



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORES:

LISBETH ARELIS HUEBLA BUCAY
MARÍA SILVANA PADILLA PADILLA

Riobamba - Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORES: LISBETH ARELIS HUEBLA BUCAY
MARÍA SILVANA PADILLA PADILLA.

DIRECTOR: Ing. EDUARDO RUBÉN ESPÍN MOYA

Riobamba – Ecuador

2020

©2020, Lisbeth Arelis Huebla Bucay & María Silvana Padilla Padilla

Autorizamos la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Nosotras, **LISBETH ARELIS HUEBLA BUCAY & MARÍA SILVANA PADILLA PADILLA**, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra 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 autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 16 de julio del 2020.



Lisbeth Arelis Huebla Bucay

C.I: 0603571100



María Silvana Padilla Padilla

C.I: 0604983080

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Investigación Descriptiva, DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, realizado por: LISBETH ARELIS HUEBLA BUCAY Y MARÍA SILVANA PADILLA PADILLA, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE	2020/07/16 <hr/>
Ing. Eduardo Rubén Espín Moya DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION	 EDUARDO RUBEN ESPIN MOYA	2020/07/16 <hr/>
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar MIEMBRO DE TRIBUNAL	 ANGEL GERARDO CASTELO SALAZAR	2020/07/16 <hr/>

DEDICATORIA

A nuestros queridos y amados padres quienes han sido fundamentales durante todo el transcurso de nuestra vida ya que gracias a su apoyo incondicional hemos logrado cumplir con una meta más trazada en nuestras vidas.

A nuestros hermanos por la motivación en la realización de cada una de nuestras actividades y por ser el complemento en nuestras vidas.

A los amigos y a todos quienes siempre nos alentaron con sus palabras.

Lisbeth & Silvana

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a todos los maestros que nos compartieron diariamente sus conocimientos y de esta manera nos ayudaron a superarnos día a día, también agradecemos a nuestros compañeros por el compartir diario.

Agradecemos a Dios por darnos la salud, la inteligencia, un cuerpo sano y una mente abierta para poder destacarnos de manera correcta durante todo el trayecto de vida estudiantil y lograr ser unas excelentes profesionales en el ámbito laboral.

Lisbeth & Silvana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
1.1. Antecedentes investigativos	3
1.2. Fundamentación teórica	4
1.2.1. <i>Gestión administrativa pública</i>	4
1.2.2. <i>Objetivos de la administración pública</i>	4
1.2.3. <i>Manejo de la gestión administrativa</i>	5
1.2.4. <i>Ley de servicios públicos</i>	5
1.2.5. <i>Política pública</i>	6
1.3. Manuales de procedimientos.....	6
1.3.1. <i>Definición de manual</i>	6
1.3.2. <i>Contenido de los manuales procedimientos</i>	8
1.3.3. <i>Ventajas del Manual de Procedimientos</i>	9
1.3.4. <i>Maneras de elaboración de manuales</i>	9
1.3.5. <i>Políticas</i>	10
1.3.6. <i>Procedimientos</i>	10
1.3.7. <i>Diferencias entre procesos y procedimientos</i>	11
1.3.8. <i>Diagramas de flujo</i>	11
1.3.9. <i>Principales símbolos de los diagramas de flujo</i>	12
1.3.10. <i>Ventajas del uso de diagramas de flujo</i>	13

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.....	14
2.1. Enfoque de investigación	14
2.2. Nivel de investigación.....	14

2.3.	Diseño de investigación	15
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	15
2.4.	Tipo de estudio	15
2.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	15
2.5.1.	<i>Población</i>	15
2.5.2.	<i>Muestra</i>	16
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	17
2.6.1.	<i>Métodos</i>	17
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	17
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	18
2.6.4.	<i>Procedimientos</i>	18
2.6.5.	<i>Análisis de datos</i>	18
2.7.	Idea a defender	19
2.7.1.	<i>Idea general</i>	19
2.8.	Variable independiente	20

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	21
3.1.	Resultados	21
3.1.1.	<i>Encuestas aplicadas al personal de la Dirección Administrativa</i>	22
3.1.2.	<i>Encuestas aplicadas al personal externo a la Dirección Administrativa</i>	28
3.2.	Verificación de la idea a defender	33
3.2.1.	<i>Tabulación de encuestas</i>	33
3.3.	Análisis de la idea a defender	35
3.4.	Propuesta	36
3.4.1.	<i>Título</i>	36
3.4.2.	<i>Objetivos</i>	36
3.4.3.	<i>Contenido de la Propuesta</i>	36

	CONCLUSIONES	62
--	---------------------------	----

	RECOMENDACIONES	64
--	------------------------------	----

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Criterios de la Gestión Administrativa.....	5
Tabla 2-1:	Contenido de los manuales de procedimientos.....	8
Tabla 3-1:	Aspectos para el diseño de manuales.....	9
Tabla 4-1:	Principales diferencias entre Proceso y Procedimiento.....	11
Tabla 5-1:	Principales símbolos de un diagrama de flujo.....	12
Tabla 1-2:	Resumen de la metodología a aplicarse.....	19
Tabla 1-3:	Tabulación Pregunta 1.....	22
Tabla 2-3:	Tabulación Pregunta 2.....	23
Tabla 3-3:	Tabulación Pregunta 3.....	24
Tabla 4-3:	Tabulación Pregunta 4.....	25
Tabla 5-3:	Tabulación Pregunta 5.....	26
Tabla 6-3:	Tabulación Pregunta 6.....	27
Tabla 7-3:	Tabulación Pregunta 1 - Personal Externo.....	28
Tabla 8-3:	Tabulación Pregunta 2 - Personal Externo.....	29
Tabla 9-3:	Tabulación Pregunta 3 - Personal Externo.....	30
Tabla 10-3:	Tabulación Pregunta 4 - Personal Externo.....	31
Tabla 11-3:	Tabulación Pregunta 5 - Personal Externo.....	32
Tabla 12-3:	Análisis de encuestas aplicadas al personal interno.....	33
Tabla 13-3:	Análisis de encuestas aplicadas al personal externo.....	34
Tabla 14-3:	Ficha del procedimiento Contratación pública por ínfima cuantía.....	48
Tabla 15-3:	Ficha del procedimiento Recepción de Documentos Remitidos a la Dirección....	51
Tabla 16-3:	Ficha del procedimiento Seguimiento de Procesos.....	54
Tabla 17-3:	Ficha del procedimiento Técnicas de Archivo.....	56
Tabla 18-3:	Ficha del Procedimiento Suscripción de Contratos.....	58
Tabla 19-3:	Ficha del procedimiento Entrega de Bienes para la Dirección de Movilización... 61	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Conoce de la existencia de un manual de procedimientos.	22
Gráfico 2-3:	Considera importante la elaboración de un manual.....	23
Gráfico 3-3:	Conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades.	24
Gráfico 4-3:	Conoce la secuencia de las actividades que se desarrollan en los procesos.	25
Gráfico 5-3:	La unidad tiene definido sus objetivos.	26
Gráfico 6-3:	Realiza una medición para conocer el grado de cumplimiento.	27
Gráfico 7-3:	Conoce los procedimientos para acogerse a los servicios brindados.	28
Gráfico 8-3:	Cómo calificaría la atención recibida.	29
Gráfico 9-3:	Están bien definidas las funciones que realiza.	30
Gráfico 10-3:	Conoce los objetivos a alcanzarse.	31
Gráfico 11-3:	Cuenta con un manual de procedimientos.	32
Gráfico 12-3:	Diagrama de Procesos - Contratación Pública por Ínfima Cuantía.	50
Gráfico 13-3:	Diagrama de Procesos - Recepción de Documentos Remitidos a la Dirección.	53
Gráfico 14-3:	Diagrama de Procesos - Seguimiento de Procesos.	55
Gráfico 15-3:	Diagrama de Procesos - Técnicas de Archivo.	57
Gráfico 16-3:	Diagrama de Procesos - Suscripción de Contratos.	60
Gráfico 17-3:	Diagrama de Procesos - Entrega de Bienes para la Dirección de Movilización.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Características de un diagrama de flujo.	12
Figura 1-3: Organigrama Estructural del GADPCH.....	41
Figura 2-3: Mapa de procesos.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ANEXOS B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS EXTERNOS A LA DIRECCIÓN

ANEXOS C: FOTOGRAFÍAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

ANEXOS D: INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS PROCESOS HABILITANTES

ANEXOS E: HOJAS DE APROBACIÓN DE LOS PROCESOS EMPLEADOS EN EL DISEÑO DEL MANUAL

ANEXOS F: MODELO DE ENTREVISTA APLICADA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado diseño de un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH, ubicada en la ciudad de Riobamba, tiene como finalidad lograr el desempeño adecuado de los empleados, mejorando los procesos y procedimientos que vienen desarrollando habitualmente. En cuanto a la parte metodológica de la investigación se utilizó el método deductivo e inductivo, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación, encuestas y entrevistas, las cuales ayudaron a recolectar información verídica para la elaboración de la propuesta. Mediante las encuestas se logró determinar que un 60% del personal no conoce la existencia de un manual de procedimientos, trayendo consecuencias como: la ejecución del trabajo de forma empírica, desconocimiento de funciones, cuellos de botella, estancamiento de procesos, etc. La propuesta se basa en la elaboración del mapa de procesos, manual de procedimientos, ficha de procedimiento y plazos y los diagramas de flujo para cada proceso de la dirección administrativa, mediante los cuales se busca mejoras en la gestión. En conclusión, la elaboración del manual de procedimientos ayudará a que el personal cuente con una herramienta de gestión que permita ejecutar sus actividades de manera eficiente y eficazmente cumpliendo así, con los objetivos planteados. Por último, se sugirió un diseño adaptable a cambios de acuerdo a las necesidades que surjan a futuro por la dependencia de la institución.

Palabras clave: <MANUAL DE PROCEDIMIENTOS> <MAPA DE PROCESOS> <GESTIÓN POR PROCESOS> <TALENTO HUMANO> <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>

ABSTRACT

The present study called design of a procedures manual for the Direction of Administrative Management of GADPCH, located in the city of Riobamba, aims to achieve the adequate performance of the employees, improving the processes and procedures that are being developed regularly. As for the methodological part of the research, the deductive and inductive method was used, the techniques and instruments used were observation, surveys and interviews, which helped to collect true information for the development of the proposal. Through the surveys, it was determined that 60% of the staff is not aware of the existence of a procedures manual, with consequences such as: the execution of work in an empirical manner, lack of knowledge of functions, bottlenecks, stagnation of processes, etc. The proposal is based on the elaboration of the map of processes, procedures manual, procedure and deadlines sheet and the flow charts for each process of the administrative management, through which management improvements are sought. In conclusion, the elaboration of the procedures manual will help the staff to have a management tool that allows them to execute their activities in an efficient and effective way, thus fulfilling the objectives set. Finally, it was suggested that the design may be adaptable to changes in accordance with the needs that may arise in the future as a result of the institution's dependence.

KEYWORDS: <PROCEDURES MANUAL> <PROCESS MAP> <PROCESS MANAGEMENT> <HUMAN RESOURCES> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT >

INTRODUCCIÓN

El diseñar un manual de procedimientos de manera correcta que sirva de apoyo para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo y que además ofrezcan una constante actualización resulta de gran importancia para cumplir con uno de los propósitos fundamentales como punto estratégico de mejoramiento de la función pública.

Un manual de procedimientos es considerado un instrumento o herramienta indispensable dentro de cualquier empresa o institución ya sea pública o privada, a través del cual se pueda identificar, cuantificar y vigilar la correcta ejecución de los procedimientos mediante asignación de atribuciones y responsabilidades a los trabajadores con el objetivo de cumplir las metas institucionales establecidas y el correcto desempeño organizacional.

La importancia que está adquiriendo la utilización de manuales de procedimientos ha permitido evidenciar, detectar y corregir las falencias existentes en el desarrollo de las actividades y la asignación de funciones, mediante estas herramientas se optimiza la gestión administrativa.

La presente investigación realiza el diseño de procedimientos mediante diagramas de procesos basados en flujos, para el caso se propone la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH., donde actualmente existen falencias y la no existencia de manuales de procedimientos.

El objetivo de este estudio es demostrar que el diseño de un manual de procedimientos en la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH, ubicada en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo mejorará las funciones asignadas a sus trabajadores.

En el Capítulo I se tratan los antecedentes investigativos y la respectiva documentación teórica que constituye la base científica de nuestra investigación, la misma que servirá como sustento para la elaboración del estudio respectivo.

El Capítulo II se basa en el marco metodológico en donde se especifica el tipo, nivel y diseño de la presente investigación y sus respectivas técnicas y métodos, además de detallar la población y muestra objeto de estudio.

El Capítulo III, presenta los resultados obtenidos a las técnicas y métodos aplicados, es decir, a las encuestas aplicadas al personal tanto interno como externo a la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH, además de la presentación de la propuesta como solución a la

problemática encontrada incluyendo directrices y diagramas de flujos para la ejecución de los procedimientos.

Finalmente, se determinan conclusiones y recomendaciones obtenidas tras la realización del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes investigativos

Para poder desarrollar la presente investigación se analizó los siguientes trabajos de titulación:

- a) Según las autoras Herrera & Olaya (2016) en su trabajo de titulación denominado **“DISEÑO DE UNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS APLICADO EN LA EMPRESA CONFECCIONES BENAVIDEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** tienen como objetivo “Diseñar un manual de procedimientos, para el control de inventarios en el departamento de despacho y distribución de la empresa “Confecciones Benavidez”.

De tal manera se concluye que en la empresa “Confecciones Benavidez” existe falencias en el control que se lleva en los inventarios en el departamento de despacho y distribución de la empresa por la falta de un manual de inventarios.

- b) Según las autoras Franco & Jimenez (2017) en su trabajo de titulación llamado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL RESTAURANTE “EXACTO”, EN GUAYAQUIL AÑO 2016”** el cual tiene como objetivo “Desarrollar un manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto”, en Guayaquil año 2016.”

Concluyendo que las problemáticas existentes en este trabajo de titulación son: la deficiencia y debilidad en el proceso administrativo, un inadecuado manejo de personal, desconocimiento de las funciones a realizar por empleado y las limitaciones de los mismos al no poseer un manual de procedimientos administrativos.

- c) Según la autora Ruiz (2015) del trabajo de titulación denominado **“UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA FERRECARACOL CIA LTDA”**. El mismo que tiene como objetivo “Diseñar un manual de procedimientos y un plan de implementación para la empresa FERRECARACOL CIA LTDA. En base a diferentes técnicas y políticas específicas que permitan a la organización alcanzar un funcionamiento adecuado”.

El trabajo de investigación concluye que existe la necesidad de aplicar un manual de procedimientos en dicha empresa, ya que los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no están documentados ni estandarizados.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Gestión administrativa pública

La actividad de administración pública es aquella que se lleva a cabo en los organismos que se encuentran regidos por el Estado abarcando fundamentalmente la rama ejecutiva tanto a nivel nacional como territorial, para el cumplimiento de las funciones como planeación, gestión de personal, manejo presupuestal, contratación, tesorería, contabilidad y control interno, entre otros., es decir, la ejecución de cualquier tipo de funciones que sean netamente de carácter administrativo. (Guerrero, Fuentes, Vega, & Miranda, 2000, págs. 3-4)

1.2.2. Objetivos de la administración pública

Entre los principales objetivos que se destacan para la administración pública podemos mencionar las siguientes:

- Satisfacer las necesidades generales de los habitantes de acuerdo a los principios establecidos dentro de la constitución nacional.
- Orientar, controlar y evaluar las actividades administrativas por organismos como Presidencia de la república, ministerios y departamentos administrativos.

La administración pública se encuentra rigurosamente jerarquizada, debido a que las autoridades locales se encuentran subordinadas por las autoridades centrales, es decir que las autoridades locales solamente transmiten y ejecutan órdenes, pero no de tomar decisiones.

Además, mediante la asignación de funciones por parte del gobierno central hacia la administración pública se logra una descongestión de funciones, ya que se otorga las funciones administrativas a diferentes personas de entidades públicas del estado para que las ejerzan bajo su propia responsabilidad y en su propio nombre. (Guerrero et al., 2000, pág. 5)

1.2.3. Manejo de la gestión administrativa

La gestión administrativa se la maneja en base a términos de la eficacia y eficiencia, mediante los cuales se puede lograr el cumplimiento adecuado y correcto de los objetivos planteados con el fin de satisfacer las necesidades generados por la colectividad en general.

Tabla 1-1: Criterios de la Gestión Administrativa.

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Eficacia	Es una medida normativa del logro de los resultados, es decir, alcanzar lo esperado y lograr las metas u objetivos establecidos.
Eficiencia	Es una medida normativa de la utilización de recursos, es decir, el buen uso que se le den a los recursos.
Efectividad	Es la cuantificación del logro de la meta o del efecto que se desea conseguir.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

1.2.4. Ley de servicios públicos

Esta Ley es también conocida por su acrónimo LOSEP, la misma que fue aprobada en la Asamblea Nacional del Ecuador el 11 de agosto del año 2010.

