



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO EN EL AÑO 2018”

Plan de investigación previo a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Ana Gabriela Clavijo Guachala

DIRECTOR:

Msc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

Ibarra – 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100349538-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CLAVIJO GUACHALA ANA GABRIELA		
DIRECCIÓN:	TABACUNDO, SAN NICÓLAS		
EMAIL:	anistar06-ani@outlook.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0980421975
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO EN EL AÑO 2018”		
AUTOR (ES):	ANA GABRIELA CLAVIJO GUACHALA		
FECHA: DD/MM/AAAA	22/02/2019		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TITULO POR EL QUE OPTA:	TÍTULO DE LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL		
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. PABLO GABRIEL TAPIA BENAVIDES		

CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de febrero de 2019.

EL AUTOR:

Nombre: Ana Gabriela Clavijo

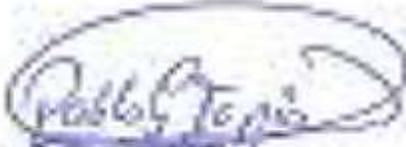
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado participar como director de Trabajo de Grado con el siguiente tema **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO EN EL AÑO 2018”** Trabajo realizado por la señorita egresada Ana Gabriela Clavijo Guachala, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable director del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,



Magister Pablo Tupia

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO EN EL AÑO 2018”

AUTOR: ANA GABRIELA CLAVIJO GUACHALA

Trabajo de grado para optar por el Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por siguiente el jurado, a los 22 días del mes de febrero de 2019.



MSc. Pablo Tapia

C.I: 100179169-6



MSc. Consuelo Andrade

C.I: 040072284-9



MSc. Richard Encalada

C.I: 100258363-9



MSc. Marcelo Mina

C.I: 100215454-8

AUTORÍA

Yo, ANA GABRIELA CLAVIJO GUACHALA portadora de la cédula de ciudadanía número 100349538-7, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO EN EL AÑO 2018”** no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado la referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Atentamente,



Ana Gabriela Clavijo Guachala

100349538-7

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición me ayudado a cumplir una meta más en mi vida.

A mi madre Rosa Clavijo por ser el pilar fundamental en todo este tiempo, quien ha incentivado mi autoestima con su gran amor y comprensión, para que siga cumpliendo mis objetivos deseados.

A mi hija Alison Santillan, quien supo entender que mi tiempo de estudio era importante y me ha brindado su amor incondicional.

A mis compañeras de estudio que han demostrado el valor de la amistad, quienes me han brindado su apoyo cuando más lo necesite.

A todos los docentes quienes impartieron sus conocimientos para fortalecer nuestro profesionalismo en especial al Msc. Pablo Tapia colaborador durante todo este proceso que permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

Ana Gabriela Clavijo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la salud y la vida para finalizar con éxito todo este trayecto de culminación universitaria.

A todos los docentes de la distintas asignaturas impartidas, quienes con su experiencia, conocimientos y motivación contribuyeron a la culminación de esta nueva etapa de mi vida profesional.

A la Universidad Técnica del Norte por permitirme estudiar en tan prestigiosa institución de educación superior.

A todas las personas que han estado a mi lado en los momentos más críticos y que me han brindado consejos, ánimo para cumplir mis objetivos en mi vida profesional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing. Cristina Córdor secretaria-tesorera del GADPR La Esperanza, quien facilito la realización del presente proyecto de investigación.

Ana Gabriela Clavijo

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	II
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	II
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AUTORÍA.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Fundamentación sociológica.....	1
1.2. Fundamentación psicológica.....	1
1.3. Fundamentación filosófica.....	2
1.4. Fundamentación legal.....	2
1.5. Fundamentación tecnológica.....	3
1.6. Procesos de secretaria.....	3
1.6.1. Gestión u organización de agenda.....	4
1.6.2. Atención al público.....	4
1.6.3. Organización documentos.....	4
1.6.4. Manejo de la información.....	5
Proceso del manejo de la información.....	5
1.6.5. Organización de la oficina.....	6
Consejos para organizar la oficina.....	7
1.6.6. Vigilancia administrativa.....	7
1.6.7. Redacción de la correspondencia.....	8
Fundamentos de redacción básicos.....	8
1.6.8. Correspondencia oficial.....	9
Características de los expedientes.....	9
1.6.9. Toma de decisiones.....	10
1.6.9.1. Decisiones en las organizaciones.....	10
Proceso para tomar decisiones.....	11

1.6.9.2.	Importancia de la toma de decisiones	11
1.7.	Procesos de tesorería	12
1.7.1.	Procesos de tesorería en una empresa.....	12
1.7.2.	Importancia de la tesorería en la administración empresarial	13
1.7.3.	Objetivos de la tesorería	13
	La tesorería tiene los siguientes objetivos.....	14
1.7.4.	La tesorería en la organización empresarial	14
1.7.5.	Activo de Caja	15
	Tipos de elementos de activo	16
1.7.6.	Pasivo.....	16
	Elementos de pasivo.....	17
1.7.7.	Patrimonio neto.....	17
	Aportaciones del patrimonio neto	18
1.7.8.	Una buena gestión de tesorería.....	18
1.7.9.	Una buena administración de capital.....	19
1.7.10.	Tesorería como uno de los grandes pilares básicos	19
	CAPITULO II	20
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.	Tipos de investigación	20
2.1.1.	Investigación descriptiva	20
2.1.2.	Investigación bibliográfica documental	20
2.1.3.	Investigación de campo.....	20
2.2.	Métodos de investigación	21
2.2.1.	Método inductivo	21
2.2.2.	Método deductivo	21
2.2.3.	Método analítico	21
2.2.4.	Método estadístico	21
2.3.	Técnicas e instrumentos.....	22
2.3.1.	Encuestas.....	22
2.3.2.	Entrevista	22
2.3.3.	Ficha de observación.....	22
2.4.	Matriz de Relación.....	23
2.5.	Población	24
2.5.1.	Cuadro de Población.....	24

2.5.2. Muestra	25
CAPITULO III	26
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
3.1. Resultados de encuestas aplicadas a los funcionarios del GAD Parroquial La Esperanza. 27	
3.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial Rural La Esperanza.	32
3.3. Análisis de la entrevista realizada al Sr. Ibán Toapanta Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Esperanza.	37
3.4. Entrevista a la Secretaria -Tesorera.....	39
3.5. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al Presidente del GAD Parroquial	
3.6. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida a la Secretaria - Tesorera del GAD Parroquial Rural La Esperanza.....	42
3.7. Ficha de Observación	43
CAPITULO IV	45
4. PROPUESTA ALTERNATIVA	45
4.1. Título de la Propuesta	45
4.2. Justificación e Importancia.....	45
4.3. Objetivos.....	46
4.3.1. Objetivo General.....	46
4.3.2. Objetivos Específicos.....	46
4.4. Ubicación Sectorial y Física	46
MISIÓN.....	50
VISIÓN	50
VALORES	51
INTRODUCCIÓN	52
1. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES GENERALES.....	54
1.1. Estructura Organizacional del GAD Parroquial Rural La Esperanza.....	54
1.2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL GAD PARROQUIAL	55
RURAL LA ESPERANZA.	55
1.3. ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DEL GAD PARROQUIAL.....	60
1.3.1. Planificación y Proyectos.....	61
1.3.1.1. Atribuciones y responsabilidades	61
1.3.2. Administrativo y financiero	62
1.3.2.1. Atribuciones y responsabilidades de Tesorería.....	62
1.3.2.3. Productos y Servicios: de Tesorería.....	64

1.3.3.	Atribuciones y responsabilidades de Secretaría.....	65
2.	PROCESOS DE SECRETARÍA	67
2.1.	MANEJO DE AGENDA DEL PRESIDENTE	67
2.2.	ETIQUETA EN EL TELÉFONO.....	68
2.3.	CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS	69
2.4.	ATENCIÓN AL USUARIO	70
2.5.	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	71
2.6.	MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA	75
2.7.	PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS REUNIONES DE LA INSTITUCIÓN.....	77
2.8.	ELABORACIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA	78
2.9.	SUBIR INFORMACIÓN A LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO A LA LOTAIP.	81
2.10.	PUBLICAR ÍNFIMA CUANTÍA A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DE COMPRAS PÚBLICAS SERCOP (SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA).	84
3.	PROCESOS DE TESORERÍA	87
3.1.	CICLO PRESUPUESTARIO.....	87
3.2.	CICLO PRESUPUESTARIO.....	88
3.3.	CICLO PRESUPUESTARIO.....	89
3.4.	COMPRA POR ÍNFIMA CUANTÍA	90
3.5.	ENTREGA DE MATERIALES A BARRIOS O COMUNIDADES	93
3.6.	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES.....	94
3.7.	ELABORACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO	95
3.8.	PAGOS DE REMUNERACIONES MEDIANTE EL BANCO CENTRAL DEL ESTADO	97
4.	LA COMUNICACIÓN.....	100
4.1.	Canales de Comunicación Verbal.....	101
	LÍDER.....	101
	ESCUCHA ACTIVA.....	102
4.2.	Herramientas de Comunicación.....	103
	CARTELERA INFORMATIVA.....	103
	CORREO ELECTRÓNICO.....	104
	COMUNICACIÓN INTERNA	105
4.5.	Impactos.....	107
4.5.1.	Impacto social	107

4.5.2. Impacto institucional.....	107
4.5.3. Impacto económico.....	107
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	109
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene el propósito de identificar y analizar las debilidades administrativas, operativas y técnicas de tesorería y secretaría, del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza del cantón Pedro Moncayo, como consecuencia de la estructura organizativa básica, el escaso presupuesto asignado por el Gobierno Central, no abastece para contratación del personal de diferentes áreas tomando en cuenta que dentro del rubro asignado por el Estado se aplica solo el 30% al gasto corriente y el 70% en inversión de proyectos, lo que ha provocado que en algunos gobiernos parroquiales, las funciones de secretaria - tesorera las cumpla una sola persona, de tal manera que provoca la falta de organización en actividades, documentación y duplicidad de funciones. En el presente proyecto se aplicó métodos de investigación descriptiva, bibliográfica y de campo incluyendo también los métodos inductivo y deductivo. Se anexo además una entrevista al Presidente y Secretaria - Tesorera de la institución y dos tipos de encuesta para la ciudadanía y funcionarios de la institución y disponer de un diagnóstico más claro, conciso y sobre todo apegado a la realidad de la localidad. En la fase final del proyecto se determinó que es necesario realizar un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería, con la finalidad de fortalecer el sistema administrativo del GAD Parroquial, para mejorar la calidad del servicio que desempeña el talento humano para cumplir sus funciones competentes con eficiencia y eficacia para satisfacer las demandas de la gestión administrativa y de la comunidad.

PALABRAS CLAVE: GOBIERNO, AUTÓNOMO, DESCENTRALIZADO, MANUAL, FUNCIONES, PROCESOS, ADMINISTRACIÓN, SECRETARIA, TESORERA.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify and analyse the administrative operational and technical weaknesses at Treasury and Secretary in the Government Autonomous Decentralized of La Esperanza parish in the Pedro Moncayo Canton, as a result of the basic organizational structure, the low budget allocated by the Central Government there is a lack of investment to hire staff for different areas considering that the State budget assigned only 30% is considered for current spending and 70% in investment projects.

This has caused that in some parochial boards the functions of the Secretary - Treasurer are performed by one person, causing the lack of organization, poor organisation of documents and duplication of functions. In this project were applied descriptive, bibliographical and field research also including inductive and deductive methods, applying in addition an interview to President and Secretary - Treasurer of the institution and two different surveys were applied to citizens and institution staff, this provided clear, concise and especially attached to reality of the town results. In the final phase of the project a manual by processes for the area of Secretariat and Treasury was created, with the aim of strengthening the administration of the parish, thus improving the quality of customer service.

KEYWORDS: GOVERNMENT, AUTONOMOUS, DECENTRALIZED, MANUAL, PROCESSES, ADMINISTRATION, SECRETARY AND TREASURER.

Victor Rodriguez
Tha...



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación cuyo tema es “Análisis de los Procesos de Secretaría y Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza, Cantón Pedro Moncayo en el año 2018”. El GAD Parroquial es una institución pública con autonomía política, administrativa y financiera que se rige bajo la normativa de la Constitución y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Todos los gobiernos parroquiales están regidos por el Plan Nacional del Buen Vivir, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDyOT) y el Plan Operativo Anual (POA), los cuales garantizan la funcionalidad de los gobiernos locales en sus responsabilidades, competencias y atribuciones dentro de sus territorios para así cumplir con las necesidades y promover el desarrollo del buen vivir de la población.

La investigación surge de la importancia de reconocer la organización de actividades en la gestión pública que realiza la secretaria tesorera del GAD Parroquial La Esperanza en beneficio de la institución y de sus beneficiarios, procesos administrativos que no siguen un orden lógico y afecta en la calidad de atención al usuario y a la operatividad de la secretaria tesorera de la institución.

El problema en la institución es que a pesar de tener un equipo de trabajo y contribuir con las necesidades de la comunidad, tiene dificultades, omisiones e inconsistencias de índole administrativa, que atenta permanentemente a la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la secretaria tesorera, aquello es el resultado de una inadecuada organización en procesos administrativos, duplicidad de funciones por bajos presupuestos otorgados desde el Gobierno Central hacia los gobiernos parroquiales.

La secretaria tesorera realiza numerosas actividades tales como: las que exige la Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo (SENPLADES) de dar un seguimiento de los proyectos del GAD Parroquial, la evaluación trimestral del Plan Operativo Anual (POA), también las que la ley de la Defensoría del Pueblo exige como es la rendición de cuentas , el Ministerio de Finanzas que pide la contabilidad mensualmente mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (eSIGEF), el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) también se presenta un informe trimestral de contratación e ínfimas cuantías u otras actividades de área administrativa.

En las obligaciones que tiene el GAD Parroquial, la mayoría depende de la operatividad y organización de la secretaria tesorera al ser el apoyo principal de todos los miembros de la institución.

La Parroquia La Esperanza se crea el 17 de diciembre de 1900, bajo la jurisdicción del Cantón Cayambe el 11 de marzo de 1901, el cabildo del cantón trata acerca de los límites de la parroquia, toda vez que se había presentado un reclamación por parte de los vecinos de Tabacundo, argumentando que había reducido esta parroquia a su mínima expresión territorial. Los límites de la parroquia comprenden entre la quebrada honda al oriente, por el norte Imbabura, el Pisque por el sur y la quebrada de Chimburlo por el occidente, en el límite con la parroquia de Tocachi.

La presente investigación efectuada en el año 2018, fue factible porque el Presidente, vocales y demás integrantes de la institución identificaron la importancia de conocer los procesos adecuados a seguir en los diferentes trámites de documentación y actividades que realiza la secretaria - tesorera cumpliendo así con un mecanismo más efectivo en la gestión administrativa y evitando así en un futuro que no haya problemas en una auditoria por parte de la Contraloría General del Estado.

El objetivo general de esta investigación es diagnosticar los procesos de la secretaria - tesorera del GAD Parroquial Rural la Esperanza del Cantón Pedro Moncayo, del cual se desglosa los objetivos específicos que es diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos, establecer las bases científicas y teóricas que sustente el presente proyecto de investigación y elaborar una propuesta viable para mejorar la gestión administrativa de la secretaria tesorera.

La metodología que se aplicó en la investigación fue descriptiva la cual ayudo a identificar la realidad de cómo son las funciones de la secretaria tesorera y sus actividades en coordinación con todos los funcionarios de la institución, también se utilizó la investigación bibliográfica documental con la finalidad de obtener información verídica para realizar el marco teórico del presente trabajo. Además se realizó la investigación de campo la cual permitió ratificar los acontecimientos en el lugar mediante la realización de dos entrevistas al Presidente y Secretaria – Tesorera de la institución para conocer como es la gestión administrativa y sus procesos, se adjuntó una ficha de observación para evaluar el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en la entidad, también se aplicó dos tipos de encuestas una interna al personal de la institución y una externa a la ciudadanía de la Parroquia La Esperanza y los resultados fueron analizados, tabulados y representados gráficamente.

En base al diagnóstico realizado a los resultados de la investigación se plantea elaborar un manual de procesos para el área de secretaria y tesorería que es una herramienta administrativa que permitirá a la secretaria-tesorera mejorar su nivel de operatividad en actividades administrativas, financieras, proyectos y brindar una atención de calidad a usuarios de la entidad pública. La aceptación y colaboración de las autoridades y personal que integra la institución facilitaron la información para realizar la investigación

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación sociológica

Según (Jorge, 2012, pág. 14), en su obra Sociología de la Educación menciona lo siguiente: “La sociología utiliza diferentes métodos de investigación, como el empírico y el análisis crítico para perfeccionar y desarrollar un conjunto de conocimientos acerca de la actividad social humana, a menudo con el propósito de aplicar los conocimientos a la conservación del bienestar social”.

La sociología es un punto clave de partida para generar cambios dentro de la sociedad y en el comportamiento humano, en las instituciones y empresas se puede generar transformaciones o cambios en el entorno administrativo que ayude al mejoramiento de los procesos de secretaría y tesorería, y así poder brindar un buen servicio a la sociedad en todo cuanto sea gestión pública, atendiendo de una forma adecuada y humanística a la comunidad.

1.2. Fundamentación psicológica

Según (Nevid, 2011, pág. 23), en su obra de Psicología puntualiza lo siguiente: “La psicología es una verdadera ciencia porque se basa en el método científico. La evidencia demuestra que la gente si puede cambiar su conducta y sus maneras de relacionarse con los demás.”

