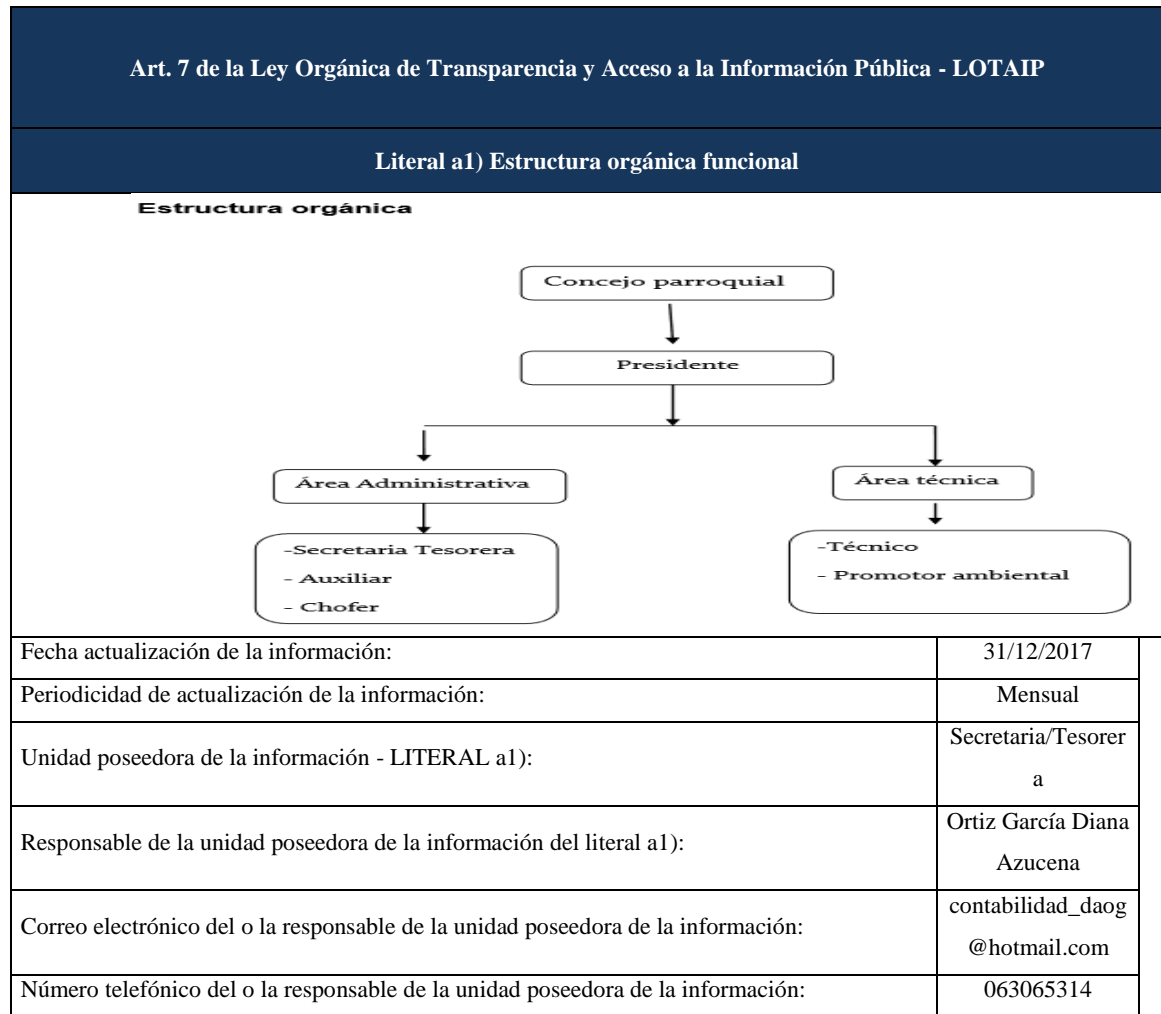


Ilustración 2: Organigrama GADPR San Carlos

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, 2018)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa es vital en todas las operaciones internas y externas de la empresa, pues mediante esta gestión permite enfrentar los obstáculos cuando existen errores en los procesos administrativos. Con el fin de fortalecer el gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la gestión administrativa se divide en diferentes áreas, que no sólo establecen una plataforma administrativa, sino que también coordina y regula los otros departamentos de la organización.

Esta gestión engloba diversas tareas para lograr la sinergia e implementar las metas de la organización de forma profesional, sistemática, transparente y responsable, para lo cual, se enfoca en la administración y coordinación con todos los departamentos de la organización independientemente de la actividad económica que realice la empresa.

Según (Márquez , 2009, p. 326) indica que la gestión administrativa “es el proceso de planeación y organización que lleva consigo la responsabilidad de integrar, dirigir y controlar en forma eficiente, las actividades de una explotación agropecuaria con una finalidad específica.

Es importante también indicar que los beneficios de aplicar una gestión administrativa de forma rigurosa y eficaz produce un nivel empresarial competitivo, que optimiza recursos, minimiza riesgos en la toma de decisiones para elegir acciones correctivas adecuadas.

Por otro lado, la gestión administrativa es de carácter sistémico, al ser la encargada de tomar acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, (Mendoza, 2017, p. 948).

En dicha gestión, la innovación empresarial juega un papel predominante en la mejora del negocio empresarial, sin embargo, también es importante realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la empresa para captar al mercado objetivo con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento.

2.2.2 Gestión administrativa por procesos

Generalmente la gestión administrativa por procesos se enfoca en los principios de calidad con el propósito de estructurar procesos administrativos financieros, de marketing y operativos eficientes según las necesidades de la organización. Esta gestión es fundamental para una administración moderna, que se ajusta a los principios de mejora continua, enfoque al cliente, optimización de recursos, automatización y una mejora de desempeño de sus recursos tanto humanos, materiales, tecnológicos, económicos – financieros en las entidades sean estas públicas o privadas.

2.2.2.1 Gestión por procesos

La gestión por procesos en una empresa es la forma más eficaz para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Su implementación permite definir todos los recursos, las metodologías, los programas, el responsable de cada proceso y todos los aspectos que la dirección organizacional considere para asegurar la satisfacción de los usuarios internos y externos; con información relevante, oportuna y precisa que facilite la toma de decisiones estratégicas y operativas, (Moreira, 2009, p. 23).

Así también, la gestión por procesos se basa en sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos, con el propósito de asegurar que todos los procesos de la organización se desarrollen y operen en forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas tales como: clientes, trabajadores, proveedores, sociedad en general, etc. Convirtiéndola así, a la gestión por procesos, en una herramienta innovadora para las empresas públicas y privadas con el fin de agregar valor a cada una de las actividades que apoyan la producción de productos y/o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes internos y externos.

Los procesos claves de gestión atribuyen a una forma dinámica, al mejoramiento continuo de la empresa y apoyo al proceso de toma de decisiones estratégicas en función a las operaciones administrativas de la organización. Además, esta gestión permite identificar aquellos factores que son redundantes, es decir, que son prescindibles, y los que son claves para garantizar la satisfacción de los clientes.

No obstante, estos procesos pueden ser modificados en función de la mejora continua de los resultados de la entidad. Para introducir la gestión por procesos a una organización se comenzará por esclarecer su objeto social o empresarial, la estructura organizativa y las funciones que se encaminan al cumplimiento de los objetivos empresariales. (Moreira, 2009, p. 25).

2.2.2.2 Importancia de la gestión por procesos

La importancia de los procesos como base sobre el desarrollo de políticas, estrategias operativas sólidas y como base de la gestión de la empresa, que ponen de manifiesto su adecuación a los mercados cada vez más cerca del mercado global y, como consecuencia, la capacidad de contribuir de forma sostenida los resultados, siempre y cuando la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en la satisfacción de los clientes internos y externos, (Ruiz, Torres , Torres, & Hernández, 2013, p. 5).

No obstante, la gestión de procesos es indispensable tanto en las empresas privadas como en las públicas. Esto se evidencia en una investigación de (Marchán & Oviedo, 2011, p. 17) en la que indica que la importancia de la gestión por procesos en las instituciones públicas como respuesta a la demanda, creciente y variada, de las necesidades y expectativas ciudadanas más aún cuando, en la era actual, fenómenos como la globalización, obligan a que el Estado enmarque su acción en una estrategia de competitividad que lleve a cumplir con el objetivo enmarcado en la Constitución.

2.2.2.3 Elementos de la gestión por procesos

Como se mencionó anteriormente la gestión por procesos es un sistema de procesos a seguir y la interrelación de actividades necesarias que ayudan a la transformación de la empresa para obtener resultados positivos. Del conjunto referido, los elementos de entrada como los de salida pueden ser tangibles o intangibles, lo cual es importante saber identificarlos dentro de la organización. En base a ello, los elementos de la gestión por procesos son: entrada – proceso – salida, como se muestra a continuación:



Ilustración 3: Elementos de la gestión por procesos

También se puede determinar que después de fijar el proceso respectivo será necesario evaluar el cumplimiento y efectividad de la misma caso contrario se procederá a realizar una retroalimentación con el fin de enmendar ciertas irregularidades y ejecutar acciones correctivas.

2.2.2.4 Objetivos de la gestión por procesos

Para (Horngren & Harrison, 2011, p. 6) los objetivos de la gestión por procesos se definen a continuación:

- Indicar al personal sobre aspectos como: funciones, relaciones, políticas, objetivos, procedimientos, etc., que deben cumplirse en relación con las funciones.
- Definir las funciones de cada área administrativa con el fin de evitar duplicidad de funciones.
- Coadyuvar a la correcta realización de las acciones asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Facilitar información esencial para la planeación e implementación de reformas operativas de la entidad en las áreas administrativas, financieras y operativas.
- Fortificar el adiestramiento y capacitación del personal para que se plasmen las metas de la institución.
- Analizar y revisar las actividades, subprocesos, procedimientos de un sistema con el fin de aplicar medidas de mejoramiento.
- Optimizar las actividades, tareas, análisis de tiempos, delegación de autoridad, costos y otros indicadores de gestión que permite medir.
- Controlar el acatamiento de los procedimientos de trabajo y evitar su alteración, con el propósito de mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad.
- Mejoramiento continuo de los procesos de acuerdo con las necesidades de sus clientes e indicadores.

2.2.3 Mapa de procesos

El mapa de procesos es la representación gráfica de los procesos distribuidos en tres apartados; estratégicos, críticos y de soporte, en el cual se tiene como entrada los requerimientos del cliente y como salida la satisfacción del mismo. Es una

representación sencilla que ofrece una visión general y sirve de punto de partida para desplegarse cada proceso, relacionando los diferentes subprocesos con los procesos generales creando representaciones que incluyan; entradas, salidas, indicadores, etc., (Alabarta, & Martínez, 2011, p. 23).

Por otro lado, el mapa de procesos también es un diagrama que permite identificar los macroprocesos de una organización por su tipo y describe sus interrelaciones principales entre cada uno de ellos. Los macroprocesos describen los procesos gobernantes, procesos sustantivos o agregados de valor, procesos adjetivos o de apoyo. Además, en este mapa estructural participan varias áreas o departamentos para generar un producto o servicio que es recibido por los clientes.

En referencia a lo antes indicado se puede decir que una empresa debe implementar principios de calidad organizacional, y disponer de la gestión por procesos para que los objetivos estratégicos se cumplan con mejores índices de rendimientos, se aumente la capacidad de competir, y optimizar los recursos que posee la organización. A continuación, se ejemplifica un mapa de procesos para tener una idea más clara de lo que se trata y de lo que se citó anteriormente:

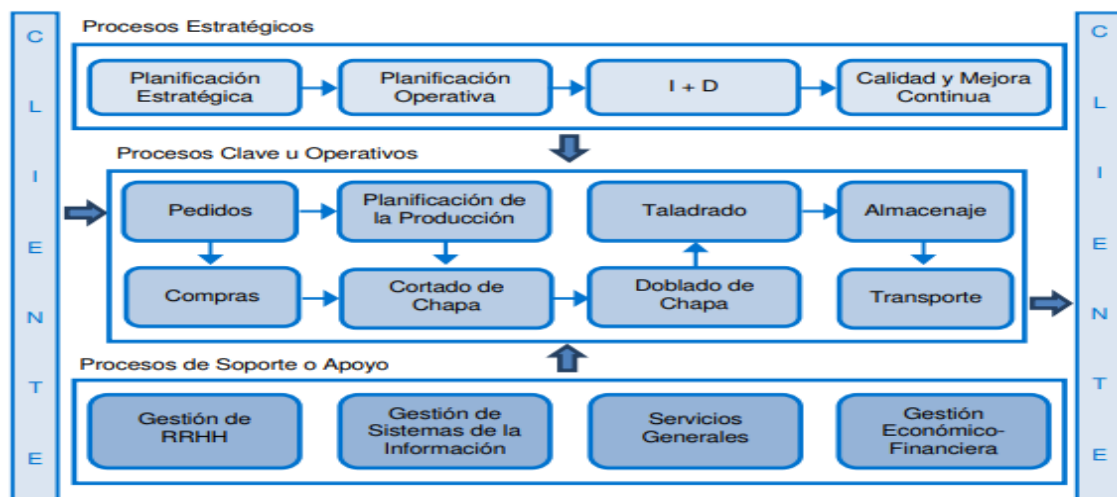


Ilustración 4: Ejemplo de un Mapa de procesos
Fuente: (Lucas , 2014, p. 40)

2.2.4 Tipos de procesos

Para mejorar la gestión por procesos en una determinada organización es necesario detectar los procesos asociados a la misma, para establecer analogías entre los mismos, y facilitar la interrelación e interpretación del mapa de procesos de la organización. Los tipos de procesos más comúnmente identificados son los mostrados a continuación:

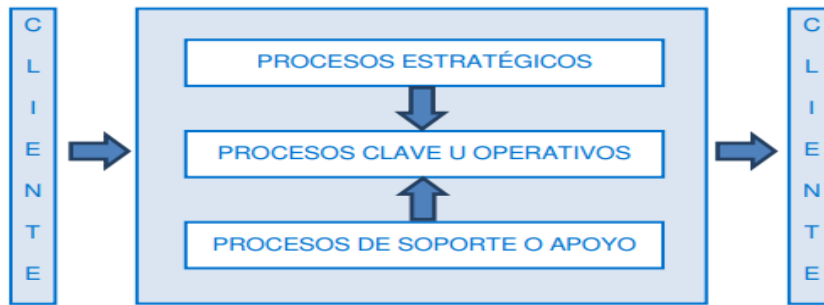


Ilustración 5: Tipos de procesos
Fuente: (Lucas , 2014, p. 36)

Según el tipo de organización se puede dividir los procesos, por ejemplo; una organización puede tener un proceso clave u operativo, mientras que otra empresa puede tener únicamente un proceso de apoyo. Los tipos de procesos se detallan así:

- **Procesos Clave u Operativos**

Según (Lucas , 2014, p. 36) los procesos clave son aquellos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio, por tanto, constituyen la razón de ser de la organización. Se orientan a la prestación de servicios y aportan valor añadido al cliente externo. Estos procesos satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

- **Procesos de Soporte o Apoyo**

Cuando ya se tiene identificado los procesos clave, se prosigue con los procesos de soporte o de apoyo. Este tipo de procesos facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave, que brinda soporte a los mismos, y generan valor añadido al cliente interno. Los procesos de soporte son los siguientes:

- Gestión Económico-Financiera
 - Gestión de los Recursos Humanos
 - Gestión de los Sistemas de Información
 - Servicios Generales: Incluye, entre otros, los procesos de gestión de la vigilancia y seguridad, gestión de la limpieza, mantenimiento, etc.
- **Procesos Estratégicos**

Por último, los procesos estratégicos, que son aquellos que están relacionados con la dirección, organización, planificación y estrategia de la organización. En estos procesos se incluyen: la misión, visión y valores de la empresa.