La Ley de Servicios Públicos tiene como objetivo:

“Propender el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y el desarrollo de un sistema de gestión de talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y no discriminación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010)

El propósito de la creación de esta Ley era permitir la regulación de la relación de los servidores públicos con el Estado.

1.2.5. Política pública

Los conjuntos de organizaciones se encuentran conformados por ministerios, concejalías, empresas públicas, entre otras., cuyo objetivo de su creación es atender la problemática ciudadana y lograr satisfacer dicha demanda.

Se puede definir a una política pública como el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios. (Tamayo, 1997, págs. 2-3)

El ciclo de una política pública empieza cuando se detecta la existencia de un problema que requiere atención y la evaluación de resultados en cuanto a las acciones emprendidas para mitigar dicho riesgo, para ello se debe cumplir con las siguientes fases:

1. Identificación y definición del problema
2. Formulación de alternativas
3. Adopción de una alternativa
4. Implantación de la alternativa seleccionada
5. Evaluación de los resultados obtenidos. (Tamayo, 1997, págs. 2-3)

1.3. Manuales de procedimientos

1.3.1. Definición de manual

Se puede definir a un manual como un instrumento esencial a través del cual se puede representar y detallar el cúmulo de conocimientos y experiencias de las personas que laboran dentro de cualquier ámbito empresarial u organizacional, es decir, que constituyen una de las herramientas más eficaces a la hora de transmitir los conocimientos y experiencias ya que proveen la documentación necesaria para la normalización de operaciones permitiendo la estabilidad y solidez de la empresa u organización. (Álvarez, 1996, pág. 23)

Además de ello es importante recalcar que los manuales de procedimientos van de la mano con el aspecto tecnología, debido a que a través de ellos podemos documentar los procesos tecnológicos que se realizan frecuentemente dentro de las áreas más importantes de la empresa,

institución u organización, para ello es importante que nuestro manual responda a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que se hace? – Se refiere a las políticas
- ¿Cómo se hace? – Nos referimos a los procedimientos

En base a estas dos preguntas podemos desarrollar nuestros manuales de una manera correcta, eficiente y eficaz, es decir, de acuerdo a las políticas y procedimientos con las que se administra cada área, departamento, gerencia o la organización en sí.

El objetivo del diseño de un manual de procedimientos es principalmente definir las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que conforman determinada área dentro de la institución, permitiéndoles identificar sus actividades a desarrollar y de esta manera pueda cumplir con la misión establecida.

La elaboración de manuales no es considerada como un instrumento muy común en la actualidad dentro de cualquier ámbito empresarial, puede ser debido a la falta de algunos factores como se mencionan a continuación:

- Desconocimiento de las técnicas y metodologías empleadas para un correcto desarrollo de los manuales.
- Poca disponibilidad de tiempo por parte de los responsables de las áreas involucradas para el desarrollo del respectivo manual.
- Falta de interés por parte de los directivos y responsables.

Siendo considerado el manual de procedimientos como la herramienta que permita generar ventajas ya sea a la institución o unidad administrativa, a través del cual se puede optimizar el tiempo empleado para el cumplimiento de objetivos utilizando los medios adecuados.

Entonces a un manual de procedimientos se lo define como un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de los principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos establecidos. (Gómez, 1997, pág. 3)

1.3.2. Contenido de los manuales procedimientos

Los principales aspectos que puede incluir un manual de procedimientos se detallan a continuación:

Tabla 2-1: Contenido de los manuales de procedimientos.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Portada	Constituyen aspectos distintivos a la organización como puede ser su logotipo y nombre, etc.
Índice	Constituyen los capítulos y páginas correspondientes al contenido que forma parte del manual.
Hoja de autorización del área	Emisión de la persona a cargo sobre la manifestación de estar de acuerdo y satisfecha con el diseño del manual de procedimientos.
Objetivos del manual	Indica los aspectos que se desean cumplir con los procedimientos que se manejan diariamente.
Políticas	Determinación de las responsabilidades de las distintas instancias participantes.
Procedimientos	Descripción de cada una de las operaciones que se efectúan.
Formatos (Diagramas de flujos)	Diseño de los procedimientos y actores implicados en el desarrollo de cada proceso.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

La persona que esté a cargo de determinada área es el responsable de la edición, revisión y actualización respectiva en caso de así requerirlo el manual de procedimientos.

1.3.3. *Ventajas del Manual de Procedimientos*

Las principales ventajas de contar con el diseño de un manual de procedimientos dentro de cualquier institución o empresa son los siguientes:

- Optimización de tiempos y esfuerzos.
- Permite la delegación inmediata de funciones y responsabilidades.
- Con el pasar del tiempo y de acuerdo a las necesidades las tareas y procedimientos diseñados pueden mejorarse y adaptarse a los nuevos requerimientos.
- Las tareas y actividades serán llevadas a cabo de igual manera por cualquier persona a la que se le asigne. (Gómez, 1997, pág. 10)

1.3.4. *Maneras de elaboración de manuales*

El diseño de un manual de procedimientos facilita el cumplimiento de los propósitos y objetivos establecidos, administrándolos de una manera mucho más efectiva, ordenada y adecuada.

Para ello se considera importante tener presente los siguientes aspectos a la hora de diseñar un manual de procedimientos para poder realizarlo de una manera adecuada y correcta:

Tabla 3-1: Aspectos para el diseño de manuales.

ASPECTOS	ACTORES	DESCRIPCIÓN
Dominar técnicas y metodologías	Empresarios, directivos y colaboradores	Uso de los procedimientos maestros y análisis de flujos correspondientes.
Reconocer la importancia de su uso	Empresarios y directivos	Análisis de la relación que existe entre un manual y el resultado del negocio como clave de éxito.
Facilitar su elaboración a apoyo al mismo.	Directivos y colaboradores	Definición de un manual como un objetivo de negocio.

Aprovechar el trabajo en equipo	Empresarios y directivos	Reuniones periódicas para la elaboración, revisión, aprobación y difusión.
---------------------------------	--------------------------	--

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

1.3.5. Políticas

Las políticas son aquellas que se establecen dentro de cualquier organización y permiten mantener el orden dentro de la misma, además de facilitar para que las cosas se hagan de manera correcta evitando así el desorden y el mal funcionamiento simplificando la burocracia administrativa y ayudando a la obtención de utilidades por parte de la organización.

La alineación de criterios y políticas en todo el personal que labora dentro de la institución u organización es importante para obtener resultados aceptables enfocados siempre en el orden y evitar de esta manera el estrés y desgaste ocasionado por llevar una anarquía organizacional.

“Las políticas siempre existirán mientras haya una persona que tenga un trabajo que realizar”
(Álvarez, 1996, págs. 27-32)

1.3.6. Procedimientos

Antes de definir un procedimiento debemos tener claro que es un proceso y cuál es su principal diferencia.

A un proceso se lo define como el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos en bienes o productos terminados, quiere decir que un proceso está formado por materiales, métodos, procedimientos, recursos humanos, maquinaria, equipos, medio ambiente, es decir, todo aquello que hace posible la elaboración de productos o la ejecución de servicios, es decir, un proceso constituye la secuencia de actividades o eventos que dan como resultado un objetivo específico o un producto.

De la definición antes mencionada podemos concluir que los procedimientos constituyen tan solo una parte de un proceso, es decir que un procedimiento es la guía detallada que muestra el trabajo que realizan dos o más personas de forma secuencial y ordenada regida por una serie de pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar una tarea. (Álvarez, 1996, pág. 35)

1.3.7. *Diferencias entre procesos y procedimientos*

Podemos concluir que la principal diferencia entre proceso y procedimiento tiene relación con su constitución al momento de su realización, es decir, un proceso está constituido por las actividades generales que permitan lograr un objetivo mientras que a los procedimientos los constituyen los pasos exactos que se deben seguir para la realización de una tarea determinada.

Tabla 4-1: Principales diferencias entre Proceso y Procedimiento.

ASPECTOS A EVALUAR	PROCESO	PROCEDIMIENTO
OBJETIVO	Obtener un resultado.	Llevar adelante un proceso.
CONSTITUCIÓN	Etapas, eventos o actividades necesarias.	Método que se va a implementar.
ESTRUCTURA	En etapas.	En pasos.
CARACTERÍSTICA	Dinámico y estructurado	Implementado y estático

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

1.3.8. *Diagramas de flujo*

Los diagramas de flujo son considerados una parte de vital importancia dentro de los procedimientos ya que a través de estos se pueden entender de mejor manera la repetitividad de un trabajo y seguir por un camino previamente probado y seguro, además de que con los cambios constantes que se den en el transcurso del tiempo pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades de los usuarios finales con el fin de mejorar la calidad de los procesos y obtener resultados satisfactorios tanto para la institución u organización como para el usuario final.

Un diagrama de flujo se basa en un gráfico secuencial mediante el cual se plasma los pasos a seguir de determinado proceso en el cual además también constan los actores que intervienen dentro de dicho proceso para llevar a cabo un procedimiento determinado.

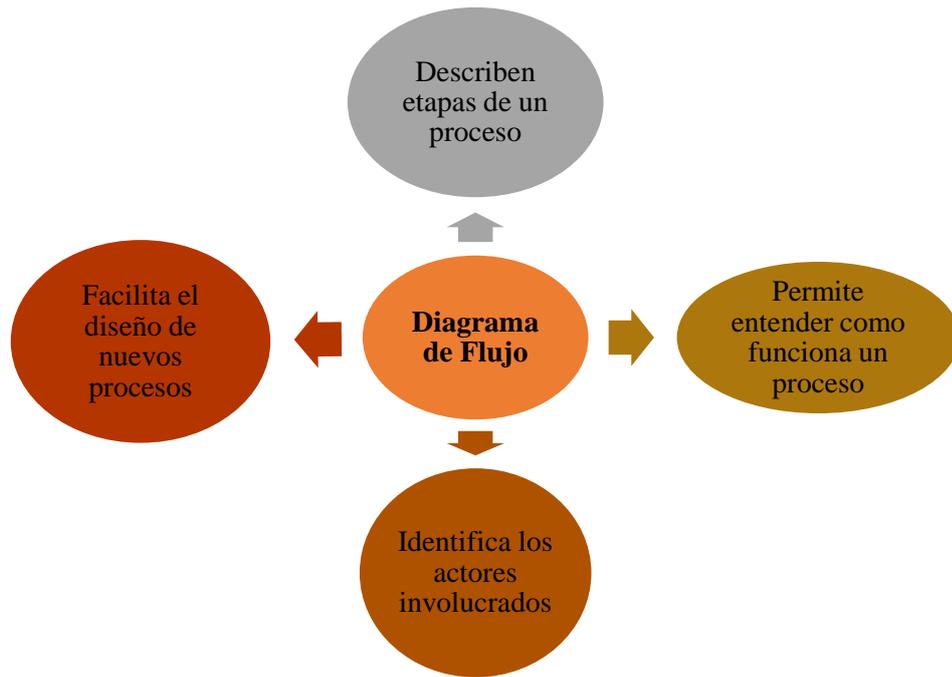


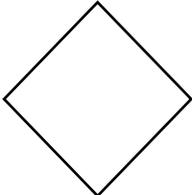
Figura 1-1: Características de un diagrama de flujo.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

1.3.9. Principales símbolos de los diagramas de flujo

Los principales símbolos empleados en la elaboración de diagramas de flujo se muestran a continuación:

Tabla 5-1: Principales símbolos de un diagrama de flujo.

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Actividad	Designa una actividad con una breve descripción de la misma.
	Decisión	Indica dentro del proceso que se debe tomar una decisión

	Terminal	Indica el principio y final de un proceso
	Línea de flujo	Representa las vías de los procesos
	Conector	Indica la continuidad del flujo
	Documento	Generación de documentos dentro del proceso

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

1.3.10. Ventajas del uso de diagramas de flujo

Debido a que su representación es gráfica podemos destacar los siguientes aspectos como ventajas de su uso:

- Proporcionan una comprensión del conjunto.
- Facilitan la comunicación.
- Descubren los clientes ignorados previamente.
- Descubre las oportunidades para mejorar.
- Hace más fácil establecer los límites. (Álvarez, 1996, págs. 39-43)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se la ha realizado en la Dirección de Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo (GADPCH), para su desarrollo se opta por una investigación basado en un enfoque mixto, es decir, de tipo cuantitativa y cualitativa.

Es decir, mediante la investigación cuantitativa se puede realizar la recolección de datos e información con relación a la medición numérica y análisis estadístico, el mismo que se obtiene tras la aplicación de encuestas aplicadas al personal que labora dentro de la Dirección de Gestión Administrativa con el fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis de investigación planteada.

Mientras que con la investigación cualitativa se analiza de manera más detallada las operaciones y procedimientos que se vienen realizando diariamente dentro de la dirección para la realización de un adecuado diseño de los flujos y procesos a implementarse dentro de la misma.

La recopilación de la información necesaria para un adecuado desarrollo de la presente investigación se la ha realizado mediante entrevistas directas con el personal que labora en el Departamento de Gestión Administrativa, en especial con la Directora Administrativa quien ha mostrado mucho interés y ha brindado todas las facilidades y acceso a la información requerida.

2.2. Nivel de investigación

Para el presente trabajo investigativo se emplean los niveles explicativos y descriptivos.

De tal manera que, a través del nivel descriptivo, como su nombre lo indica nos permite describir la problemática existente dentro de la Dirección de Gestión Administrativa a la hora de efectuar día a día sus procesos y procedimientos asignadas a la unidad, se evidencia una cierta falencia el momento de llevarlos a cabo debido a que en la actualidad no cuentan con un manual de procedimientos dentro de la misma. Por ello surge la necesidad de diseñar un manual de procedimientos en el cual se describan los requerimientos necesarios para la obtención correcta de resultados basado en el análisis de procesos.

A través del nivel explicativo podemos confirmar o rechazar nuestra tesis inicial planteada, ya que este nivel nos permite el establecimiento de todas las conclusiones y explicaciones necesarias.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación a más de ser cuantitativo y cualitativo, como se explicó anteriormente en la parte del enfoque investigativo, la investigación maneja un corte transversal, es decir, que se la realiza en un determinado tiempo con el personal que labora en la Dirección de Gestión Administrativa, para ello se hace uso de encuestas aplicadas a la población antes mencionada.

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

Se opta por una investigación aplicada, mediante la cual, podemos conocer cada uno de los requerimientos que se presentan en el momento de llevar a cabo los procedimientos y procesos para posteriormente sistematizarlos mediante el uso de diagramas de flujo para el diseño del respectivo manual de procedimientos.

2.4. Tipo de estudio

Para este estudio se emplean los tipos de investigación que se mencionan a continuación:

Investigación bibliográfica: Por la fuente de información se considera bibliográfica, debido a que la información es tomada de libros, artículos científicos, revistas, y cualquier tipo de documento que sirva de apoyo para documentar nuestra investigación.

Investigación de campo: La obtención de información se la realiza de manera directa a través de uso de entrevistas y encuestas con el personal del departamento.

2.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. Población

Para el desarrollo de la presente investigación se trabaja con dos tipos de población:

- La población de personas que laboran en la Dirección Administrativa, la misma que está conformada por 5 personas y siendo esta población pequeña se trabaja con su totalidad.
- Y la población que labora fuera de la Dirección Administrativa, la cual está conformada por 500 personas, considerándose el número de la población se aplicará la técnica de muestreo para la realización del trabajo investigativo.

2.5.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas a través de la cual se obtiene una muestra exacta, a la que se le aplicaron las encuestas.

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza, cuyo valor es de 95% de confianza es decir que $Z = 1.96$.

P: Porcentaje de proporción esperada, cuyo valor es del 5%, entonces $P = 0.5$.

Q: Es igual a $1 - P$, por lo tanto, $Q = 1 - 0.5$, entonces $Q = 0.5$

e: Margen de error, cuyo valor es de 7%, entonces $e=0.07$.

N: Tamaño de la población, $N = 500$.

n: Muestra.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (500)}{(0.07)^2 * (500 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 500}{0.0049 * (449) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{480.2}{3.4055}$$

$$n = 141$$

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

Los métodos a emplearse durante la ejecución del presente trabajo investigativo son los siguientes:

2.6.1.1. Método inductivo

Permite la identificación de reglas, patrones y sucesos que puedan ser considerados importantes a la hora de prevenir posibles inconvenientes al ejecutar un procedimiento de manera adecuada para que de esta manera no se impida el correcto cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

2.6.1.2. Método deductivo

A través de este método se analiza la problemática que presenta la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH, y como el diseño de un manual de procedimientos influye en la optimización de las funciones, así como también de los procesos que se vienen realizando dentro de la misma.

2.6.2. Técnicas

Considerando que es una investigación descriptiva se hace uso de técnicas como la observación y encuestas previamente diseñadas, las mismas que se encuentran dirigidas a la población objeto de estudio, es decir, al personal que conforma la Dirección de Gestión Administrativa.

- **Observación:** A través de esta técnica se pretende examinar de manera minuciosa los recursos materiales empleados para la realización de los procedimientos asignados y de los registros con los que cuenta la Dirección, es decir, todo tipo de documento referente a nuestro tema investigativo y que nos sirva como sustentación para el trabajo de titulación. Además de también observar de forma directa como se vienen llevando a cabo los procedimientos en la actualidad.
- **Encuesta:** Mediante la formulación de preguntas cerradas se recolecta de forma directa la información necesaria para la realización correcta del trabajo investigativo.