A través de la psicología se puede lograr un cambio de conducta, con las diferentes formas de pensamientos, ideas, valores que determinan el comportamiento humano, dejando a un lado el tradicionalismo permitiendo analizar el aprendizaje, con el objetivo de potencializar los conocimientos en constante renovación y así aumentar el bienestar y calidad de vida de los demás mediante el desarrollo psicológico. En la institución pública con una conducta positiva se puede

trabajar en equipo y analizar las distintas ideas de cada individuo para poder cumplir metas y objetivos que la entidad ha planificado en beneficio de la comunidad.

1.3. Fundamentación filosófica

Según (Andrade, 2011, pág. 24), en su obra Desarrollo del Pensamiento Filosófico puntualiza lo siguiente: “La filosofía requiere el valor de enfrentarse con la realidad sin exclusiones, aceptando dicha realidad que el filósofo no impone, sino que descubre.”

Con la filosofía se puede esclarecer y transformar el paradigma por no estar presente en los problemas y requerimientos administrativos, tesorería y secretaria y sobre todo determinar la forma de gestionar la organización dentro de la empresa, se debe llevar un sistema administrativo en base a los principios básicos de procesos empresariales, teniendo en cuenta los servicios que se ofrecen, valores y principios observados de los colaboradores, usuarios, el proceso físico e intelectual que ayude en el funcionamiento administrativo de la institución.

1.4. Fundamentación legal

En el caso de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, la secretaria o secretario o de ser el caso la secretaria-tesorera o el secretario-tesorero, será un profesional en el área relacionada con el cargo a desempeñar, designado por el ejecutivo; sin perjuicio de nombrar un secretario ad-hoc de entre sus vocales, si la situación financiera no le permite proceder con la respectiva contratación. (COOTAD, 2010, pág. 207).

En el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización señala que los gobiernos parroquiales no pueden dividir los cargos de secretaria tesorera, salvo que sus presupuestos de gasto corriente lo permitan.

1.5. Fundamentación tecnológica

Según (Perez, 2012, pág. 15), en su obra Educarse en la Era Digital puntualiza lo siguiente: “La era de la información en la que vivimos actualmente, se caracteriza, como define CASTELL, por la primicia del valor de la información sobre el valor de las materias primas, el trabajo y el esfuerzo físico.”

La oportunidad que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es uno de los desafíos que tiene la administración parroquial es romper barreras y aprovechar en su totalidad el uso de las Tics y las redes electrónicas, para desarrollar actividades grupales y apoyar a los miembros del GAD parroquial permitiendo innovar actividades administrativas que aporte en brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades de los usuario.

Las Tics son aquellas herramientas tecnológicas que permiten crear y actualizar nuevos procesos de tesorería y secretaria dentro de GADPR La Esperanza, permitiendo así mejorar la imagen institucional y la calidad de atención que se brinda a la comunidad.

1.6. Procesos de secretaria

Según la (Zulia, 2019), menciona lo siguiente: “La Secretaría asume como propios los valores éticos de justicia, respeto, tolerancia, búsqueda de la excelencia y el valor patrimonial del tiempo.”

Los procesos de secretaria dentro de una empresa se deben cumplir a cabalidad cada uno de ellos debido a su alto índice de importancia que tiene para que la institución pueda cumplir cada una de las actividades planificadas.

1.6.1. Gestión u organización de agenda

Según (Gómez, 2014), en su artículo la organización de la agenda puntualiza lo siguiente: “Los organizadores son el tipo elementos o herramientas que facilitan la identificación rápida de actividades, eventos u organización del plan de trabajo de una empresa, estos van desde una agenda tanto física como digital hasta un cronograma.”

Sin duda alguna la agenda dentro de una empresa es indispensable y mucho más cuanto esta brinda asistencia para gestionar las actividades del jefe y cumplirlas a cabalidad, una agenda bien organiza puede ayudar a priorizar las actividades más reverentes que deben ser cumplidas a lo largo de una jornada de trabajo y satisfacer las necesidades de la empresa.

1.6.2. Atención al público

Según (Tschohl, 2010, pág. 18), en su obra menciona lo siguiente: “En la práctica, el servicio a los clientes se relaciona con las políticas y operaciones, mientras que las relaciones con los clientes se refieren a los contactos diarios.”

Una empresa ya sea privada o pública tiene la obligación de brindarle un buen servicio a las personas que asisten diariamente a la institución con el fin de pedir ayuda para solucionar sus problemas o inquietudes, el público debe salir de las instalaciones satisfecho con la atención brindada por parte del personal que labora dentro de GAD Parroquial La Esperanza por ende el fuerte conocimiento de ellos debe ser sobre la atención al usuario para que la imagen institucional sea de calidad.

1.6.3. Organización documentos

Según (Yesenia, 2017, pág. 11), en su obra Gestión Documental puntualiza lo siguiente: “Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos

de una institución, que permitan ubicarlos en el nivel adecuado, como parte integral de los procesos archivísticos”.

Esta organización de documentos es el proceso por el cual se pueden desarrollar actividades para clasificar, describir y ordenar fondos documentales de la institución respetando y siguiendo un sistema de archivo y un orden original de acuerdo a cada uno de los documentos que se encuentran en el proceso de archivo.

Si se sigue todas las reglas y normas al momento de guardar la documentación se puede obtener un archivo bien organizado y fácil de encontrar, también se puede tener una buena conservación documental.

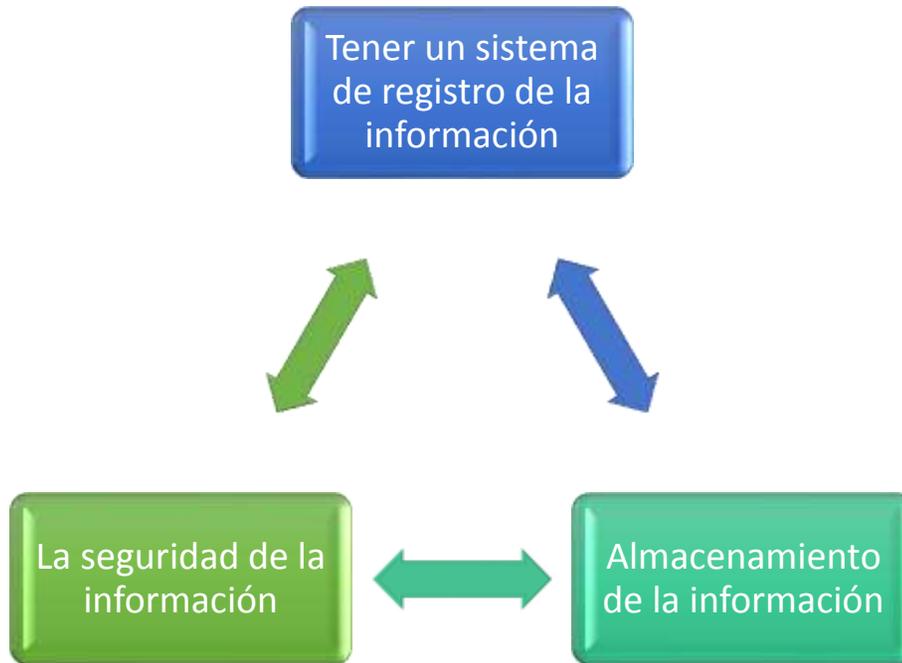
1.6.4. Manejo de la información

Según, (Rafael Lapiedra, 2011, pág. 5), en su obra Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa menciona lo siguiente:

Toda persona, toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros datos que le sirven para conocer mejor el entorno que le rodea y también para conocerse mejor. Estos datos, que constituyen la llamada información, le van a permitir tomar decisiones más acertadas. Por ello, la información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda organización.

La información y el control de la misma, debe ser tratado de una manera profesional. El valor de la información de la empresa depende de cómo sea gestionada y del tiempo que se emplea para procesarla con el fin de que sirva como producto de un servicio para el mejoramiento de la institución, por tanto es un arma de gran relevancia en una empresa y el gran reto es saber distinguir entre toda la información que tiene disponible y verificar que información sirve, que sea veraz y confiable para así poder tomar decisiones con muy sustento.

Proceso del manejo de la información



Fuente: Organización de la Información
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

1.6.5. Organización de la oficina

Según (Marinelli, 2018), manifiesta lo siguiente:

Para unas personas más que otras es realmente difíciles despegarse de sus posesiones. Incluso si se trata de un instrumento que pasó años enterrado en el armario sin contemplar uso alguno. Sin embargo, **de acuerdo a Marie Kondo**, consultora de organización japonesa, se trata de un paso fundamental. En este sentido, encuentra dos causas del desorden: no está claro el lugar que le corresponde a las cosas o simplemente se requiere de mucho esfuerzo para organizarlas.

La organización dentro de la empresa depende de un sistema organizado del inventario de los productos que tiene la institución, se debe organizar desde las cosas más pequeñas hasta la más grande para así poder acceder con facilidad a las cosas cuando se las necesiten, se debe evaluar las necesidades para poder implantar estrategias que ayuden a mejorar la productividad y se puede reducir el tiempo perdido por causa de la desorganización.

- **Consejos para organizar la oficina**



Fuente: Organización de la Información
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.6.6. Vigilancia administrativa

Según (Elibeth, 2010), menciona lo siguiente:

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

La vigilancia administrativa en una empresa tiene un papel importante, ya que, de esto depende el uso adecuado de los recursos que tiene la institución, así como el cumplimiento de las actividades y metas establecidas para el funcionamiento de la misma, si no se controlan los procesos administrativos se pueden crear conflictos y perjudicar los objetivos de la institución creando desorden y pérdida de tiempo no valorado.

1.6.7. Redacción de la correspondencia

Según, (Lenguaje, 2015), en su blog puntualiza lo siguiente:

Es la comunicación escrita con su propio estilo que se maneja en las oficinas del gobierno, de particulares al gobierno, entre funcionarios públicos y del gobierno a particulares. Cuando un particular inicia un trámite de esta naturaleza, empieza la formación de un expediente que tiene como propósito resolver determinada situación.

En una empresa la redacción de la correspondencia es la base fundamental para poder realizar las actividades diarias en vista que una entidad ya sea pública o privada gira entorno a lo que es la documentación ya sea digital o escrita, debido a que estos son el respaldo para que la empresa pueda presentar su rendición de cuentas. En el GADPR La Esperanza es indispensable justificar cada gasto con documentos habilitantes verídicos en los cuales se detalle ingresos y gastos del presupuesto otorgado por el Gobierno Central, sobre todo cuando se culmina su proceso administrativo.

- **Fundamentos de redacción básicos**



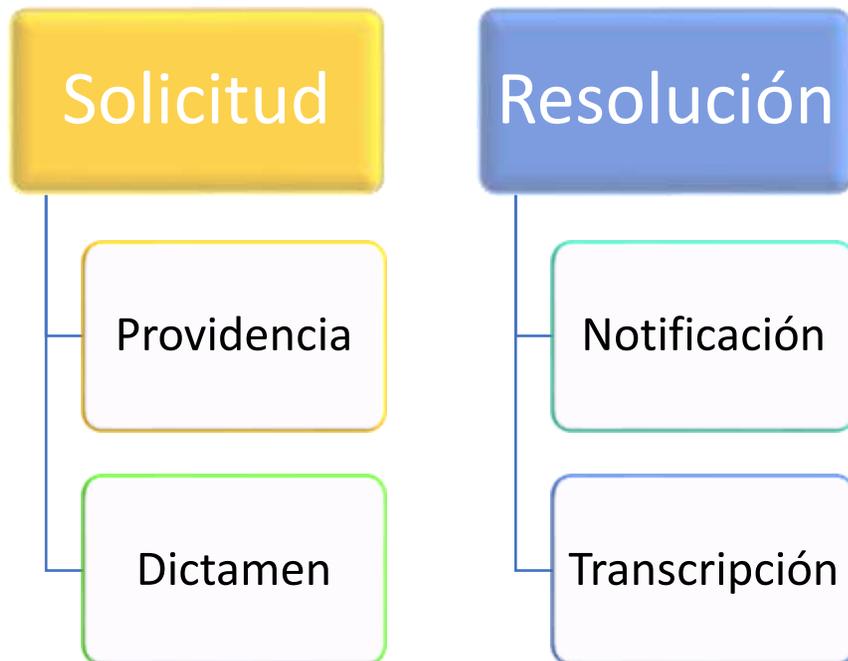
Fuente: Redacción de Documentos
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.6.8. Correspondencia oficial

Según, (Lenguaje, 2015), puntualiza lo siguiente: “Es la comunicación escrita con su propio estilo que se maneja en las oficinas del gobierno, de particulares al gobierno, entre funcionarios públicos y del gobierno a particulares.”

Este tipo de correspondencia es la encargada de elaborar los documentos con el asunto de urgente, petición, información entre otros, estos ayudan al progreso de la institución, así como el deterioro de la misma, por ende, estos papeles deben estar correctamente redactados y sin faltas ortográficas, esto le dan un mayor realce a la imagen institucional ante los ojos de los moradores y usuarios del sector.

- **Características de los expedientes**



Fuente: Redacción de Documentos
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.6.9. Toma de decisiones

Según, (Amaya, 2018), en su obra Toma de Decisiones Gerenciales puntualiza lo siguiente:

Los directivos deben conocer el proceso para generar y aplicar decisiones efectivas teniendo en cuenta que están involucrados aspectos tanto de carácter humano como técnico, los que se pretenden combinar en este libro para que cada usuario conozca en primer lugar su perfil decisorio, y luego aprenda las diversas técnicas que existen en toma de decisiones como disciplina perteneciente a la investigación de operaciones con el fin que las aplique según el caso.

Para el ser humano la toma de decisiones es uno de los mayores actos trascendenciales dentro de una empresa, esto es debido a que elegir hacer algo puede ser desfavorable, generar conflictos, dudas y traer consecuencias que pueden perjudicar a la institución, hay que tener muy en cuenta que al momento de tomar una decisión estamos expuestos a enfrentar posibles consecuencias de acuerdo al tipo de decisión que se haya tomado.

1.6.9.1. Decisiones en las organizaciones

Según, (Riquelme, 2018), en su blog Web y Empresas puntualiza lo siguiente: “En la gerencia la toma de decisiones, trabaja a la par de las cuatro funciones administrativas: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Se debe tener muy en cuenta sobre las consecuencias que tiene tomar una decisión que puede poner en riesgo la vida institucional por no analizar y seguir un proceso para la solución de problemas, si no la empresa deberá enfrentar los resultados negativos que genere una mala toma de decisión.

- **Proceso para tomar decisiones**



Fuente: Toma de Decisiones
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.6.9.2. Importancia de la toma de decisiones

Según, (Riquelme, 2018), Puntualiza lo siguiente:

Constituye un aspecto primordial de la alta gerencia, un buen gerente es aquel que maneja adecuadamente la responsabilidad de tomar decisiones acertadas, ya que diariamente toman grandes decisiones que suponen riesgos para las organizaciones. Decidir implica adoptar una posición y la elección de un camino a seguir, el cual requiere información interna y externa de la organización. Es parte fundamental del proceso de planeación, ayuda a mantener la armonía y la eficiencia organizacional.

Para poder acertar con una toma de decisión se debe regir a un buen procedimiento que nos ayude ahorrar tiempo, energía, esfuerzo y dinero. Antes de tomar una decisión se debe poner a consideración con todos los colaboradores de la institución, para que ellos también puedan opinar y ayudar a solucionar los problemas que se presentan con la mejor decisión.



Fuente: Toma de Decisiones
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.7. Procesos de tesorería

1.7.1. Procesos de tesorería en una empresa

Según, (Paola, 2014, pág. 8), en su obra La Función de la Tesorería puntualiza lo siguiente:

Los responsables de tesorería han asistido al desarrollo de sus funciones más allá de los límites de sus departamentos, sus obligaciones han crecido de forma sostenida desde el estallido de la crisis financiera y actualmente participan cada vez más en el procesamiento de pagos operativos, en la gestión del capital circulante, en áreas administrativas de la empresa.

La función principal de la tesorería es cuidar y administrar de una forma adecuada y responsable los recursos y fondos que posee la empresa, presupuestos que deben ser planificados con anterioridad en que se va invertir, se lo realiza con la Asamblea Parroquial, Consejo de Planificación, en conjunto con funcionarios de la institución; en base al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Contrataciones con la finalidad coordinar cuándo, dónde y cómo serán aplicados estos recursos en beneficio del buen vivir de la parroquia y para el fortalecimiento institucional.

1.7.2. Importancia de la tesorería en la administración empresarial

Según, (Reyes, 2013), en su blog Innovación Contable manifiesta lo siguiente:

En la actualidad utilizamos el dinero como medio de intercambio para adquirir cualquier bien o servicio, así que es indispensable administrarlo correctamente. Por ello, en las empresas cobra gran importancia la figura del tesorero, que se encarga de gestionar y dirigir los asuntos relacionados con el flujo monetario.