Algunas empresas cuentan con los siguientes procesos estratégicos: planificación estratégica que engloba la elaboración del plan de acción; la organización que define las distintas interrelaciones y la estructuración organizativa, la planificación operativa que comprende el análisis y diseño de las diferentes actividades, tareas, etc. para el desarrollo de las distintas funciones y la mejora continua que tiene en cuenta las políticas de calidad que desarrolla la organización.

2.2.5 Principios de la gestión por procesos

Toda organización debe basar su funcionamiento en un sistema de gestión de procesos, dentro del cual hay que tener en cuenta y aplicar los principios básicos de la calidad total, los mismos que se detallan a continuación:

- **Satisfacción del cliente**

Cada proceso debe estar orientado a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, tanto internos como externos, mediante el establecimiento de un flujo de información bidireccional que permita establecer los requisitos o criterios válidos, tanto deseables como posibles, y diseñar los procesos de trabajo que garanticen la satisfacción de dichos requisitos.

- **Seguimiento y Control: Mejora continua**

- Los procesos tienen que tener un responsable elegido que asegure el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y vigile la continuidad del proceso.
- Todos los procesos deberán estar sujetos a una revisión y mejora continua como indica el ciclo PDCA: Planificar, implantar, revisar y mejorar.
- Los procesos tienen que tener indicadores que faciliten la visualización de su evolución en comparación con los objetivos
- Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y eficacia de estos.

En contexto, todos y cada uno de los procesos que sigue una entidad, se debe llevar un control exhaustivo, una revisión, y un seguimiento periódico de los procesos y, en caso de identificar un traspie en los procesos, tomar acciones correctivas.

- **Hacer coherentes la misión y visión**

La gestión por procesos como un sistema integrado, alinea la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización con el fin de mejorar la competitividad de esta y optimizar la gestión de los recursos y alianzas.

- **Dirección basada en resultados**

Para el adecuado sistema de gestión por procesos debe tener instrumentos o procedimientos de apoyo a la dirección que permitan la recolección de la información necesaria sobre el resultado obtenido y mediante la interpretación facilitar la toma de decisiones para la mejora continua.

- **Satisfacción del personal**

Mediante el sistema de gestión por procesos, contribuye a que el personal de la empresa adquiera los conocimientos, habilidades y formación necesaria para desarrollar los procesos de forma eficaz y eficiente. Además de facilitar la comunicación en el lugar de

trabajo y aumentar el desarrollo del desempeño de los empleados de forma homogénea gracias a la disposición de materiales, (Lucas , 2014, p. 33).

2.2.6 Características relevantes de los procesos

Las características más sobresalientes de la gestión por procesos se determinan a continuación:

- Consideran el enfoque al cliente como elemento principal la cadena de valor de la empresa y su interrelación con los departamentos de esta.
- En contraste con el enfoque tradicional o funcional la gestión por procesos establece en forma clara las entradas que son los ingresos del sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información. Las entradas constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas.
- Las salidas de los sistemas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas, estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información, las mismas que son el resultado del funcionamiento del sistema o el resultado del funcionamiento del proceso.
- Son medibles: se pueden incorporar medidas de valor tales como: tiempo, costo, calidad, y otros criterios de desempeño.
- Son adaptables: fáciles de cambiar, mejorar (reducir variaciones, prevenir errores) controlar, supervisar balancear las cargas de trabajo del talento humano.
- Se puede detectar con facilidad la problemática nudos críticos de las actividades y proponer medidas correctivas. (Pérez O. , 2016, p. 59)

2.2.7 Simbología para diagramar procesos

Generalmente para la diagramación de los procesos se utiliza la siguiente simbología:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio del proceso
	Operación	Representa la operación de una actividad operativa o acciones a realizar con acepción de decisión o alternativas
	Información almacenada en base de datos	Indica el uso de los sistemas informático en el proceso
	operación referenciada	Indica conexión del proceso con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito
	Decisión	Indica un punto de diseño dentro del flujo en que son dobles varios caminos o alternativas (progreso o verificación de condiciones)
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del proceso los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente, así como el número de copias.
	Multidocumentos	Representa un conjunto de documentos que se requieren para los procesos o proceso y aporta información para que se pueda desarrollar.
	conector de rutina	Representa una conexión o enlace de una parte de diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
	Conector de paginas	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo
	Archivo manual	Indica que se guarda un documento en forma permanente. se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le puede agregar un su interior las siguientes intrusiones A: alfabético; N Numérico: cronológico
	Sentido	Conecta los símbolos señalados el orden en que deben realizarse las distintas operaciones
	Pasa el tiempo	Representa una interrupción del proceso

Ilustración 6: Simbología para diagramar procesos
Fuente: (Horngren & Harrison, 2011)

2.2.8 Reglamentos organizacionales

En toda organización es necesario que existan normas y reglamentos que determinen claramente el actuar esperado de los empleados que colaboran y las distintas actividades que deben ejecutarse para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Dichas reglas deben estar alineadas juntamente con la misión y visión de la organización para socializarse apropiadamente entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa. Para dar fiel cumplimiento de los reglamentos es esencial que estas normas

sean formalmente plasmadas en documentos escritos que permitan efectuarse con claridad y de manera formal.

Sin embargo, no basta con desarrollar estos documentos, también es necesario aplicarlos a la empresa e ir ajustándolos de acuerdo con las necesidades y requerimientos que se presenten. Estos reglamentos deben regirse a un sistema de normatividad con el fin de prever que las disposiciones emitidas en dichos documentos se acojan de manera armónica entre todos los empleados de las diferentes áreas y mediante ello facilite alcanzar el logro de los objetivos planteados.

En relación con lo antes mencionado se puede establecer que el reglamento organizacional tiene como finalidad describir las funciones de gerencia y oficinas, especificando la capacidad de decisión y jerarquía, así como su ámbito de supervisión y responsabilidades funcionales. Además, este reglamento es instrumento de inducción, guía de consulta permanente de orientación, control y dirección para los ejecutivos y empleados de las diversas áreas.

Así también, los reglamentos organizacionales norman el funcionamiento de la organización en concordancia con los objetivos y estructura orgánica aprobada por cada una de las organizaciones que se rigen a dicho reglamento. No obstante, constituye un documento de gestión que oriente a todas las áreas con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y establecer niveles de responsabilidad de cada uno de los empleados.

- **Importancia**

En el interior de una empresa es ineludible que los empleados que colaboran en la entidad tengan claro las normativas de los procesos administrativos y operativos de esta. En este orden de ideas, el reglamento organizacional es una herramienta que permite regular las relaciones y procesos internos de la organización.

Este reglamento es un mecanismo importante que permite a los directivos y colaboradores de la organización tener claro sobre los procesos a seguir, los beneficios y las obligaciones que deben tener cada puesto de trabajo.

De lo antes indicado se puede determinar que este reglamento realza su importancia en la firme disposición de ser mecanismo a través del cual se logrará dar sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, además, permite gestionar la cultura organizacional y es una prueba de que la empresa cumple con lo que exige la ley y es responsable ante los clientes externos e internos.

- **Elementos**

Dentro de todo reglamento organizacional para la gestión por procesos se determinan los siguientes componentes según (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016) COOTAD:

En el primer apartado se especifican las políticas y objetivos, de la misión y visión institucional. Es decir, se plantea el direccionamiento Estratégico: misión, visión y objetivos, orientan a la institución a la determinación de productos y/o servicios, procesos y usuarios claves que permitan alcanzar el máximo desempeño de la entidad.

En el segundo apartado se establece niveles de organización y procesos institucionales de los cuales se subdividen en:

- Estructura organizacional basada en procesos: se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su integración, consistencia y funcionalidad.
- Tipología de los procesos: Los procesos que elaboran los productos y servicios de la entidad, al cumplimiento de la misión institucional.
 - Los procesos Gobernantes
 - Los procesos que agregan valor
 - Los Procesos Habilitantes

La estructura orgánica está conformada por los siguientes niveles de organización:

- Nivel de Participación
- Nivel de Planificación
- Nivel Legislativo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Operativo

También se determina los niveles de participación en las que consta los procesos gobernantes del cual estipulas principios de participación tanto de los clientes internos como externos. Luego se prosigue con el nivel de planificación en el consta todo los procesos administrativos y operativo de la entidad.

2.2.9 Empresas

2.2.9.1 Concepto

Según (Reynoso, 2014, p. 138) empresa es “el espacio natural en el cual se desarrollan las relaciones de producción de un sistema económico basado en la producción en masa y en la apropiación privada”.

Por su parte (Tovar , Pérez, & Rodríguez, 2016, p. 17) indican que “la empresa es una organización en la que se coordinan los diferentes factores de productividad, recursos financieros, materias primas, mano de obra y capital mediante los cuales puede obtener sus fines”.

En contexto, la empresa es una unidad organizativa en al cual se desarrollan diversas actividades productivas o de servicio con valores agregados para luego ser ofertados a un mercado competitivo a cambio de generar ingresos económicos para la entidad.

2.2.9.2 Clasificación

Para (Ruiz H. , 2017, p. 613) “las empresas pueden clasificarse de diversas maneras, muchos son los criterios que se han utilizado para la clasificación de las empresas, ya que depende de la finalidad con la que se pretenda realizarla”. Además, este autor indica que generalmente las empresas se clasifican según el monto de sus activos que puede ser: Micro, pequeña, mediana y grande empresa.

No obstante, otra clasificación es según el origen del capital, es decir; que pueden ser empresas privadas y empresas públicas. La primera que está compuesta por un capital que es propiedad de un inversionista privado y su finalidad es netamente lucrativa, por otro lado, las públicas constan de un capital perteneciente al estado que además pretende satisfacer las necesidades sociales.

En esta investigación solo se desarrollará ampliamente las características de las empresas públicas, pues, a este tipo de empresas pertenecen los gobiernos autónomos descentralizados que son parte fundamental de la indagación.

a) Empresas Públicas

- **Definición de empresas publicas**

La empresa pública es pública, aunque en apariencia obvia, hay que tener en cuenta que la atribución de la condición de pública se ha ido adaptando con el transcurso del tiempo y el desarrollo de las sociedades. Inicialmente, al hablar de un organismo empresarial público se refería exclusivamente a aquellos en los que la propiedad correspondía íntegramente al sector público. Más tarde con las intervenciones parciales y las privatizaciones también parciales el calificativo de pública se extendió a todas aquellas en las que control quedaba en manos del sector público.(Hierro & Herrera, 2015, p. 4)

Las empresas públicas como su palabra lo dicen, son públicas y por ende son entidades que pertenecen al Estado, es decir, son personas jurídicas con derecho público, con patrimonio propio, que poseen autonomía presupuestaria, administrativa y de gestión.

- **Importancia de las empresas publicas**

La empresa pública conlleva la adopción de una doble decisión, por un lado, se identifica la necesidad de la intervención pública tal como señala la economía del bienestar a partir de tres motivos que justifican la intervención pública tales como: la eficiencia económica, la mejora en la distribución de la renta y la riqueza y la consecución del desarrollo económico dentro de un marco de estabilidad anticíclica.

La importancia de una empresa pública radica en que la misma produce el bien o servicio y lo vende a cambio del pago de una cuantía en forma de precio; por otro lado, acelerar los procesos de producción, ya que, están sometidas al derecho público donde los procedimientos de contratación deben garantizar la transparencia y el trato igualitario, y ello conlleva unos tiempos más dilatados en el proceso de producción y en

general unos mayores costes de transacción. Del mismo modo, es factible el uso de empresas públicas para la gestión de monopolios dedicados a la producción de bienes y servicios. (Hierro & Herrera, 2015, p. 5)

- **Funcionalidad de las empresas publicas**

Estas empresas están destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Para cumplir adecuadamente con las funciones predeterminadas en las empresas públicas es importante que acojan a los siguientes principios establecidos en la (Ley Organica de Empresas Publicas, 2017, p. 6) según lo estipulado en el Art. 3:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; y,
5. Precautelar que los costos socioambientales se integren a los costos de producción; y,
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

- **Características de las empresas publicas**

Las características más relevantes de las empresas públicas según (González, 2017, pp. 77-78) son las siguientes:

- a) Son parte del sector público en los términos del Art. 225 de la Constitución de la República.
- b) Gozan de personería jurídica propia. Aunque sujeta o subordinada a otro Organismo, ya sea el Central o un Gobierno Autónomo Descentralizado. El Art. 7 de la LOEP establece la forma de integración del Directorio.
- c) Su patrimonio es público. Sobre la propiedad de este, se debe considerar que el Gobierno Autónomo Descentralizado, puede finalmente disponer del mismo suprimiéndola y disponiendo el destino de estos.
- d) Están sujetas a los órganos de control del Estado.
- e) Sus actos, hechos y contratos pueden ser o no de naturaleza administrativa conforme a la Disposición General Primera de la LOEP.
- f) El talento humano, dependiendo sus funciones, puede estar sometido al Código del Trabajo, a las regulaciones de la LOEP y a su propio Reglamento Interno de Administración del Talento Humano.
- g) Por el capital se clasifican en: unipersonales y mixtas, si el Estado es titular del 100% o participa con el sector privado, debiendo considerar que el Art. 315 de la Constitución, dispone que siempre el Estado tendrá mayoría accionaria.
- h) Por su creación se clasifican conforme el Art. 5 de la LOEP, en: de la Función Ejecutiva, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las que por escritura Públicas surjan entre las dos anteriores, de las Universidades Públicas.
- i) Por el territorio se clasifican en: local, Provincial, regional, nacional o Internacional. Las nacionales de control y administración exclusiva del Estado Central, conforme al numeral 12 del Art. 261 de la Constitución y las de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en los términos del numeral 4 del Art. 225 de la norma suprema.
- j) Por el objeto se clasifican por: Prestación de servicios públicos, gestión de sectores estratégicos, desarrollo de actividades económicas (producción y o comercialización de bienes); y, proyectos con responsabilidad social.

Es importante señalar que según (Ley Organica de Empresas Publicas, 2017) se consideran empresas publicas aquellas entidades pertenecientes a la Función Ejecutiva (Secretarías, Ministerios, Institutos Nacionales, Agencias Nacionales, Empresas Públicas), los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las Universidades Públicas, todas estas instituciones enmarcadas ya las normativas y reglamentos gubernamentales.

2.2.10 Gobiernos autónomos descentralizados

Los gobiernos autónomos descentralizados son los encargados de establecer un desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización; de garantizar el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales

Además, dentro de las funciones que se otorgan a estos gobiernos está fortalecer la unidad nacional, la conservación de la naturaleza y el mantenimiento de un ambiente sostenible y sustentable de los cuales está encargado; y sobre todo la obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos. Así también el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir; y demás establecidos en la Constitución y la ley.

Así también, según él (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016), los Gobiernos Autónomos Descentralizados son:

- **Gobierno autónomo descentralizado regional**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

“La administración del gobierno autónomo descentralizado regional aplicará, conforme a su estatuto de autonomía, mecanismos de desconcentración que faciliten su gestión. La sede del gobierno autónomo descentralizado regional será la prevista en el estatuto

de autonomía” (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016).

- **Gobierno autónomo descentralizado provincial**

“Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden” (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016).

- **Gobierno autónomo descentralizado municipal**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. “La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón” (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016).

- **Gobierno autónomo descentralizado parroquial rural**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. Las Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, según él (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016) se realizarán a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,

c) De participación ciudadana y control social.

2.2.11 Gobierno autónomo descentralizado parroquial rural

En el artículo 4 del (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016), se establece que los fines más relevantes de los gobiernos autónomos descentralizados en sus respectivas circunscripciones territoriales es el desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria para erradicar la pobreza, distribuir de forma equitativa los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir; para, este efecto estos organismos tienen como sus competencias la realización de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, PDOT, según los lineamientos de la SENPLADES.

Los Gobiernos Autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen, según art. 65, 66 de la ley del código orgánico:

- Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el Gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo incluidos en los presupuestos participativos anuales;
- Planificar y mantener, en coordinación con los Gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;
- Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente;
- Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que sean delegados o descentralizados por otros niveles de Gobierno;
- Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y además asentamientos rurales con el carácter de organizaciones territoriales de base;
- Gestionar la cooperación Internacional para el cumplimiento de sus competencias; y,

- Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

Las competencias anteriormente mencionadas son las que más se rigen los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ya que al ser sectores pequeños en comparación los gobiernos autónomos descentralizados municipales no se cumplen con todas las normativas.