- **Entrevista:** Con esta técnica se pretende obtener toda la información necesaria para la realización del diseño de los diagramas de procesos que se llevan a cabo diariamente por la Dirección Administrativa.

2.6.3. Instrumentos

Se hace uso de instrumentos como las encuestas las mismas que se basan en un cuestionario previamente diseñado e impreso, dicho cuestionario se lo aplica al personal que labora en la Dirección y personal externo a la misma, siendo esta nuestra población objeto de estudio.

- **Cuestionarios:** Consiste en formular una serie de preguntas, las cuales nos permiten recopilar información directa de la gestión administrativa y de los trabajadores externos a la Dirección de Gestión Administrativa.

2.6.4. Procedimientos

Los procedimientos empleados en esta investigación son los siguientes:

- ✓ Recolección de información bibliográfica sobre la administración pública y los manuales de procedimientos.
- ✓ Análisis de los procedimientos definidos dentro de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH.
- ✓ Análisis de flujos de procesos.
- ✓ Diseño de encuestas a aplicarse a la población objeto de estudio.
- ✓ Generación de resultados mediante gráficas estadísticas para un adecuado análisis e interpretación de datos recolectados.
- ✓ Demostración de la idea a defender.

2.6.5. Análisis de datos

Al desarrollar una encuesta cuyo cuestionario se basa en preguntas cerradas para su posterior análisis se emplea la escala de Likert a través de la cual se mide el grado de satisfacción y se logra la simplificación del análisis de resultados obtenidos.

A continuación, en la Tabla 1-2, se muestra un breve resumen sobre la metodología a emplearse durante el desarrollo del trabajo investigativo.

Tabla 1-2: Resumen de la metodología a aplicarse.

ETAPAS DEL PROYECTO	MÉTODOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS	RESULTADOS
Diagnóstico del problema	Inductivo Deductivo Cualitativo	Investigación de Campo Descriptiva Explicativa Mixta	Observación Encuestas Entrevistas	Identificación y determinación de la situación actual de la Dirección de Gestión Administrativa.
Fundamentación teórica	Inductivo Deductivo	Investigación Bibliográfica	Recolección de información bibliográfica	Documentación recolectada sustentable para el adecuado desarrollo del proceso de investigación.
Propuesta de solución	Inductivo Deductivo Aplicado	Investigación aplicada	Integración de procedimientos y procesos	Diseño del manual de procedimientos.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

2.7. Idea a defender

2.7.1. Idea general

El diseño de un manual de procedimientos mejorará las funciones de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH.

2.8. Variable independiente

Diseño de un manual de procedimientos.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Para determinar los resultados de nuestra investigación se aplicaron encuestas tanto al personal de la Dirección Administrativa como al personal externo, con el objetivo de poder analizar y determinar los diferentes puntos de vista de cada uno de ellos.

Y de esta manera poder determinar si es viable o no la elaboración y el diseño de un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa, y validar así la idea propuesta en el presente trabajo investigativo.

El uso de las encuestas tiene como objetivo determinar la importancia que tiene diseñar manuales de procedimientos y el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre la existencia de los mismos, para ello se han formulado dos tipos de encuestas tomando en cuenta que van dirigidas a dos tipos de poblaciones, es decir, a la población comprendida por el personal que labora dentro de la Dirección de Gestión Administrativa y al personal externo a dicha área.

Las preguntas formuladas son cerradas para mayor facilidad al momento de su tabulación y representación gráfica, así como también su posterior análisis.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de acuerdo a cada ítem evaluado.

3.1.1. Encuestas aplicadas al personal de la Dirección Administrativa

Pregunta N° 1: ¿Conoce Ud. si existe un Manual de Procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 1-3: Tabulación Pregunta 1.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

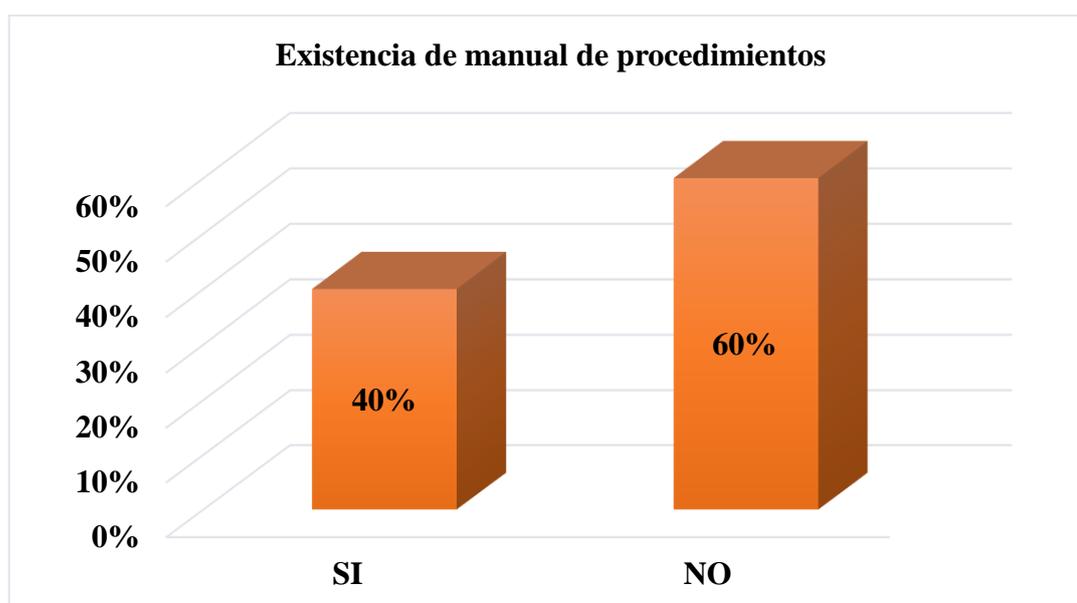


Gráfico 1-3: Conoce de la existencia de un manual de procedimientos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: De 5 personas encuestadas que corresponden al 100% del personal, el 40% manifiesta conocer de la existencia de un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa mientras que un 60% manifiesta no conocer de su existencia, por lo que es importante socializar sobre la existencia de este tipo de herramientas e instrumentos para lograr un correcto desarrollo de las actividades y procesos asignados a cada persona.

Pregunta N° 2: ¿Ud. cómo considera importante la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 2-3: Tabulación Pregunta 2.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
MUY FAVORABLE	3	60%
FAVORABLE	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

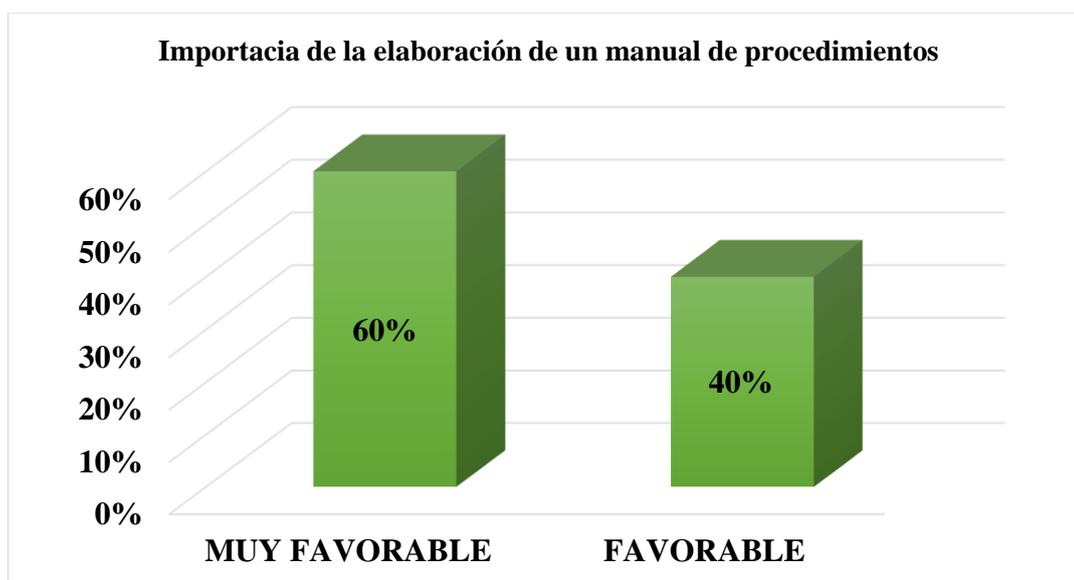


Gráfico 2-3: Considera importante la elaboración de un manual.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: De 5 personas encuestadas que corresponden al 100% del personal, el 60% manifiesta que es muy favorable la elaboración y el diseño de un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa, y un 40% manifiesta favorabilidad ante la elaboración de un manual de procedimientos, por lo que se considera que la elaboración y diseño de un manual de procedimientos es viable para que de esta manera se pueda cumplir de manera adecuada con los objetivos institucionales planteados.

Pregunta N° 3: ¿Conoce Usted cuáles son sus funciones y responsabilidades, que debe realizar dentro de la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 3-3: Tabulación Pregunta 3.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

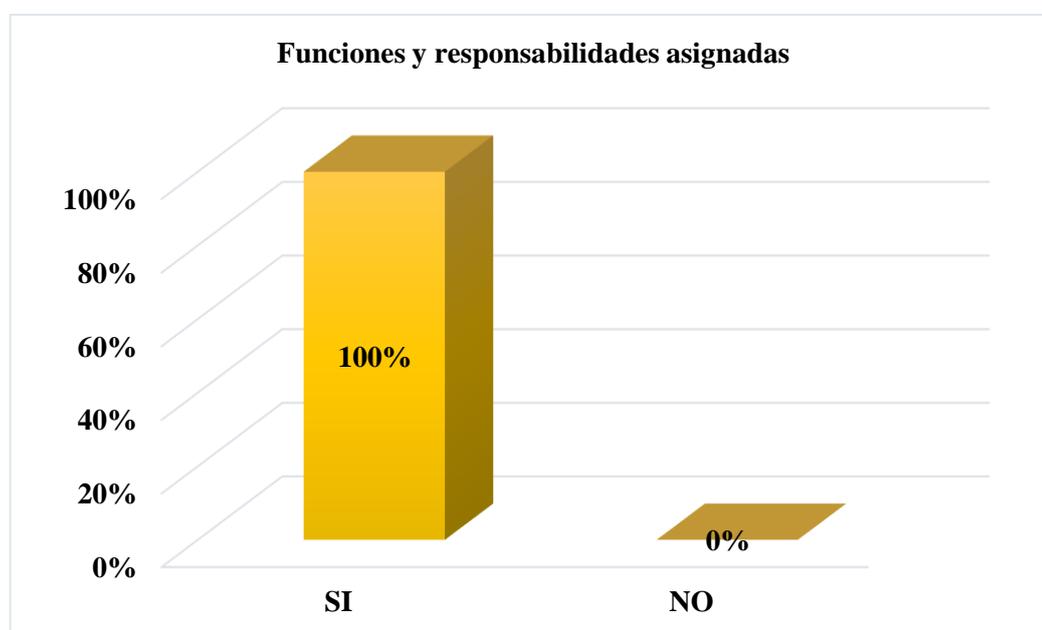


Gráfico 3-3: Conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: El 100% del personal encuestado manifiesta conocer las funciones y responsabilidades asignadas, lo cual se considera bueno debido a que conocen el papel que cada uno desempeña dentro de la institución y así se logra el normal desarrollo de las actividades que a ellos les son encomendadas diariamente.

Pregunta N° 4: Conoce la secuencia que tiene las actividades que se desarrolla en los procesos que Ud. Trabaja.

Tabla 4-3: Tabulación Pregunta 4.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

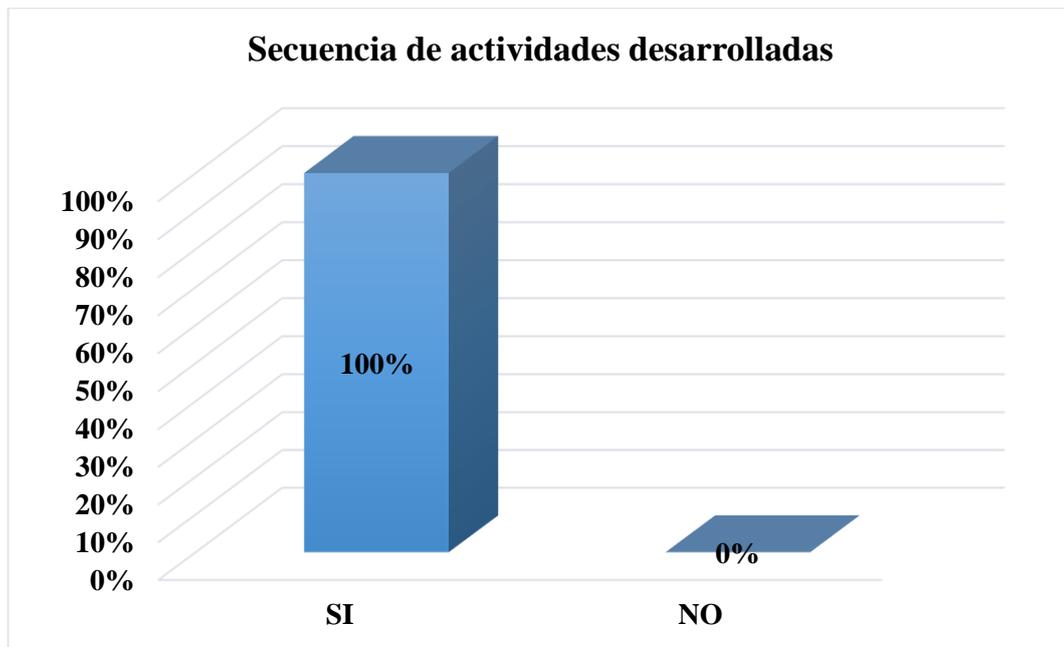


Gráfico 4-3: Conoce la secuencia de las actividades que se desarrollan en los procesos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: El 100% del personal encuestado manifiesta conocer la secuencia que tienen las actividades que se desarrollan en los procesos que tienen a su cargo, lo cual es considerado un factor importante a la hora de ofrecer un diseño de un manual de procedimientos que permita verificar el correcto desarrollo de las tareas asignadas

Pregunta N° 5: La unidad en la que Ud. trabaja tiene definido sus objetivos?

Tabla 5-3: Tabulación Pregunta 5.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

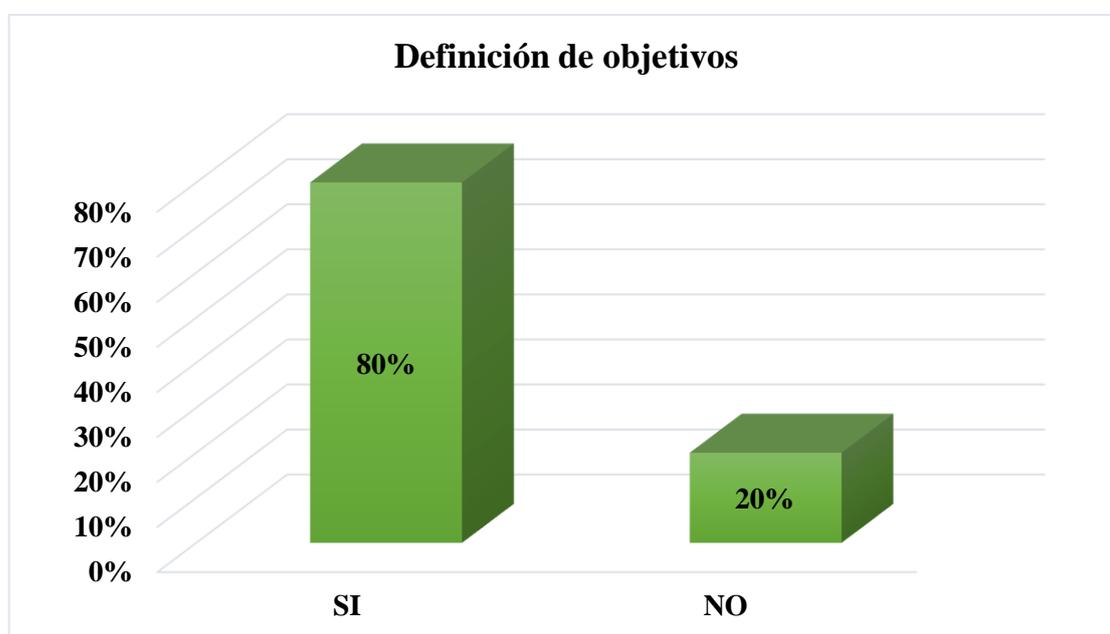


Gráfico 5-3: La unidad tiene definido sus objetivos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 80% manifiesta que la unidad en la que laboran si tiene bien definidos sus objetivos mientras que un 20% está en desacuerdo, es importante que se realicen charlas y reuniones que permitan la socialización de este tipo de temas que son muy importantes para cumplir con las metas planteadas.