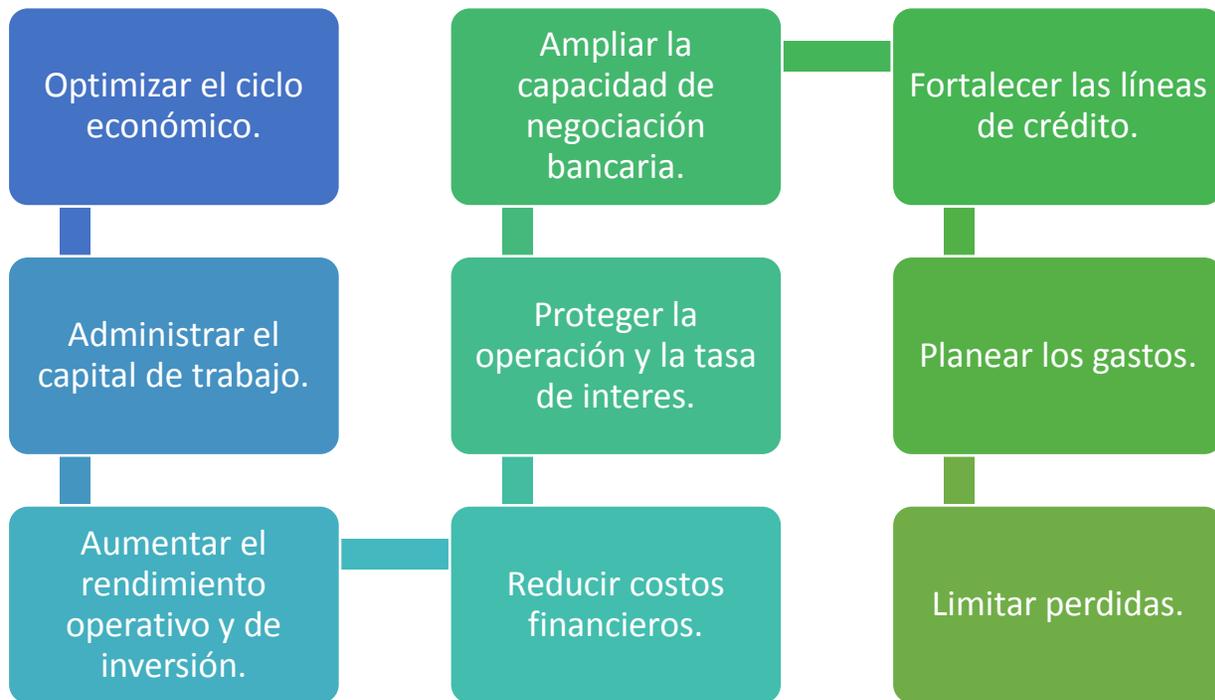
La tesorería es un área en la empresa la cual se encarga de organizar y gestionar todas aquellas acciones relacionadas con lo que se refiere al presupuesto que posee la institución, esto incluye administrar ingresos mensuales de presupuestos otorgados por el Gobierno Central, también coordinar egresos como; pagos a proveedores, gestiones bancarias y otros movimientos de transferencias que entran y salen de la empresa, estos recursos deben ser administrados de una forma adecuada y responsable de acuerdo a lo que establece la ley por ser el GADPR La Esperanza un entidad pública.

1.7.3. Objetivos de la tesorería

Según, (Reyes, 2013), puntualiza lo siguiente: “La tesorería debe entenderse como el conjunto de técnicas y procedimientos que permiten mejorar la administración de fondos monetarios”.

La tesorería tiene definido bien sus objetivos dentro de la empresa los cuales deben ser cumplidos a cabalidad uno a uno para que las funciones de la empresa marchen sin ninguna dificultad, los procesos de tesorería son sumamente importante en lo que es el ámbito económico de la institución.

- **La tesorería tiene los siguientes objetivos**



Fuente: Toma de Decisiones
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

La empresa y la persona encargada de la tesorería deben tratar de cumplir con éxito y cabalidad cada uno de estos objetivos para que la institución continúe a flote, y su estabilidad económica siga creciendo día a día.

1.7.4. La tesorería en la organización empresarial

Según, (Reyes, 2013), puntualiza lo siguiente:

El tesorero es imprescindible porque debe administrar el flujo de caja con cierta tasa de rentabilidad. Para ello, debe tener una capacidad de visión que le permita anticipar y estar atento a las variaciones del mercado, de acuerdo con la información estratégica y especializada. El manejo eficiente de la tesorería repercutirá en el éxito de las empresas, pues anticipará las necesidades de financiamiento de la organización.

La tesorería en el GAD Parroquial La Esperanza es la encargada de administrar y seguir el orden del ciclo presupuestario establecido en la normativa del COOTAD, interactúa con el sistema financiero para ofrecer una gestión administrativa bien planificada en beneficio de la institución y de los pobladores de la parroquia.

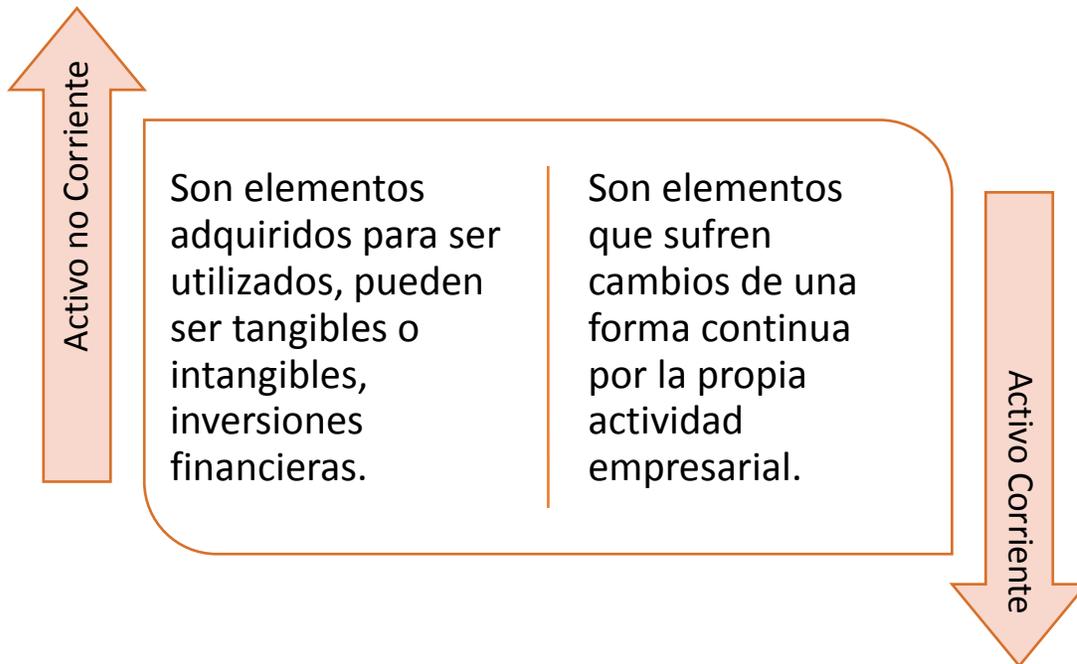
1.7.5. Activo de Caja

Según, (Santiago de Compostela, 2012), en su obra Conceptos Básicos de Tesorería puntualiza lo siguiente:

Agrupar aquellos elementos que representan bienes y derechos de la propiedad de la empresa. Por lo tanto, el activo está constituido por todos los elementos en los que la empresa tiene invertidos los recursos financieros puestos a su disposición. Representa la materialización de los recursos financieros. Dentro del activo pueden, a su vez, hacerse otras agrupaciones de elementos patrimoniales con características homogéneas.

Esta es una de las cuentas más importantes dentro del departamento de tesorería, ya que, es el encargado de registrar el dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito, y todos aquellos documentos que represente el presupuesto que obtiene la institución, generalmente esta caja tiene un auxiliar que es denominada caja chica y la principal función de realizar pequeños desembolsos en efectivo para solucionar los problemas económicos e ingresos de efectivo que tiene el GAD, también se encarga de auxiliar a la empresa cuando tiene un imprevisto.

- **Tipos de elementos de activo**



Fuente: Activo de Caja
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

Para poder diferenciar a cada uno de estos activos se debe tomar en cuenta en los activos no corrientes, como referencia aquellos fijos que se mantienen en la empresa durante más de un año y en los corrientes, aquellos cuya conversión en liquidez se producen en menos de un año.

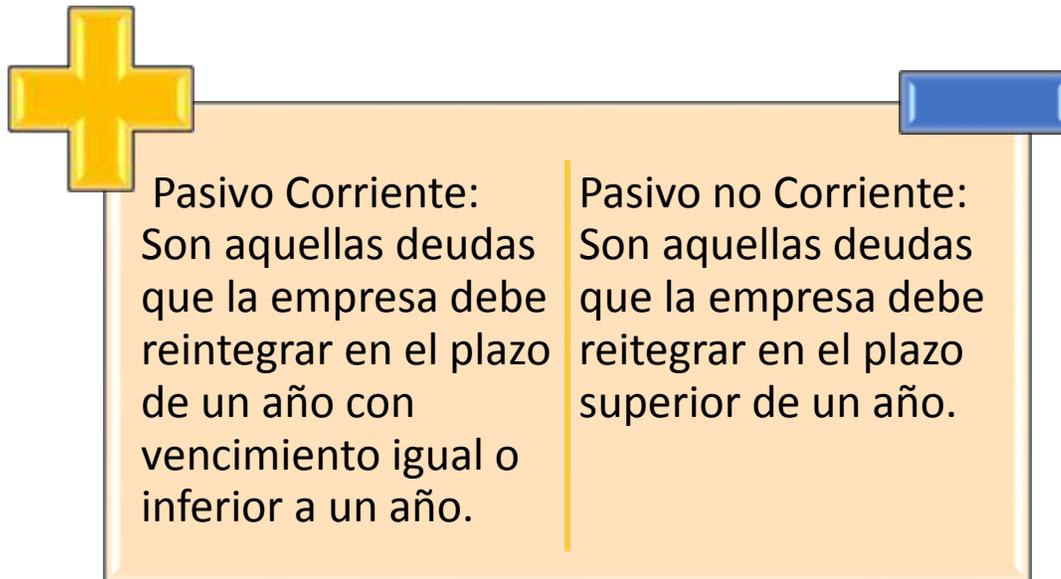
1.7.6. Pasivo

Según, (Santiago de Compostela, 2012), en su obra Conceptos Básicos de Tesorería manifiesta lo siguiente:

Puede definirse atendiendo al criterio de exigibilidad, es decir, en función de la capacidad que tienen los elementos del pasivo de ser exigidos en un momento determinado. Dentro del pasivo pueden, a su vez, hacerse otras agrupaciones de elementos patrimoniales con características homogéneas.

Este tipo de cuenta contable se encuentra en el balance situacional de la empresa o institución, es el encargado de las deudas que la empresa tiene y comprende las obligaciones financieras y transacciones pasadas y actuales que tiene el GADPR la Esperanza.

- **Elementos de pasivo**



Fuente: Activo de Caja
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

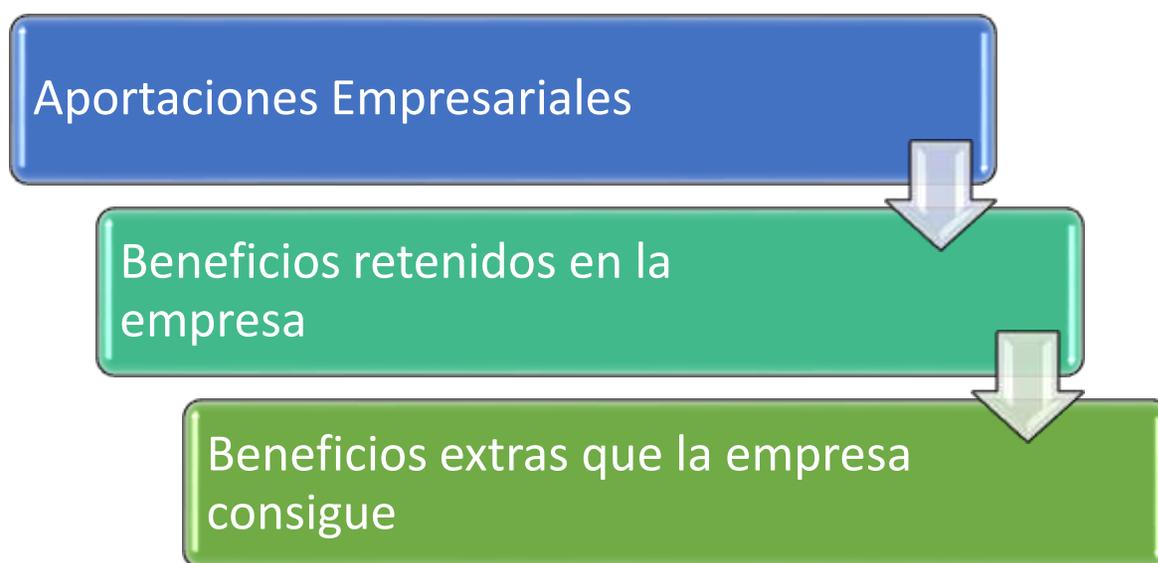
En este libro contable se destacan todas aquellas deudas con los acreedores y proveedores comerciales que la institución tiene, también se derivan de la compra de bienes y servicios necesarios para desarrollar la actividad principal del GAD Parroquial La Esperanza.

1.7.7. Patrimonio neto

Según, (Santiago de Compostela, 2012), menciona lo siguiente: “Los recursos propios, junto con los ajenos a largo plazo, se suelen utilizar para financiar el activo no corriente de la empresa. La suma de ambos se conoce como financiación permanente o básica y también como Pasivo no corriente.”

Este libro de tesorería es muy importante dentro de la institución, ya que, su principal función es sustentar las aportaciones de capital de los socios y las reservas o beneficios generados y no distribuidos por la empresa, este patrimonio neto este compuesto por el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que aportan al medio económico para que la empresa pueda cumplir con todas sus funciones y pueda aumentar su masa patrimonial.

- **Aportaciones del patrimonio neto**



Fuente: Activo de Caja
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.7.8. Una buena gestión de tesorería

Según, (Garcia, 2018), en su blog puntualiza lo siguiente:

El departamento de tesorería es responsable de cubrir la administración de liquidez de una institución y el obtener financiación. Evaluando las fuentes de financiación más adecuadas a nuestras proyecciones futuras de caja. Desde nuestra tesorería es importante darle relevancia a la gestión de presupuestos de carencias de financiación para poder adelantarnos a ellas y obtener mejores canales con mejores condiciones.

Una buena función de la tesorería depende del buen uso y administración de los recursos que posee la institución, esta parte financiera debe ser administrada por una persona que sea capaz de manejar al cien por ciento y hacer buena coordinación con todos los funcionarios involucrados para mejor manejo de los recursos.

1.7.9. Una buena administración de capital

Según, (García, 2018), sustenta lo siguiente: “Para la salud de tu negocio es de gran importancia llevar esta área de la empresa organizada y actualizada posible. De este modo harás que la toma de decisiones tenga relación con la viabilidad económica y la disponibilidad de caja.”

Una buena administración de capital financiero depende de una excelente planificación de gastos de los recursos económicos que son almacenados en este departamento, no solo en dinero efectivo sino también en documentos que respondan el capital o patrimonio neto que se encuentra disponible en la institución.

1.7.10. Tesorería como uno de los grandes pilares básicos

Según, (García, 2018), dice y sustenta que: “Las grandes empresas dedican un departamento completo para la gestión de tesorería. En el caso de autónomos y PYMES, aunque no consten de un área especializada, sigue siendo un pilar básico para el éxito del negocio.”

La tesorería es uno de los pilares fundamentales dentro de la GAD Parroquial La Esperanza debido que se encarga de ejecutar el presupuesto de manera transparente, los recursos económicos deben ser administrados con responsabilidad y de acuerdo a lo que estipula la ley, con la finalidad de realizar una gestión pública de forma eficaz y eficiente.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipos de investigación

El tipo de la investigación es no experimental con un enfoque cualitativo. En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación.

2.1.1. Investigación descriptiva

Describe la realidad presente en cuanto al lugar, los hechos, personas y situaciones, además recoge los datos sobre la base teórica planteada. Esta investigación ayudo a identificar, conocer las funciones de la secretaria - tesorera, ordenar los procesos que se realizan en la institución.

2.1.2. Investigación bibliográfica documental

Estructurar y reforzar el marco teórico se fundamentó en información de documentos, libros, artículos de internet y normativas, con la finalidad de argumentar con ideas claras el desarrollo de la investigación.

2.1.3. Investigación de campo

Es la que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, esta investigación permitió estar en el lugar donde funciona la entidad pública y estudiar el desarrollo de las diversas actividades que se realizan en el GAD Parroquial para identificar la problemática en el área de secretaría y tesorería de la institución.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Método inductivo

Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley, por lo cual este método se utilizó en el resultado de las encuestas para elaborar conclusiones y recomendaciones de la información obtenida.

2.2.2. Método deductivo

Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia sus partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Este método se aplicó en el marco teórico, porque parte de una teoría para llegar a sus particularidades. También ayudó a realizar el diagnóstico de la institución para desarrollar la investigación partiendo de conceptos, reglamentos y leyes.

2.2.3. Método analítico

Es fundamental desglosar la información y descomponerla en sus partes, con este método se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinando sus causas y efectos, servirá para demostrar el análisis de cada pregunta planteada en las encuestas dirigidas al personal de la institución y a la ciudadanía de la Parroquia.

2.2.4. Método estadístico

Este método permitió la aplicación de la fórmula estadística de la muestra de población y la correspondiente tabulación de datos recopilados en encuestas realizadas a funcionarios y usuarios del GAD Parroquial.