2.2.12 Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales

Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de acuerdo con el Art. 64 del (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016) COOTAD:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial.
- Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y de políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la constitución y la ley;
- Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y proporcionar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
- Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;

- Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicio públicos;
- Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad.
- Prestar los servicios públicos que le sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y la observación de los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;

2.3 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Gestión: (Garzon, 2011, p. 32) Indica que la gestión es un conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos, la cual tiene directa relación con la formulación, ejecución y control del Plan Estratégico de la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la empresa con el medio ambiente, es decir con los proveedores y los clientes por una parte y por otra, con los demás agentes presentes en el entorno tales como la competencia, el gobierno, y en general todos aquellos que constituyen la cadena de valor a la que pertenece la organización.

Procesos: (Amat, 2010, p. 5) “Proceso es el conjunto de pasos que se realizan de forma sucesiva en distintas dependencias, con el objeto de transformar una serie de entradas (inputs) específicas en unas salidas (outputs: bienes o servicios) deseadas, añadiendo valor.”

Mejora continua: (Pérez Y. , 2016, p. 10) Un sistema de gestión de la calidad parte de la estructuración de la organización por procesos, pero este es solo el inicio, estos deben ser analizados y mejorados de forma continua, lo cual tributa a que la organización mejore igualmente su desempeño. El éxito de la mejora continua de los procesos radica en la forma en que se enfoque.

Reglamento: (Pérez & Merino, 2014) Hace referencia a una serie ordenada de normativas cuya validez depende del contexto. Existen reglamentos internos que se

aplican en el seno de una organización o entidad y otros reglamentos más amplios que incluyen preceptos subordinados a las leyes.

Carácter sistemático: (Ferrerías & Gay, 2016, p. 2) “Es un conjunto de dos o más elementos, de cualquier clase o naturaleza interrelacionados entre sí y con el medio o entorno que los contiene. Los elementos del conjunto y el conjunto de elementos que forman el sistema”.

Innovación empresarial: (Manuel & Alberto, 2013, p. 55) La capacidad del empresario para idear conceptos de negocio radicalmente distintos a nuevas maneras de diferenciar los existentes. Un nuevo concepto de negocio, más amplio y esencialmente diferente, que mejora drásticamente las funciones del producto, con cambios fundamentales en la esencia del negocio.

Optimización de recursos: (Ballina & Salazar, 2013, p. 3) “Busca reorientar los procesos productivos y de consumo hacia nuevos y más razonables patrones, con la finalidad de aliviar la presión y encaminarse a una producción industrial más eficiente”.

Jerarquización: (Delgado, 2002, p. 2) Comprende la forma como se distribuye la autoridad y la responsabilidad en una institución. Relación técnica interna de naturaleza administrativa que asegura la unidad estructural y funcional mediante el ejercicio de poderes de subordinación.

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación titulada “Propuesta de un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, perteneciente al Cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana” se sustenta en las siguientes normativas y leyes vigentes:

Según COOTAD (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016) establece:

Art. 8 Facultad normativa de los gobiernos parroquiales rurales.- En sus respectivas circunscripciones territoriales y en el ámbito de sus competencias y de las que les fuera delegadas, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen capacidad para dictar acuerdos y resoluciones, así como normas reglamentarias de carácter administrativo, que no podrán contravenir las disposiciones constitucionales, legales ni la normativa dictada por los consejos regionales, consejos provinciales, consejos metropolitanos y consejos municipales.

Capítulo IV

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural

Art. 65 Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural: Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen;

- a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales;
- c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;
- d) Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente;
- e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno;
- f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales con el carácter de organizaciones territoriales de base;
- g) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias; y,
- h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

Art. 67: Dispone que sean atribuciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural expedir acuerdos, Resoluciones y Normativa Reglamentaria en las materias de su competencia. Es necesario generar la Estructura Organizacional del gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, alineado a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en su base legal constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión institucional eficiente y eficaz; y. En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, COOTAD.

Art. 338: Estructura administrativa.- El gobierno autónomo descentralizado parroquial rural tendrá una estructura administrativa mínima requerida para el cumplimiento de fines y el ejercicio de sus competencias.

Además, este trabajo se registrará por la Norma técnica de gestión de procesos:

La Norma Técnica de Gestión por Procesos para las entidades públicas consta en el Registro Oficial 501 del 28 de julio del 2011.

En el Art. 51 de esta norma técnica dispone a la Secretaria Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente;

Que el Art. 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que la Secretaria Nacional de Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodologías de gestión y herramientas de gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobadas por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Que en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPYF) en el Art. 2 determina: Lineamientos para el desarrollo; para la aplicación de este código a través de la planificación de desarrollo y finanzas públicas se considerarán los siguientes lineamientos: contribuir al ejercicio de la garantía de derechos de la ciudadanía que en este código incluye a las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades por medio de las políticas públicas, la asignación equitativa de los recursos públicos y la gestión por resultados.

El Art. 20 Objetivos del Sistema señala que: Son objetivos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa: orientar la gestión pública hacia el logro de resultados que contemple los impactos tangibles e intangibles.

Art. 42 Contenidos Mínimos de los Planes de Desarrollo: En concordancia con las disposiciones del Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), los Planes de Desarrollo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados deberán regirse a los lineamientos del COOTAD y el SENPLADES.

Adicional a ello, también interviene la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades) que es la institución responsable de administrar y coordinar la planificación nacional en forma participativa, incluyente y descentralizada. El 11 de noviembre de 2016 se publicó en el Registro Oficial la edición especial Nro. 755 de la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Y, por último, la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en la que estipula en el Art. 1.- Los principios de esta ley: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, etc. que coadyuvan al buen desarrollo de las entidades públicas y a un buen control interno de sus empleados. Además, se determina que:

Párrafo Segundo

De las Unidades de Administración de Talento Humano

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración de Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión de competencias laborales;

Acorde con la LOSEP, (Ley Organica de Servicio Público, 2017), se estipulan los siguientes artículos:

Art. 83: Servidoras y servidores públicos excluidos de la carrera del servicio público: Exclúyase del sistema de la carrera del servicio público, a:

- a) Quienes tienen a su cargo la dirección política y administrativa del Estado:
- b) El personal de las empresas sujetas a la Ley Orgánica de Empresas

Art. 25: De las jornadas legales de trabajo: Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad.

Art. 51: Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de esta Ley el Ministerio de Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias:

Corresponde a las unidades de administración del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, la

administración del sistema integrado de desarrollo del talento humano en sus instituciones, observando las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales como órgano rector de la materia. Dependerán administrativa, orgánica, funcional y económicamente de sus respectivas instituciones. El Ministerio de Relaciones Laborales no interferirá en los actos relacionados con dicha administración ni en ninguna administración extraña a la administración pública central e institucional.

2.5 IDEA A DEFENDER

El Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos que se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, permitirá optimizar procedimientos e implantar acciones correctivas y de mejora a los procesos que desarrolla la entidad.

2.6 VARIABLES

2.6.1 Variable independiente

Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos

2.6.2 Variable dependiente

Empresas Públicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

La investigación, se enfocara en el criterio cuantitativo, porque se recolecta datos mediante el uso de un cuestionario, con este enfoque, se podrá medir e interpretar los resultados alcanzados en las encuestas dirigidas a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, los mismos que permitirán proponer alternativas de solución a los puntos débiles, y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones gerenciales oportunas y ayudar obtener información real y razonable, de lo cual la institución se beneficiara.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

En este estudio también se aplicará un criterio cualitativo, este enfoque se desarrollará en base a preguntas de investigación con la ayuda de una entrevista al presidente de la Junta Parroquial con el fin de conocer las debilidades o inconvenientes que tienen en la gestión por procesos de la institución.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

Este estudio se realizara en el lugar de los hechos, esto permitirá descubrir y explicar las causas y los efectos más reales de los resultados obtenidos en el proceso de la investigación teniendo contacto directo con las personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, la investigación permitirá realizar un diagnóstico relacionado a la realidad actual de los procesos que desarrollan, se visitará a la institución con el propósito de descubrir e interpretar los procesos

existentes y se podrá conocer de cerca el ambiente laboral, sustentando las evidencias con un cuestionario de preguntas previamente diseñadas y bien estructuradas para su debido análisis del que se describirá el impacto en el proceso de estructura del Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos.

3.2.2 Investigación bibliográfica o documental

Se utilizará esta investigación para realizar el marco teórico profundizando los diferentes enfoques teóricos tanto del proyecto de investigación como de la propuesta, los cuales sirvieron para relacionar datos, exponer conclusiones y dar recomendaciones, basándose en fuentes primarias y secundarias. Se garantizará la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación, para lo cual se realizará un proceso de búsqueda, de fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos, revistas especializadas que ayudaron y fueron de gran aporte al desarrollo del Reglamento organizacional de gestión por procesos.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Método Inductivo

Este método científico permite obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares, ya que este método ayuda a distinguir cuatro pasos esenciales, la observación de los hechos para registrarlos; la clasificación y el estudio de los hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.

Este método se relaciona con el análisis; se aplicará para determinar los procesos que se realizan es decir de lo particular a lo general, por ejemplo, la verificación del cumplimiento de la constitución en cuanto al marco legal vigente.

3.3.2 Método Deductivo

Este método posibilitara el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de los datos generales verídicos para deducir por medio del razonamiento lógico y comprobar así su validez, en este caso los conocimientos inherentes al planteamiento del Reglamento

Organizacional de Gestión por Procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos.

3.3.3 Técnicas

Encuestas

Es una técnica que permitirá recolectar información de los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos con el objetivo de obtener resultados, esto bajo ciertos parámetros establecidos para el caso se tomó en consideración el tipo de preguntas cerradas y de selección múltiple.

La entrevista

Sera necesario realizar una entrevista sobre las posibles problemáticas que existen en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos y a través de esto analizar cuál es la situación del lugar.

La observación: La misma, permitirá observar atentamente el proceso de gestión de la institución, posterior se tomó notas en los papeles de trabajo.

3.3.4 Instrumentos

El Cuestionario: Es de gran importancia ya que por medio de este se obtendrá la información deseada fundamentalmente a escala masiva y estará conformado por preguntas previamente elaboradas, permitiendo obtener opiniones y criterios alrededor de las variables antes mencionadas.

La guía de entrevista: Es una herramienta que se elabora previa a la entrevista, esto permitió recolectar información útil para el análisis de procesos de la investigación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación no se realizará un muestreo ya que se trabajará con toda la población siendo este el 100% de los funcionarios y servidores responsables de las distintas áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos representan nueve servidores, por lo que se ha considerado que el tamaño de la población es pequeño y la muestra será la misma.

Se realizará la entrevista al Señor Ángel Yanza en calidad de presidente de la Parroquia San Carlos. De la misma manera se realizó una encuesta a los colaboradores de la Institución;

Tabla 1: Colaboradores de la Parroquia San Carlos

CARGO	NOMBRE
Vicepresidente	Sr. Jaime Ramón
Primer Vocal	Sr. Geovanny Garófalo
Segundo Vocal	Sr. Servio Curipoma
Tercer Vocal	Sr. Rulber Garófalo
Técnico	Ing. Miguel Vélez
Secretaria Tesorera	Sra. Diana Ortiz
Auxiliar	Sra. Marlene Alarcón
Chofer	Sr. Germán Baños
Promotor Ambiental	Sr. Laureano Guerrero

Elaborado por: Katherine Insuasti

No es necesario recurrir a la técnica del muestreo, debido a que la población es pequeña y se realizó a la población total.

3.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Una vez aplicado la encuesta a la población total de la investigación se obtuvo los siguientes resultados:

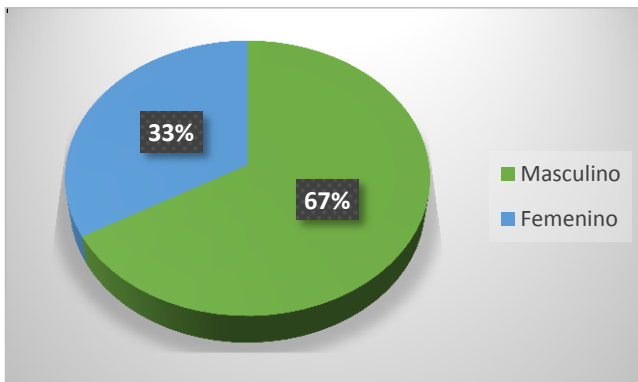
- **Género**

Tabla 2: Género

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Masculino	6	67%
Femenino	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 1: Género



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

Acorde a las encuestas realizadas a las personas que laboran en el GADPR San Carlos se pudo constatar que el 67% pertenecen al género masculino mientras que el 33% corresponde al género femenino; denotando de esta manera que el género masculino prevalece en esta entidad pública.

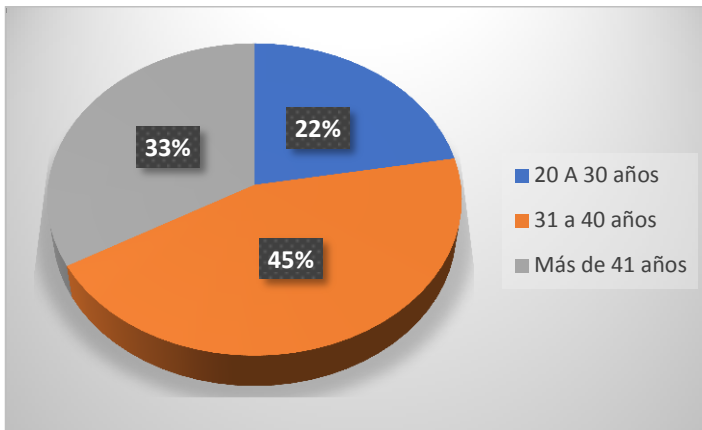
- **Edad**

Tabla 3: Edad

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
20 a 30 años	2	22%
31 a 40 años	4	44%
Más de 41 años	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 2: Edad



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

El 44% de los encuestados indicaron que tienen edad en un rango de 31 a 40 años, el 33% manifestó que su edad comprende entre más de 41 años y el 22% del personal posee entre 20 a 30 años. Estos datos indican que la mayor parte de personas tiene una edad superior a los 31 años.

Función que desempeña

Acorde a la encuesta realizada cada persona que labora en el GADPR cumple una diferente actividad, entre las funciones que desempeñan son: vicepresidente, primer vocal, segundo vocal, tercer vocal, técnico, secretaria/tesorera, auxiliar, chofer, y promotor ambiental.

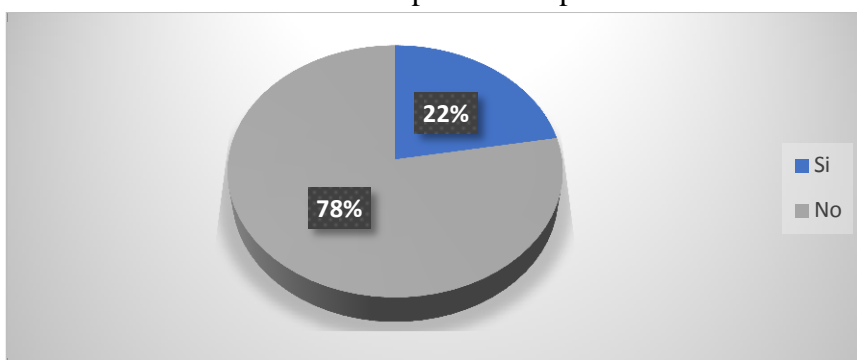
1. ¿Considera usted que las instituciones públicas como los GAD parroquiales brindan los recursos necesarios a sus empleados para que laboren apropiadamente?