Pregunta N° 6: La gestión de la unidad en la que usted trabaja realiza una medición para conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos

Tabla 66-3: Tabulación Pregunta 6.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

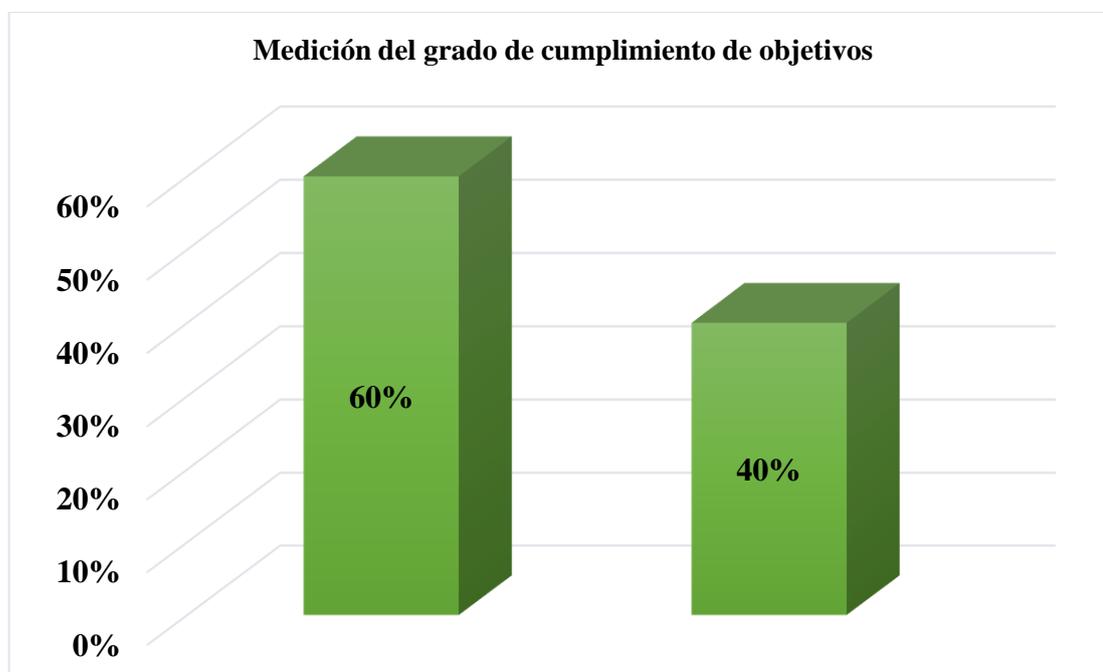


Gráfico 6-3: Realiza una medición para conocer el grado de cumplimiento.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 60% manifiesta que la gestión de la unidad en la cual labora si realiza la medición del grado de cumplimiento de los objetivos mientras que el 40% manifiesta lo contrario, la verificación del cumplimiento de objetivos es importante para poder analizar si se está cumpliendo con las metas establecidas previamente.

3.1.2. Encuestas aplicadas al personal externo a la Dirección Administrativa.

Pregunta N° 1: ¿Ud. conoce los procedimientos que se deben realizar en la Dirección de Gestión Administrativa para acogerse a un servicio que brinda el GADPCH?

Tabla 7-3: Tabulación Pregunta 1 - Personal Externo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	113	80%
NO	28	20%
TOTAL	141	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

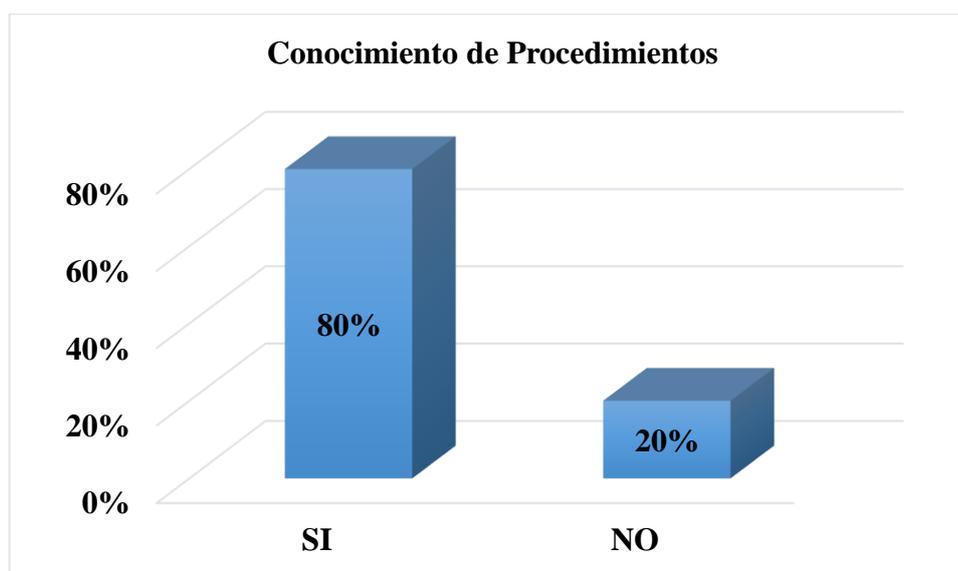


Gráfico 7-3: Conoce los procedimientos para acogerse a los servicios brindados.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 80% manifiesta tener conocimiento acerca de los procedimientos que deben realizarse en la Dirección de Gestión Administrativa para acogerse a un servicio mientras que el 20% manifiesta no tener conocimiento, es importante que el personal conozca a detalle los procedimientos que se deben llevar a cabo al momento que querer acogerse a cualquiera de los servicios brindados esto se lo puede lograr mediante una adecuada socialización de los mismos.

Pregunta N° 2: ¿Cómo calificaría la atención que Ud. recibe de la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 87-3: Tabulación Pregunta 2 - Personal Externo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
EXCELENTE	14	10%
MUY BUENO	49	35%
BUENO	49	35%
REGULAR	14	10%
MALO	15	10%
TOTAL	141	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

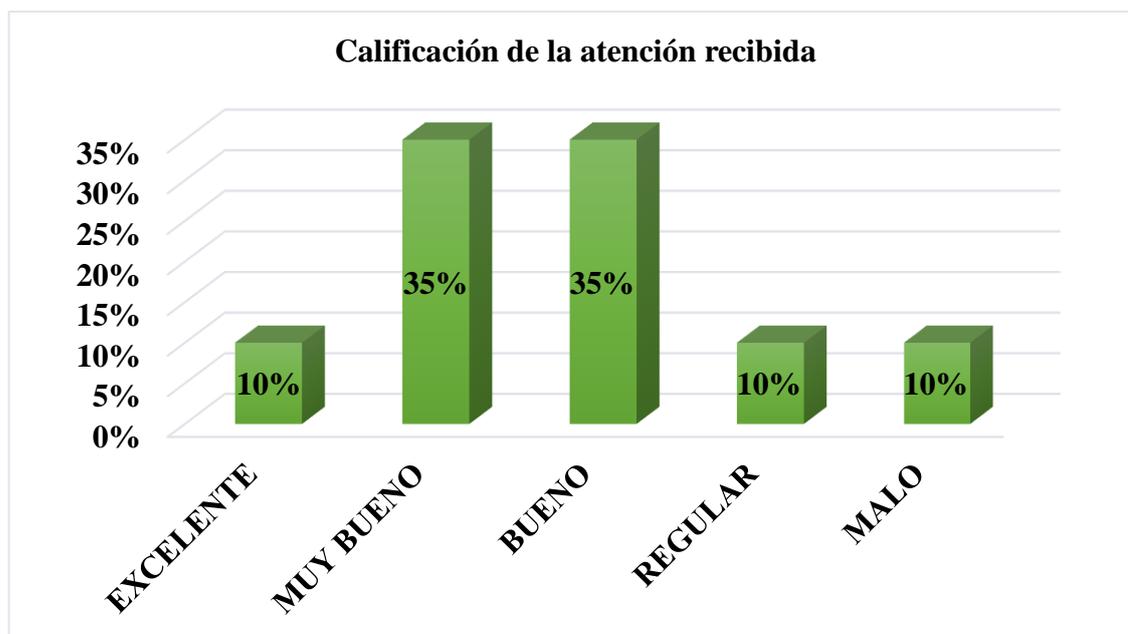


Gráfico 8-3: Cómo calificaría la atención recibida.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 35% manifiesta que la atención recibida por parte de la Dirección de Gestión Administrativa oscila entre Buena y Muy Buena obteniéndose un 70% entre las dos alternativas, un 10% manifiesta que la atención Regular, un 10% que es Excelente y un 10% que es Mala, la calificación obtenida para la evaluación de la calidad de atención brindada abarca en un buen porcentaje lo cual es considerado positivo por lo que siempre se debe realizar capacitaciones al personal sobre la manera adecuada de atención para que de esta manera se mejore y se pueda abarcar un 100% de excelencia en este aspecto.

Pregunta N° 3: ¿Están bien definidas las funciones que usted debe realizar?

Tabla 98-3: Tabulación Pregunta 3 - Personal Externo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	92	65%
NO	49	35%
TOTAL	141	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

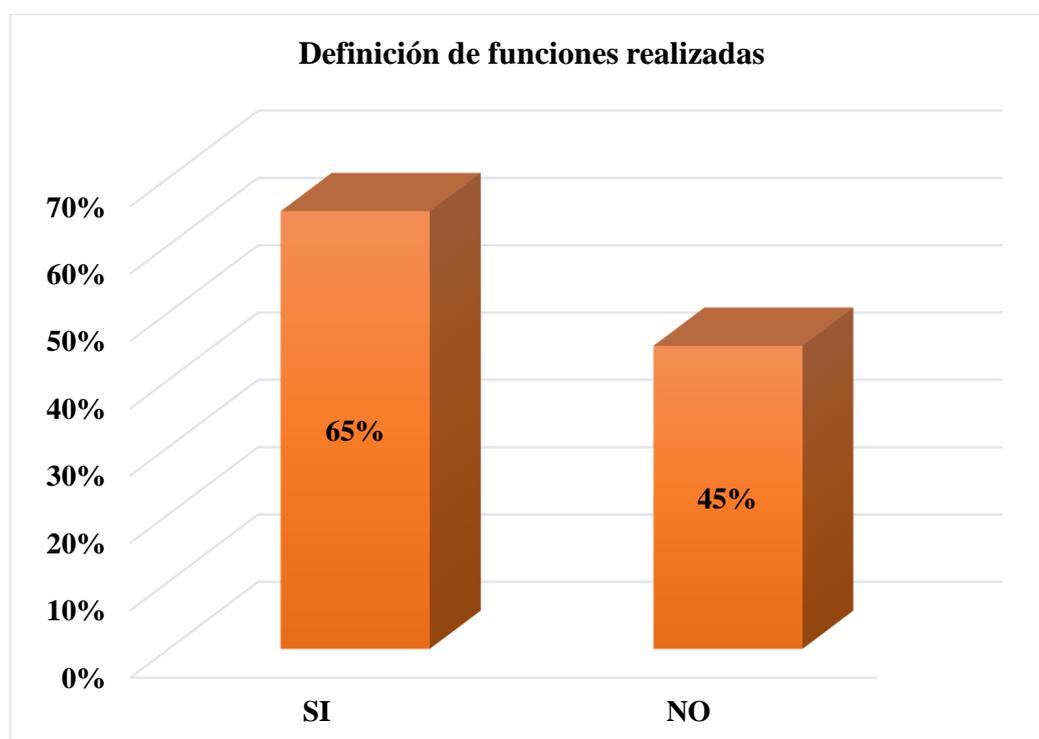


Gráfico 9-3: Están bien definidas las funciones que realiza.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 65% manifiesta que, si se encuentran bien definidas las funciones que deben realizarse mientras que el 45% manifiesta lo contrario, debe considerarse un factor muy importante dentro de la institución la adecuada definición y asignación de funciones a cada una de las personas para de esta manera lograr la delimitación de funciones y tareas permitiendo así el adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la misma.

Pregunta N°4: ¿Conoce los objetivos que la organización quiere alcanzar?

Tabla 10-3: Tabulación Pregunta 4 - Personal Externo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	92	65%
NO	49	45%
TOTAL	141	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020



Gráfico 10-3: Conoce los objetivos a alcanzarse.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 60% manifiesta que conoce los objetivos a alcanzarse por la institución mientras que el 45% manifiesta no conocerlos, el dar a conocer los objetivos de trabajo planteados permite agilizar las tareas, procesos o procedimientos necesarios que deban ejecutarse para un adecuado desarrollo de actividades y poder ser un ente competitivo que cumple con los objetivos planteados.

Pregunta N° 5: ¿La organización cuenta con un manual de procedimientos?

Tabla 119-3: Tabulación Pregunta 5 - Personal Externo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
SI	56	40%
NO	85	60%
TOTAL	141	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

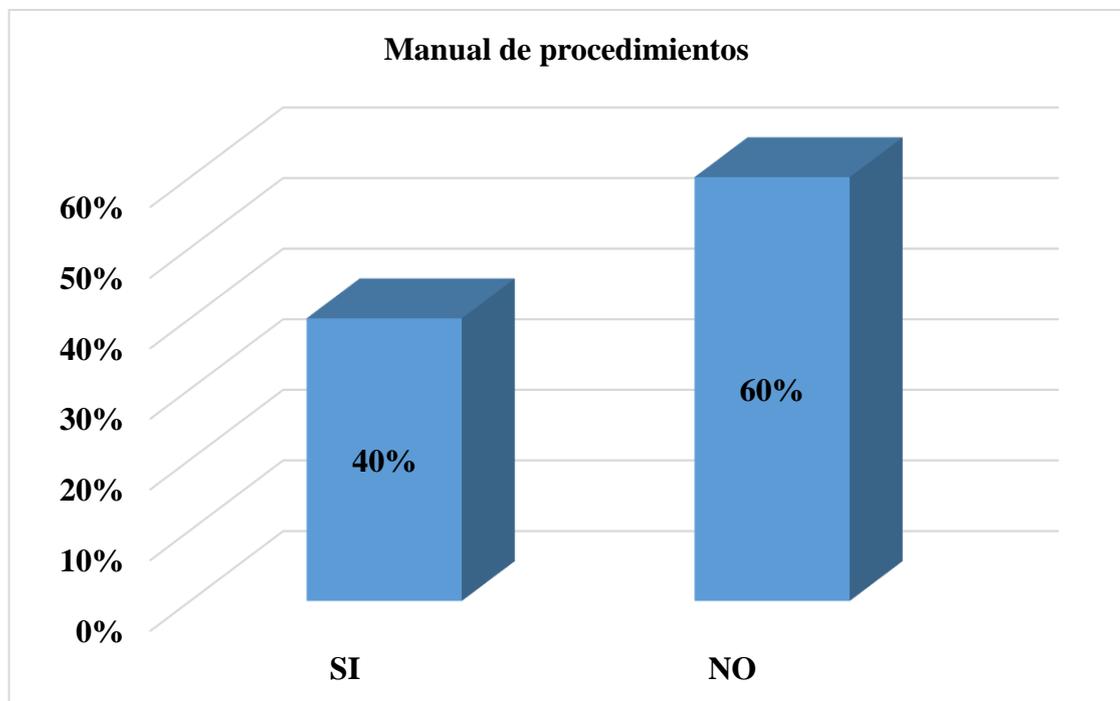


Gráfico 11-3: Cuenta con un manual de procedimientos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 40% manifiesta que la institución si cuenta con un manual de procedimientos mientras que el 60% manifiesta no contar con algún manual, por lo que el diseño del mismo es muy importante para que de esta manera se puedan mejorar la forma como actualmente se llevan a cabo cada uno de los procesos y procedimientos.

Discusión de resultados

3.2. Análisis de la idea a defender

Para su verificación, se ha aplicado encuestas tanto al personal que labora en la Dirección de Gestión Administrativa como al personal externo, las encuestas se han realizado en base a un cuestionario previamente desarrollado.

3.2.1. Discusión de resultados.

Tabla 12-3: Análisis de encuestas aplicadas al personal interno.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SI	NO	MUY FAVORABLE	FAVORABLE	TOTAL
VARIABLE INDEPENDIENTE: Diseño de un manual de procedimientos.					
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
1. ¿Conoce Ud. Si existe un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?	2	3			5
2. ¿Ud. Como considera la elaboración de un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?			3	2	5
3. ¿Conoce Ud. Cuáles son sus funciones y responsabilidades, que debe realizar dentro de la Dirección de Gestión Administrativa?	5	0			5
4. ¿Conoce la secuencia que tiene las actividades que se desarrollan en los procesos que Ud. Trabaja?	5	0			5
5. ¿La Unidad en la que Ud. Trabaja tiene definido sus objetivos?	4	1			5
6. ¿La gestión de la unidad en la que usted trabaja realiza una medición para conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos?	3	2			5
TOTAL PERSONAL INTERNO	19	6	3	2	30

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Tabla 13-3: Análisis de encuestas aplicadas al personal externo.