2.3. Técnicas e instrumentos

En el proceso de investigación se aplicó la técnica de entrevista al Presidente de la institución y a la Secretaria-Tesorera. Se aplicó además dos tipos de encuestas una hacia los funcionarios del GAD Parroquial y otra a un porcentaje de población de la Parroquia La Esperanza. La encuesta se realizó en base al instrumento llamado cuestionario con preguntas cerradas con varias alternativas, que tuvo como finalidad conocer cómo son los procesos del área de Secretaría y Tesorería y de la tramitación documental de las actividades que realizan en la institución.

2.3.1. Encuestas

Se realizó dos tipos de encuestas; una interna dirigida a todos los funcionarios que labora en el GAD Parroquial La Esperanza y otra externa a usuarios según el porcentaje de la fórmula aplicada a la población, la encuesta que se aplicó fue en formato de preguntas cerradas con el objetivo de recopilar información y opinión de las personas.

2.3.2. Entrevista

Se aplicó una entrevista al Presidente y Secretaria – Tesorera del GAD Parroquial mediante un cuestionario para así conocer más detalladamente el desarrollo de los procesos que se realizan en la gestión administrativa.

2.3.3. Ficha de observación

Se aplicó este instrumento de investigación para conocer la realidad de la investigación registrar más detalladamente los procesos administrativos y la coordinación con los demás funcionarios de la entidad.

2.4. Matriz de Relación

OBJETIVOS DE DIGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Diagnosticar las funciones y procesos de Secretaría del GAD Parroquial Rural la Esperanza del Cantón Pedro Moncayo.	Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de agenda del Presidente. - Etiqueta en el teléfono. - Clasificación y archivo de documentos. - Atención al usuario. - Manejo de la correspondencia. - Subir información a la página web institucional. - Ortografía. - Organización de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Encuesta - Ficha de observación - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente y Secretaría - Tesorera - Usuarios del GAD Parroquial
Diagnosticar las funciones y procesos de Tesorería del GAD Parroquial Rural la Esperanza del Cantón Pedro Moncayo.	Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo presupuestario. - Compra por ínfima cuantía. - Elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC). - Elaboración de Anexo Transaccional Simplificado. - Procesos de entrega de materiales a barrios o comunidades. - Pagos de remuneración mediante el Banco Central del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Encuesta - Ficha de observación - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente y Secretaría - Tesorera - Usuarios del GAD Parroquial

2.5. Población

Para la investigación sobre el Análisis de los proceso de Secretaria y Tesorería del GAD Parroquial Rural La Esperanza participará el siguiente universo.

2.5.1. Cuadro de Población

POBLACIÓN	CANTIDAD
Presidente	1
Secretaria-Tesorera	1
Vocales	4
Técnica Asesora Financiera	1
Asesor en Proyectos	1
Administradora Infocentro	1
Instructor del Proyecto de Banda Juvenil	1
Nutricionista Proyecto CECUIDAM	1
Trabajadores Proyecto CINCA	2
Total	13

Fuente: Secretaría-Tesorera, Ing. Cristina Córdor

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

POBLACIÓN	CANTIDAD
Población	3.986

Fuente: INEC Censo de Población 2010

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

2.5.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra de la población a investigar se determina con la siguiente fórmula, porque los usuarios son considerables.

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = Población y muestra.

P.Q = varianza de la población (Resultado de la multiplicación de (P) que es la probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es la probabilidad del fracaso y que vale el 50%. Por eso: $-0,50 * 0.50 = 0,25$ que es el valor de PQ.

(N-1): Corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 30.

E = margen de error estadísticamente aceptado. (En educación muchos educadores sugieren el 0,05) o 5%.

K = Constante (su valor es 2).

$$\begin{aligned}n &= \frac{N \times P Q}{(N - 1) \frac{(E^2)}{(K^2)} + P Q} \\n &= \frac{3986 \times 0,25}{(3986 - 1) \frac{(0,05^2)}{(2^2)} + 0,25} \\n &= \frac{996,5}{(3985) \frac{(0,0025)}{(4)} + 0,25} \\n &= \frac{996,5}{(3985)(0,000625 + 0,25)} \\n &= \frac{996,5}{2,740625} \\n &= 363\end{aligned}$$

CAPITULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se utilizaron las técnicas de entrevista dirigida al Presidente y a la Secretaria-Tesorera de la institución para tener una información más clara de cuáles son los problemas y falencias que perjudican los procesos de secretaría y tesorería. Además se aplicó una encuesta dirigida a funcionarios y personal que labora en la institución para esclarecer su punto de vista sobre la organización en el área de secretaría y tesorería. Se verifica mediante análisis de resultados de la entrevista que conocen los procesos de forma general más no bien detallada y que al presidente, funcionarios y secretaria-tesorera encuentran factible realizar un manual de procesos del área de secretaría y tesorería.

Se realizó una encuesta a distintas personas de barrios y comunidades, usuarios que visitan la institución y que puedan dar testimonio de cómo perciben ellos la organización del GADPR LA Esperanza. A través de los resultados obtenidos, se determinó que si sería de gran utilidad un manual en donde se describa los procesos de secretaría y tesorería que ayuden a la organización de actividades de la institución pública y que mejore la atención al usuario para brindar un servicio de calidad y calidez en beneficio del buen vivir de la parroquia.

3.1. Resultados de encuestas aplicadas a los funcionarios del GAD Parroquial La

Esperanza.

1.-Identifica usted los procesos administrativos que realiza la Secretaria -Tesorera en beneficio del GAD Parroquial?

Tabla N°1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Todos	5	38%
Algunos	8	62%
Ninguno	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría de funcionarios que labora en la institución manifiesta que conoce solo algunos de los procesos administrativos que realiza la Secretaria-Tesorera, dando a entender que se debería socializar más los procesos y actividades de la institución para trabajar de manera coordinada y un bajo porcentaje opina que si conoce todos los procesos de la entidad.

2.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Tabla N° 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	5	5%
Bueno	6	46%
Regular	2	15%
Malo	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Se observa que hay un alto porcentaje que considera que el ambiente de trabajo es bueno para trabajar, en un bajo porcentaje opina que es muy bueno sin embargo una mínima diferencia opina que no se siente todavía en un buen ambiente.

3.- ¿Cómo considera usted la organización en las funciones a cargo de la Secretaria-Tesorerera?

Tabla N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	4	31%
Bueno	6	46%
Regular	3	23%
Malo	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría considera que solo es buena la organización de las funciones de la Secretaria Tesorerera, en un nivel bajo manifiesta que es muy bueno y en una mínima minoría piensa que es regular, lo cual se debe a que tiene una gran variedad de actividades a realizar y no se abastece a todas ellas pero pone gran empeño en realizarlas

4.-En qué nivel considera usted que los miembros del GAD Parroquial La Esperanza conocen y manifiestan el compromiso con las actividades y proyectos del Plan Operativo Anual en coordinación con la Secretaria – Tesorerera?

Tabla N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Alto	4	31%
Medio	8	62%
Bajo	1	8%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Se evidencia que hay un nivel medio que piensa que no hay total compromiso en actividades del Plan Operativo Anual y proyectos en coordinación con la Secretaria y un bajo porcentaje considera que es medio, concluyendo así que hace falta más colaboración para con la Secretaria-Tesorerera para que ella tenga todo debido proceso de documentación al día.

5.- ¿Cómo considera usted la comunicación entre el GAD y otras instancias del Gobierno?

Tabla N° 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	10	77%
Bueno	3	23%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría manifiesta que hay una muy buena comunicación entre el GAD y las demás instancias de Gobierno, y en una minoría opina que es buena, lo cual depende mucho de la atención e imagen que da la Secretaria-Tesorerera con su servicio de calidad y calidez.

6.- ¿Dentro de la gestión del Gobierno Parroquial que área considera usted que da más fortaleza al desarrollo del ciclo de la gestión pública?

Tabla N° 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Presidencia	2	15%
Vocales	4	31%
Secretaria-Tesorerera	7	54%
Asesores Técnicos	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la estadística de porcentajes se evidencia que la mayoría opina que la Secretaria-Tesorerera es la que más fortaleza brinda en las diferentes actividades ya que es la primera imagen que mira el usuario al acudir a la institución, y en una minoría también opina que los vocales son parte importante porque fiscalizan la mayoría de proyectos en beneficio de la comunidad sin quedar atrás el gran liderazgo del presidente.

7.- Cree usted que es necesario que se dividan los cargos de Secretaría -Tesorera del GAD Parroquial para mayor organización en actividades de la institución?

Tabla N° 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy necesario	9	69%
Poco necesario	4	31%
No es necesario	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Se evidencia que un alto porcentaje manifiesta que si es muy necesario que se dividan los cargos para el área de secretaria-tesorera para mayor organización en sus actividades, así como también en una minoría opina que es poco necesario debido a que no hay suficiente presupuesto por parte del Gobierno Central del Estado.

8.-¿Conoce usted el orden que se debe seguir para realizar un proceso adecuado en la tramitación documental del Gobierno Parroquial?

Tabla N° 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Mucho	5	38%
Poco	8	62%
Nada	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría opina que conoce muy poco el orden de los procesos que realiza la Secretaria-Tesorera, debido a que no están en contacto directo con algunos de los procesos ya mencionados y una gran minoría manifiesta que si conoce perfectamente cómo se coordina los procesos de tramitación documental.

9.- ¿Cómo califica usted el nivel de importancia que tiene el área de Secretaría y Tesorería en la gestión administrativa de la institución?

Tabla N° 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Alto	13	100%
Medio	0	0
Bajo	0	0
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Todos los funcionarios y personal de la institución consideran que es totalmente importante la Secretaria-Tesorera en la gestión administrativa del GAD Parroquial, porque ella es el pilar fundamental para el efectivo desarrollo de todas las actividades que se realiza en beneficio de la comunidad.

10.- Considera usted que es necesario implementar un manual de procesos para la organización y eficiente operatividad de la Secretaria- Tesorera del GAD Parroquial?

Tabla N° 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy necesario	11	85%
Poco necesario	2	15%
No es necesario	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios y personal del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría de funcionarios y personal de la institución piensa que es muy necesario que se implemente un manual por procesos para la Secretaria-Tesorera para que fortalezca sus funciones y operatividad de manera eficiente y eficaz, mientras que una minoría manifiesta que es poco necesario.

3.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial Rural La Esperanza.

1.- ¿Conoce los servicios que brinda la Junta parroquial?

Tabla N° 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	153	42.1%
No	210	57.9%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Es muy evidente que existe una gran mayoría de personas que desconoce los servicios que brinda la Junta Parroquial en beneficio de la Parroquia, pero también hay un porcentaje significativo que si conoce de los servicios que ofrece el GAD Parroquial hacia la comunidad.

2.- ¿Con que frecuencia acude usted al GAD Parroquial?

Tabla N° 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	39	10.7%
A veces	64	17.6%
Solo cuando hay reuniones convocadas	185	51.0%
Nunca	75	20.7%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Una gran porcentaje de usuarios opina que solo acude al GAD Parroquial cuando son convocados a reuniones, mientras que le sigue un bajo porcentaje que nunca asiste a la institución, quedando asimismo un mínimo de personas que si visita la Junta Parroquial aunque sea solo a veces para realizar algún trámite.

3.- ¿Conoce usted el rol de la Secretaria-Tesorerera del GAD Parroquial?

Tabla N° 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	58	16.0%
NO	305	84.0%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: En una gran mayoría manifiesta que desconoce el rol de la Secretaria-Tesorerera del GAD Parroquial, y en una minoría respondieron que si conoce el trabajo que realiza la misma en beneficio de la institución e indirectamente de la Parroquia.

4.- ¿Cómo califica usted la organización en el área administrativa del Gobierno Parroquial?

Tabla N° 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	0	0.0%
Bueno	89	24.5%
Regular	203	55.9%
Malo	0	0.0%
No conoce	71	19.6%
TOTAL	363	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría de usuarios que conoce la institución considera que la organización en actividades en la institución es regular, un considerable porcentaje opina que la organización es buena en el Gobierno Parroquial, mientras que en una minoría desconoce de la organización. Se evidencia que los usuarios perciben el nivel bajo de organización en la institución debido a la poca agilidad en los procesos administrativos por falta de orden y organización en actividades.

5.- ¿Cómo califica usted la atención a la ciudadanía por parte de la Secretaria- Tesorera del GAD Parroquial?

Tabla N°15

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	0	0.0%
Bueno	76	20.9%
Regular	205	56.5%
Malo	0	0.0%
No conoce	82	22.6%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Los usuarios del GAD Parroquial en una gran mayoría opinan que la atención que brinda la Secretaria-Tesorerera es regular y en una minoría manifiesta que es buena, la institución debe fortalecer su organización y procesos para brindar una atención de calidad.

6.- ¿Cómo considera usted el nivel de agilidad en los procesos de Secretaría y Tesorería del GAD Parroquial para tramitación de documentos?

Tabla N° 16

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	0	0.0%
Bueno	85	23.4%
Regular	154	42.4%
Malo	0	0.0%
No conoce	124	34.2%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría consideran que es regular la agilidad en la tramitación documental en la institución, un bajo porcentaje desconoce la tramitación, una minoría opina que son ágiles los trámites que realizan en la GAD Parroquial, concluyendo así que el área de Secretaría y Tesorería si necesita organizarse para fortalecer la calidad y organización en sus actividades.

7.- ¿Cree usted que la determinación de responsabilidades en actividades de la Secretaria Tesorera son fundamentales para el cumplimiento de objetivos y metas de la institución?

Tabla N° 17

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	363	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	363	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Los usuarios en su totalidad respondieron que consideran que si es fundamental la determinación de responsabilidades en actividades de la Secretaria-Tesorerera para cumplir con los objetivos y metas enfocadas al desarrollo del buen vivir de la Parroquia La Esperanza.

8.- ¿Cree usted que existe un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería del GAD Parroquial?

Tabla N° 18

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	158	43.5%
NO	205	56.5%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La mayoría de encuestados considera que no existe un manual de procesos en el GAD Parroquial, mientras que una minoría opina que si existe, es evidente que los usuarios perciben la organización de la institución y la manera de trabajar de los funcionarios.

9.- ¿Considera que es necesario que el GAD Parroquial mejore en su gestión administrativa y operativa en beneficio de sus ciudadanos?

Tabla N° 19

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	363	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: La ciudadanía considera en su totalidad que si es necesario que se mejore en la gestión administrativa y operativa en beneficio de la comunidad para que se cumplan cada proyecto de manera planificada y organizada en un tiempo determinado.

10.- ¿Cree usted que es necesario implementar un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería para mejorar su desempeño laboral?

Tabla N° 20

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	363	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	363	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del GAD Parroquial.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTERPRETACIÓN: Se evidencia en su totalidad que la ciudadanía opina que si es necesario implementar un manual de procesos para la Secretaria-Tesorerera, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral para que pueda realizar de manera eficiente y eficaz sus actividades diarias.

3.3. Análisis de la entrevista realizada al Sr. Ibán Toapanta Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Esperanza.

1- ¿Cuenta el GAD Parroquial con un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería?

El GAD Parroquial no cuenta con un manual de procesos para el área de la secretaria-tesorera, pero si existe un Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en el cual indica funciones, atribuciones, competencias y responsabilidades de los funcionarios de la institución de acuerdo a lo que estipula el (COOTAD) de forma general más no bien detallada en funciones de la secretaria-tesorera.

2- ¿Cuál es el nivel de importancia del área de secretaria y tesorería en la institución?

En la institución tenemos una sola persona en esa área y es la secretaria-tesorera la Ing. Cristina Córdor quien es mi mano derecha en la gestión laboral de diversas actividades que se realizan en la institución y es quien tiene mi total confianza por su calidad de profesionalismo, al igual que todos los que trabajamos aquí la consideramos el pilar principal de apoyo, porque ella es quien coordina de manera adecuada todo proceso que se realiza como Gobierno Parroquial.

3- ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en el GAD Parroquial?

En la institución si existe un buen ambiente laboral porque trabajamos en equipo con los vocales, asesores técnicos, secretaria-tesorera, en conjunto con los presidentes de barrios para coordinar obras y proyectos en beneficio de la Parroquia.

4- ¿Identifica usted los procesos que realiza la Secretaría – Tesorera?

Los procesos que realiza la Secretaria-Tesorerera los conozco de manera general más no detalladamente de como los realiza y con qué protocolo y estrategias los elabora.

5- ¿Dentro de la gestión del Gobierno Parroquial que área es la más prevalece sobre las demás para que se desarrolle el ciclo de la gestión pública?

Para mí no habría ninguna área que prevalezca sobre las demás porque todos deben acatarse a los reglamentos internos y a la ley del COOTAD y cumplir responsablemente sus funciones en la gestión pública porque caso contrario será la misma ley quien juzgue algún acto no adecuado.

6- ¿Conoce usted el debido procedimiento que se debe realizar para algún proceso administrativo o tramitación documental de la institución?

Si la mayoría los conozco, cabe señalar que lo que es Contabilidad y Cultura Tributaria lo desconozco, pero para esta área tenemos como Asesora Financiera a la Ing. Milena Lema, además cada decisión tomada con los presupuestos del Gobierno a ejecutarse se lo realiza en conjunta coordinación con la Asamblea Parroquial, Consejo de Planificación, mi persona y funcionarios del GAD Parroquial.

7- ¿Por qué no se dividen los cargos de secretaria y tesorera?