Tabla 4: Recursos necesarios para los empleados

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	2	22%
No	7	78%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 3: Recursos necesarios para los empleados



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

Acorde a los datos obtenidos el 22% de los encuestados consideran que las empresas públicas como los GAD parroquiales si brindan los recursos necesarios a sus empleados para que laboren apropiadamente dentro de la entidad, sin embargo, el 78% opina lo contrario, pues manifiesta que pocas son las instituciones que cubren todas las necesidades de los empleados pues en ocasiones los propios trabajadores se han visto en la obligación de adquirir sus propios recursos de trabajo afueras de la entidad y con sus propios recursos económicos y mas no de la institución. En vista de ello se puede determinar que las instituciones gubernamentales deben abastecer del presupuesto necesario aquellas entidades como los GAD parroquiales y a su vez estos gestionar adecuadamente tanto los recursos materiales como económicos para facilitar la labor de sus empleados.

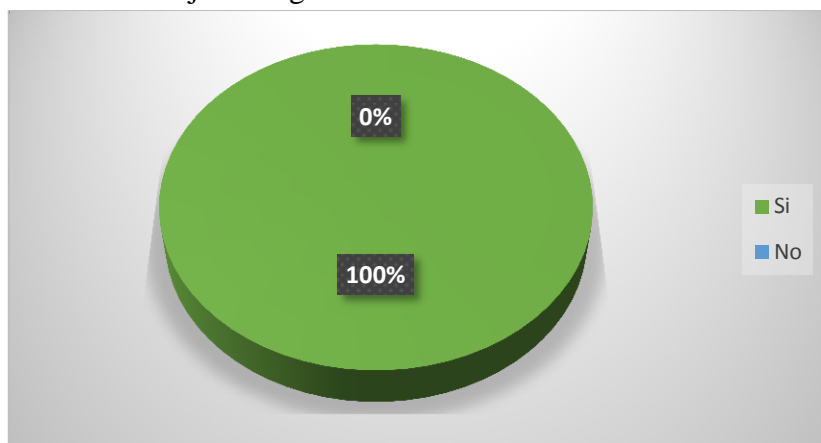
2. ¿Es necesario que un GADPR como institución pública mejore su gestión administrativa y operativa en beneficio de la comunidad?

Tabla 5: Mejorar la gestión

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 4: Mejorar la gestión



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, es decir la totalidad de estos manifestaron que en todos los GAD parroquiales como institución pública si es necesario que continuamente mejoren su gestión administrativa y operativa en beneficio de la comunidad a las que sirven. Y en relación con esto se puede evidenciar que la mayor parte de las personas están de acuerdo en que las gestiones que realicen las entidades siempre se las haga en pro del desarrollo de las parroquias.

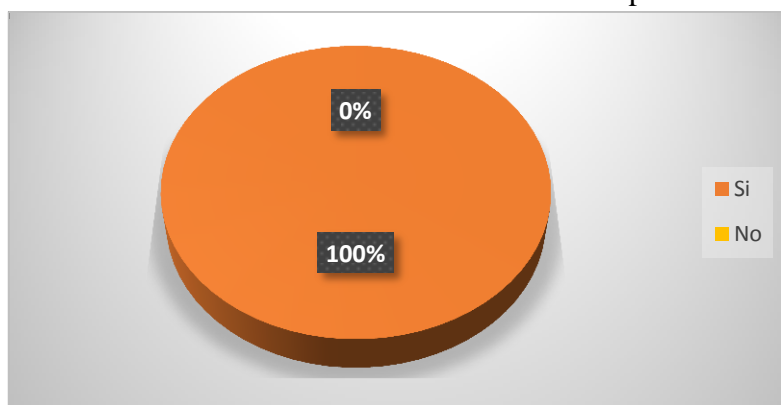
3. ¿Considera necesario que una institución pública defina adecuadamente las funciones de sus empleados?

Tabla 6: Definición de las funciones de los empleados

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 5: Definición de las funciones de los empleados



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

En relación con los datos obtenidos en la encuesta realizada, el 100% de los empleados consideraron que, si es necesario que una institución pública defina adecuadamente las funciones de sus empleados, porque mediante esto se podrán designar tareas y funciones específicas sin la necesidad de que se crucen funciones que no corresponde a cada puesto de trabajo y de esta manera brindar una atención adecuada a la comunidad.

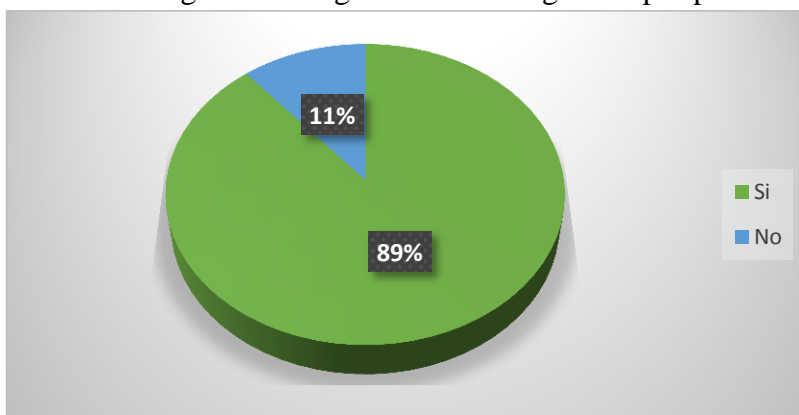
4. ¿Es importante que toda institución pública especialmente los GADPR tengan un reglamento organizacional de gestión por procesos?

Tabla 7: Reglamento organizacional de gestión por procesos

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	8	89%
No	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 6: Reglamento organizacional de gestión por procesos



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

De la totalidad de los encuestados el 89% indica que, si es importante que toda institución pública especialmente los GADPR tengan un reglamento organizacional de gestión por procesos, mientras que, el 11% opina lo contrario manifestando que no es necesaria la aplicación de un reglamento para poder llevar adelante a la entidad. No obstante, en base a los datos obtenidos se verifica que si es importante y necesario que un GADPR se maneje bajo un reglamento que le permitirá gestionar sus actividades de mejor manera.

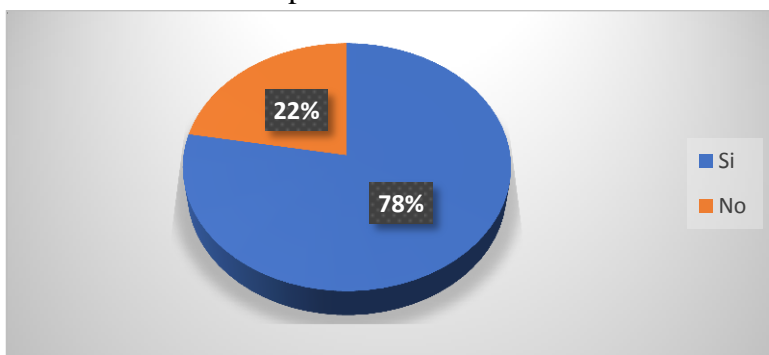
5. ¿Las funciones que desempeña en su trabajo aportan a su desarrollo profesional?

Tabla 8: Desarrollo profesional

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	7	78%
No	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 7: Desarrollo profesional



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

Según los datos alcanzados, el 78% de los encuestados manifiestan que las funciones que desempeña en la entidad si aportan al desarrollo profesional, mientras que, el 22% indica que no contribuye al desarrollo profesional pues algunos no corresponden a los puestos asignados y cumplen funciones a los que ellos no están preparados. En relación con esto, se corrobora que las funciones que desempeñan varios funcionarios si aporta al desarrollo profesional, sin embargo, pocos son los que no realizan actividades que no les pertenece y es por ello por lo que manifiestan que no les aporta en nada, no obstante, para evitar eso es necesario que cualquier entidad se maneje bajos ciertos parámetros y reglamentos para asignar adecuadamente las funciones a sus empleados.

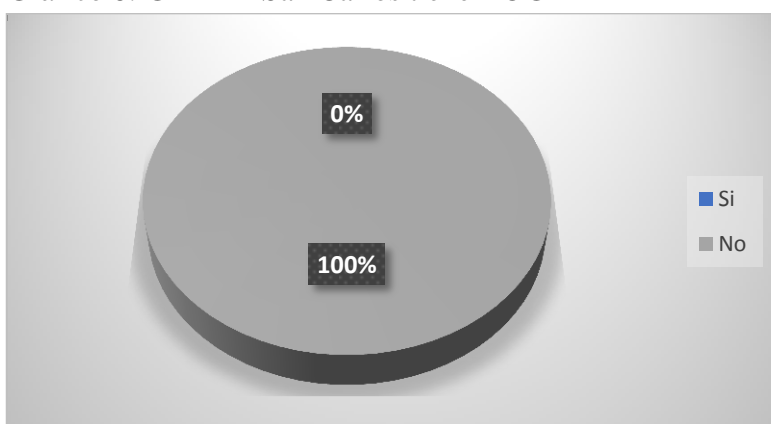
6. ¿El GADPR San Carlos cuenta con un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos?

Tabla 9: GADPR San Carlos tiene ROGP

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	0	0%
No	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 8: GADPR San Carlos tiene ROGP



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados manifestaron que el GADPR San Carlos no cuenta con un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos; con ello se confirma por que el GADPR tiene algunos problemas en su gestión; y es precisamente porque no tiene un estatuto que guie su adecuada gestión que fortalezcan sus procesos administrativos y contribuya a satisfacer a los usuarios externos – internos y optimizar sus recursos.

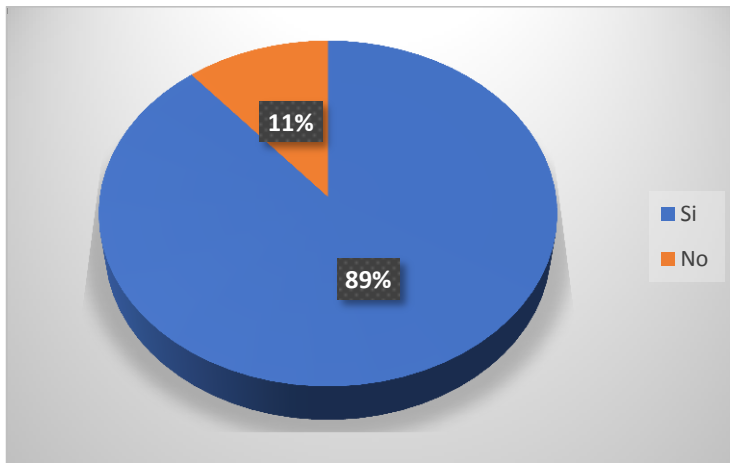
7. ¿Considera que es conveniente que el GADPR implemente un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para optimizar y mejorar los procesos?

Tabla 10: Implementación del ROGP

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	8	89%
No	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 9: Implementación del ROGP



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

El 89% de los encuestados indica que, si es conveniente que el GADPR implemente un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para así optimizar y mejorar los procesos internos, mientras que, el 11% indica que la aplicación de dicho reglamento no mejorara la gestión de la entidad. Sin embargo, se confirma que la mayor parte de las personas están de acuerdo en implementar el reglamento ya que con ello se podrá mejorar todos los procesos administrativos de la entidad.

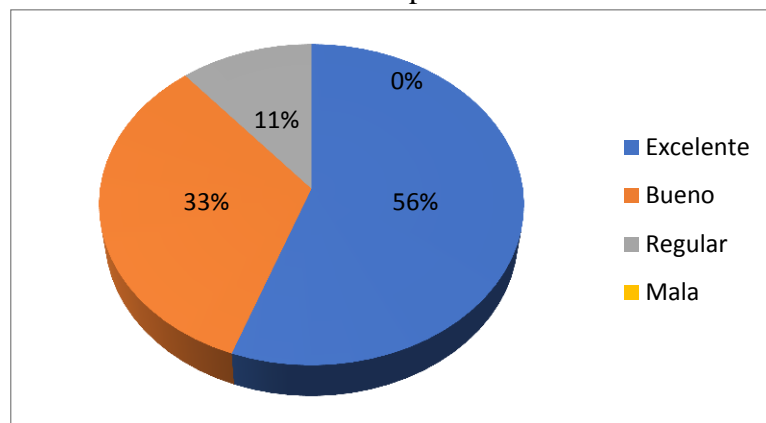
8. ¿Cómo califica los procesos que realiza la entidad pública para brindar una rápida atención a la comunidad?

Tabla 11: Calificación de los procesos

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Excelente	3	33%
Bueno	1	11%
Regular	5	56%
Mala	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 10: Calificación de los procesos



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

De la totalidad de los encuestados el 56% califica de excelente los procesos que realiza la entidad pública para brindar una rápida atención a la comunidad, el 33% califica como bueno los procesos y el 11% indica que los procesos desarrollados en la entidad se los realiza de forma regular. Esto datos indican que existe un porcentaje de personas que consideran que los diferentes procesos que realiza la institución no son lo suficientemente excelentes, razón por la cual coexisten algunos problemas dentro de la entidad y además el objetivo principal del GADPR es brindar los mejores servicios a la comunidad.

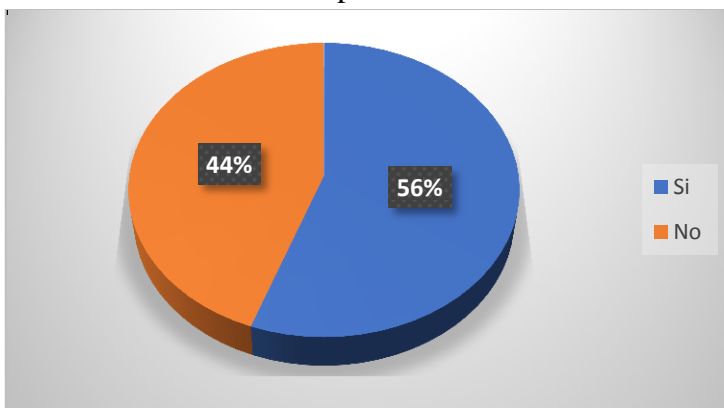
9. ¿La entidad cuenta con un espacio físico adecuado para cumplir con todos los procedimientos administrativos?

Tabla 12: Adecuados espacios físicos

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	5	56%
No	4	44%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 11: Adecuados espacios físicos



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 56% de los encuestados manifestaron que la entidad si cuenta con los espacios físicos adecuados para cumplir con todos los procedimientos administrativos que realiza el GADPR, mientras que, el 44% expresa que no existe el espacio físico necesario para realizar las diferentes actividades administrativas por lo que consideran que se sería necesario redistribuir adecuadamente las oficinas y optimizar los espacios vacíos existentes.

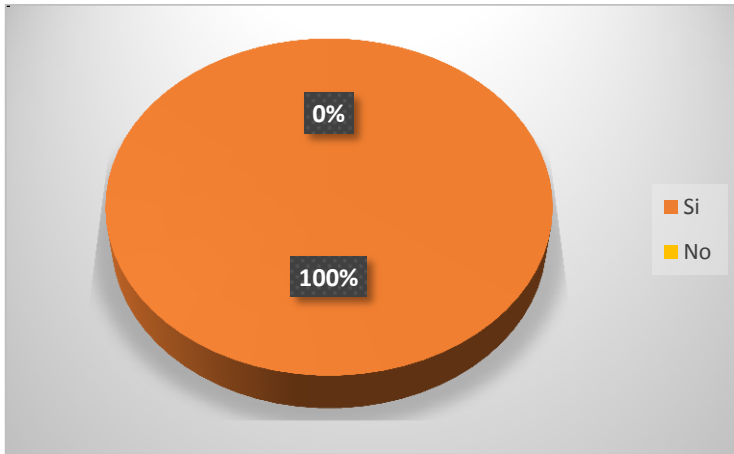
10. ¿Cree usted que el GADPR mejore con la implementación de gestión por procesos?

Tabla 13: Mejoramiento del GADPR

OPCIÓN	FR. ABSOLUTA	FR. RELATIVA
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 12: Mejoramiento del GADPR



Fuente: Encuesta

Análisis e interpretación:

El 100% indica que el GADPR si mejorara con la implementación del Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos, razón por la cual la presente investigación se fundamenta para proponer la aplicación de dicho reglamento en el GADPR San Carlos con el propósito de subsanar diferentes inconsistencias encontradas en la entidad y con ello mejorar varios aspectos de la institución.