PREGUNTAS	RESPUESTAS							TOTAL
	SI	NO	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: Diseño de un manual de procedimientos.								
PERSONAL EXTERNO A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
1. ¿ Ud. conoce los procedimientos que se deben realizar en la Dirección de Gestión Administrativa para acogerse a un servicio que brinda el GADPCH?	113	28						141
2. ¿ Cómo calificaría la atención que Ud. recibe de la Dirección de Gestión Administrativa?			14	49	49	14	15	141
3. ¿ Están bien definidas las funciones que usted debe realizar?	92	49						141
4. ¿ Conoce los objetivos que la organización quiere alcanzar?	92	49						141
5. ¿ La organización cuenta con un manual de procedimientos?	56	85						141
TOTAL PERSONAL EXTERNO	353	211	14	49	49	14	15	705

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Como resultados a las encuestas aplicadas previamente al personal interno de la Dirección de Gestión Administrativa, así como también al personal externo tenemos los siguientes:

- Un 60% del personal está de acuerdo con el diseño de un manual de procedimientos, ya que dicen no contar aún con uno.
- Un 80% del personal tiene claro los objetivos, responsabilidades y funciones que deben cumplir por lo que se considera mucho más factible el desarrollo de la presente propuesta, debido a que a través de la misma se mejorará el trabajo que se viene llevando a cabo en la actualidad.
- Un 60% del personal no conoce la existencia de un manual que ayude a la optimización de plazos y que mejore el desempeño de funciones y responsabilidades, por lo que se considera conveniente brindar de este tipo de herramientas a la Dirección.

- Además, es importante mencionar que si existen conocimiento por parte del personal sobre las actividades y funciones que deben desarrollar, por lo que con el diseño del manual se pretende mejorar cada uno de los procesos que se vienen llevando.

3.3. Verificación de la idea a defender

Basándonos en cada una de las respuestas obtenidas en las encuestas que se realizaron previamente tanto al personal de la Dirección de Gestión Administrativa como al personal externo a la misma, el cual constó de once preguntas en total, las mismas que fueron direccionadas a la variable Independiente objeto de nuestra investigación: Diseño de un manual de procedimientos, dando la como resultado respuestas cerradas.

Es importante señalar que a través de estas opciones de respuesta se logró la tabulación, análisis e interpretación de resultados de forma adecuada, obteniéndose varios criterios positivos para la realización de presente trabajo investigativo, tomando en cuenta que del 100% de los encuestados tanto en lo referente al personal interno como externo manifestaron en un 60% que sería de gran ayuda e importancia diseñar un manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa con el cual se mejoraría el desarrollo de las funciones dentro de la misma brindando de esta manera mayor eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar un proceso o procedimiento determinado.

Además, también se pudo determinar que no todos los empleados conocen las procedimientos y objetivos planteados dentro de la institución por estas razones también se considera un beneficio el diseñar dicho manual a través del cual se pretende fortalecer dichos aspectos.

La Dirección de Gestión Administrativa está dispuesta a proveer de toda la información necesaria para el diseño del manual de procedimientos, es decir que la idea propuesta en el presente trabajo investigativo es viable y se procede a realizarla.

Una vez identificados los principales procesos que se encuentran definidos dentro de la Dirección de Gestión Administrativa y conocidos las acciones y secuencia de actividades, además de los responsables sus funciones y responsabilidades, se considera muy eficiente el llevar a cabo dentro de la institución el diseño del manual de procedimientos a través del cual se pretende plasmar los objetivos que se deben cumplir de acuerdo a cada proceso, además de fijar los plazos o tiempos estimados y los indicadores adecuados acorde a las necesidades observadas mejorando de esta manera el desarrollo de las funciones y responsabilidades del personal que interviene en la elaboración de los distintos procesos establecidos.

3.4. Propuesta

3.4.1. Título

Diseño de un manual de procedimientos para mejorar las funciones de la Dirección de Gestión Administrativa GADPCH.

3.4.2. Objetivos

General

- Diseñar un manual de procedimientos en la dirección de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Chimborazo.

Específicos

- Realizar el levantamiento de los procedimientos que se trabajan en la institución como también los elementos de entrada y salida que cuentan los procesos.
- Definir los procedimientos que requiere la institución para su normal funcionamiento.
- Diseñar los flujos para cada procedimiento que se realiza dentro de la Dirección de Gestión Administrativa.

3.4.3. Contenido de la Propuesta

3.4.3.1. Introducción

Siendo considerado un manual como una de las principales herramientas con las que debe contar cualquier empresa o institución para poder identificar de manera adecuada la secuencia que deben seguir cada una de las actividades que se desarrollan de forma cotidiana por parte del personal encargado.

Actualmente se hace necesario e indispensable contar con un diseño de un manual de procedimientos que le permita a la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH facilitar el flujo de las actividades que debe seguir cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo y de esta manera agilizar su puesta en marcha y el cumplimiento de los objetivos planteados dentro del departamento.

Por lo expuesto anteriormente y una vez que se entregue el diseño del manual de procedimientos, depende de la necesidad de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH el ponerlo en marcha y acoger el diseño o no.

3.4.3.2. Justificación

En respuesta a la necesidad de aportar al GADPCH y en su responsabilidad de asegurar la gestión del sector público para elevar la calidad de vida de la población se propone la realización del manual de procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa ya que se ha logrado obtener información de que no existe un manual de procedimientos, el mismo que proporcionará información relacionada con las funciones y responsabilidades de una manera clara para el buen desempeño del personal que lo conforman.

El desarrollo de esta propuesta del diseño de un manual de procedimientos permitirá plasmar la información de manera clara, sencilla y concreta en el departamento de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH y que a través de esta herramienta se pueda orientar y facilitar el acceso de información a los miembros de la organización, cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados lo cual permitirá una toma de decisiones oportunas y apropiadas.

3.4.3.3. Factibilidad

Para la realización de la presente propuesta se cuenta con la colaboración de todo el personal de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH., quienes posteriormente serán los beneficiados del diseño de un manual de procedimientos que les permitirá conocer e identificar las funciones, responsabilidades y flujo de actividades que deben llevarse a cabo para determinado procedimiento y de esta manera optimizar tiempos en la realización de cada procedimiento asignado a los empleados además de lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

3.4.3.4. Marco legal

De acuerdo a lo que menciona el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En la actualidad la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH posee un estatuto orgánico de gestión por procesos y a la vez carece de procedimientos por ello el presente trabajo de investigación se centra en el diseño del manual de procedimientos de la dirección de gestión administrativa en el cual se puedan ejercer sus respectivas responsabilidades y funciones de la mejor manera.

La Dirección de gestión administrativa dentro del GADPCH tiene como misión coordinar la administración y gestión del talento humano, los recursos materiales, logísticos, tecnológicos y servicios administrativos del GADPCH observando las normativas legales vigentes aplicables y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad.

Entre las causas que presenta esta problemática es la falta de eficiencia en los trámites, teniendo como efecto muchos pagos que por falta de procedimientos bien definidos ocasiona que no se logren concretar o se devuelven los trámites, al igual que generan retrasos, impedimentos que corran fluidamente, por lo que existe malestar tanto en el cliente interno y externo y, por otra parte, se ha logrado visualizar que existe duplicidad de trabajo, ineficiencia y sobre todo la pérdida de tiempo. No existe una gestión por procedimientos.

En nuestro proyecto de investigación lo que se desea es determinar los procedimientos, esto con el fin de que cada funcionario dentro del área tenga claro cuáles serán sus principales responsabilidades, agilizando los trámites y presentando de manera eficiente y eficaz de tal manera que ayude a optimizar recursos y tiempo dentro del área en la que se desenvuelven.

3.4.3. 5. Misión y Visión Institucional

Misión

Liderar la minga para el desarrollo provincial de acuerdo a su ámbito de acción con capacidad institucional, planificación participativa, mediante actividades productivas competitivas con enfoque intercultural, solidario, promoviendo el manejo y conservación de los recursos naturales de manera equitativa, justa y sustentable para elevar la calidad de vida de la población a fin de lograr el *sumak kawsay* (Buen Vivir).

Visión

En el 2018, la institución consolida un modelo de gestión alternativo de desarrollo provincial, que articula los niveles de gobierno de manera participativa, social y eficiente, con talento humano

competente y empoderado trabajando por el bienestar de la población, aplicando la complementariedad, equidad, descentralización y transparencia.

3.4.3.6. Principios institucionales

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Chimborazo ejecuta sus actividades operativas y administrativas bajo un esquema de gestión integral, por lo que se establece los siguientes principios:

- 1) Organización enfocada al Sistema Integral de Gestión
- 2) Liderazgo
- 3) Compromiso con la institución y la ciudadanía
- 4) Enfoque de sistema
- 5) Mejoramiento continuo
- 6) Toma de decisiones basadas en datos
- 7) Relaciones mutuamente beneficios con las partes interesadas
- 8) Simplicidad y desconcentración administrativa

3.4.3.7. Valores institucionales

- **Honestidad:** Fortalecer la rectitud de las funciones en los actos propios de sus funciones.
- **Respeto:** Relaciones interpersonales que comienzan en el individuo, es la consideración y reconocimiento mutuo de los funcionarios que tiene que ver con la moral y ética personal. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en otro espacio de acción.
- **Responsabilidad:** Orientar las acciones hacia el logro de los objetivos, la correcta ejecución de las funciones y la protección de los derechos, respondiendo por las actuaciones y omisiones.
- **Solidaridad:** Valorar humano que representa la colaboración mutua entre los servicios públicos de la institución; sentimientos que mantienen a las personas unidas en todo momento y, más aún en vivencias y experiencias difíciles de los que no resulta fácil salir.

- **Equidad:** Igualdad de oportunidades para todos los servidores públicos de la institución y ciudadanía; y el acceso a los servicios públicos.
- **Coordinación y corresponsabilidad:** Todos los niveles organizacionales tienen responsabilidades compartidas, cumpliendo obligaciones y trabajando de una manera articulada, aplicando normativas y leyes para la gestión de las competencias institucionales.
- **Subsidiariedad:** La institución enfoca su accionar en la aplicación de políticas públicas para la población, con la finalidad de elevar la calidad, eficacia y servicio de acuerdo a las competencias que le corresponden.
- **Complementariedad:** El GADPCH articula su plan de desarrollo de acuerdo a los planes de desarrollo de todos los niveles de Gobierno, gestionando las competencias de una manera complementaria y haciendo efectivos los derechos de la ciudadanía, retroalimentando la información para evaluar los impactos producto de los proyectos ejecutados.
- **Servicio:** Satisfacer las necesidades de los usuarios y la ciudadanía con la debida calidad, cumpliendo la normatividad que rige a la entidad.

3.4.3.8. Estructura organizacional

El GADPCH está organizado de acuerdo al siguiente Orgánico Estructural y Funcional.

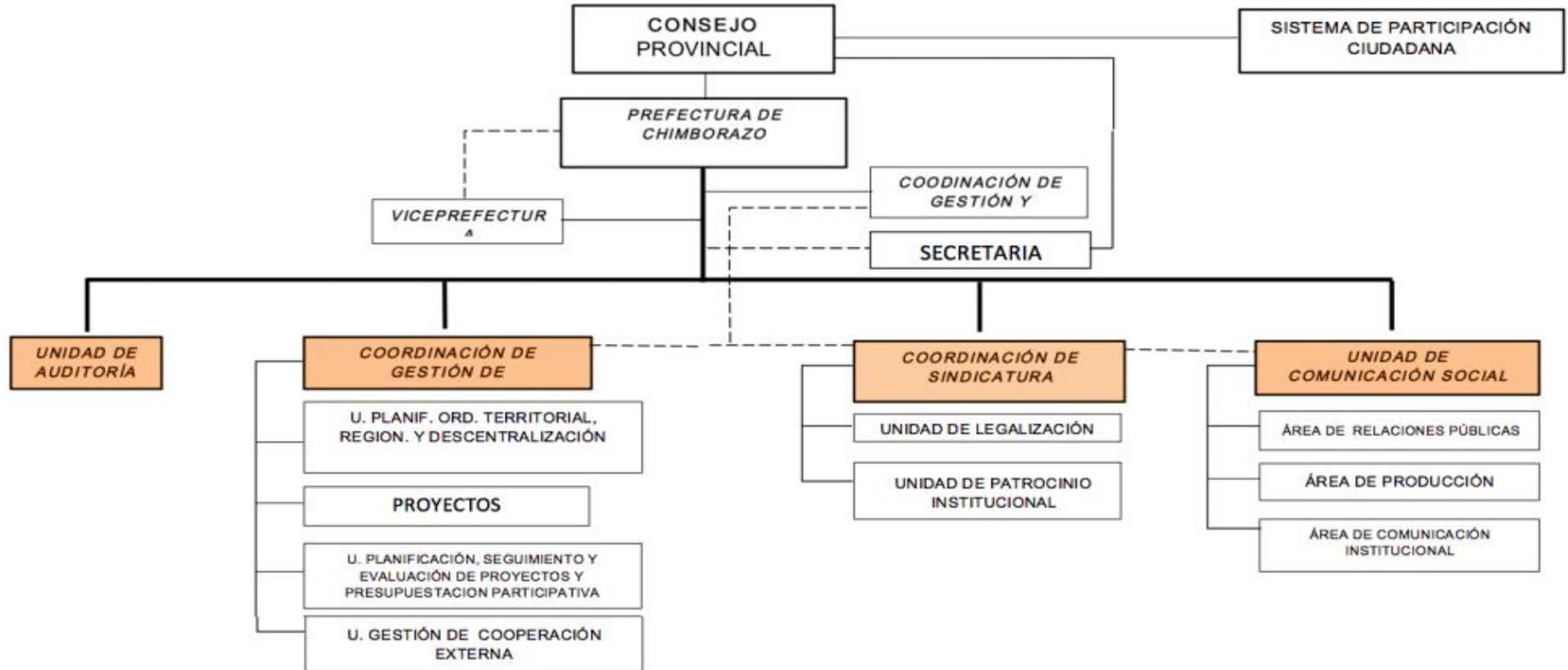


Figura 2-3: Organigrama Estructural del GADPCH.

Fuente: Archivo de la Secretaría General del GADPCH

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

3.4.3.9. Manual de procedimientos de la Dirección de Gestión Administrativa

La Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH se encuentran en la necesidad de diseñar un manual de procedimientos, cuyo fin es lograr la mejora en la ejecución de actividades y de los procesos que son asignados a la gestión administrativa y la calidad de servicio público brindado actualmente, y de esta manera poder alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Con el diseño del presente manual se pretende optimizar las funciones y responsabilidades asignadas al personal mejorando de esta manera la calidad de la gestión administrativa.

La Gestión Administrativa de la institución maneja una serie de procesos habilitantes de apoyo basados en una misión, la misma que se menciona a continuación:

Misión de la Unidad

Coordinar la administración y gestión del talento humano, los recursos materiales, logísticos, tecnológicos y servicios administrativos del GADPCH observando las normativas legales vigentes aplicables y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad.

Responsable

- Director General Administrativo

Atribuciones y responsabilidades:

De acuerdo con el Art. 14. Procesos habilitantes de apoyo, las funciones y responsabilidades corresponden a las siguientes:

1. Garantizar la disponibilidad, buen uso, y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la definición de políticas y aprobación para la adquisición y mantenimiento de los mismos;
2. Garantizar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
3. Informar a la máxima autoridad, para su autorización, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;

4. Autorizar gasto ínfima cuantía y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente;
5. Coordinar con las Direcciones Generales de Gestión de Planificación y Financiera, la supervisión y monitoreo a la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos;
6. Monitorear la gestión del sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
7. Coordinar la ejecución de la planificación del talento humano en las diferentes Direcciones Generales y unidades del GADPCH;
8. Proponer políticas y normas para la gestión del talento humano y gestión administrativa del GADPCH, dentro del marco legal vigente;
9. Supervisar el cumplimiento de políticas y normas para la gestión del talento humano y gestión administrativa del GADPCH, dentro del marco legal vigente;
10. Articular la construcción colectiva del Direccionamiento Estratégico del GADPCH;
11. Ejercer la potestad resolutoria según el ámbito de su competencia;
12. Planificar, organizar, liderar y controlar, el desarrollo de las atribuciones y responsabilidades a su cargo, así como también el desempeño y las actividades de sus dependencias y personal a cargo, con referencia al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; y,
13. Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Principales Procesos habilitantes

Los principales procesos habilitantes manejados dentro de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH son los siguientes:

- Contratación Pública por Ínfima Cuantía.
- Recepción de documentos remitidos a la dirección.
- Seguimiento de procesos.

- Técnicas de archivo.
- Suscripción de contratos.
- Entrega de bienes para la dirección de movilización.

A estos procesos los podemos clasificar de la siguiente manera:

- **Procesos Gobernantes:** Contratación Pública por Ínfima Cuantía.
- **Procesos Operativos:** Recepción de documentos remitidos a la dirección, Seguimiento de procesos y Suscripción de Contratos.
- **Procesos de Apoyo:** Técnicas de Archivo y Entrega de bienes para la dirección de movilización.