Debido a que los presupuestos asignados por parte del Gobierno Central del Estado son limitados y no abastecen para la contratación de más personal, porque de acuerdo Art. 198 del la normativa del (COOTAD) establece que los presupuestos serán financiados el 30% para gasto corriente y el 70% para inversión de proyectos en beneficio de la Parroquia.

8- ¿Considera usted que ayudaría a la institución el implementar un manual de procesos para la Secretaria -Tesorera?

Seria excelente poder ayudar de alguna manera a la Secretaria-Tesorera, ya que ella abarca una gran variedad de actividades, un manual de procesos me parece interesante la propuesta, por ser una herramienta laboral que no solo le servirá a la institución, sino también a la nueva administración que venga después de nosotros el 15 de mayo del 2019 por motivo de nuevas elecciones de autoridades.

3.4. Entrevista a la Secretaria -Tesorera

1. ¿Cuenta el GAD Parroquial con un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería?

La institución cuenta con Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso, misma que tuvo observación por la Auditoria del año 2014 por la Contraloría General del Estado debido a que debe actualizarse y definir funciones y responsabilidades de acuerdo a la necesidad del GAD Parroquial, no existe un manual específico para mi área de trabajo que detalle mis actividades, pero en el orgánico funcional están mis funciones de manera general.

2. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en el GAD Parroquial?

Si existe un buen ambiente de trabajo todos somos compañeros de trabajo y hemos compartido muchas experiencias laborales que nos han ayudado a mejorar año tras año con un nivel más de conocimiento y como persona.

3. ¿Identifica usted todos los procesos adecuados para realizar sus actividades laborales?

Si los conozco perfectamente porque estoy como servidora pública ya nueve años en el GAD parroquial, pero me ha costado mucho años en tener todos los conocimientos que tengo ahora, el problema de los procesos de las diferentes actividades y tramitación documental es que no lo aplican el demás personal en forma ordenada y con la debida importancia, dando la falencia que se queda pendientes a veces el adjuntar documentos en algunos trámites, y que a veces por la diversidad de tareas que están en mis funciones no me permite dar seguimiento a su recopilación, mismas que se las realizan más tarde por falta de tiempo.

4.- ¿Cree usted que es necesario que se dividan los cargos de Secretaría -Tesorera del GAD Parroquial para mayor organización en actividades de la institución?

Sería un gran apoyo no solo para mí sino para la institución, pero debido al presupuesto del Gobierno Central, asignado solo es de 30% para gasto corriente y el 70% para ejecutarlos en inversión en proyectos que beneficie a la Parroquia, por lo cual el gasto corriente no abastece para contratar más personas.

5.- ¿Considera usted que ayudaría a la institución el implementar un manual de procesos para la secretaria tesorera?

Si sería factible un manual por procesos que tenga un orden lógico de las actividades principales que se realizan y que a la vez sea socializado con todos para que les permita conocer la importancia de los trámites documentales y que permita ahorrar tiempo en los diferentes procesos administrativos que están a mi cargo.

3.5. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al Presidente del GAD Parroquial

VARIABLE	ANALISIS
1.- ¿Cuenta el GAD Parroquial con un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería?	El GAD Parroquial no cuenta con un manual de funciones para el área de la secretaria-tesorera, pero si existe un Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en el cual indica funciones y atribuciones de los funcionarios de la institución de acuerdo a lo que estipula el COOTAD de forma general más no bien detallada en funciones de la secretaria-tesorera.
2.-¿Cuál es el nivel de importancia del área de secretaria y tesorería en la institución?	El señor Presidente considera que la secretaria-tesorera es quien tiene la total confianza de todos por su calidad de profesionalismo, y por ser quién coordina de manera adecuada todo proceso que se realiza como Gobierno Parroquial.
3.-¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en el GAD Parroquial?	En la institución existe un buen ambiente laboral porque trabajan en equipo con los vocales, asesores técnicos, secretaria-tesorera, en conjunto con los presidentes de barrios para coordinar obras y proyectos en beneficio de la Parroquia.
4.- ¿Identifica usted los procesos que realiza la Secretaría – Tesorera?	El señor Presidente afirma que si conoce los procesos que realiza la Secretaria-Tesorera de manera general más no detalladamente de como los realiza y con qué protocolo y estrategias los elabora,
5.- ¿Dentro de la gestión del Gobierno Parroquial que área es la más prevalece sobre las demás para que se desarrolle el ciclo de la gestión pública?	Opina que no habría ninguna área que prevalezca sobre las demás porque todos deben acatarse a los reglamentos internos y a la ley de las normas vigente del COOTAD y cumplir responsablemente sus funciones en la gestión pública porque caso contrario será la misma ley quien juzgue algún acto no adecuado.
6.-¿Conoce usted el debido procedimiento que se debe realizar para algún proceso administrativo o tramitación documental de la institución?	Señala que si conoce, pero que lo que es Contabilidad y Cultura Tributaria lo desconoce, pero para esta área la institución cuenta con una Técnica Financiera y afirma que cada decisión tomada con los presupuestos del Gobierno a ejecutarse se lo realiza en conjunta coordinación con la Asamblea Parroquial, Consejo de Planificación y su persona y funcionarios del GAD Parroquial.
7.-¿Por qué no se dividen los cargos de secretaria y tesorera?	Por presupuestos del Gobierno Central del Estado son limitados y no abastecen para la contratación de más personal, porque de acuerdo Art. 198 de la normativa del COOTAD establece que los presupuestos serán financiados el 30% para gasto corriente y el 70% para inversión de proyectos en beneficio de la Parroquia.
8.-¿Considera usted que ayudaría a la institución el implementar un manual de procesos para la secretaria- tesorera?	Opina que es una buena propuesta e interesante aplicar un manual de funciones por procesos al ser una herramienta laboral que servirá también a la nueva administración que venga después el 15 de mayo del 2019.

3.6. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida a la Secretaria - Tesorera del GAD

Parroquial Rural La Esperanza.

VARIABLE	ANÁLISIS
1.-¿Cuenta el GAD Parroquial con un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería?	La institución cuenta con Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso, misma que tuvo observación por la Auditoría del año 2014 por la Contraloría General del Estado debido a que debe actualizarse de acuerdo a la necesidad del GAD Parroquial, afirma que no existe un manual específico que detalle actividades por proceso.
2.-¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en el GAD Parroquial?	Afirma que si existe un buen ambiente de trabajo entre compañeros y que han compartido muchas experiencias laborales que han ayudado a su nivel de conocimiento y como persona.
3.-¿Identifica usted todos los procesos adecuados para realizar sus actividades laborales?	Opina que si conoce perfectamente porque tiene nueve años de experiencia, considera que el problema de los procesos de las diferentes actividades y tramitación documental es que no lo aplican el demás personal en forma ordenada, dando la falencia de quedar pendientes a veces el adjuntar documentos en algunos trámites, y que por la diversidad de tareas que están en sus funciones no le permite dar seguimiento a su recopilación, mismas que ralentizan su otras labores.
4.- Cree usted que es necesario que se dividan los cargos de Secretaría -Tesorera del GAD Parroquial para mayor organización en actividades de la institución?	Opina que sería un gran apoyo no solo para ella sino para la institución, pero debido al presupuesto del Gobierno Central, asignado solo es de 30% para gasto corriente y el 70% para ejecutarlos en inversión en proyectos que beneficie a la Parroquia, por lo cual el gasto corriente no abastece para contratar más personal.
5.-¿Considera usted que ayudaría a la institución el implementar un manual de funciones por procesos para la secretaria tesorera?	Afirma que si sería factible un manual de funciones por procesos que tenga un orden lógico de las actividades principales que se realizan y que a la vez sea socializado con todos para que les permita conocer la importancia de los trámites documentales y que permita ahorrar tiempo en los diferentes procesos administrativos que están a mi cargo.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

3.7. Ficha de Observación

Tema: Análisis de los Procesos de Secretaría y Tesorería de Gobierno Autónomo

Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza, en el Cantón Pedro Moncayo en el año 2018.

Objetivo: Diagnosticar la organización en actividades diarias de la Secretaría-Tesorerera.

FECHA: 30/11/2018

INDICADORES	PERSONAL Y SECRETARIA-TESORERA QUE LABORAN EN EL GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA.		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- La Secretaria – Tesorera realiza varias actividades a la vez.			
2.-Le proporcionan los funcionarios los documentos habilitantes de requerimiento de bienes y servicios, como oficio de necesidad y proformas antes del pago de factura.			
3.-Están todas las carpetas de archivo de todos los meses firmados todos los documentos y organizados.			

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.-Duplicidad de actividades	1	7.7%
2.-Presión de pagos sin documentos habilitantes	6	46.2%
3.-Falta de colaboración y organización	6	46.2%
TOTAL	13	100.0%

INTERPRETACIÓN

Variable 1: Se observó muy detalladamente que la Secretaria –Tesorera no puede realizar una sola actividad debido a que tiene que atender usuarios, recepción de llamadas telefónica, requerimientos de redacción de correspondencia, contabilidad u otras, siendo poli funcional.

Variable 2: Se observó que a la Secretaría-Tesorera no le proporcionan la documentación completa cuando piden los señores vocales requerimientos como bienes o servicios, porque algunos funcionarios no tienen la capacidad de manejar la tecnología y redacción de documentos obligando a la Secretaria-Tesorera a brindar su apoyo en los mismos para que ellos firmen.

Variable 3: Se observó que la Secretaria-Tesorera es colaboradora con todos, pero por falta de tiempo no tiene una buena organización total en su archivo, debido a las numerosas actividades que realiza.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1. Título de la Propuesta

MANUAL DE PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GAD PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA, DEL CANTÓN PDERO MONCAYO.

4.2. Justificación e Importancia

Debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza no dispone de un manual de procesos para la secretaria-tesorera, en el cual se encuentren definidos con mayor claridad las actividades que realiza para la institución y que deben seguir un mecanismo de forma ordenada, se observó la necesidad de implementar el manual ya mencionado orientado a obtener eficiencia, eficacia, efectividad en actividades administrativas y para la satisfacción de la ciudadanía y usuarios de sus servicios públicos.

Los beneficiarios directos con este manual de funciones fueron en primer lugar la Secretaria-Tesorerera quien dispondrá de una herramienta técnica que le permita tener claro los procesos a seguir, de manera ágil, segura y oportuna, en segundo lugar están los funcionarios de la entidad quienes conocerán la importancia de cumplir los proceso de manera adecuada para apoyar la gestión que realiza la secretaria-tesorera en beneficio de la institución y para brindar un servicio de calidad a los usuarios. Los beneficiarios indirectos son la población de la Parroquia La Esperanza y los usuarios de distintas instancias de gobierno que visitan a diario la institución a quienes se les brindara un buen servicio de calidad y calidez.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Elaborar un manual de procesos de secretaría y tesorería para mejorar el nivel de operatividad y organización de actividades administrativas del GAD Parroquial La Esperanza.

4.3.2. Objetivos Específicos

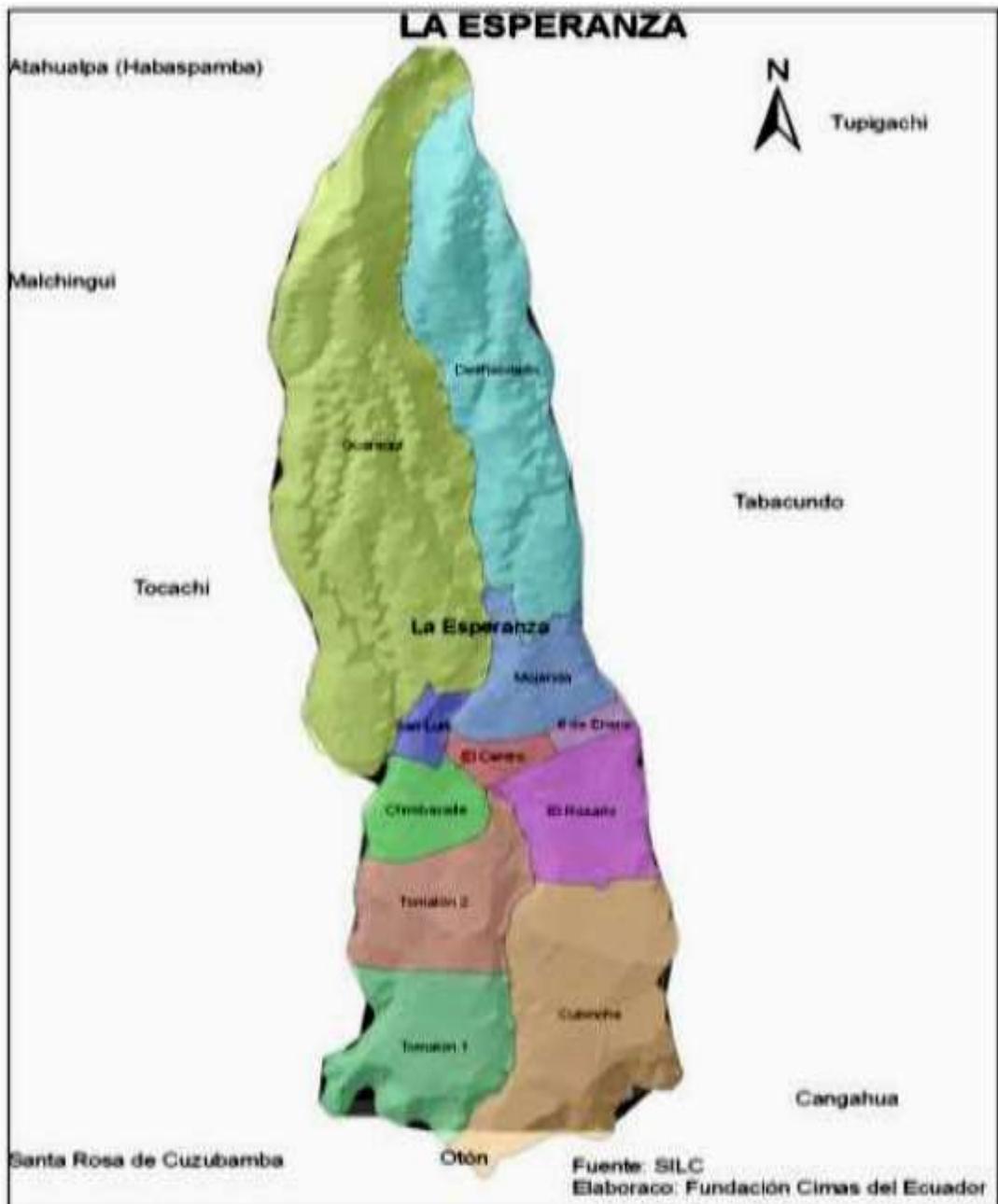
- Implementar procesos generales con un orden lógico de las actividades de la secretaria-tesorera.
- Describir el objetivo de cada proceso administrativo que se realiza en la institución para la gestión pública.
- Socializar el manual de procesos de secretaría y tesorería enfocado al mejoramiento de la gestión pública.

4.4. Ubicación Sectorial y Física

El presente manual se aplicó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza del Cantón Pedro Moncayo, ubicado entre las calles Francisca de las Llagas y Simón Bolívar.



Fuente: GAD Parroquial Rural La Esperanza
Elaborado: Ana Gabriela Clavijo



Fuente: PDyTO 2015
Elaborado: Ana Gabriela Clavijo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

MANUAL DE PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA CANTÓN PEDRO MONCAYO

Autora: Ana Gabriela Clavijo.

La Esperanza-2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL

MANUAL DE PROCESOS DE SECRETARÍA Y TESORERÍA DEL GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA CANTÓN PEDRO MONCAYO.



La Esperanza-2018

MISIÓN

Es una entidad de servicio público que gestiona con personal idóneo en forma unitaria o mancomunada respetando la interculturalidad a través de planificación, organización dirección y control de manera participativa, inclusiva, eficiente y transparente para el desarrollo humano sostenible de acuerdo a las competencias establecidas en su marco legal.