ENTREVISTA

El objetivo principal de la entrevista fue conocer datos fundamentales que permitan desarrollar el Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, dicha entrevista fue realizada al presidente de la entidad, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Cómo presidente de la Parroquia San Carlos ¿Considera que es importante que las entidades públicas como los GAD parroquiales tengan un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos?

Mediante el reglamento se podrá guiar algunas actividades administrativas y por ende facilitar el desarrollo de estas. Además, facilitara al personal a cumplir a cabalidad todas sus funciones encomendadas.

2. ¿La entidad cuenta con una adecuada estructura organizacional y un sistema de gestión por procesos, que faciliten el trabajo de los empleados para obtener los resultados esperados?

Con respecto a la estructura organizacional se podría decir que la institución si posee una estructura bien definida razón por la cual cada empleado conoce en qué nivel de jerarquización se encuentra. A pesar de si contar con un sistema de gestión por procesos no ha sido aplicado correctamente dentro de la institución, por lo que sería importante revisar esta medida para solucionar algunos inconvenientes que se ha presentado tanto interno como externo.

3. ¿En el transcurso de su gestión ha evidenciado inconsistencia en los diferentes procesos administrativos que realiza la institución?

Al tomar el mando de la institución se ha verificado algunas contrariedades que se han tratado de solucionar de forma oportuna, sin embargo, luego de dar la solución han vuelto aparecer estas dificultades por lo que se considera netamente necesario plantearse algún método efectivo que ayude a subsanar dichas inconsistencias.

4. ¿Tienen procedimientos administrativos a seguir para brindar una apropiada atención a la comunidad?

La institución cuenta con procedimientos administrativos que precisamente tiene como objetivo principal brindar la mejor atención a la comunidad que para eso fue creado el GADPR San Carlos, sin embargo, se ha percibido que el personal a cargo es el que no cumple adecuadamente con estos procedimientos.

5. ¿Ha evidenciado inconsistencia en los diferentes procesos que realiza la institución?

En ocasiones si se ha comprobado ciertos inconvenientes en algunos procesos, pero como se menciona con anterioridad al descubrir dichas inconsistencias se ha fijado una posible solución, pero no ha demostrado resultados positivos.

6. ¿La institución dispone de un reglamento organizacional de gestión por procesos?

La institución no cuenta con un reglamento organizacional porque, al ser una entidad pequeña con un corto personal no se ha visto la obligatoriedad de crear un documento que dirija las gestiones de la institución.

7. ¿Considera usted que es necesario implementar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para optimizar y mejorar los procesos internos de la institución?

Al demostrar que existen inconsistencias dentro de los procesos tanto administrativos como operativos si es necesario implementar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos específicamente para optimizar y mejorar los procesos internos de la institución y por ende dar por solucionado todos los inconvenientes de esta.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA

ELABORAR UN REGLAMENTO ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS

4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La presente propuesta está dirigida a cumplir con los objetivos de la investigación y con ello también dar solución a los problemas que se detectaron en el GADPR San Carlos del cantón La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, para lo cual, esta propuesta se apoyó de otras investigaciones similares para poder desarrollar su cometido. Estos antecedentes investigativos se determinan a continuación:

En un investigación de (Chalán, 2015) con el tema sobre “Elaboración del estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos para el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Saraguro” en cual tuvo como objetivos realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del GAD Municipal del cantón, construir una estructura organizacional, presentar un informe, y diseñar un programa de capacitación que vaya dirigido a los servidores públicos de la institución. Al cumplimiento de estos objetivos se llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saraguro durante el periodo 2013 en pro del desarrollo de los habitantes abarca 5 puntos, considerados importantes: construcción de obras, seguridad, inversión, deporte y de producción. Pero el Municipio no está bien organizado y estructurado, corre el riesgo que la administración de estas sea deficiente.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saraguro después de realizar un diagnóstico previo se pudo evidenciar que no cuenta con una estructura de acuerdo con las exigencias actuales, ni cuenta con un Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en consecuencia, no conocen formalmente las funciones y

Procesos, convirtiéndose en una gran desventaja ante las actuales transformaciones del sector público. (Chalán, 2015, p. 111)

Por otro lado, (Sanmartín, 2015) en su indagación sobre el “Modelo de gestión por procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Canelos” estipulo como objetivos: diagnosticar la situación administrativa actual del Gobierno, evaluar los procesos administrativos y proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la gestión, dando como conclusión que:

La elaboración del manual de procesos y procedimientos cuenta con una herramienta que permite mejorar el desempeño para brindar un servicio de calidad a los pobladores de la parroquia Canelos.

Mediante los procesos levantados en la gestión administrativa, financiera, planificación y asesoría legal se definieron sus productos y los responsables de la ejecución, permitiendo mejorar los tramites, se conoce la secuencia exacta de procesos puntuales lo que permite optimizar recursos económicos y tiempo.(Sanmartín, 2015, p. 110)

Acorde a las investigaciones antes citadas se puede observar que tiene objetivos en común que es mejorar la gestión en todos sus aspectos de los GADPR independientemente del lugar al que pertenezcan, es por ello, que la presente indagación se fomenta en aplicar un reglamento organizacional de gestión por procesos que permita orientar sus actividades administrativas y operativas.

4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.3.1 General

Diseñar un reglamento organizacional de gestión por procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos como herramienta de control interno.

4.3.2 Específicos

- Promover la eficiencia y eficacia en la realización de los procesos administrativos que ejecutan los servidores institucionales.
- Definir procedimientos que guíen el correcto desarrollo y gestión de los procesos.

- Fijar los recursos disponibles del GADPR para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
- Alcanzar información oportuna y confiable con el propósito de tomar decisiones y aplicar acciones correctivas.

4.4 JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta propuesta radica en que si no existe un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos no se pueden ejecutar de manera eficiente el desempeño de los servidores públicos, y esto se refleja en los procesos administrativos, por lo que es importante realizar una nueva estructura administrativa y elaborar nuevos manuales de procedimiento administrativo.

La justificación de la propuesta se basa en la situación generada por la falta de un reglamento en el Gad parroquial rural. El propósito de la elaboración del Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos es lograr y alcanzar el mejoramiento de las actividades administrativas diarias ejecutadas en la entidad, y con ello satisfacer las necesidades y requerimientos de la comunidad. La aplicación del reglamento se estipula legalmente mediante el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en el que se indica que cada nivel de gobierno tendrá la estructura organizacional para dar cumplimiento de sus fines y ejercicios de sus competencias.

4.5 REGLAMENTO ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS

SECCIÓN I

a) Generalidades

Ámbito: Este Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos, es adaptable y aplicable a todas las unidades Administrativas que conforman el GAD Parroquial Rural San Carlos.

Objetivo: El presente Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos tiene por objeto regular la estructura administrativa y funcional del GAD Parroquial Rural San Carlos.

Estructura Organizacional por Procesos: El Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos se alinea con la misión, visión, objetivos institucionales. Con el fin de asegurar la calidad y ordenamiento en la coordinación de actividades los distintos procesos administrativos, operativos y financieros, constituyéndose en un instrumento de apoyo al funcionamiento interno del GAD Parroquial Rural San Carlos.

SECCIÓN II

a) Naturaleza, denominación y domicilio

Naturaleza: Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son personas jurídicas con derecho público, autonomía política, administrativa y financiera que les permite planificar una participación comunitaria activa y con ello el desarrollo socioeconómico de la población.

Denominación y Razón Social: Se denominará Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, el cual será el identificativo para la participación en actos públicos, privados, extrajudiciales y administrativos.

Domicilio: El GADPR San Carlos se encuentra ubicado en el cantón La Joya de los Sachas, provincia de Orellana.

Objeto del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos: En el marco de las normas legales vigentes, busca en lo posible satisfacer todas las necesidades de los habitantes de la parroquia rural San Carlos direccionados firmemente a cumplir con las actividades y los objetivos institucionales.

SECCION III

b) Componentes de la gestión organizacional por procesos

Misión

Fomentar la autonomía y unidad mediante la participación ciudadanía y promoción del desarrollo integral y humano-sustentable de las comunidades rurales; con observancia de los principios de diversidad, pluralidad, transparencia, equidad y solidaridad.

Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural San Carlos hasta el año 2025 con el apoyo oportuno y eficiente de sus servidores y de la comunidad en si pretende promover el desarrollo de la parroquia rural para alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de los diferentes bienes y servicios a la comunidad.

Objetivos institucionales

- Fomentar y tutelar la autonomía y a unidad de la comunidad con observancia de los principios de la diversidad, pluralidad, igualdad, equidad, y solidaridad.
- Formular planes y sistemas de cooperación institucional que propendan al desarrollo de la Parroquia en toda la jurisdicción.
- Coordinar la gestión administrativa y operativa con las autoridades del del Gobierno Central.
- Establecer y fomentar vínculos de cooperación y coordinación de actividades permanentes con otros Gobiernos Parroquiales y los demás organismos del Régimen Seccional Autónomo.
- Prestar el debido asesoramiento en todas las comunas de la parroquia para el alcance de sus objetivos y el desarrollo sostenible.
- Canalizar las consultas sobre aplicación y alcance de las normas de derecho que regulan al Régimen Parroquial requeridas por las Juntas Parroquiales rurales.
- Proponer y gestionar ante las autoridades del Gobierno Nacional y/o la Asamblea Nacional proyectos de ley, decretos y resoluciones a favor de la ruralidad.
- Impartir capacitación a las autoridades, funcionarios, empleados y trabajadores de las Juntas Parroquiales Rurales a través de convenios interinstitucionales.
- Proporcionar asistencia técnica y profesional para la elaboración de estudios sobre proyectos de interés parroquial, en especial para la elaboración de los planes de desarrollo y presupuestos parroquiales participativos; y,
- Fortalecer el desarrollo humano y la revalorización de área rural preservando la biodiversidad. (GADPR San Carlos, 2018)

SECCIÓN IV

c) Niveles organizacionales y procesos institucionales

La Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos, se forma acorde a lo establecido en la ley, con el propósito de asegurar su integración, consistencia y funcionalidad.

Estructura orgánica

Para dar cumplimiento a la gestión de los procesos, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos ordena y clasifica las funciones de sus empleados en relación con el grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, razón por la cual se guía de la siguiente estructura:

Nivel jerárquico

- **Nivel de participación:** Es la participación ciudadana integrado por la sociedad civil, los cuales participan en la Asamblea general y exponen sus diversas inquietudes.
- **Nivel de Planificación:** El personal de este nivel son los encargados de determinar y guiar la planificación en el territorio parroquial rural.
- **Nivel Legislativo:** Es este nivel se encarga de establecer y desarrollar políticas que sustenten los procesos institucionales para alcanzar los objetivos planteados; además, en determinar actos administrativos, resolutivos y fiscalizadores.
- **Nivel Ejecutivo:** Orienta y ejecuta la política trazada por el proceso legislativo, para la toma de decisiones, impartir instrucciones, se encarga de coordinar y supervisar el cumplimiento eficiente y oportuno del resultado de las diferentes acciones, está integrado por: la Presidencia.

- **Nivel Asesor:** Establece los procesos habilitantes para desarrollar las actividades y procesos determinados por el GADPR.
- **Nivel Operativo:** Este nivel también es importante dentro del GADPR puesto que brinda asistencia técnica, administrativa y operativa, de tipo complementario de los procesos, integrada por:

Secretaria-tesorera: apoya en todos los procesos internos y externos del Gobierno Parroquial Rural.

Personal de apoyo: que pertenece al GAD Municipal y el GAD Parroquial, que colaboran en todos los trabajos planificados por la Junta Parroquial.

Tabla 14: Niveles jerárquicos

Distributivo del personal de la institución		
Niveles	Unidad a la que pertenece	Puesto Institucional
Procesos Gobernantes / Nivel Directivo	Presidencia	Presidente
Procesos Agregadores De Valor / Nivel Operativo	Auxiliar	Auxiliar de secretaria
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Técnico Chofer Operador
Asesorías / Nivel De Apoyo	Unidad Secretaría/Tesorería	Secretaria /Tesorera
	Unidad Planificación	Técnico De Planificación

Elaborado por: Katherine Insuasti

Organigrama Estructural por Procesos

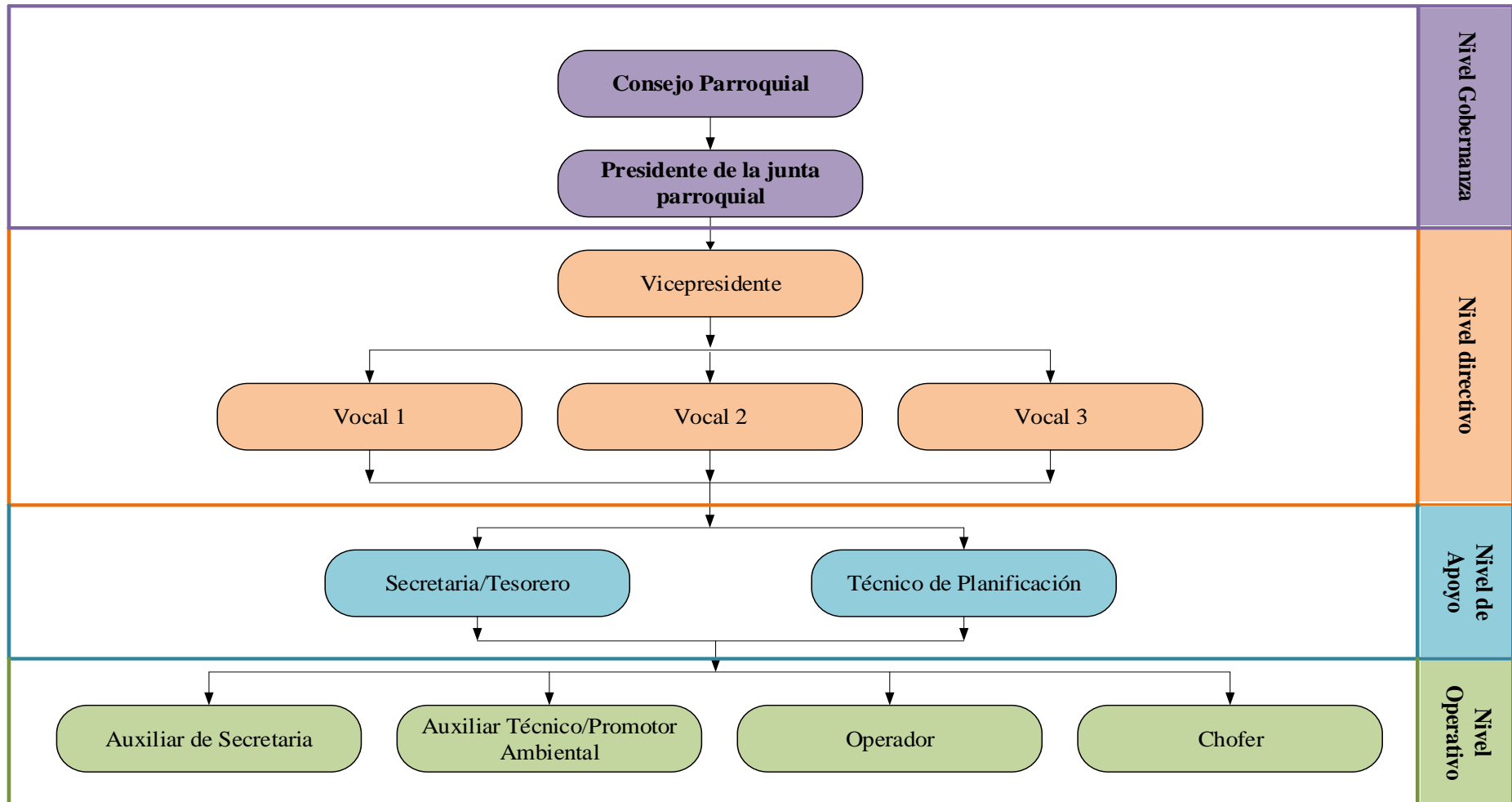


Ilustración 7: Organigrama Estructural por procesos
Elaborado por: Katherine Insuasti