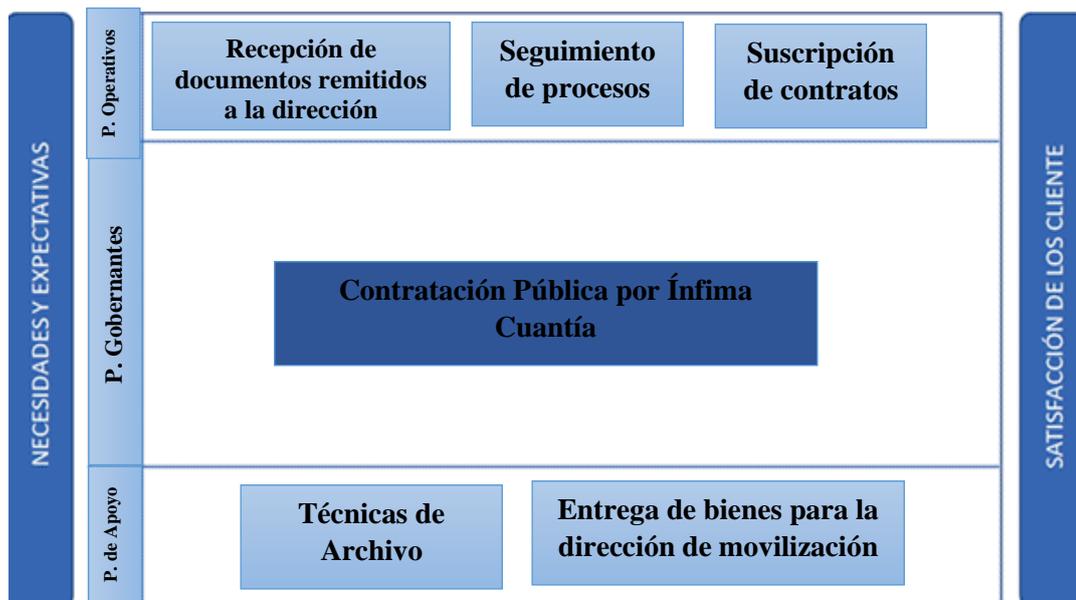


Figura 3-3: Mapa de procesos
Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

En base a estos procesos y una vez recibida la autorización sobre los mismos por parte de la Dirección Administrativa se procede al diseño del respectivo manual de procedimientos.

Los procesos habilitantes utilizados para el desarrollo de este manual tienen el visto bueno de la Directora de Gestión Administrativa y los tiempos manejados se basan en valores aproximados.

Los actores que intervienen son aquellos que se encargan de llevar a cabo cada una de las actividades que se detallan de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas por la Institución.

A continuación, se presenta la portada del manual de procedimientos.

Portada



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO

FECHA DE ELABORACIÓN: 26 / 02 / 2020.

ÁREA: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL GADPCH.**

2020



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO

HOJA DE APROBACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN: 26 / 02 / 2020.

ÁREA: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL GADPCH.**

Aprobaciones:

Firmas:

2020

Proceso N° 1: Contratación Pública por Ínfima Cuantía.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Verificación de la existencia de bienes en bodega.
- Adquisición de bienes mediante autorización de la Directora Administrativa.
- Autorización para la realización de procesos de compras y adquisiciones de bienes.
- Ingreso de bienes adquiridos a bodega.
- Archivo de facturas y de ínfimas cuantías.

Tabla 14-3: Ficha del procedimiento Contratación pública por ínfima cuantía.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.1
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.		FECHA: 26/02/2020
	PROCESO: CONTRATACIÓN PÚBLICA POR ÍNFIMA CUANTÍA. OBJETIVO DEL PROCESO: COMPRAR EN LAS MEJORES CONDICIONES LO SOLICITADO POR LAS UNIDADES DE LA PREFECTURA INDICADOR: TOTAL DE RECLAMOS/TOTAL DE PEDIDOS		VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Jefe de bodega	Verificar la existencia del bien en bodega.	3
2	Director administrativo	La unidad requirente solicita la adquisición del bien a la Directora Administrativa.	1
3		Adjuntar partida presupuestaria.	4
4		La Directora Administrativa dispone a la unidad de compras públicas realice el proceso.	1
5	Jefe de compras públicas	La unidad de compras públicas adquiere los bienes.	3
6		Verifica el cumplimiento de lo solicitado.	2
7	Jefe de bodega	Ingreso a bodega.	2
8	Tesorero	Realización del pago por parte de la Dirección financiera a través de tesorería.	1

9	Director administrativo	En Dirección Administrativa se da el archivo de los expedientes de las ínfimas y el detalle de las facturas que se autorice.	1
10		Fin del proceso	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

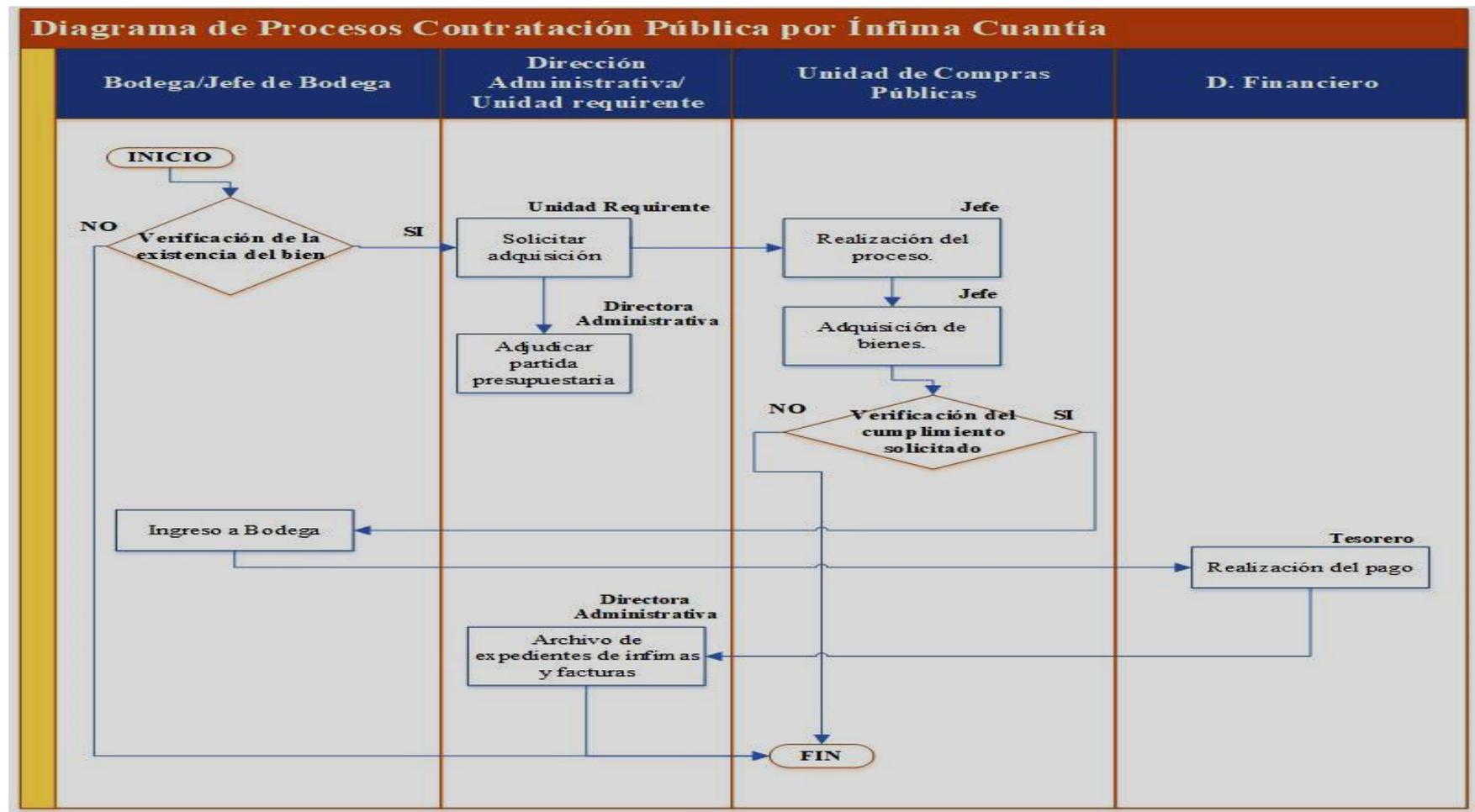


Gráfico 12-3: Diagrama de Procesos - Contratación Pública por Ínfima Cuantía.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Proceso N° 2: Recepción de documentos remitidos a la dirección.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Recepción de documentación previa verificación del destinatario.
- Verificación de cumplimiento de requisitos establecidos por la institución.
- Registro de trámites, contratos, convenios, etc.

Tabla 1510-3: Ficha del procedimiento Recepción de Documentos Remitidos a la Dirección.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.4
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.		FECHA: 26/02/2020
	PROCESO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS REMITIDOS A LA DIRECCIÓN OBJETIVO DEL PROCESO: AUTOMATIZAR LA RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN. INDICADOR: (DOCUMENTOS AUTOMATIZADOS/DOCUMENTOS INGRESADOS)*100		VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Secretaría de la Dirección Administrativa	Recepción de documentación previa verificación del destinatario.	1
2	Secretaría de la Dirección Administrativa	Revisar que cumpla con los requisitos establecidos por la institución.	3
3	Secretaría de la Dirección Administrativa	Constatar los anexos en caso de existir.	1
4	Secretaría de la Dirección Administrativa	Consignar la fecha, hora de recepción y el número de trámite.	5
5	Máxima autoridad	Direccionar la documentación a la máxima autoridad.	1

6	Secretaría de la Dirección Administrativa	Llevar un registro detallado de trámites, contratos, convenios.	2
7		Fin del Proceso.	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

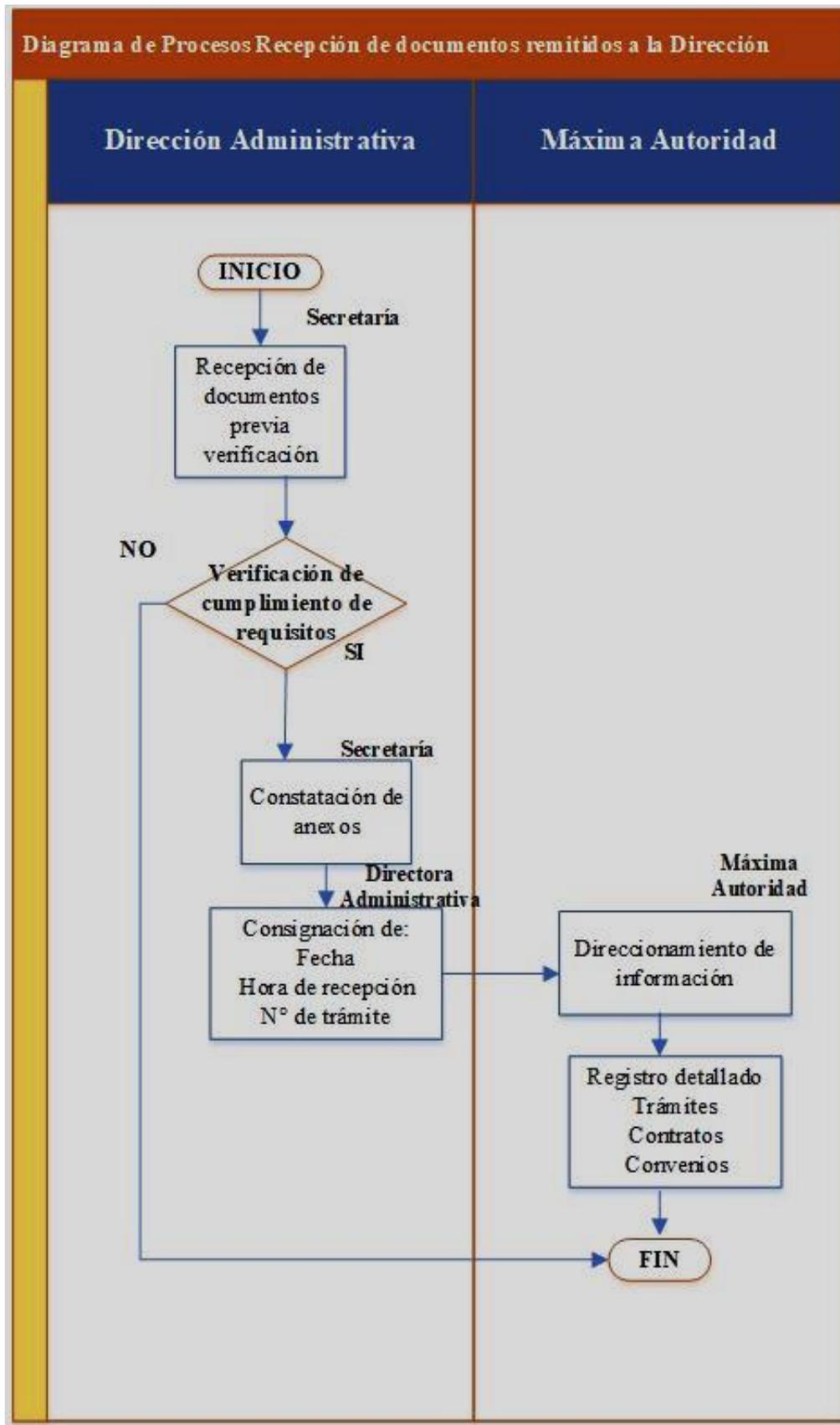


Gráfico 13-3: Diagrama de Procesos - Recepción de Documentos Remitidos a la Dirección.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Proceso N° 3: Seguimiento de procesos.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Constatación de resoluciones administrativas.
- Ingreso y registro de pedidos objeto del proceso.
- Autorización de la Dirección Administrativa para inicio de procesos.
- Registro de inicio, estado, código y monto del respectivo proceso.

Tabla 16-3: Ficha del procedimiento Seguimiento de Procesos.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.2
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.		FECHA: 26/02/2020
	PROCESO: SEGUIMIENTO DE PROCESOS OBJETIVO DEL PROCESO: AGILIZAR LAS OPERACIONES DE PEDIDOS. INDICADOR: (PEDIDOS SOLICITADOS / PEDIDOS EJECUTADOS)*100		VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Dirección Administrativa/ Compras Públicas	Constatar físicamente las resoluciones administrativas	3
2		Ingresar el objeto del proceso.	1
3		Registrar el pedido que se recibe del departamento de compras públicas en donde consta el memorando y la fecha.	2
4	Directora Administrativa	La Directora Administrativa autoriza el inicio del proceso mediante el registro del memorando y la fecha de dicha autorización.	3
5		Registrar la resolución administrativa de inicio del proceso.	5
6		Registrar la fecha de inicio del proceso.	

7	Dirección Administrativa	Registrar la resolución administrativa de adjudicado del proceso.	5
8		Registrar la fecha de adjudicado del proceso.	
9		Ingresar el estado del proceso	
10		Ingresar el código del proceso.	
11		Ingresar el monto por proceso.	
12		Fin del proceso	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

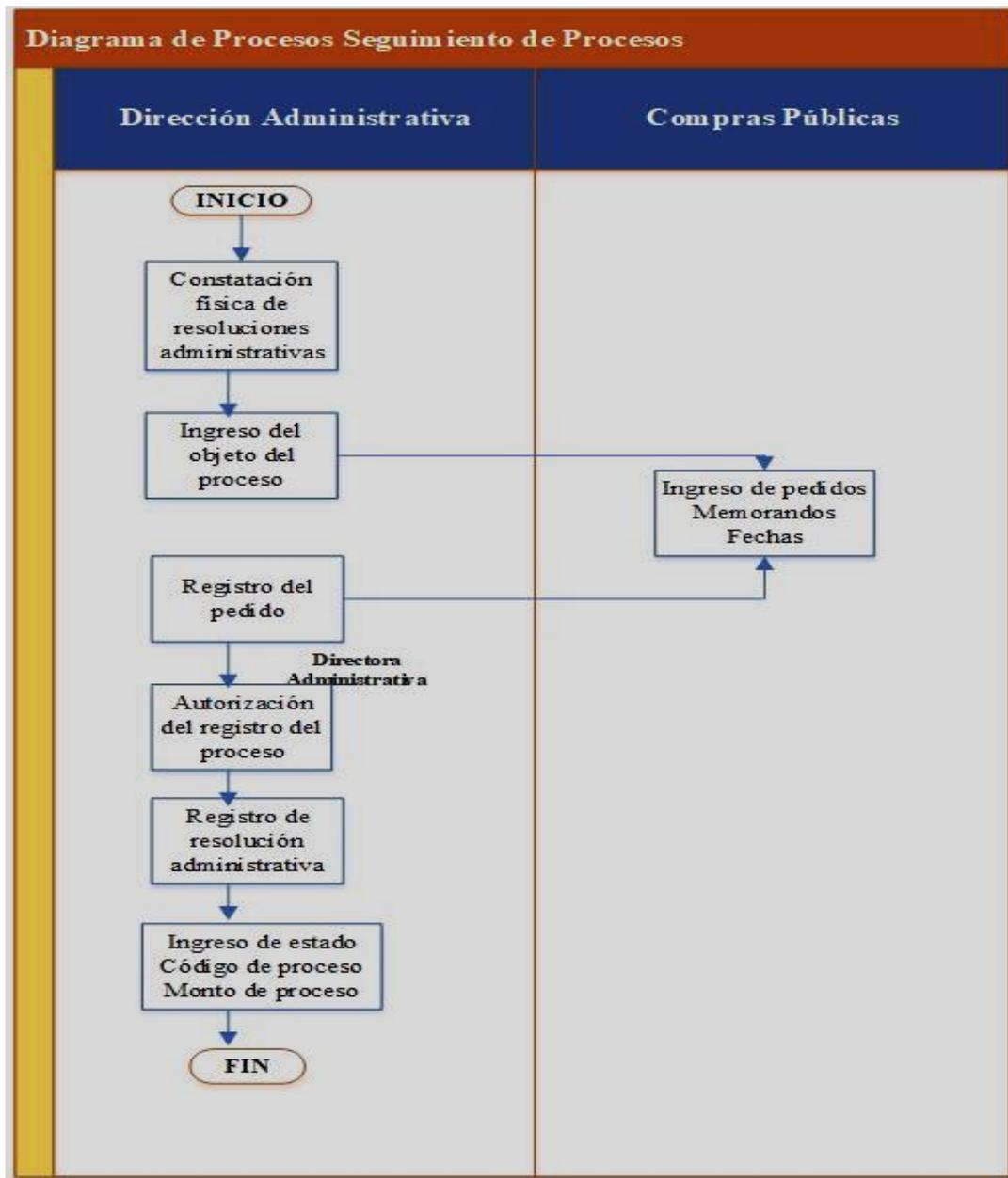


Gráfico 14-3: Diagrama de Procesos - Seguimiento de Procesos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Proceso N° 4: Técnicas de archivo.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Organización de archivos de forma numérica o alfabética.
- Rotulación de información para facilitar su identificación.
- Enumeración de archivadores e inventariar su contenido.