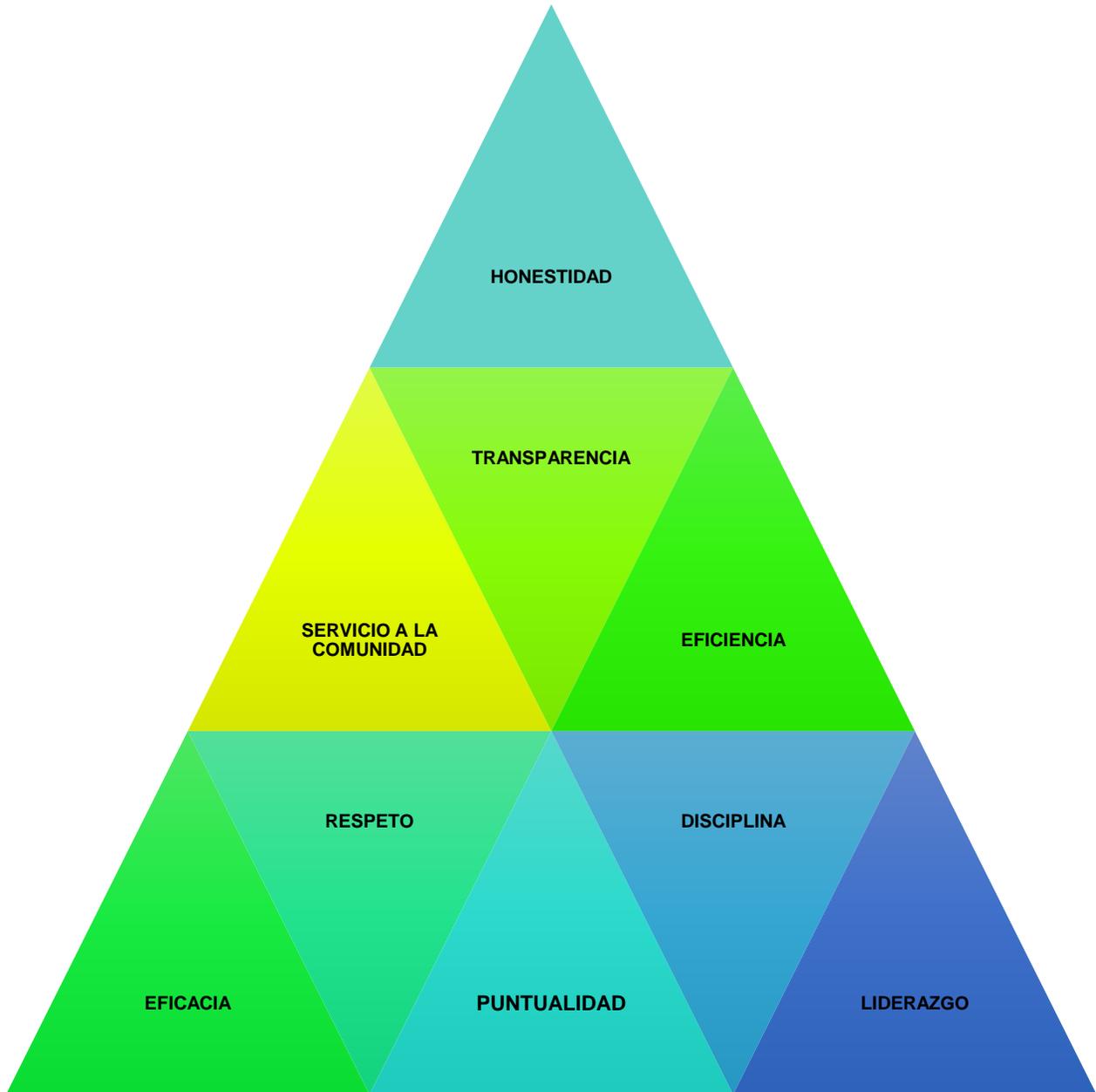
VISIÓN

El Gobierno Parroquial La Esperanza será al 2019 un referente en la producción agroecológica, manteniendo prioridades de conservación y manejo ambiental, economía social y solidaria, que garantice el ejercicio de derechos con énfasis en la soberanía alimentaria, mejora de la salud, la educación, servicios básicos de calidad, acceso a las TICs, actividades deportivas, la recuperación de la identidad y patrimonio cultural, la igualdad generacional y de género y la atención a sectores sociales vulnerables.

Con un gobierno local inspirado en principios de transparencia, corresponsabilidad, trabajo en equipo, honestidad y cumplimiento de los objetivos planteados que permita fortalecer su tejido social a través de la práctica del comercio justo, asociatividad, participación ciudadana, solidaridad y complementariedad, en concordancia con los objetivos y estrategias nacionales, provinciales, cantonales, y en cumplimiento a la normativa legal vigente.

VALORES

Gráfico N° 1: Valores Institucionales



Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

INTRODUCCIÓN

La secretaria-tesorera es la responsable de dar fe de las decisiones y resoluciones que adopte el órgano de legislación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza, brindando el apoyo incondicional a su jefe con las tareas establecidas, además de acompañar la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la institución pública en beneficio de la misma y de la comunidad.

El presente manual de funciones de secretaría y tesorería especifica las definiciones y objetivos de manera clara y sencilla de los proceso generales que se realizan en el GAD Parroquial para contribuir y fomentar el desarrollo de las actividades administrativas que desempeña la secretaria –tesorera en la gestión pública.

Para aplicar la presente herramienta de trabajo es necesaria la contribución del recurso humano de cada uno de los miembros que laboran en la Junta Parroquial.

UNIDAD I

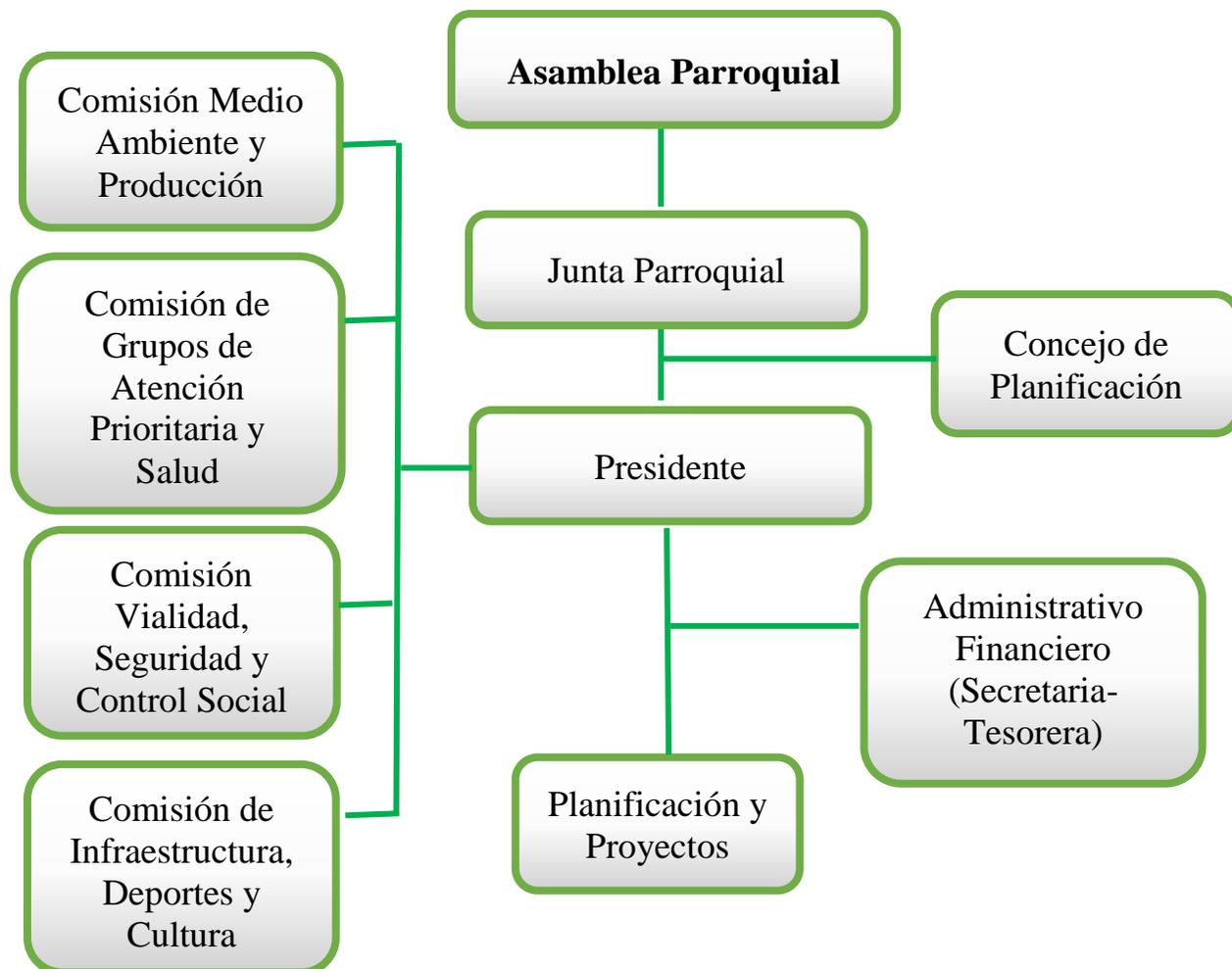
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

UNIDAD 1

1. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES GENERALES

1.1. Estructura Organizacional del GAD Parroquial Rural La Esperanza

Gráfico N° 2: Estructura Organizacional del GADPR La Esperanza



Fuente: Estatuto Orgánico Funcional del GADPR La Esperanza
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

1.2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL GAD PARROQUIAL

RURAL LA ESPERANZA.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, se rigen bajo la normativa legal del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) y tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Art. 64: Funciones

Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial:
- Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;

- Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
- Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;
- Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;
- Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;
- Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;
- Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;
- Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;
- Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,
- Las demás que determine la ley.

Art. 67.- Atribuciones

A la GAD Parroquial Rural La Esperanza le corresponde:

- Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural conforme este Código;
- Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución;
- Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, que deberá guardar concordancia con el plan parroquial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en la que estén representados los intereses colectivos de la parroquia rural en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas:
- Aprobar a pedido del presidente de la junta parroquial rural, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
- Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan parroquial de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando las disposiciones previstas en la Constitución y la ley;

- Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de la población;
- Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno parroquial rural;
- Resolver su participación en la conformación del capital de empresas públicas o mixtas creadas por los otros niveles de gobierno en el marco de lo que establece la Constitución y la ley;
- Solicitar a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos, municipales y provinciales la creación de empresas públicas del gobierno parroquial rural o de una mancomunidad de los mismos, de acuerdo con la ley;
- Podrán delegar a la economía social y solidaria, la gestión de sus competencias exclusivas asignadas en la Constitución, la ley y el Consejo Nacional de Competencias;
- Fiscalizar la gestión del presidente o presidenta del gobierno parroquial rural, de acuerdo al presente Código;
- Destituir al presidente o presidenta o vocales del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural que hubiere incurrido en las causales previstas en la ley con el voto conforme de cuatro de cinco miembros garantizando el debido proceso. En este caso, la sesión de la junta será convocada y presidida por el vicepresidente de la junta parroquial rural.
- Decidir la participación en mancomunidades o consorcios;
- Conformar las comisiones permanentes y especiales que sean necesarias, con participación de la ciudadanía de la parroquia rural, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el presidente o presidenta del gobierno parroquial rural;

- Conceder licencias a los miembros del gobierno parroquial rural, que acumulados, no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad doméstica debidamente justificada podrá prorrogar este plazo;
- Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del presidente o presidenta de la junta parroquial rural;
- Promover la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, según la ley;
- Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte;
- Promover y coordinar la colaboración de los moradores de la parroquia en mingas o cualquier otra formó de participación social para la realización de obras de interés comunitario;
- Designar, cuando corresponda, sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados;
- Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de la población de su circunscripción territorial, de acuerdo con las leyes sobre la materia; y,
- Las demás previstas en la Ley.

1.3. ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DEL GAD PARROQUIAL

Asamblea Parroquial: Promover la organización, participación y liderazgo local en beneficio de todos los habitantes de la parroquia de la Esperanza

Consejo de Planificación: Participar en la actualización de los Planes de Desarrollo Parroquial y en la formulación, seguimiento y evaluación de los planes que establezca el Gobierno Parroquial Rural, emitiendo resoluciones sobre las prioridades estratégicas de desarrollo

Junta Parroquial: Es el órgano legislativo y de fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, quien establece las políticas parroquiales en base a las prioridades determinadas participativamente, vigilando el cabal cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Parroquial.

Presidencia: Es el ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, encargado de ejecutar las disposiciones de la Asamblea y la Junta Parroquial, cumpliendo y velando por el cumplimiento de la Ley.

Vocales de la Junta Parroquial Rural.- Son electos por votación popular y conformarán y presidirán las comisiones que el Gobierno Parroquial requiera

Atribuciones de los vocales de la Junta Parroquial Rural.- Son atribuciones de los Vocales de la Junta Parroquial Rural las siguientes:

- a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural;
- b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- c) La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación;
- d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este Código y la ley; y,
- e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural.

1.3.1. Planificación y Proyectos

Diseñar, coordinar y elaborar la planificación estratégica institucional así como definir, consolidar, controlar y monitorear los planes, programas y proyectos institucionales y de desarrollo; la implementación de la estrategia institucional; el desarrollo de proyectos y la gestión de cooperación nacional e internacional

Atribuciones y responsabilidades

- Desarrollar, coordinar y consolidar la planificación estratégica institucional.
- Dirigir y coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos institucionales acordes con la planificación estratégica institucional.
- Elaborar el Plan Operativo Anual de la institución.
- Participar en la elaboración de la proforma presupuestaria o sus reformas, cuando le sea requerida.
- Establecer mecanismos de articulación de planificación y presupuesto.
- Elaborar mecanismo de participación ciudadana cuando le sean requeridos.
- Monitorear y asesorar en el ámbito de la planificación de las competencias que tiene la institución.
- Monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales.
- Elaborar los proyectos que le sean solicitados dentro de su campo de acción.
- Coordinar y gestionar la cooperación internacional.
- Generar y concretar alianzas interinstitucionales a nivel nacional e internacional, de forma que fortalezcan las acciones de cooperación.
- Diseño de proyectos y acciones con otras instituciones relacionadas con el tema.
- Las demás atribuciones y responsabilidades que determine la máxima autoridad y que se encuentren enmarcadas en la ley.

1.3.2. Administrativo y financiero

Ejecuta las políticas, estrategias, normas y proyectos que permitan coordinar y gestionar las finanzas, el talento humano y gestión tecnológica y comunicaciones, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales dentro del marco legal vigente.

1.3.2.1. Atribuciones y responsabilidades de Tesorería

- Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, materiales y financieras de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos vigentes.
- Dotar de los bienes inmuebles, bienes muebles, equipos de computación y oficina, parque automotor y servicios básicos, y adecuar la infraestructura física.
- Establecer mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y previo.
- Contratar seguros de bienes, contratar las cauciones del personal
- Asesorar a los niveles directivos en la toma de decisiones en materia administrativo-financiera.
- Monitorear y evaluar la gestión administrativo-económico-financiera.
- Ejecutar los gastos previstos en el presupuesto, de conformidad con las previsiones establecidas y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente.
- Registrar la entrega, coordinar y vigilar el correcto destino y uso de los recursos de cooperación internacional no reembolsable.
- Administrar el presupuesto institucional en conformidad con los programas y proyectos establecidos.
- Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución.
- Administrar el sistema integrado de gestión del talento humano, desempeño organizacional y remuneraciones de la institución.

1.3.2.2. Productos y servicios de Tesorería

- Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.
- Informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
- Plan de provisión de servicio de transporte, asignación de salvoconductos, tarjetas de seguros, llaves, conductores.
- Vehículos matriculados.
- Informe de accidentes.
- Solicitud de pago por utilización de combustibles y lubricantes, y por compra de piezas y accesorios de vehículos.
- Informe del trabajo de auxiliares de servicio y de conductores de vehículos.
- Informe de pago de suministros y servicios básicos.
- Plan anual de adquisiciones y contrataciones, de acuerdo a la prioridad y necesidades de cada unidad administrativa y a base de las disponibilidades presupuestarias en coordinación con Planificación.
- Informe de ejecución del plan anual de adquisiciones y contrataciones.
- Aseguramiento y coordinación eficiente del manejo del sistema de compras públicas.
- Procesos de contratación, inclusión y exclusión de seguros.
- Reporte de inventario de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda; así como también considerar los bienes sujetos a control administrativo, existentes y faltantes.
- Ingresos y egresos de suministros, materiales, bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo.
- Reporte de inventario de suministros y materiales, existentes y faltantes.
- Informe de administración de bodegas.
- Actas de entrega-recepción de bienes, actas de cambio de custodio o transferencia.
- Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- Pro forma presupuestaria institucional.
- Programación presupuestaria.
- Plan periódico de caja.
- Programa cuatrimestral comprometido.
- Certificaciones y liquidaciones presupuestarias.
- Reformas y trasposos presupuestarios de ingresos y gastos.

1.3.2.3. Productos y Servicios: de Tesorería

- Informes de ejecución presupuestaria con indicadores de gestión.
- Informes de ejecución de las reformas presupuestarias.
- Informes de evaluación presupuestaria.
- Cédulas presupuestarias.
- Registros contables.
- Informes y estados financieros.
- Conciliaciones bancarias.
- Informe de evaluación del presupuesto devengado.
- Control de fondos rotativos y cajas chicas.
- Comprobantes de pago y/o de egresos.
- Ingresos de financiamiento y donaciones.
- Transacciones y comprobantes de ingreso.
- Transacciones y comprobantes de diario.
- Flujos de caja.
- Informes de arqueo de caja.
- Emisión de facturas.
- Control caja-bancos.
- Control de cobros por cuentas por cobrar.
- Registro y control de garantías y valores.
- Informes de control del registro de garantías y valores.
- Retenciones, declaraciones, reclamos y devoluciones al SRI.
- Informes sobre control de legalidad previo al pago.
- Órdenes de pago a través del SRI.
- Plan anual de requerimientos tecnológicos de plataforma, mantenimiento preventivo y correctivo, manual o instructivo para respaldo y recuperación de información.
- Autorización de entrega y movilización de equipos informáticos.
- Plan anual de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptivo de las aplicaciones y sistemas informáticos.

1.3.3. Atribuciones y responsabilidades de Secretaría

- Asumir las atribuciones y deberes que son inherentes a este cargo en las sesiones de la Junta, Comisiones y en otros en los cuales se acredite su participación.
- Asumir la responsabilidad de la información a su cargo y coordinar las labores de Relaciones Públicas y Comunicación oficiales, en coordinación con el departamento de comunicación social.
- Asumir el control de documentación y custodia de archivos.
- Responsabilizarse por la administración de los recursos asignados para la consecución de los resultados establecidos en el Plan Operativo Anual, reportar periódicamente sobre el avance de la ejecución.
- Coordinar estrechamente con las demás dependencias y niveles administrativos parroquiales para la ejecución de las acciones, propugnando la difusión de información que se requiera para mantener permanentemente vínculos con la comunidad representada en todas sus áreas socioeconómicas y políticas.
- Llevar los libros, actas y demás documentos oficiales, responsabilizarse de su conservación, integridad, inmovilidad y reserva.
- Tramitar la correspondencia oficial, llevar registros de ingreso y egreso de la misma.
- Recopilar y conservar debidamente organizados los instrumentos legales como leyes, reglamentos, ordenanzas, acuerdos, circulares y otros.
- Desempeñar sus funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.