Organigrama Funcional por Procesos

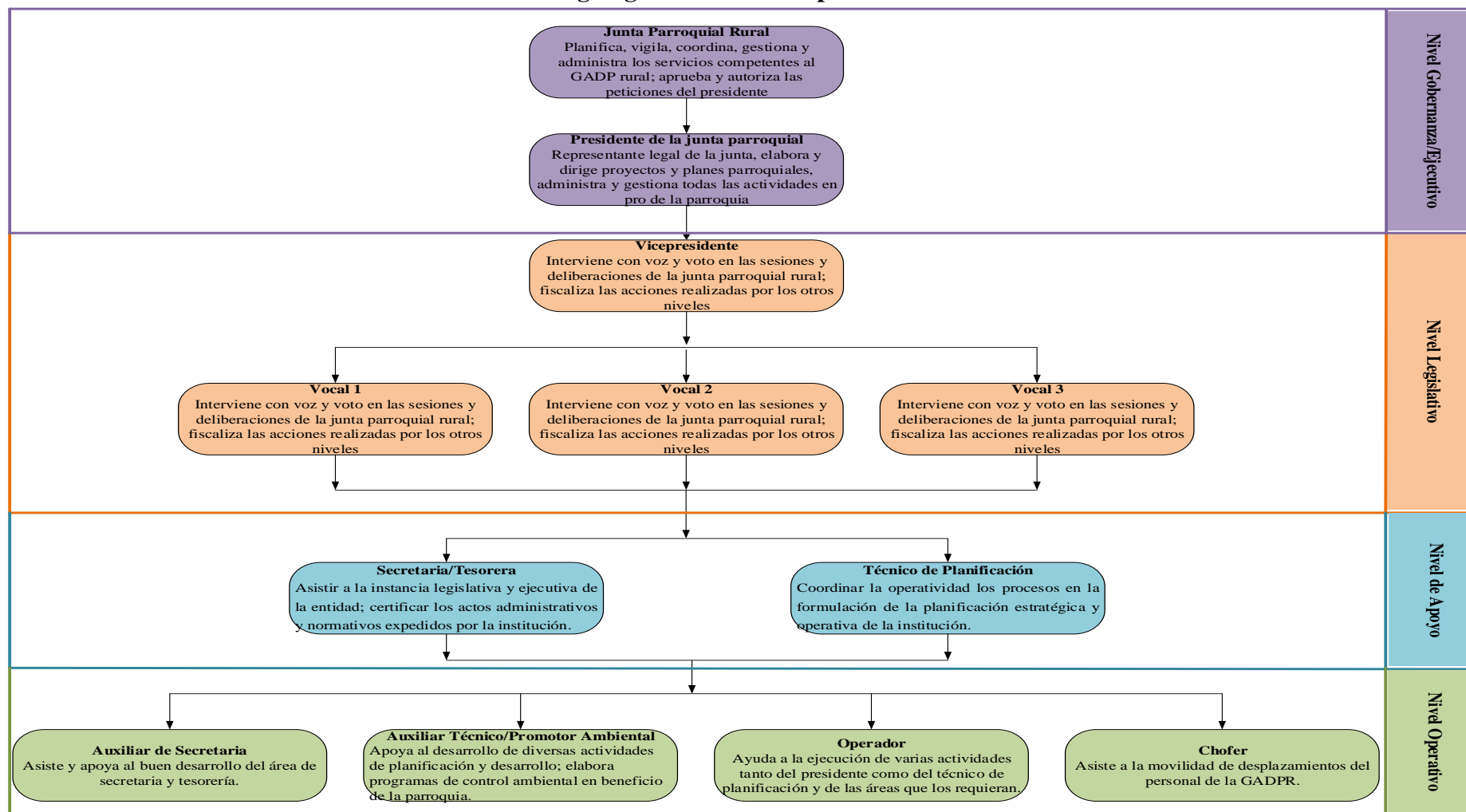


Ilustración 8: Organigrama Estructural por procesos
Elaborado por: Katherine Insuasti

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

a) Nivel Gobernante

Tabla 15: presidente

Identificación del puesto	
Denominación Puesto:	Presidente de la junta parroquial rural
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	51.01.05
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 5
Grado remunerativo:	11°
Nivel funcional:	Ejecutivo
Remuneración:	\$1.212
<p>Atribuciones: Según el art. 70 del (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016) establece las atribuciones que tiene el presidente de la junta parroquial rural:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El ejercicio de la representación legal, y judicial del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural; b) Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural; c) Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial rural, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa. El ejecutivo tendrá voto dirimente en caso de empate en las votaciones del órgano legislativo y de fiscalización; d) Presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, de acuerdo con las materias que son de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural; e) Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo parroquial de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley; f) Elaborar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración de la junta parroquial para su aprobación; g) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial; 	

- h) Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- i) Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo parroquial y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes;
- j) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- k) Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el gobierno parroquial rural; así como delegar atribuciones y deberes al vicepresidente o vicepresidenta, vocales de la junta y funcionarios dentro del ámbito de sus competencias;
- l) Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización de la junta parroquial rural;
- m) En caso de emergencia declarada requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos;
- n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada parroquia rural y en armonía con el plan cantonal y nacional de seguridad ciudadana, articulando, para tal efecto, el gobierno parroquial rural, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional;
- o) Designar a los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, mediante procesos de selección por méritos y oposición considerando criterios de interculturalidad y paridad de género; y removerlos siguiendo el debido proceso. Para el cargo de secretario y tesorero, la designación la realizará sin necesidad de dichos procesos de selección;
- p) En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias, sobre las que generalmente se requiere autorización de la junta parroquial, que tendrán un carácter emergente, sobre las que deberá informar a la asamblea y junta parroquial;
- q) Delegar funciones y representaciones a los vocales de la junta parroquial rural;
- r) La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los traspasos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos traspasos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El presidente o la presidenta deberá informar a la junta parroquial sobre dichos traspasos y las razones de los mismos;
- s) Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo a las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte para el efecto;
- t) Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural;
- u) Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural, coordinando y

controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural;

v) Presentar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el cumplimiento e impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes, así como de los planes y programas aprobadas por la junta parroquial, y los costos unitarios y totales que ello hubiera representado; y,

w) Las demás que prevea la ley.

Funciones:

1. Orientar e impulsar la marcha eficiente de los servicios y dependencias administrativas y operativas del GADPR.
2. Controlar el funcionamiento, la ejecución y desenvolvimiento de ajustarse a las reglas generales instituidas en reglamento, y otras normativas legales.
3. Constituirse en contraparte para el diseño, la formulación y ejecución de proyectos con cooperación nacional e internacional.
4. Actuar como máxima autoridad y actor nominador del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Carlos, con la correspondiente suscripción de documentos, contratos, acuerdos y otros, con la debida asunción de responsabilidades civiles y penales que puedan corresponder.
5. Coordinar y supervisar la adecuada administración, gestión, registro, uso y explotación de espacios e inmuebles que constituyen propiedad del GADPR.
6. Coordinar y supervisar la adecuada administración técnica y el desarrollo profesional del recurso humano, recursos materiales, y los sistemas de información que facilitan la gestión de los diversos procesos institucionales.
7. Monitorear y supervisar mensualmente las diferentes actividades expuestas en el POA.
8. Designar la conformación de los Comités de: Selección, Concurso de Ofertas, Concesiones, Licitaciones, Contrataciones y Adjudicaciones.

Requisitos:

Para ser candidato a miembro de una junta parroquial rural, se requiere:

1. Ser ecuatoriano;
2. Tener dieciocho años, por lo menos;
3. Estar en goce de los derechos políticos; y,
4. Haber mantenido domicilio electoral en la parroquia, en los dos últimos años o, haber nacido en ella.

Elaborado por: Katherine Insuasti

b) Nivel Legislativo

Tabla 16: vicepresidente

Identificación del puesto	
Denominación Puesto:	Vicepresidente
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	51.01.05
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 5
Grado remunerativo:	11°
Nivel funcional:	Ejecutivo
Remuneración:	\$424,00
Grado Jerárquico:	35%
Atribuciones: Las atribuciones del vicepresidente o vicepresidenta son aquellas determinadas en el Art. 71 del Código Orgánico de Organización Territorial y Autonomía y Descentralización, incluidas además las siguientes: a) Subrogar al presidente o presidenta, en caso de ausencia temporal mayor a tres días y durante el tiempo que dure la misma. En caso de ausencia definitiva, el vicepresidente o vicepresidenta asumir hasta terminar el período. La autoridad reemplazante recibirá la remuneración correspondiente a la primera autoridad del ejecutivo; b) Cumplir las funciones de responsabilidades delegadas por el vicepresidente o vicepresidenta de la junta parroquial; c) Todas las correspondientes a su condición de vocal de la Junta Parroquial; d) El vicepresidente o vicepresidenta no podrán pronunciarse en su calidad de vocales sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos. Las resoluciones que la Junta Parroquial adopte contraviniendo esta disposición, serán nulas; y, Las demás que prevea la ley y las resoluciones de la junta parroquial.	
Observación: (Código Orgánico de organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2016)Art. 66.- Junta parroquial rural: La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

Tabla 17: Vocales

Identificación del puesto	
Denominación Puesto:	Vocales
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	51.01.05
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 5
Grado remunerativo:	11°
Nivel funcional:	Ejecutivo
Remuneración:	\$424,00
Escala de puesto	35%
<p>Atribuciones:</p> <p>Art. 68.- Atribuciones de los vocales de la junta parroquial rural: Los vocales de la junta parroquial rural tienen las siguientes atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural; b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural; c) La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación; d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este Código y la ley; y, e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural. 	

Elaborado por: Katherine Insuasti

c) Nivel de Apoyo

Tabla 18: secretaria/tesorera

Identificación del puesto	
Denominación Puesto:	Secretaria/Tesorería
Responsable:	Secretaria/tesorera
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	51.01.05
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de apoyo 4
Grado remunerativo:	6°
Nivel funcional:	Apoyo
Remuneración:	\$ 733,00
Atribuciones:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar documentación del orden del día de las sesiones de la Junta Parroquial. b) Actuar como secretaria/tesorera para todas las actividades que se lo requiera. c) Dar fe de los actos, decisiones y resoluciones del Concejo. d) Certificar y verificación de la aprobación de la documentación; y, e) Las que le asigne el presidente de la junta parroquial. 	
Funciones:	
<p>Asistir a la instancia legislativa y ejecutiva de la entidad; certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Da fe de los actos de la Junta Parroquial y de la Presidencia asegurando oportunidad y reserva en el manejo de la documentación oficial; y certificar la autenticidad de copias compulsas o reproducciones de documentos oficiales. 2) Prepara y redacta las Actas y Resoluciones de las Sesiones del Gobierno Parroquial Rural y suscribirlas con el presidente una vez aprobadas, y, mantener actualizado un archivo de estas. 3) Administra el sistema de documentación y archivo del Gobierno Parroquial Rural, de acuerdo con las normas técnicas. 4) Suscribe la correspondencia de trámite que disponga el/la presidente. 5) Tramitar informes, certificaciones, correspondencia y demás documentos sobre los que tenga competencia. 6) Convoca, previa disposición de la/el presidente a las sesiones Ordinarias, Extraordinarias, Conmemorativas y Solemnes del Gobierno Parroquial. 7) Comunica las resoluciones de la Junta Parroquial y del presidente, personas Naturales o Jurídicas y Entidades u Organismos Oficiales a los que se refieren las mismas. 8) Lleva juntamente con el Director de Recursos Humanos el registro de asistencias del personal. 9) Manejo de adecuado del presupuesto asignado al GADPR. 10) Atención pública a los ciudadanos y demás usuarios. 11) Manejo de los recursos materiales y económicos del Gobierno Parroquial. 	

<p>12) Asesoramiento, seguimiento y archivo de los procedimientos de contratación pública conforme a su disponibilidad presupuestaria y la ley.</p> <p>13) Llevar el registro diario general integrado según el art. 340 del COOTAD.</p> <p>14) Manejo y control del archivo administrativo conforme a las Normas Técnicas de Control Interno.</p> <p>15) Llevar los libros de actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias del GADPC (art. 357 COOTAD).</p> <p>16) Llevar el libro de acuerdos, resoluciones, y normas reglamentarias de carácter administrativo aprobados por el GADPC para su publicación en la respectiva gaceta oficial y dominio web (ART 357, 361, 362, 363 COOTAD).</p> <p>17) Llevar las convocatorias del Ejecutivo para Asambleas Parroquiales y ampliadas.</p> <p>18) Notificación las convocatorias y facilitar el material necesario para Asambleas Parroquiales y ampliadas.</p> <p>19) Llevar el registro de asistentes, el libro de actas, libre de resoluciones, acuerdos y más normativa a las Asambleas Parroquiales y ampliadas.</p> <p>20) Las demás que disponga el ejecutivo o cuerpo legislativo del GADPR.</p>
<p>Observación: La secretaria-tesorera de la Junta Parroquial, deberá responder personal y pecuniariamente, en el momento que cese en sus funciones y sin perjuicios de la acción penal correspondiente, por la entrega completa de las pertenencias y archivo bajo su cargo; esta responsabilidad no termina sino hasta dos años después de haber culminado sus funciones.</p>
<p>Requisitos: Título de tercer nivel en: Administración Financiera, Administración y gestión pública municipal, Gestión empresarial, Economía Área del conocimiento: administración financiera, administración y gestión pública municipal, gestión empresarial, economía.</p>
<p>Experiencia: 2 año(s) - 0 mese(s) en: administración, gestión y secretaria.</p>
<p>Capacitación: Cursos intensivos en gerencia administrativa y financiera, análisis financieros, plan de presupuestos, atención al cliente, compras públicas, PAC.</p>

Elaborado por: Katherine Insuasti

Tabla 19: Técnico de planificación

Identificación del puesto	
Denominación Puesto:	Técnico de planificación y desarrollo
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	71.05.10
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 6
Grado remunerativo:	12°
Nivel funcional:	Apoyo
Remuneración:	\$1.412,00
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Formular y coordinar programas de difusión cultural. b) Impulsar y potenciar las actividades artísticas. c) Coordinar las festividades parroquiales d) Proporcionar información turística. e) Desarrollar la interculturalidad entre los diferentes sectores sociales de la parroquia. f) Supervisión y vigilancia de la construcción de obras g) Velar por la correcta aplicación del estatuto sobre construcciones. h) Emitir los informes, dictámenes y aprobaciones de planos i) Elaborar programas de control de la contaminación ambiental j) Conserva y proteger la naturaleza que rodea a la parroquia. k) Implementar proyectos de reciclaje y proceso de desechos orgánicos. l) Planificar, organizar y administrar la unidad de vigilancia y seguridad m) Mantener un contacto y coordinar actividades con las entidades de seguridad pública. n) Mantener orden de los establecimientos comerciales de la parroquia. o) Dirigir y asesorar la formulación del Plan de Desarrollo Local Rural. p) Elaborar y coordinar la ejecución de los Planes de conformidad con el Art.55 del mismo Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, q) Diseñar y proyectar las obras públicas locales necesarias para el desarrollo parroquial. r) Establecer el Plan Desarrollo Local en base a las necesidades y prioridades de la ciudadanía. 	
Requisitos:	
<p>Título de tercer nivel en: Administración Financiera, Administración y gestión pública municipal, Gestión empresarial, Economía</p> <p>Área del conocimiento: administración financiera, administración y gestión pública municipal, gestión empresarial, economía.</p>	
Experiencia:	
4 año(s) - 0 mese(s) en: planeación estratégica, gestión de procesos, elaboración de proyectos.	
Capacitación:	
Elaboración de planes, programas y proyectos, presupuestos, capacitaciones en el área de gestión pública municipal, plan de desarrollo.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

a) Nivel Operativo

Tabla 20: Auxiliar de secretaria

Identificación del puesto	
Unidad:	Secretaría/Tesorería
Denominación Puesto:	Auxiliar de secretaria
Régimen laboral al que pertenece:	LOSEP
Número de partida presupuestaria:	51.01.05
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 1
Grado remunerativo:	1°
Nivel funcional:	Operativo
Remuneración:	\$ 527,00
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Recapta documentación. • Maneja de documentación y archivo de Infocentro. • Lleva cronológicamente, memorandos, oficios y comunicaciones del presidente a los demás servidores y viceversa. • Recapta la recaudación de los cursos que se organice en el Infocentro. • Realiza depósitos del dinero recaudado. 	
Requisitos:	
Bachiller secretaria	
Experiencia:	
No se requiere experiencia	
Capacitación:	
Conocimiento de computación básica, contabilidad básica, atención al cliente.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