Tabla 17-3: Ficha del procedimiento Técnicas de Archivo.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.5
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.		FECHA: 26/02/2020 VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
PROCESO: TÉCNICAS DE ARCHIVO OBJETIVO DEL PROCESO: OPTIMIZAR LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS Y ARCHIVADORES. INDICADOR: (DOCUMENTOS ELABORADOS/DOCUMENTOS ARCHIVADOS)*100			
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Responsable de Archivo	Organizar los archivos de forma numérica o alfabética.	3
2		Rotular la información correspondiente.	3
3		Utilizar carpetas que permitan identificar la información a simple vista.	1
4		Enumerar los archivadores	1
5		Llevar un inventario del contenido de los archivadores.	15
6		Trabajar con códigos si existe exceso de documentación.	
7			Fin del Proceso.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

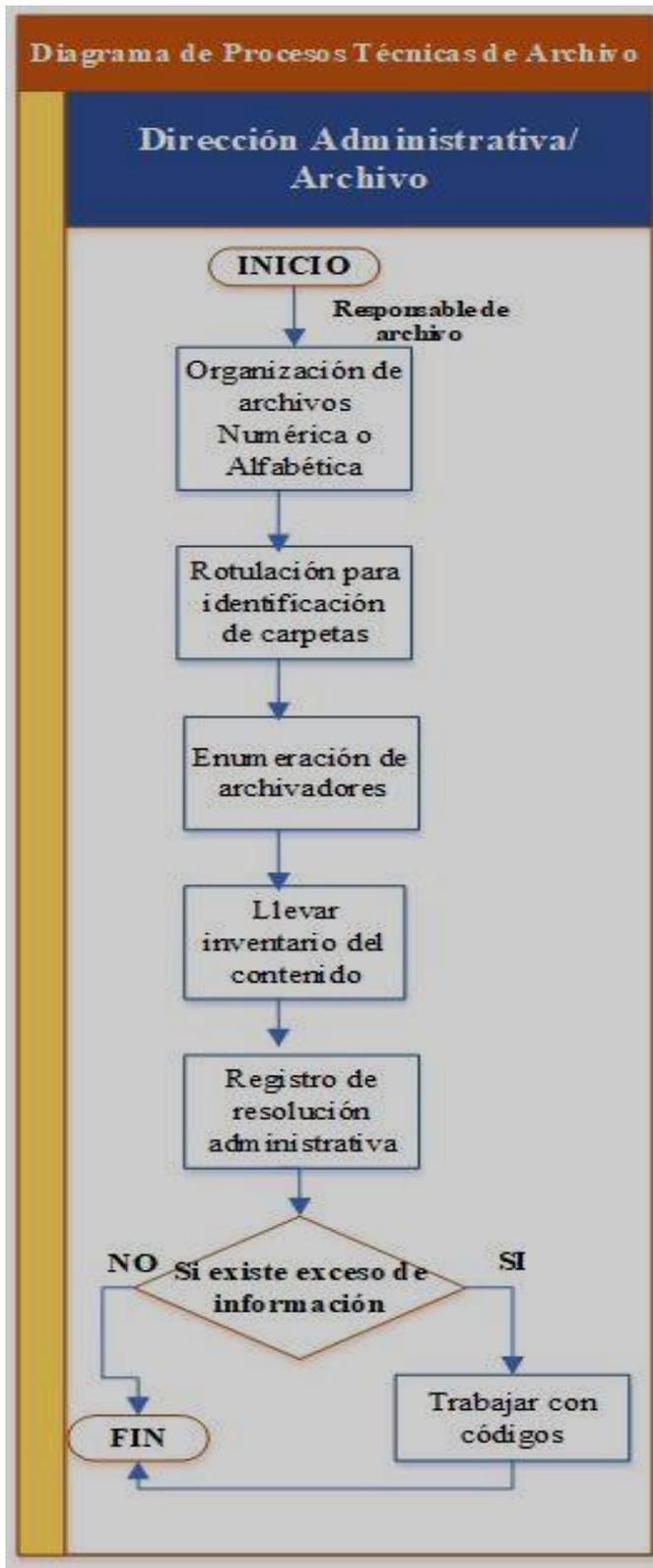


Gráfico 15-3: Diagrama de Procesos - Técnicas de Archivo.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Proceso N° 5: Suscripción de contratos.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Recepción de requerimientos de las unidades.
- Autorización para la contratación y análisis de tipo de contrato.
- Informes de documentación habilitante.
- Elaboración de contratos.
- Archivo y firma de contrato.

Tabla 18-3: Ficha del Procedimiento Suscripción de Contratos.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.3
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PROCESO: SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS. OBJETIVO DEL PROCESO: REDUCIR DÍAS PLAZO EN LA ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS. INDICADOR: (TIEMPO EMPLEADO EN LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS/NÚMERO DE CONTRATOS)*100		FECHA: 26/02/2020 VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Director de Gestión Administrativa	Recepción de requerimiento de las unidades.	3
2	Jefe de Talento Humano	Autorizar que se proceda con la contratación.	1
3		Realizar el proceso de análisis del tipo de contrato que se le asignará, profesional u ocasional o dependiendo de otros.	15
4	Director de Gestión Administrativa	Reingreso de carpeta con informe técnico más la documentación habilitante.	4
5	Director de Gestión Administrativa		3

	Jefe de Departamento Jurídico	Revisión y solicitud de elaboración de contratos.	
6	Jefe de Talento Humano	Continuación del trámite correspondiente.	3
7		Firma y archiva.	1
8		Fin del Proceso.	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

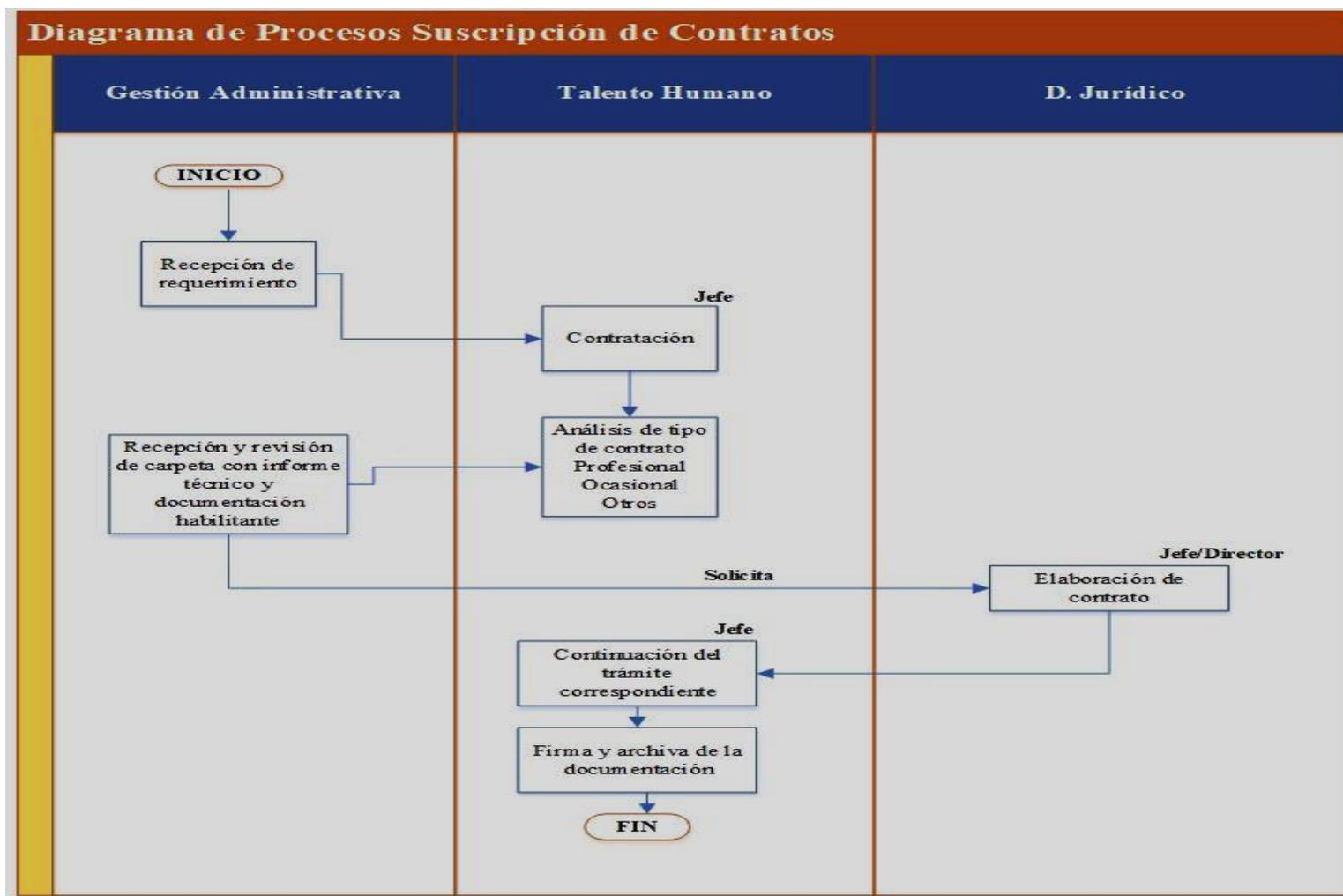


Gráfico 16-3: Diagrama de Procesos - Suscripción de Contratos.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

Proceso N° 6: Entrega de bienes para la dirección de movilización.

Responsable: Dirección de Gestión Administrativa.

Atribuciones y responsabilidades:

- Realización de solicitudes de requerimientos.
- Verificación y entrega de bienes.
- Aprobación, adquisición y mantenimiento del bien.

Tabla 1911-3: Ficha del procedimiento Entrega de Bienes para la Dirección de Movilización.

PLAZO 29 DÍAS	 FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS		CÓDIGO: D.G.A.1.1
	RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.		FECHA: 26/02/2020
	PROCESO: ENTREGA DE BIENES PARA LA DIRECCIÓN DE MOVILIZACIÓN. OBJETIVO DEL PROCESO: MEJORAR LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE BIENES. INDICADOR: (PROCESOS ADQUIRIDOS, REGISTRADOS Y AUTORIZADOS/PROCESOS SOLICITADOS)*100		VERSIÓN: v 1.0 PÁG: 1
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DÍAS DE PLAZO
1	Unidad de Movilización	Solicitud de requerimiento.	1
2		Verificar disponibilidad del bien.	2
3	Jefe de Movilización	Entrega del bien.	2
4	Unidad requirente	Firma de responsabilidad.	3
5		Realizar el informe de entrega del bien.	5
6		Pedido de certificación de fondos.	
7		Aprobación, adquisición y mantenimiento del bien	
8		Entrega del bien	3

9		Firma de responsabilidad.	1
10		Fin del Proceso.	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

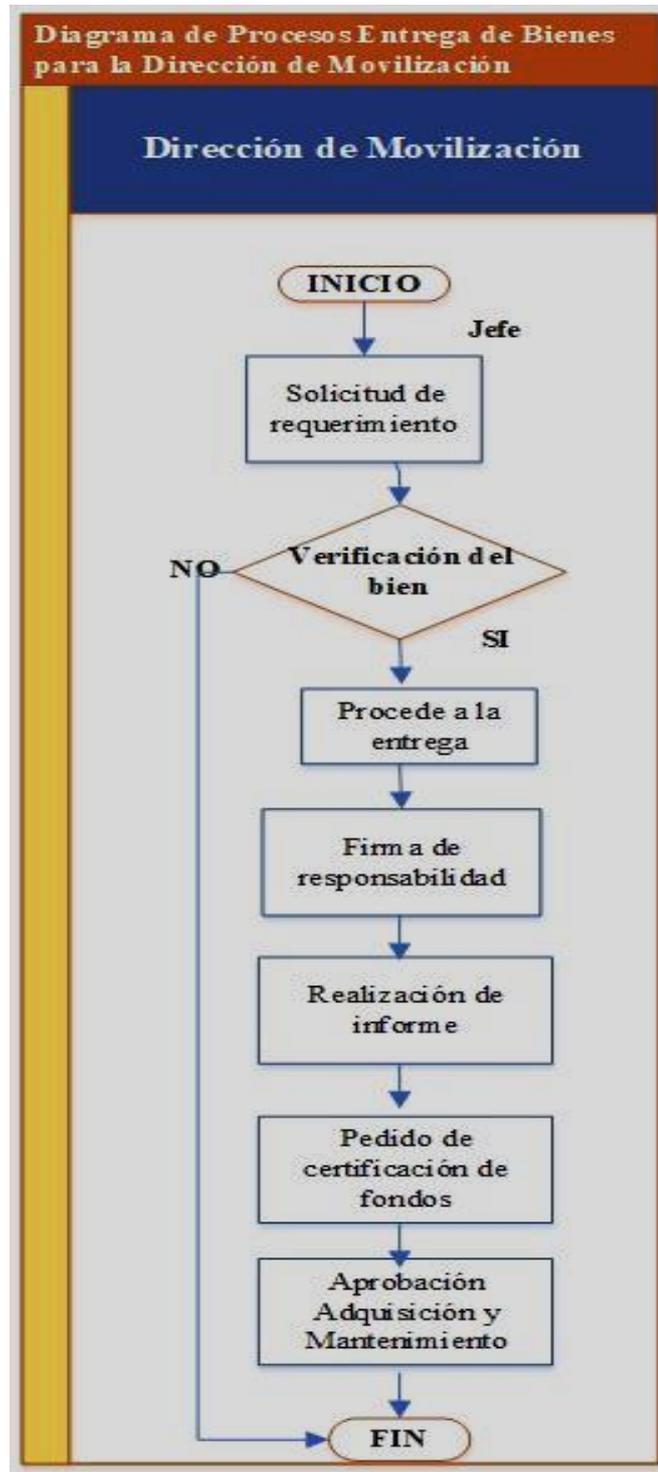


Gráfico 17-3: Diagrama de Procesos - Entrega de Bienes para la Dirección de Movilización.

Realizado por: Padilla, S. & Huebla, L. 2020

CONCLUSIONES

- Es muy importante el diseño de manuales de procedimientos basados en el análisis del levantamiento de información realizada dentro de la institución, ya que a través de ello se provee tanto a trabajadores como empleados de una herramienta que cuente con esquemas establecidos para el desarrollo de los procedimientos que se llevan a cabo diariamente y poder de esta manera lograr un trabajo mucho más eficiente y lo más importante el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Con el desarrollo de esta investigación la Dirección de Gestión administrativa del GADPCH puede definir de una mejor manera la gestión de organización entre sus procesos y procedimientos que tienen a su cargo logrando así una planificación estratégica y un adecuado control de las operaciones y actividades que permitan llevar a cabo un normal funcionamiento de la misma.
- Con el uso diagramas de procesos se logró realizar el diseño del manual de procedimientos, lo cual permite identificar como debe llevarse el flujo de cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Dirección de Gestión Administrativa permitiendo comprender de mejor manera los procedimientos a realizarse.

RECOMENDACIONES

- Es muy importante que la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH. considere el presente trabajo de investigación para que pueda dar a conocer al personal sus funciones reales de trabajo asignado y las dependencias que intervienen para una adecuada ejecución de cada procedimiento a efectuarse, sirviendo de esta manera también como base la información levantada en futuras investigaciones.
- Es necesario capacitar continuamente al personal tanto interno como externo a la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH para que conozcan los objetivos estratégicos y tengan claro la definición de procedimientos a desarrollarse logrando resultados óptimos y favorables en beneficio de la institución.
- Al diseñar los procesos y procedimientos mediante diagramas de flujos se ofrece la reestructuración del manual de procedimientos propuesto pudiendo ser modificado de acuerdo a las necesidades que surjan en la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH permitiendo la detección y corrección de falencias a futuro y a medida que cambien los requerimientos institucionales.