UNIDAD II

PROCESOS DE

SECRETARÍA

UNIDAD 2

2. PROCESOS DE SECRETARÍA

PROCESO N°1

2.1. MANEJO DE AGENDA DEL PRESIDENTE

DEFINICIÓN: Herramienta de trabajo para organizar todo lo relacionado con actividades diarias del jefe en la institución, aquella donde se asientan, disponen y programan, de manera ordenada y jerárquica, una serie de tareas o actividades relacionadas con el desempeño laboral.



Fuente: Presidente del GAD Parroquial La Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Llevar una agenda ya sea física o electrónica del Presidente.
- Coordinar al inicio del día la agenda de citas y tareas entre secretaria y jefe.
- No abastecer los compromisos, de ser posibles dejar una hora entre reunión y reunión.
- Evitar la acumulación de citas o tareas en el mismo día.
- Disponer de información objetiva y completa de todos los colaboradores implicados.
- Agendar las fechas límites para entregar cualquier información.
- Anotar todo número telefónico que pase por secretaría creando una agenda telefónica física o electrónica.
- Recordar al jefe con suficiente antelación de reuniones y prioridades.
- Confirmar por escrito las citas realizadas verbalmente.

2.2. ETIQUETA EN EL TELÉFONO

DEFINICIÓN: El uso del teléfono en el ámbito laboral público es importante, tanto por su utilidad como para la imagen de la institución y de los empleados. Es importante cuidar emociones y expresiones al momento de llamadas telefónicas, se debe evitar comer, beber, masticar chicle o realizar ruidos grotescos, ya que esto es percibido por la otra persona.



Fuente: Secretaria-Tesorera del GAD Parroquial.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Atienda el teléfono antes del tercer timbre.
- Conteste con tono suave y agradable
- Identifique la empresa y salude con amabilidad
- Tenga a mano siempre papel y lápiz
- Si va a transferir la llamada notifíquelo primero
- Si la persona a la que llaman no se encuentra, procure guardar nombre, teléfono y asunto incluyendo fecha y hora de llamada.
- Al concluir la llamada pregunte si puede ayudar en algo más.

2.3. CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

DEFINICIÓN: Los documentos activos de la empresa se clasifican en base a un sistema de archivo y la técnica apropiada para ordenar y agrupar los archivos, por categorías, conceptos o peticiones dentro de una estructura diferenciada y lógica que puede aplicar la secretaria o la persona encargada de guardar la documentación.



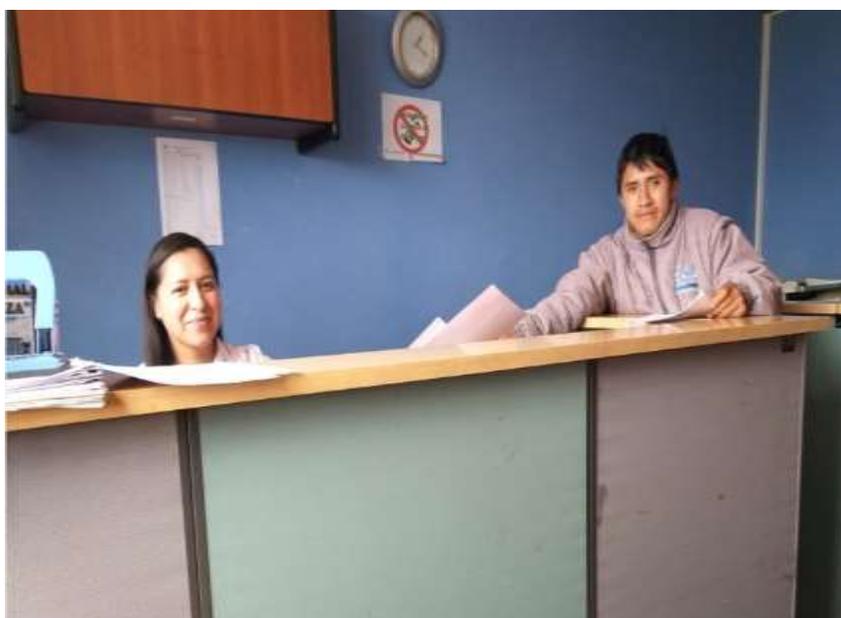
Fuente: Archivo del GAD Parroquial La Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Ordenar el archivo de la contabilidad gubernamental en orden cronológico.
- Clasificar la información en carpetas de asuntos como: convenios, reglamentos, proyectos, gacetas, actas ordinarias y extraordinarias, asistencias, oficios enviados, oficios recibidos, informes de vocales, Planes operativos anuales, estudios de obras, declaraciones SRI, presupuestos, expedientes de personal, inventarios, actas de entrega-recepción entre otros.
- Verificar que todo documento archivado este firmado.
- Identificar cada carpeta con su etiqueta de identificación.
- Asegurar la integridad física y funcional de los documentos de la institución.

2.4. ATENCIÓN AL USUARIO

DEFINICIÓN: El proceso de atención al cliente puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder al proceso de atención al cliente satisfactoriamente a las necesidades del cliente.



Fuente: Secretaria-Tesorera del GAD Parroquial La Esperanza
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Saludar amablemente al usuario que visite la institución.
- Conocer y comprender cuales son las necesidades del usuario o visita.
- Facilitar las indicaciones oportunas y los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente o situarlas en vía de solución.
- Hacerse comprender positivamente.
- A mejor o mayor imagen, más poder de influencia con una percepción de calidad.

2.5. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

DEFINICIÓN: Es el proceso de diseño, planificación, organización, implementación y producción del evento, pueden ser de tipos social o institucional. Comprende discursos de funcionarios públicos, listado de invitados, inspección de instalaciones, visitas, entretenimiento, selección de alimentación y bebidas, montajes, material gráfico y publicidad



Fuente: Presentación artística en la elección y coronación de la Reina de la Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

RESPONSABLES DEL EVENTO

- Presidente
- Vocales
- Secretaria-Tesorera
- Asesor financiera
- Asesor en proyectos
- Presidentes de barrios

PROCESO PRE EVENTO:

- Especificar el tipo de evento.
- Identificar a que público va dirigido el evento.
- Plantear el objetivo que se desea alcanzar.
- Fijar fecha, hora aproximada o exacta para la ejecución del evento; verificar que no coincidan con fechas festivas locales, nacionales o internacionales.
- Reservar el lugar del evento de acuerdo al número de invitados, tomar en cuenta que el lugar sea adecuado; que tenga buena iluminación, que el sonido sea claro y no ruidoso, que las mesas y asientos sean cómodos.
- Coordinar como se va ejecutar el presupuesto.
- Elaborar la lista de invitados con: nombres, apellidos, cargo teléfono, email y dirección.
- Redactar el guion del evento con todas las actividades de principio a fin con sus respectivos horarios, registro de asistentes, discursos inaugural, presentación de invitados, ponencias, actividades extras buffet o catering elegido y agradecimiento.
- Realizar trámites pertinentes con la imprenta para el diseño e impresión de tarjetas de invitación.
- Confirmar la asistencia de los invitados.
- Planificar el montaje y desmontaje.
- Definir el equipo de logística.
- Contratar el tipo de catering de acuerdo al evento.
- Elaborar las tarjetas de ubicación de invitados y colocar en las respectivas mesas.

PROCESO DURANTE EL EVENTO:

- Realizar el montaje de salón según el evento que se desarrolle.
- Proceder a decorar las mesas y sillas.
- Colocar las tarjetas de ubicación en la mesa principal para autoridades y en las sillas para los invitados.
- Ubicar las botellas de agua retirando las etiquetas de sello, adjuntar vasos de cristal.
- Poner un arreglo floral adecuado.
- Colocar los banners con el logotipo de la institución.
- Ubicar las banderas, nacional, provincial y cantonal.
- Comprobar que los equipos como: proyector, parlantes, computador, ventilación e iluminación sean adecuados para la realización del evento.
- Definir un lugar para los fotógrafos.
- Entregar el guion al maestro de ceremonias para que abra y dirija el evento

PROCESO POST EVENTO

- Agradecimiento por la participación en la actividad que se llevó a cabo a cargo del responsable del evento.
- Recoger todos los implementos de logística y montaje que se haya solicitado.
- Analizar aspectos negativos y positivos.
- Realizar un informe final del evento.
- Elegir el medio de comunicación para difusión del evento.

PROCESO N° 6

PAGO DE GASTOS DE UN VENTO

OBJETIVO: La Secretaria-Tesorera adjunta documentos habilitantes que respalde el pago para justificar el gasto del evento los cuales se detallan a continuación:

- Oficio que detalle la actividad realizada según detalle de la factura y proformas.
- Proyecto Cultural donde indique el gasto planificado para la actividad.
- Certificación presupuestaria.
- Certificación del Plan Anual de Contrataciones.

Para pago de proveedor:

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Copia de RUC.
- Contrato en caso de artistas.
- Adjuntar las tres proformas.
- Se valida facturas en el sistema del SRI y se realiza la respectiva retención de las mismas.
- Presidente revisa y firma autorización de pago, para que la secretaria-tesorera realice los pagos correspondientes con toda la documentación bien justificada.
- La secretaria-tesorera elabora comprobante de egreso y realiza pago mediante el sistema de pago interbancario.
- Finalmente archiva en la carpeta correspondiente en orden cronológico.

2.7. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

DEFINICIÓN: La correspondencia escrita es parte de la comunicación en las empresas, la organización de la correspondencia depende de la recepción, registro, jerarquización y seguimiento que se le da, con base en el procedimiento de archivo que consiste en inspeccionar, clasificar, codificar, distribuir y archivar todos los documentos que se reciben o se generan en una oficina.



La Esperanza, 18 de diciembre de 2018.

Señor/a
REPRESENTANTE DE LUGMAÑA ALCOSER ELKIN JOEL
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "La Esperanza", a la vez deseándole éxitos en sus funciones diarias.

ANTECEDENTES:

El Gobierno Parroquial La Esperanza, dentro del Proyecto Fortalecimiento y Conservación del Patrimonio Cultural, se ha planteado como objetivo específico la conformación de una Banda de Pueblo Juvenil, para lo cual viene desplegando la gestión pertinente al Proyecto.

Tomando en cuenta estos antecedentes nos permitimos realizar la cordial **INVITACIÓN** a usted Padre de Familia a participar de una reunión de trabajo para tratar asuntos del Proyecto antes mencionado, la misma que se realizara el día martes 18 de diciembre del presente a partir de las 18h00 pm. en la sala de reuniones del Gobierno Parroquial La Esperanza.

Seguros de contar con su valiosa presencia nos suscribimos, no sin antes anticipar nuestro agradecimiento por la atención prestada a la presente.

Atentamente,



Ing. Luis Campos
VOCAL ENCARGADO DEL PROYECTO

Fuente: Oficios enviados del GAD Parroquial La Esperanza
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

Oficios Recibidos:

- Sumilla el oficio recibido, con fecha, hora, y firma de quien le recibe y sello de la institución
- Leer y verificar que sea para la oficina o para algún funcionario de la institución para informar de inmediato, si es convenio u otro archivar en su respectiva carpeta.
- Jerarquizarla: la que puede contestar la secretaria y la que debe atender el Sr. Presidente.
- Si es dirigida al Sr. Presidente transferirla para que la lea, y pueda dictar una respuesta si el caso lo requiere.
- Si el oficio es de petición de materiales u otra que necesite ser analizada se tendrá en cuenta para tratarlo en reunión de Junta mensual y crear una resolución de acuerdo a la necesidad junto con todos los funcionarios que laboran en la institución.
- Archivar el documento, una vez cumplidos los pasos anteriores.

Oficios Enviados:

- Se elabora una lista física con números de oficios para marcarlos según se vaya utilizando el número de oficio, con el fin de no elaborar oficios con números repetidos.
- Al enviar oficios, sacar copia para el recibido para el debido respaldo de la documentación, si son demasiados elaborar una guía de entrega para que firmen.
- Archivar digitalmente y físicamente los oficios enviados ya sean elaborados por el Sr. Presidente o funcionarios con el objetivo de respaldar información.

2.8. PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS REUNIONES DE LA INSTITUCIÓN

DEFINICIÓN: Las reuniones de trabajo tienen múltiples finalidades como la elaboración de planes, el diseño de las estrategias empresariales, la evaluación de las acciones e incluso de la gestión de los recursos, la secretaria es responsable de coordinar las sesiones ordinarias mensuales y extraordinarias de la institución.



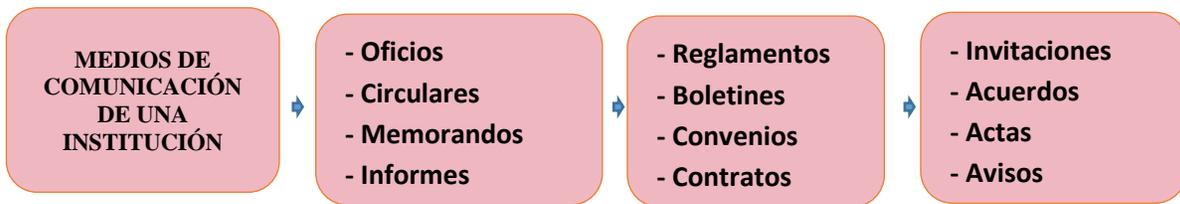
Fuente: Reunión de Junta del GAD Parroquial La Esperanza
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Coordinar con el Presidente los temas de orden del día, hora y fecha de la sesión.
- Elaborar y enviar convocatorias con orden del día con 48 horas de anticipación.
- Se coordinara dos sesiones ordinarias al mes obligatorias para cumplir con la normativa del Código Orgánico de Organización Territorial y Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Comprobar que las personas convocadas asistirán.
- Preparar actas anteriores para dar lectura, tener la documentación necesaria, revisar las condiciones de la sala de reuniones.

2.9. ELABORACIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA

DEFINICIÓN: Es la cual se expresa de manera escrita para dar a conocer ideas, opiniones o información de manera formal entre personas o para comunicarse con otras instancias gubernamentales.



Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- En la comunicación escrita se planifica el contenido del mensaje.
- Luego se genera ideas para la organización de las mismas y la formulación del contenido del mensaje.
- Textualizar y evaluar lo redactado.
- La comunicación escrita efectiva desarrolla y mejora la imagen que tiene una organización.
- Tiene la capacidad de informar a una población específica sobre un tema determinados
- Son importantes porque son evidencias de las diferentes acciones que se toman en la institución.

EL USO DE MINÚSCULAS

- No ira con mayúscula inicial las palabras que cumplan un papel genérico y específico.

- Ejemplo:

“El Ejercito del Ecuador participará en maniobras...”

En cambio: “Dijo que era un ejército mal pertrechado...”

La conferencia defendió los principios de la Iglesia...”

En cambio: Todas las iglesias están deterioradas.

“El Partido Conservador anunció...”

En cambio: “Como partido, el conservador sufre actualmente...”

- Ira siempre en minúscula la letra inicial de:
- Títulos y dignidades cuando vayan seguidos del nombre completo de la persona que los ostenta: “el presidente Gustavo Noboa”.
- Nombres de los cargos personales genéricos, como rector, prior, gobernador, ministro, juez, alcalde,
- Nombres de las estaciones del año, días de la semana, meses, las razas, las sectas, las notas musicales y los puntos cardinales.
- Los gentilicios y nacionalidades.
- Los títulos profesionales, que irán abreviados.

En caso de las palabras unidas por guion, solo ira en mayúscula los casos de nombre propios compuestos como: Land-Rover, Rolls.Roice o Ecuatoriano-Americano.

EL USO DE MAYÚSCULAS

- Se usa mayúsculas en los siguientes casos:
- Nombre propios de personas.
- Nombres de animales.
- Instituciones como: Estado, República, Gobierno. Cuando son el sujeto de la oración.
- Organismos Públicos como: Ministerio de Finanzas.
- Establecimientos o entidades oficiales, culturales, comerciales o industriales, como Banco Pacifico,
- Partidos políticos cuando son el sujeto de la oración.
- Fiestas religiosas o nacionales: Navidad, Día de la Mujer.
- Nombre de ciudades, regiones, departamentos, países, ríos, mares, volcanes y demás, accidentes geográficos; palabras que remplacen al nombre propio de ubicaciones geográficas: Centro Histórico, Perla del Pacifico,
- Nombres de teatros, iglesias, museos.
- Épocas y acontecimientos históricos.
- Premios y condecoraciones.
- Título de un primer mandatario de un país; Presidente, Primer Ministro; se omite la mayúscula cuando el cargo antecede al nombre propio del titular: presidente Evo Morales.
- Títulos de obras literarias, en cuyo caso solo ira en mayúscula la primera letra; El buen salvaje; a menos que dentro del título haya otras palabras que exijan mayúscula: Doña Flor y sus dos maridos.
- Todos los apodos.
- Nombres científicos de especies, familias y plantas.
- Nombres de los planetas incluido la Tierra.
- Dignidades y títulos nobiliarios: el Sumo Pontífice, el Duque de Alba
- Atributos divinos de toda referencia a Dios: Mesías, Redentor.
- En todos los casos donde se remplace al nombre.