Tabla 21: Auxiliar Técnico/Promotor Ambiental

Identificación del puesto	
Unidad:	Planificación y desarrollo
Denominación Puesto:	Auxiliar Técnico/Promotor Ambiental
Régimen laboral al que pertenece:	CODIGO TRABAJO
Número de partida presupuestaria:	71.05.10
Grupo Ocupacional:	Escala Mínima Salarial
Grado remunerativo:	-
Nivel funcional:	Operativo
Remuneración:	\$ 400,00
Funciones:	
<p>Colabora de forma permanente al área de planificación y desarrollo.</p> <p>Apoya al desarrollo de diversas actividades de planificación y desarrollo; elabora programas de control ambiental en beneficio de la parroquia.</p>	
Requisitos:	
Área de conocimiento: Bachiller (cualquier especialidad)	
Experiencia:	
No se requiere experiencia	
Capacitación:	
Manejo de recursos materiales, monitoreo y control de actividades planificadas, computación básica.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

Tabla 22: Operador

Identificación del puesto	
Unidad:	Planificación y desarrollo
Denominación Puesto:	Operador
Régimen laboral al que pertenece:	CODIGO TRABAJO
Número de partida presupuestaria:	71.05.10
Grupo Ocupacional:	Escala Mínima Salarial
Grado remunerativo:	-
Nivel funcional:	Operativo
Remuneración:	\$ 600,00
Funciones: Ayuda a la ejecución de varias actividades tanto del presidente como del técnico de planificación y de las áreas que los requieran. Apoya contantemente solo al área de planificación y desarrollo. Revisa, vigila y comprueba el desarrollo y cumplimiento de las diferentes obras.	
Requisitos: Área de conocimiento: Bachiller (cualquier especialidad)	
Experiencia: No se requiere experiencia	
Capacitación: Manejo de recursos materiales, monitoreo y control de actividades planificadas, computación básica.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

Tabla 23: Chofer

Identificación del puesto	
Unidad:	Todas
Denominación Puesto:	Chofer
Régimen laboral al que pertenece:	CODIGO TRABAJO
Número de partida presupuestaria:	71.05.10
Grupo Ocupacional:	Escala Mínima Salarial
Grado remunerativo:	-
Nivel funcional:	Operativo
Remuneración:	\$ 566,00
Funciones: Asiste a la movilidad de desplazamientos del personal de la GADPR y otras funciones que encomiende el GADPR San Carlos.	
Requisitos: No requerida área del conocimiento Licencia de conducir profesional C o D o E	
Experiencia: 1 año de experiencia.	
Capacitación: Relaciones públicas, seguridad vial.	

Elaborado por: Katherine Insuasti

SECCIÓN V

a) Descripción de los procesos institucionales

Procesos institucionales

Los procesos institucionales se dividen de la siguiente manera:

Tabla 24: Procesos institucionales

Procesos Institucionales	
Procesos Gobernantes	Dirección Estratégica Gestión Estratégica
Procesos Habilitantes de Asesoría	Auditoría Interna Planificación y Desarrollo
Procesos Habilitantes de Apoyo	Gestión Administrativa Secretaría General Dirección Financiera Talento Humano
Procesos Agregados	Interculturalidad, Turismo y Atención a Sectores Vulnerables Producción y Gestión Ambiental Obras Publicas Seguridad y Vigilancia

Elaborado por: Katherine Insuasti

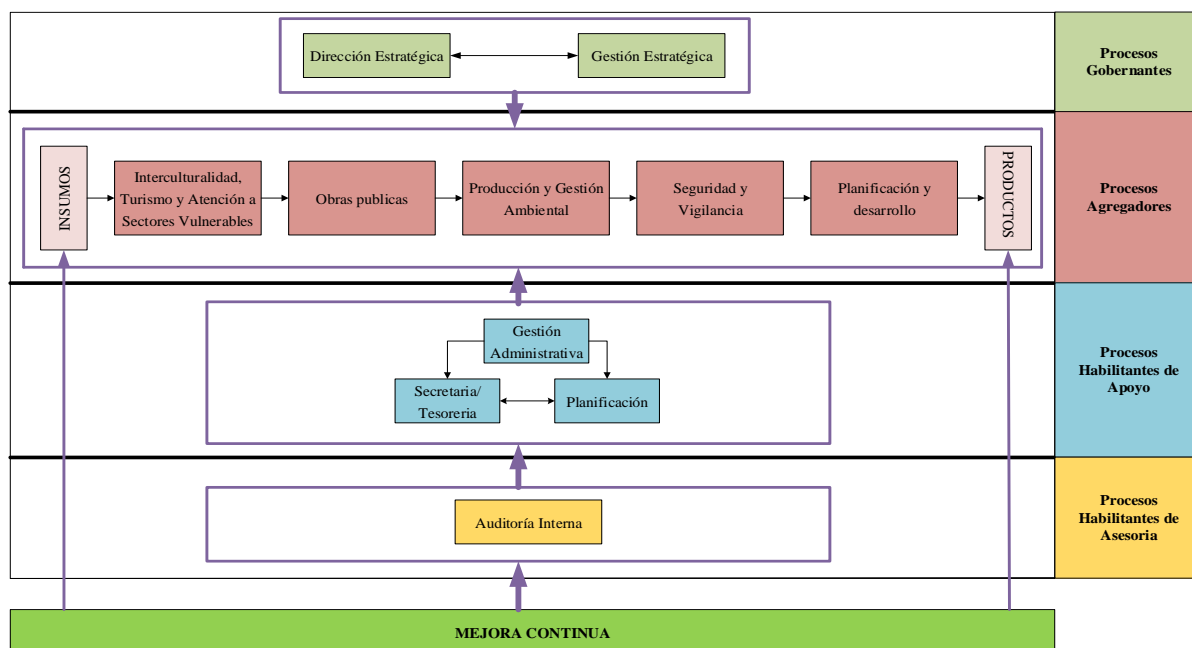


Ilustración 9: Mapa de procesos

Elaborado por: Katherine Insuasti

a. Procesos gobernantes

Dirección y Gestión Estratégica

El consejo parroquial tiene la responsabilidad de organizar una asamblea para la deliberación pública entre los ciudadanos, para fortalecer las capacidades e incidir en la gestión pública que está manejando el presidente del GADPR.

El responsable de dirección y gestión estratégica es el consejo parroquial/Junta Parroquial Rural, mismo que tiene como funciones:

- Respetar los derechos y exigir su cumplimiento, en lo que corresponde a los servidores públicos.
- Proponer agendas de desarrollo, planes y políticas públicas locales.
- Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación y el control social;
- Informar mediante la rendición de cuentas según la ley la situación del GADPR.
- Propiciar el debate, la deliberación y concertación sobre asuntos de interés general, tanto en lo local como en lo nacional, y,
- Ejecutar en correspondiente control social.



FLUJOGRAMA PROCESOS GOBERNANTES

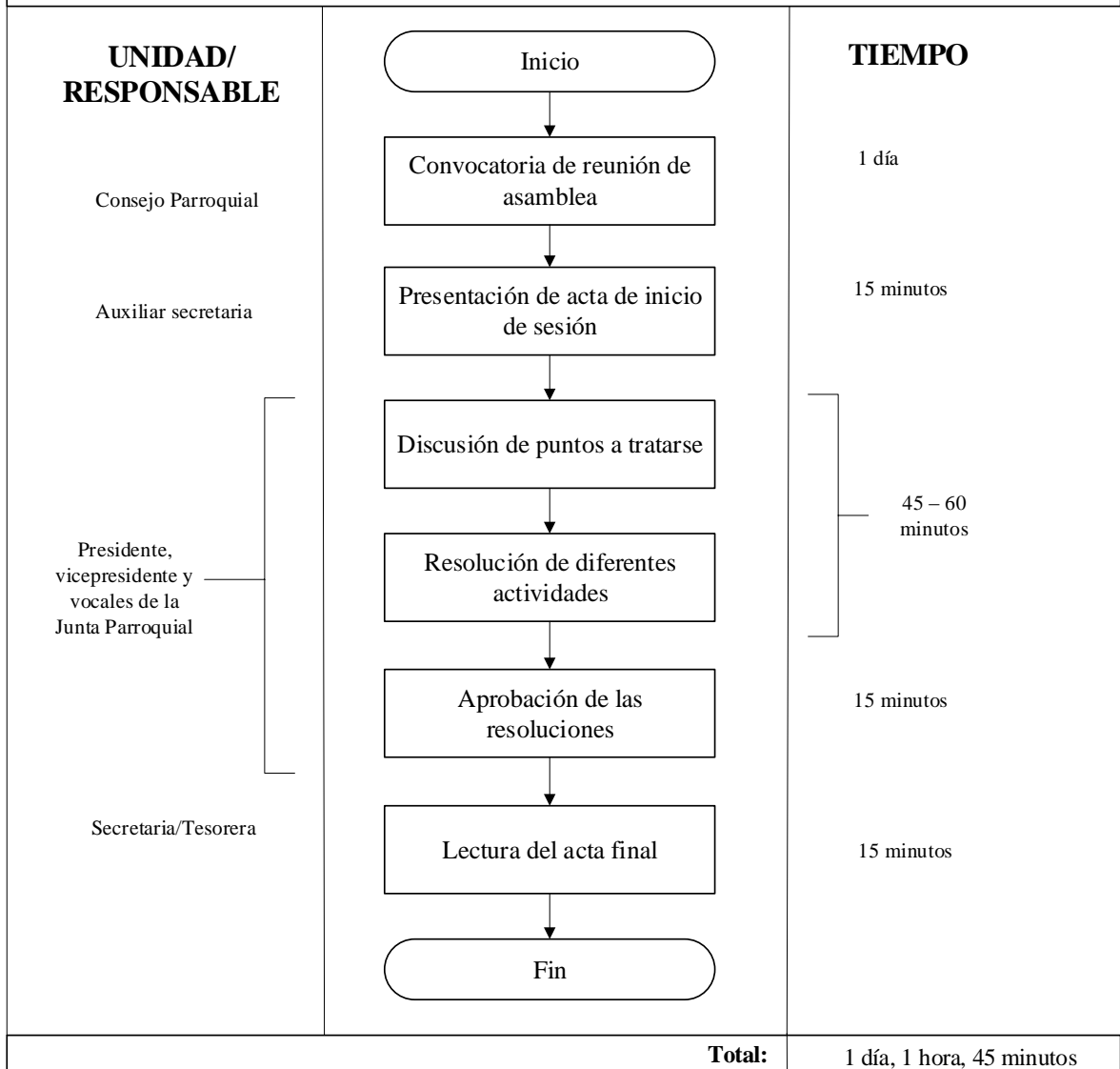


Ilustración 10: Flujoograma proceso gobernante

Elaborado por: Katherine Insuasti

b. Procesos Agregados

En los procesos agregados se encuentran las diversas actividades para desarrollar una adecuada interculturalidad, turismo y atención a sectores vulnerables, misma que permitirá difundir, conservar, salvaguardar el patrimonio cultural y turístico que coadyuve al desarrollo integral de los habitantes de la parroquia.

La ejecución de las obras públicas locales proyectadas acorde a los planes de desarrollo físico parroquial. La producción y Gestión Ambiental en la que elaboran programas, planes y proyectos en beneficio a las áreas verdes con las que cuenta la parroquia rural, y por último la seguridad y vigilancia en la que se planifica, organiza y administra una apropiada unidad de vigilancia y seguridad en pro de la parroquia.

Es importante mencionar que para desarrollar todas las áreas antes mencionadas es importante contar con los recursos e insumos necesarios con el fin de brindar un producto excelente a los pobladores de la comunidad y a la vez estos se encuentran satisfechos de los servicios o productos brindados por el GADPR San Carlos.

FLUJOGRAMA PROCESOS AGREGADORES

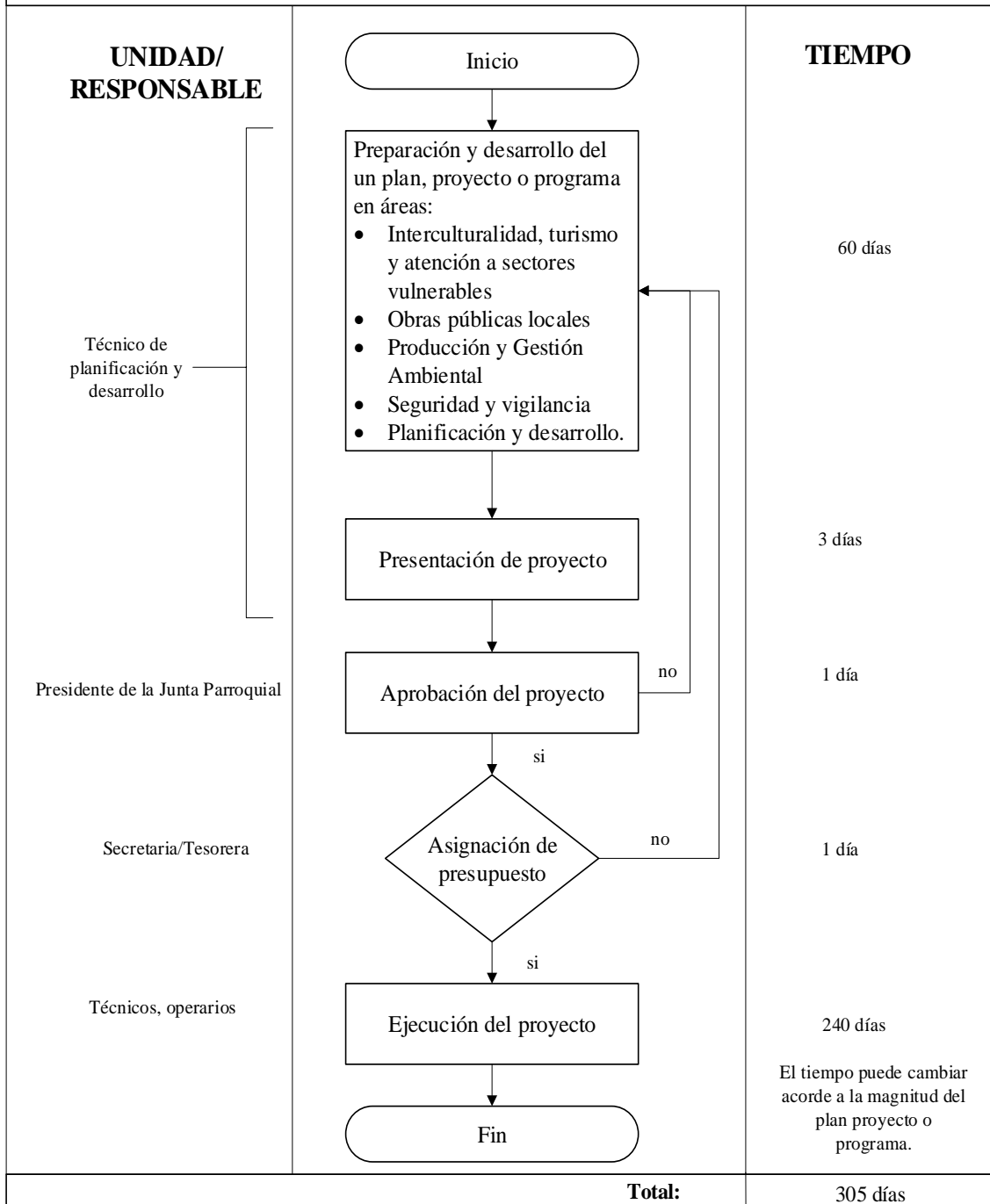


Ilustración 11: Flujograma procesos Agregadores

Elaborado por: Katherine Insuasti

c. Procesos habilitantes de apoyo

Gestión Administrativa

En el área de Gestión Administrativa se planifica, organiza, dirige, coordina y controla los recursos disponibles de la entidad parroquial para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos mediante la aplicación de los principios de transparencia, autonomía, honestidad, y eficiencia. Para el cumplimiento de la gestión administrativa se fijan dos unidades: secretaria/ tesorería y planificación.