GLOSARIO

Administración pública: Comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado. Viene a cumplir la función fundamental de establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno y el pueblo, la componen instituciones públicas y funcionarios. (Fortún, 2020)

Constitución nacional: Es la suprema ley, establece los derechos y garantías fundamentales de los habitantes de la Nación y la forma de organizar y regular los poderes del Estado, además de asegurarle a cada ciudadano sus derechos. (Ministerio de Defensa y Derechos Humanos, 2019)

Eficacia: Es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles, se define como “hacer las cosas correctas”. (Medel, 2008)

Eficiencia: Es la capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión, se define como “hacer las cosas bien”. (Medel, 2008)

Entidad pública: Son organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones. (Definicion.org, 2019)

Estado: Es una forma de organización política que cuenta con poder administrativo y soberano sobre una determinada zona geográfica, se constituye en un determinado territorio y tiene el poder de ordenar y administrar la vida en sociedad. (Roldán, 2020)

Inventario: Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, una empresa, una dependencia pública, entre otros, y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos. (Ucha, 2011)

Logotipo: Es un diseño gráfico que representa la imagen corporativa e identidad visual de una marca, es definido estrictamente en el área de marketing como el diseño tipográfico, es decir, el nombre de la marca en sí. (Significados.com, 2019)

Manual: Se denomina manual a toda una guía de instrucciones que sirven para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Hace que la descripción de procedimientos con respecto a un determinado producto sea de alta calidad. (Definicion MX, 2014)

Metodología: Parte del proceso de investigación o método científico, que sigue a la propedéutica, y permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarias para llevarla a cabo. Los métodos elegidos por el investigador facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiables que, potencialmente, solucionarán los problemas planteados. (Ecured, 2017)

Procedimiento: Es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones, es decir, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. (DefinicionABC, 2009)

Proceso: Es una sucesión de tareas que tienen como origen unas entradas y como fin unas salidas, cuyo objetivo es aportar valor al cliente en cada etapa, es decir, es el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. (Herrero, 2009)

Proceso administrativo: Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo en común aprovechando los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus *stakeholders* y la sociedad. (Gestiopolis, 2003)

Rama ejecutiva: Representa al gobierno y está compuesta por las gobernaciones, las alcaldías, las superintendencias, los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales del Estado. (Banrepcultural, 2017)

Stakeholders: Son todos aquellos grupos, organizaciones, empresas o personas que tienen interés en una empresa u organización dada, entre ellos se tiene a los empleados, los clientes, los proveedores de bienes y servicios, los proveedores de capital, la comunidad y la sociedad. (Calderón, 2006)

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad. También se conoce a la técnica como la actividad o el conjunto de actividades basados en la aplicación práctica de los métodos y de los conocimientos relativos a las diversas ciencias. (Léxico, 2019)

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (1996). *Manual para la elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley de Servicio Público*. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/es>
- Banrepcultural. (2017). *Rama ejecutiva*. Obtenido de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Rama_Ejecutiva
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigacion*. Naucalpan, Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A de C.V.
- Bernen, M. (1997). *Qualitative research and the study of leadership*. Pearson.
- Calderón, N. (2006). *Stakeholders*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/stakeholders/>
- Definicion MX. (2014). *Definición de Manual*. Obtenido de <https://definicion.mx/manual/>
- Definicion.org. (2019). *Definición de entidad pública*. Obtenido de <https://definicion.org/entidades-publicas>
- DefinicionABC. (2009). *Definición de Procedimiento*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista: recurso flexible y dinámico. *Revista Redalyc*, 162-167.
- Ecured. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Metodolog%C3%ADa>
- Fortún, M. (2020). *Administración Pública*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Franco, G., & Jimenez, J. (2017). *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante "Exacto", en Guayaquil año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16869/1/MA>
- Gestiopolis. (2003). *¿Qué es un proceso administrativo?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Gómez, G. (1997). *Sistemas Administrativos*. México: McGraw-Hill.

- Guerrero, K., Fuentes, S., Vega, D., & Miranda, M. (2000). Administración Pública. *Lexico de política*, 3-7.
- Herrera, E., & Olaya, L. (2016). *Diseño de un manual de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa confecciones Benavidez en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13951/1/TESIS%20%20ERIKA%20HERRERA%20Y%20LOURDES%20OLAYA%2008-01-2016.pdf>
- Herrero, P. (2009). *¿Qué es un proceso?* Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- Knight, F. (1972). *Teoría del empresario Riesgo de Knight*. New York: Educarm.
- Lavell, A. (2000). La Gestión del Riesgo. *Revista Una Visión de futuro*, 23.
- Léxico. (2019). *¿Qué es técnica?* Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/tecnica>
- López, P. (2017). Población, muestra y muestreo. *Revista Scielo*, 20-24.
- Medel, S. (2008). *Eficacia y eficiencia en la Administración*. Obtenido de <http://smedel.obolog.es/eficacia-eficiencia-administracion-76126>
- Ministerio de Defensa y Derechos Humanos. (2019). *Constitución Nacional*. Obtenido de <http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/constitucion-nacional/>
- Munch, L. (2015). *Metodos y tecnicas de investigacion*. Mexico: Editorial Trillas,
- Ospino, A. (2014). *Informe Sectorial*. Obtenido de http://www.ratingspqr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/sectorial_telecomunicaciones.pdf
- Roldán, P. (2020). *Definición de estado*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estado.html>
- Ruiz, N. (Febrero de 2015). *Manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia Ltda.* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Significados.com. (2019). *Significado de Logotipo*. Obtenido de <https://www.significados.com/logotipo/>
- Tamayo, M. (1997). La nueva Administración Pública. *Alianza Universidad*, 1-22.

The International Organization for Standardization. (2009). Estándares de riesgo. *Revista ISO Standards*, 20-36.

Ucha, F. (2011). *Definición de Inventario*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/inventario.php>

Universidad EAFIT. (1998). *Gestión Organizacional*. *Revista Universidad EAFIT*.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.



**PREFECTURA
CHIMBORAZO**
ADMINISTRACIÓN 2019-2023

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

OBJETIVO: Conocer la percepción que tiene el personal de la Dirección de Gestión Administrativa del GADPCH sobre la forma de realizar la gestión en la institución.

Género: MASCULINO _____ FEMENINO _____

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Preguntas:

- 1) **¿Conoce Ud. si existe un Manual de Procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?**
SI _____ NO _____
- 2) **¿Ud. cómo considera la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Dirección de Gestión Administrativa?**
Muy favorable _____
Favorable _____
Poco favorable _____
Nula _____
- 3) **¿Conoce Usted cuáles son sus funciones y responsabilidades, que debe realizar dentro de la Dirección de Gestión Administrativa?**
SI _____ NO _____
- 4) **Si su respuesta es sí:**
Conoce la secuencia que tiene las actividades que se desarrolla en los procesos que Ud. Trabaja.
SI _____ NO _____
- 5) **¿La unidad en la que Ud. trabaja tiene definido sus objetivos?**
SI _____ NO _____
- 6) **¿La gestión de la unidad en la que usted trabaja realiza una medición para conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos?**
SI _____ NO _____

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS EXTERNOS A LA DIRECCIÓN.



**PREFECTURA
CHIMBORAZO**
ADMINISTRACIÓN 2019-2023

ENCUESTA

OBJETIVO: Conocer si el personal interno y externo de la Dirección de Gestión Administrativa sabe cómo se desarrollan los procesos y procedimientos en la organización para diseñar un Manual de procedimientos.

GÉNERO: MASCULINO FEMENINO

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una equis (X) la respuesta de considere correcta.

Preguntas:

1) **¿Ud. conoce los procedimientos que se deben realizar en la Dirección de Gestión Administrativa para acogerse a un servicio que brinda el GADPCH?**

SI NO

2) **¿Cómo calificaría la atención que Ud. recibe de la Dirección de Gestión Administrativa?**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

3) **¿Están bien definidas las funciones que usted debe realizar?**

SI NO

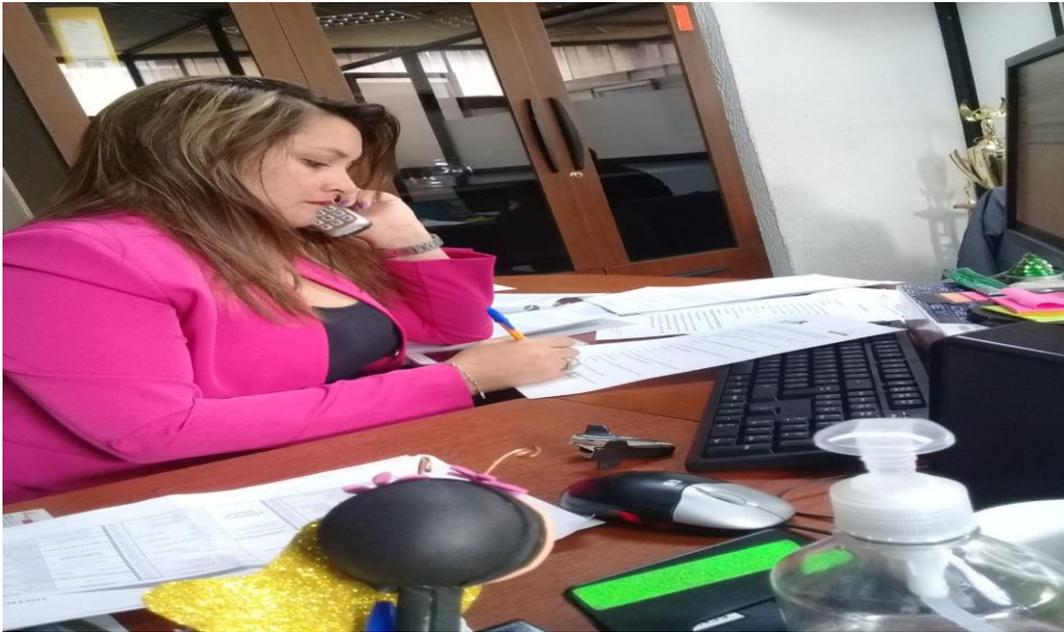
4) **¿Conoce los objetivos que la organización quiere alcanzar?**

SI NO

5) **¿La organización cuenta con un manual de procedimientos?**

SI NO

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS.









ANEXO D: INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS PROCESOS HABILITANTES.



ART.14. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Misión: Coordinar la administración y gestión del talento humano, los recursos materiales, logísticos, tecnológicos y servicios administrativos del GADPCH observando las normativas legales vigentes aplicables y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la Máxima Autoridad.

Responsable: Director General Administrativo.

Atribuciones y responsabilidades:

1. Garantizar la disponibilidad, buen uso y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la definición de políticas y aprobación para la adquisición y mantenimiento de los mismos;
2. Garantizar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
3. Informar a la máxima autoridad, para su autorización, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales; *AUTORIZAR GASTO INFIMA CUANTIA*
4. Autorizar los gastos establecidos en el presupuesto y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente, en lo concerniente a ínfima cuantía; *ORDEN*
5. Coordinar con las Direcciones Generales de Gestión de Planificación y Financiera, la supervisión y monitoreo a la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos; *Ejecución del Presupuesto*
6. Monitorear la gestión del Sistema Integrado de Talento Humano y sus subsistemas;
7. Coordinar la ejecución de la planificación del talento humano en las diferentes Direcciones Generales y unidades del GADPCH;
8. Proponer políticas y normas para la gestión del talento humano y gestión administrativa del GADPCH, dentro del marco legal vigente;
9. Supervisar el cumplimiento de políticas y normas para la gestión del talento humano y gestión administrativa del GADPCH, dentro del marco legal vigente;
10. Articular la construcción colectiva del Direccionamiento Estratégico del GADPCH;
16. Ejercer la potestad resolutoria según el ámbito de su competencia;
17. Planificar, organizar, liderar y controlar, el desarrollo de las atribuciones y responsabilidades a su cargo, así como también el desempeño y las *pp*

ANEXO E: HOJAS DE APROBACIÓN DE LOS PROCESOS EMPLEADOS EN EL DISEÑO DEL MANUAL.

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.1
	MACRO-PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	23/1/2020
	PROCESO:	CONTRATACION PUBLICA POR INFIMA CUANTIA		Versión:	V 1.0
				Página:	1
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Días de plazo
1		Verificar la existencia del bien en bodega, si o no			
2		La unidad requirente solicita la adquisición de un bien a la Directora administrativa			
3		Se tiene que adjuntar partida presupuestaria			
4		La directora administrativa dispone a la unidad de compras públicas realice el proceso			
5		La unidad de compras públicas adquiere los bienes			
6		Verifica el cumplimiento de lo solicitado si o no			
7		Debe realizarse el ingreso a bodega			
8		Deben realizar el pago por parte de la dirección financiera a través tesorería			
9		En Direccion administrativa se da el archivo de los expedientes de las infimas y el detalle de las facturas que se autorice			

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.4
	MACRO-PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	27/1/2020
	PROCESO:	RECEPCION DE DOCUMENTOS REMITIDOS A LA DIRECCIÓN		Versión:	V 1.0
				Página:	1
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Días de plazo
1		Recibirá el documento previa verificación del destinatario			
2		Revisará que cumpla con los requisitos establecidos por la Institución			
3		Constatará los anexos (si los tuviere)			
4		Consignará la fecha, hora de recepción y el número de trámite			
5		Direccionará la documentación recibida a la máxima autoridad y a las			
6		Se lleva un registro detallado de trámites, contratos, convenios,			
7					
8					
9					

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.2
	MACRO- PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	23/1/2020
	PROCESO:	SEGUIMIENTO DE PROCESOS		Versión:	V 1.0
		Página:		1	
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Días de plazo
1		Constatamos físicamente las resoluciones administrativas			
2		Se ingresa el objeto del proceso			
3		Registrar el pedido que se recibe del departamento de compras públicas en donde consta el memorando y la fecha			
4		La Directora Administrativa autoriza el inicio del proceso, para ello registramos el memorando y la fecha de dicha autorización.			
5		Registrar la resolución administrativa de INICIO del proceso y su respectiva Fecha			
6		Registrar la fecha de INICIO del proceso.			
7		Registrar la resolución administrativa de ADJUDICADO del proceso			
8		Registrar la fecha de ADJUDICADO del proceso			
9		Ingresar el estado del proceso			
10		Ingresar el código del proceso			
11		Ingresar el monto			

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.5
	MACRO- PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	27/1/2020
	PROCESO:	<i>Teóreas de Archivo</i>		Versión:	V 1.0
		Página:		1	
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Días de plazo
1		Los archivos deberán ser organizados de forma numérica o alfabética.			
2		Luego debemos rotular con la información la que nos permita			
3		Para poder identificar a simple vista se puede utilizar capetas de			
4		Es importante enumerar a los archivadores, así como cada una de sus			
5		Es necesario llevar un inventario completo del contenido de cada			
6		si tiene exceso de documentación es primordial trabajar con Código			
7					
8					
9					

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.3
	MACRO- PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	24/1/2020
	PROCESO:	SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS		Versión:	V 1.0
				Página:	1
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Dias de plazo
1		La Dirección de Gestión Administrativa recibe el requerimiento de las unidades.			
2		Se autoriza a Talento Humano que proceda con la contratación.			
3		Talento Humano realiza el proceso de analizar del tipo de contrato que se le asignará, profesional u ocasional o dependiendo de otras			
4		Regresa a la Dirección Administrativa la carpeta con el informe técnico de talento humano más la documentación habilitante de cada			
5		La Dirección administrativa revisa y solicita al departamento jurídico elaborar los contratos			
6		Se devuelve el trámite a la unidad de talento humano para continuar con el trámite correspondiente.			
7		Se firma y Se archiva			

PLAZO 29 DÍAS	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS			Código:	DA.1.6
	MACRO- PROCESO:	DIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		Fecha:	29/1/2020
	PROCESO:	ENTREGA DE BIENES PARA LA DIRECCION DE MOVILIZACION		Versión:	V 1.0
				Página:	1
Descripción de actividades	Actor	Actividad			Dias de plazo
1		Se hace una Solicitud de requerimiento de la Unidad de Movilización			
2		Verificación del bien si y no			
3		Si hay se entrega			
4		Firma de responsabilidad			
5		Luego se realiza un informe de la Unidad de Movilización y Servicios			
6		El respectivo informe que bien de la unidad de Movilización es			
7		En el análisis se hace un pedido de certificación de fondos con eso se			
8		Y por último se realiza la aprobación, adquisición y mantenimiento de			
9		Se entrega el bien			
10		Firma de responsabilidad			

[Handwritten signature]

ANEXO F: MODELO DE ENTREVISTA APLICADA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO.



ENTREVISTA REALIZADA A LA JEFA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. **¿La organización tiene definida la estructura?**
2. **¿La organización cuenta con manual de funciones?**
3. **¿Están definidos los procedimientos de trabajos?**
4. **¿Se definen los objetivos a cumplir por cada unidad de trabajo?**
5. **¿Se mide el cumplimiento de cada proceso?**
6. **¿Cuenta con un manual de procedimientos?**