FLUJOGRAMA PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

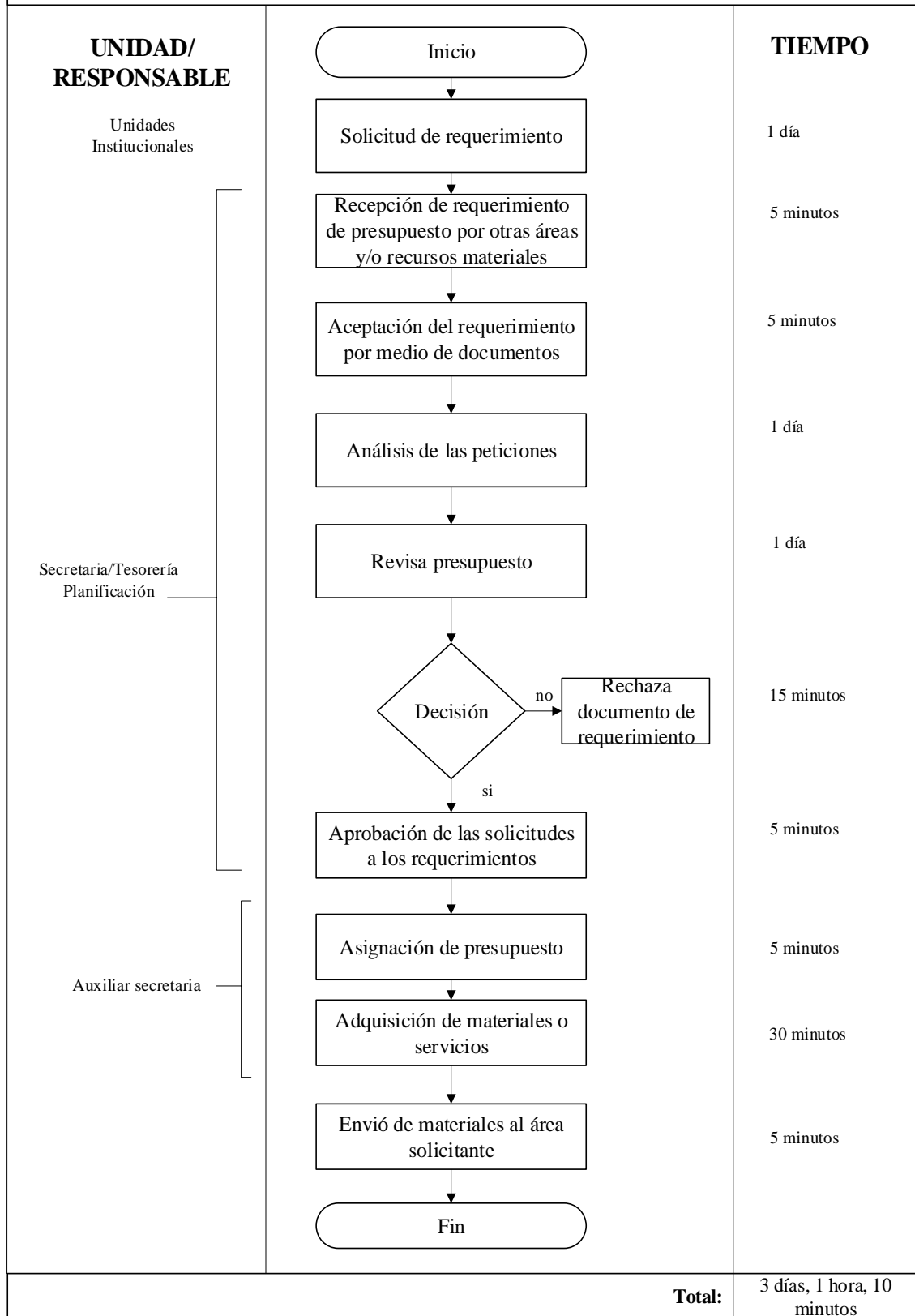


Ilustración 12: Flujoograma procesos habilitantes de apoyo
Elaborado por: Katherine Insuasti

d. Procesos habilitantes de asesoría

Dentro de los procesos de asesoría se encuentra la auditoría Interna que es simplemente la ejecución de las evaluaciones de gestión institucional de las unidades administrativas y operativas para mejorar los controles de gobierno de la organización y fortalecer el control interno de la misma, dando como producto final:

Productos

- Informes de cumplimiento acorde a las normativas legales
- Plan anual de auditoría interno formulado y aprobado
- Informes finales de auditoría para toma de decisiones

FLUJOGRAMA PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA

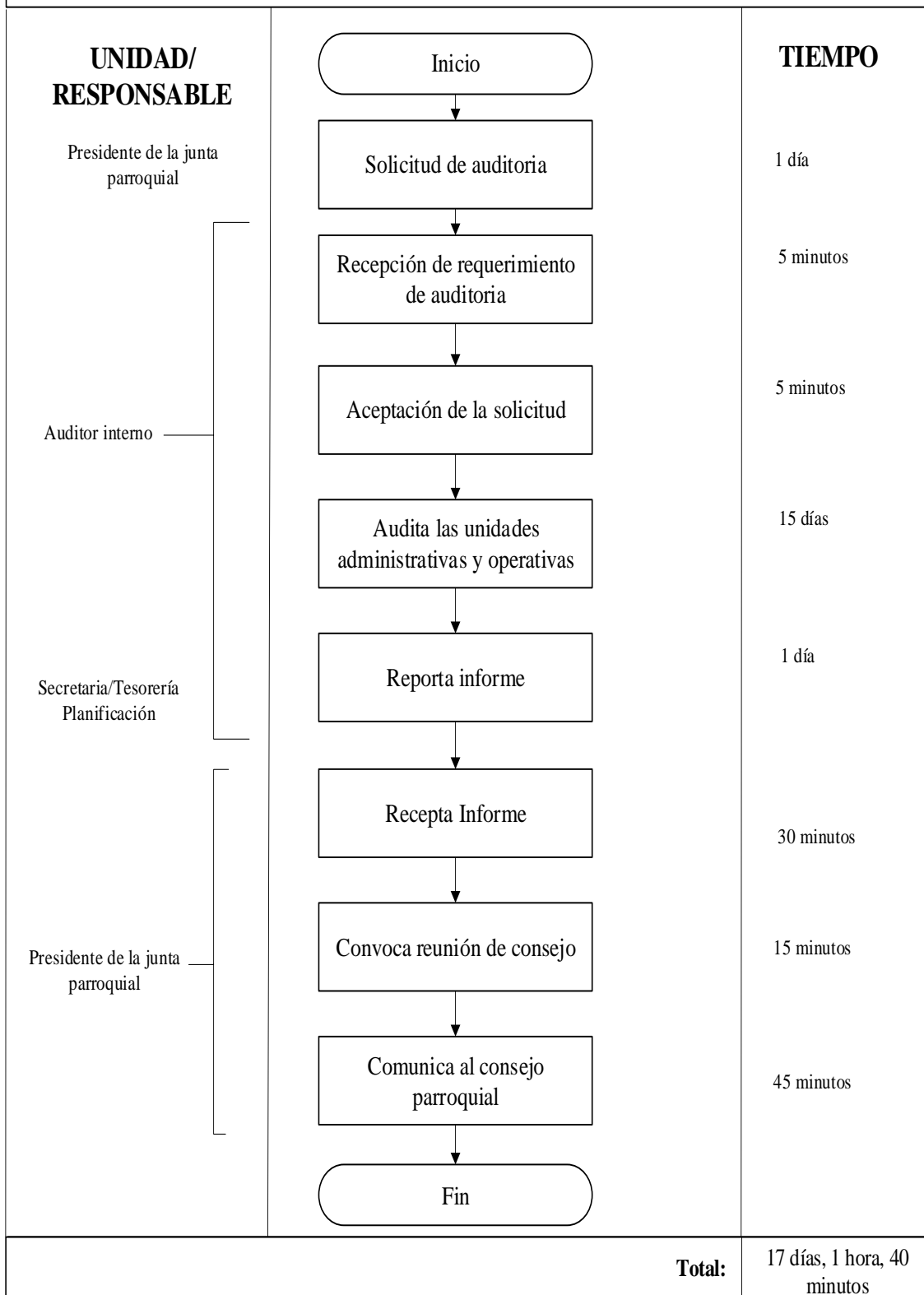


Ilustración 13: Flujograma procesos habilitantes de asesoría
Elaborado por: Katherine Insuasti

CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Uno de los aspectos más relevantes de esta investigación se fundamenta en que un reglamento organizacional por procesos es parte esencial de un gobierno autónomo descentralizado, pues este permite normar distintas actividades que ejecuta la entidad pública y con ello direccionar adecuadamente tanto a los empleados como la institución en sí y brindar un apropiado servicio a la comunidad.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos del cantón La Joya de los Sachas, provincia de Orellana después de determinar un diagnóstico previo se pudo evidenciar que esta entidad tiene una estructura organizacional deficiente y por ende no cuenta con un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos que le permita actuar adecuadamente en los procesos administrativos y operativos de la misma, convirtiéndose en una gran desventaja para la entidad frente a las actuales transformaciones del sector público.
- El reglamento organizacional de gestión por procesos para el GADPR San Carlos este diseñado acorde al tamaño y las necesidades de la entidad para promover la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y operativos que ejecutan los servidores institucionales y sobre todo establecer procedimientos que guíen el correcto desarrollo y gestión de los procesos para alcanzar los objetivos propuesto.

RECOMENDACIONES

- Tomar en consideración la presente propuesta sobre el Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos con el propósito de mejorar los procedimientos administrativos y operativos del GADPR San Carlos.
- Una vez elaborado, revisado y aprobado por las autoridades correspondientes el Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos, se procederá a ponerlo en práctica dentro del GADPR.
- Socializar dicho reglamento con todo el personal de la institución para que conozca los procesos y sus respectivas actividades con el fin de mejorar la gestión organizacional de la entidad.
- El GADPR San Carlos dispondrá de herramientas técnicas de control, monitoreo y evaluación a los procesos administrativos y operativos para fortalecer el cumplimiento del reglamento para alcanzar las metas y objetivos de la entidad pública.
- El Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos es una herramienta de apoyo para los procesos internos de la entidad, por lo que, al ser una propuesta, se recomienda revisarla minuciosamente y de ser necesario cambiar algunos aspectos o aumentar características que sean necesarias.

BIBLIOGRAFÍA

- Alabarta, E., & Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2016). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. Quito: República del Ecuador.
- Ballina, F., & Salazar, V. (2013). Modelo para la optimización de recursos en la fabricación de bienes en la industria de electrodomésticos para contribuir con el desarrollo sustentable. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 1-17.
- Chalán, R. (2015). *Elaboración de un Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saraguro*: (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Loja.
- Delgado, N. (2002). *Guía técnica para determinar los niveles jerárquicos de las unidades administrativas de las instituciones del órgano ejecutivo*. Panamá: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Ferreras, M., & Gay, A. (2016). *El enfoque sistémico*. Buenos Aires: Ifdcel.
- Garzon, C. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Garzón, M, & Ibarra, A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología una revisión de literatura. *Dimens. empres.*, 45-60.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos. (2018). *Antecedentes históricos de la Parroquia*. Obtenido de: <http://www.sancarlos.gob.ec/>
- González, F. (2017). *Las Empresas Públicas en el Ecuador, Su situación jurídica y su régimen laboral*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Hierro, L., & Herrera, J. (2015). *Mecanismos de intervención del sector público. Las empresas públicas*. España: Universidad de Sevilla.
- Horngren, A., & Harrison, J. (2011). *Manual de Procesos Administrativos Financieros de la Educación Superior*. Buenos Aires- Argentina.
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*. Barcelona, España: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona.

- Marchán, C., & Oviedo, M. (2011). *Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública del Ecuador*. Quito: Editorial IAEN.
- Márquez, M. (2009). La gestión administrativa en las empresas agropecuarias de los municipios de San Fernando y Biruaca. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 325-335.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Diminios de la Ciencia*, 947-964.
- Moreira, D. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio. *Ciencias de la Información*, 21-32.
- Pérez, J., & Merino, M. (2014). *Reglamento*. Definición de reglamento. Bogotá: Editorial Aranzadi.
- Pérez, O. (2016). *Manual organizacional de procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural de San Roque*. Ibarra. GAD San Roque.
- Pérez, Y. (2016). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 9 - 19.
- Reynoso, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 133-158.
- Ruiz, D., Torres, R., Torres, I., & Hernández, A. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1-11.
- Ruiz, H. (2017). *La estratificación de la micro, pequeña y mediana empresa en México (MIPYMES)*. México: II Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica.
- Sanmartín, M. (2015). *Modelo de gestión por procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Canelos. Año 2015: (Tesis de pregrado)* Universidad Técnica Particular Loja.
- Tovar, J., Pérez, A., & Rodríguez, A. (2016). El concepto de personalidad de la empresa: antecedentes conceptuales y examen crítico. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 17-28.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

Objetivo: Conocer datos fundamentales que permitan desarrollar el Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos.

Instrucciones: Marque con una “X” la respuesta correcta

Género: F () M ()

Edad:.....

Función que desempeña:.....

11. ¿Considera usted que las instituciones públicas como los GAD parroquiales brindan los recursos necesarios a sus empleados para que laboren apropiadamente?

Si ()

No ()

12. ¿Es necesario que un GADPR como institución pública mejore su gestión administrativa y operativa en beneficio de la comunidad?

Si ()

No ()

13. ¿Considera necesario que una institución pública defina adecuadamente las funciones de sus empleados?

Si ()

No ()

14. ¿Es importante que toda institución pública especialmente los GADPR tengan un reglamento organizacional de gestión por procesos?

Si ()

No ()

15. ¿Las funciones que desempeña en su trabajo aportan a su desarrollo profesional?

Si ()

No ()

16. ¿El GADPR San Carlos cuenta con un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos?

Si ()

No ()

17. ¿Considera que es conveniente que el GADPR implemente un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para optimizar y mejorar los procesos?

Si ()

No ()

18. ¿Cómo califica los procesos que realiza la entidad pública para brindar una rápida atención a la comunidad?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Mala ()

19. ¿La entidad cuenta con un espacio físico adecuado para cumplir con todos los procedimientos administrativos?

Si ()

No ()

20. ¿Cree usted que el GADPR mejore con la implementación de gestión por procesos?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Entrevista

Objetivo: Conocer datos fundamentales que permitan desarrollar el Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Carlos.

Entrevistado:

8. Cómo presidente de la Parroquia San Carlos ¿Considera que es importante que las entidades públicas como los GAD parroquiales tengan un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos?

.....
.....
.....
.....

9. ¿La entidad cuenta con una adecuada estructura organizacional y un sistema de gestión por procesos, que faciliten el trabajo de los empleados para obtener los resultados esperados?

.....
.....
.....
.....

10. ¿En el transcurso de su gestión ha evidenciado inconsistencia en los diferentes procesos administrativos que realiza la institución?

.....
.....
.....

11. ¿Tienen procedimientos administrativos a seguir para brindar una apropiada atención a la comunidad?

.....
.....
.....
.....

12. ¿Ha evidenciado inconsistencia en los diferentes procesos que realiza la institución?

.....
.....
.....

13. ¿La institución dispone de un reglamento organizacional de gestión por procesos?

.....
.....
.....
.....

14. ¿Considera usted que es necesario implementar un Reglamento Organizacional de Gestión por Procesos para optimizar y mejorar los procesos internos de la institución?

.....
.....
.....
.....