2.10. SUBIR INFORMACIÓN A LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO A LA LOTAIP.

LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, La Defensoría del Pueblo será la institución encargada de promocionar, garantizar y vigilar el correcto ejercicio del derecho al libre acceso a la información pública por parte de la ciudadanía y el cumplimiento de las instituciones públicas y privadas obligadas por la Ley a proporcionar la información pública.



NOVIEMBRE 2018

Publicado el Lunes, 07 Mayo 2018 23:35 | Escrito por Super User | | Visitas: 137

Literal a1	Organigrama de la Institución.
Literal a2	Base legal que rige a la institución.
Literal a3	Regulaciones y procedimientos internos.
Literal a4	Metas y objetivos unidades administrativas.
Literal b1	Directorio de la Institución.
Literal b2	Distributivo del Personal.
Literal c	Remuneración mensual por puesto.
Literal d	Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos.
Literal e	Texto integro de contratos colectivos vigentes.
Literal f1	Formularios o formatos de solicitudes.
Literal f2	Formulario solicitud acceso a la información pública.
Literal g	Presupuesto de la Institución.

Fuente: www.gadlaesperanza.gob.ec
 Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

Subir formularios a la página web de la institución de manera mensual.

- Organigrama de la institución.
- Base legal que rige a la institución.
- Regulaciones y procedimientos internos.
- Metas y objetivos unidades administrativas.
- Directorio de la institución.
- Distributivo del personal.
- Remuneración mensual por puesto.
- Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos.
- Texto íntegro de contratos colectivos vigentes.
- Formularios o formatos de solicitudes.
- Formulario solicitud acceso a la información pública
- Presupuesto de la institución.
- Balance de comprobación.
- Cédula presupuestaria de ingresos.
- Cédula presupuestaria de gastos.
- Ejecución presupuestaria.
- Estado de resultados.
- Estado de Situación financiera.
- Flujo efectivo

- Resultados de auditorías internas y gubernamentales.
- Procesos de contrataciones.
- Empresas y personas que han incumplido contratos.
- Planes y programas en ejecución.
- Contratos de crédito externos o internos.
- Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Viáticos, informes de trabajo y justificativos.
- Responsable de atender la información pública.
- Actas y planes de desarrollo.

2.11. PUBLICAR ÍNFIMA CUANTÍA A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DE COMPRAS PÚBLICAS SERCOP (SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA).

DEFINICIÓN: Las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente 0,0000002 del Presupuesto Inicial del Estado se las realizará de forma directa con un proveedor seleccionado por la entidad contratante sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP. Dichas contrataciones se formalizarán con la entrega de la correspondiente factura y serán autorizadas por el responsable del área encargada de los asuntos administrativos de la entidad contratante, quien bajo su responsabilidad verificará que el proveedor no se encuentre incurso en ninguna inhabilidad o prohibición para celebrar contratos con el Estado. Fuente: Art. 60 RGLOSNC. (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública)

The screenshot displays the 'Sistema Oficial de Contratación Pública' interface. At the top, there are logos for 'COMPRAS PÚBLICAS', 'Sistema Oficial de Contratación Pública', and 'GOBIERNO NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR'. The date is 'Miércoles 6 de Febrero de 2019 | 01:26'. The user is logged in as 'Usuario: Juntaparroquialaesperanza' with a 'Cerrar Sesión' link. A navigation bar includes 'Inicio', 'Datos Generales', 'Consultar', 'Entidad Contratante', and 'Administración'. The main content area is titled '» REPORTE DE COMPRAS DE ÍNFIMA CUANTÍA' and shows 'REPORTE DE FACTURAS DE ÍNFIMA CUANTÍA' for the month of February. A table displays invoice details:

* Número de Factura:	0002-001-4722	* Fecha Emisión Factura:	2018-12-28	* Total factura:	USD. 223.0000
* RUC:	1003036223001	* Razón Social:	OBANDO CABEZAS SANTIAGO XAVIER		

Below this, it lists 'Listado de ítems registrados para la factura Nro. 0002-001-4722' with a table:

Código CPC	Descripción CPC	Objeto	Cantidad	Costo U.	V. Total Justificativo	Tipo Compra
91250111	SERVICIOS DE APOYO PARA PLANES DE EMERGENCIA	ELABORACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA PARA EL COLISEO PARROQUIAL	1.00	223.0000	223.0000	FACTURA - Otros Servicios

A 'Regresar' button is visible at the bottom left. The footer contains 'Copyright © 2008 - 2019 Servicio Nacional de Contratación Pública'.

Fuente: Sistema de Compras de Ínfima Cuantía.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO PARA REGISTRAR FACTURAS DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS.

- Registrar solo facturas de las contrataciones de ínfima cuantía. (No se registra notas de venta)
- Ingresar número de factura.
- Ingresar la fecha de emisión de factura
- Ingresar Ruc del proveedor
- Ingresar la razón social de adquisición de compra.
- Buscar el código adecuado de la contratación que se realizó a través de Clasificador Central de Productos (CPC).
- Registrar en el ítem un código CPC seleccionado de acuerdo al bien o servicio adquirido.
- Ingresar el objeto de compra.
- Ingresar cantidad, costo unitario y valor total sin IVA.
- Seleccionar el tipo de compra a fin a la contratación que está registrada ya sea bienes, servicio, obras, seguros u otros.
- Clic en agregar ítem y finalizar.
- Al finalizar de ingresar todas las facturas del gasto en el mes se procede a redactar un informe del mismo, se graba en un CD adjuntar oficio dirigido por el Sr. Presidente.
- Entregar en las oficinas del SERCOP de acuerdo a lo que obliga la ley.
- Adjuntar recibido de la información y archivar en carpeta respectiva.

UNIDAD III

PROCESOS DE TESORERÍA



UNIDAD 3

3. PROCESOS DE TESORERÍA

PROCESO 1

3.1. CICLO PRESUPUESTARIO		
1	FECHA	HASTA EL 30 DE JULIO DE CADA AÑO
	ACTIVIDAD	ESTIMACIÓN PROVISIONAL DE INGRESOS
	RESPONSABLE	SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART.235 COOTAD Plazo de la estimación provisional.- Corresponderá a la dirección financiera o a quién haga sus veces, efectuar antes de del 30 de julio, una estimación provisional de los ingresos para el próximo ejercicio financiero.
2	FECHA	HASTA EL 15 DE AGOSTO
	ACTIVIDAD	CÁLCULO DEFINITIVO DE INGRESOS Y LÍMITES DE GASTOS
	RESPONSABLE	PRESIDENTE Y SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART. 237 COOTAD
3	FECHA	DEL 16 AL 31 DE AGOSTO
	ACTIVIDAD	PRESUPUESTACIÓN POR MESAS
	RESPONSABLE	PRESIDENTE, VOCALES, SECRETARIA/TESORERA, HABITANTES DE LA PARROQUIA Y CONSEJO DE PLANIFICACIÓN PARROQUIAL.
	BASE LEGAL	ART.238 COOTAD
4	FECHA	DEL 1 AL 10 DE SEPTIEMBRE
	ACTIVIDAD	LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS, OPERATIVAS, DEPARTAMENTOS O ÁREAS PRESENTARÁN SU POA, PARA SER INTEGRADO AL POA DE LA PARROQUIA.
	RESPONSABLE	PRESIDENTE, VOCALES Y SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART.233 COOTAD

CICLO PRESUPUESTARIO

5	FECHA	11 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE
	ACTIVIDAD	SISTEMATIZACIÓN
	RESPONSABLE	SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART. 239 COOTAD
6	FECHA	DEL 1 AL 20 DE OCTUBRE
	ACTIVIDAD	LA SECRETARIA/TESORERA DEBE PRESENTAR AL PRESIDENTE EL ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO.
	RESPONSABLE	SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART.240 COOTAD
7	FECHA	DEL 21 AL 25 DE OCTUBRE
	ACTIVIDAD	SE DARA A CONOCER EL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO A LA ASAMBLEA PARROQUIAL Y SE DEFINIRÁ LAS PRIORIDADES DE INVERSIÓN.
	RESPONSABLE	SECRETARIA/TESORERA, PRESIDENTE, CONSEJO DE PLANIFICACIÓN PARROQUIAL Y HABITANTES DE LA PARROQUIA.
	BASE LEGAL	ART.241 COOTAD Y ART.29 CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS
8	FECHA	DEL 26 AL 31 DE OCTUBRE
	ACTIVIDAD	PRESENTAR EL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO AL LEGISLATIVO.
	RESPONSABLE	PRESIDENTE Y SECRETARIA/TESORERA
	BASE LEGAL	ART.242.COOTAD

CICLO PRESUPUESTARIO

9	FECHA	DEL 1 AL 20 DE NOVIEMBRE
	ACTIVIDAD	LEGISLATIVO FISCALIZA EL PROYECTO DE PRESUPUESTO Y EMITE UN INFORME.
	RESPONSABLE	VOCALES DE LA PARROQUIA.
	BASE LEGAL	ART.244 COOTAD
10	FECHA	DEL 21 DE NOVIEMBRE AL 10 DE DICIEMBRE
	ACTIVIDAD	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO (PRIMER DEBATE) APROBACIÓN DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO (SEGUNDO DEBATE)
	RESPONSABLE	EJECUTIVO, LEGISLATIVO DE LA PARROQUIA Y SECRETARIA/TESORERA.
	BASE LEGAL	ART.245. COOTAD
11	FECHA	HASTA EL 10 DE ENERO DEL SIGUIENTE AÑO
	ACTIVIDAD	ENVIAR EL PRESUPUESTO APROBADO AL MINISTERIO DE FINANZAS
	RESPONSABLE	EJECUTIVO Y SECRETARIA/TESORERA

3.2. COMPRA POR ÍNFIMA CUANTÍA

SERCOP: (Servicio Nacional de Contratación Pública) es el sistema para adquirir un bien o servicio.

Los bienes y servicios normalizados y no normalizados, cuyo presupuesto referencial de contratación sea igual o menor al valor que resulte de multiplicar al coeficiente 0,0000002 por el presupuesto inicial del Estado vigente, deberán ser adquiridos a través del mecanismo de ínfima cuantía en las siguientes circunstancias, las mismas que no son concurrentes:

- Que no consten en el catálogo electrónico vigente, para el caso de bienes y servicios normalizados.
- Que su adquisición no haya sido planificada, y en tal caso que no conste en el Plan Anual de Contrataciones PAC.
- Que aunque consten en el PAC, no constituyan un requerimiento constante y recurrente durante el ejercicio fiscal, que pueda ser consolidado para constituir una sola contratación.
- Los siguientes bienes y servicios podrán adquirirse a través de mecanismos de ínfima cuantía, independientemente de las condiciones señaladas en el artículo anterior:
 - Combustibles
 - Alimentos y bebidas
 - Repuestos o accesorios
 - Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles
 - Servicio de provisión de seguros
 - Ejecución de obra exclusivamente para reparación, refacción o remodelación, adecuación, mejora, de una construcción o infraestructura existente.

Miércoles 6 de Febrero de 2019 | 02:23

RUC: 1768112770001

Entidad: GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA
ESPERANZA

Usuario: Juntaparroquia/aesperanza

Inicio

Datos Generales

Consultar

Entidad Contratante

Administración

»Escritorio

ACCESOS DIRECTOS A APLICACIONES



PROCESOS RECIENTES

No existen procesos para la consulta ingresada

Fuente: Sistema oficial de ínfimas Cuantías.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

La Secretaria- Tesorera realizara el siguiente proceso:

- Establecerá la necesidad de la obra, bien o servicio y el presupuesto referencial para lo cual deberá contar con las respectivas proformas de acuerdo al monto de la contratación según corresponda.
- La secretaria-tesorera deberá realizar el estudio del mercado solicitando las proformas a proveedores (tres como mínimo). Cumplido el plazo deberá elaborar el cuadro de comparativo del presupuesto referencial.
- Emitirá la certificación de disponibilidad presupuestaria.
- Elaborará el requerimiento para la aprobación correspondiente.
- Aprobado el requerimiento por la máxima autoridad de la institución, remitirá el expediente para la emisión de la orden de compra o de trabajo en la que se establecerá la descripción clara de la obra, bien o servicio requerido, con especificaciones técnicas, así como plazo de entrega.
- En la fecha prevista, se procederá a la entrega recepción de la obra, bien o servicio bajo la responsabilidad del secretaria-.tesorera y el área requirente, de lo cual se dejara constancia en la acta de entrega recepción respectiva, En el mismo acto el proveedor entregará la factura a la secretaria-tesorera para el pago correspondiente.
- En las adquisiciones de bienes y servicios no habrá necesidad de elaborar contratos, dichas contrataciones se formalizaran con la entrega de la correspondiente factura, la institución tiene la obligación de publicar cada fin de mes las contrataciones realizadas a través del mecanismo de ínfima cuantía, la publicación se lo realiza mediante “Publicaciones de Ínfima Cuantía” del portal www.compraspublicas.com.
- El procedimiento de ínfima cuantía no se aplica para contratación de consultoría.

3.3. ENTREGA DE MATERIALES A BARRIOS O COMUNIDADES

DEFINICIÓN: El GAD Parroquial proporciona materiales de construcción u otro, para diferentes obras que ya sean aprobado con antelación y que están suscritas en el Plan Operativo Anual.



Fuente: Adoquinado en proceso calle “Mi Recinto” de la Parroquia La Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- Recepción del oficio de necesidad del barrio o comunidad.
- Verificar que si está suscrito en el Plan Operativo Anual.
- Verificación que conste en el Plan Anual de Contrataciones.
- Verificación de la proforma adecuada acorde lo que requiere el GAD Parroquial
- Elaboración del cuadro de comparación de precios.
- Presidente aprueba y asesora financiera revisa el cuadro de comparación.
- Presidente: Autoriza por escrito el gasto respectivo.
- La tesorera coordina la generación de facturas que justifique el desembolso.
- Tesorera valida la factura en el sistema del SRI y luego genera retención.
- Adquisición de los bienes o servicios.
- Elabora acta de entrega recepción y convenio de materiales entregados al barrio o comunidad en el cual firman Presidente e involucrados.

3.4. ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES

DEFINICIÓN: Es la lista de bienes, servicios, obras y consultorías que la entidad ha planificado adquirir en cada año y que tiene como insumo el Plan Nacional de Desarrollo.



Fuente: Asesor de Proyectos y Compras Públicas del GAD Parroquial La Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- El presidente convoca a los señores vocales y tesorera del GAD Parroquial para la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC) luego de haber sido aprobado el Plan Operativo Anual (POA).
- La Junta Parroquial certificara la elaboración del PAC según lo programado en el POA.
- La tesorera redacta resolución para que el Sr. Presidente autorice y firme con la finalidad de dar cumplimiento al Art. 25 del Plan Anual de Contratación del reglamento de la ley orgánica del sistema de contratación pública en donde se estipula hasta el 15 de enero de año el Presidente aprobara y autorizara la publicación.
- El asesor en Proyectos y Compras Públicas clasifica lo que será comprado por ínfima cuantía y por catálogo electrónico en el Sistema Nacional de Compras Públicas (SERCOP).
- La Tesorera y el asesor en Compras Públicas llenan el formulario respectivo con los códigos CPC y las partida presupuestaria correspondientes al trimestre que se va comprar y clasificar si son especiales por régimen o común, llenan el formulario se sube al portal de compras públicas adjunto con la resolución firmada y sellada por el Sr. Presidente.

PROCESO N° 5

3.5. ELABORACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

DEFINICIÓN: Es un reporte detallado de las transacciones correspondientes a compras, ventas, exportaciones y retenciones del IVA y de impuestos a la Renta, tanto emitidos como recibidos.

DIMM: Es el sistema de declaración de información en medio magnético, el cual permite crear archivos XML contienen la información de anexos de un contribuyente.



ALICATACIONES
SERVIDIO DE RENTA INTERNA
ANEXO TRANSACCIONAL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL LA ESPERANZA
RUC: 178810770001
Periodo: NOVIEMBRE 2016
Fecha de Generación: 20/12/2016 10:05:02
Estado: CARGA DEFINITIVA
Secuencial Anexo: 4884490

Oficio que le informo que la información contenida en el medio magnético del Anexo Transaccional para el periodo NOVIEMBRE 2016, es la reflejada en el siguiente reporte:

COMPRAS						
Cod.	Transacción	No. Registros	El Tarifa 0%	El Tarifa 12%	El No Objeto IVA	Valor IVA
01	FACTURA	22	1541.91	3854.91	0.00	462.59
02	NOTA DE VENTA	1	200.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL:			1741.91	3854.91	0.00	462.59

COMPROBANTES ANULADOS

TOTAL de Comprobantes Anulados en el periodo informado (no incluye los datos de base)

RESUMEN DE RETENCIONES - AGENTE DE RETENCIÓN

RETENCIÓN EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA				
Cod.	Concepto de Retención	No. Registros	Base Imponible	Valor Retenido
303	HONORARIOS PROFESIONALES Y SERVICIOS PAGOS POR SERVICIOS RELACIONADOS CON EL TÍTULO PROFESIONAL	1	462.00	462.00
307	SERVICIOS PRECATORIA LA MANO DE OBRA	2	627.14	122.54
310	SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS O TRANSPORTE PÚBLICO O PRIVADO DE CARGA	2	576.00	5.76
311	TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES DE NATURALEZA CORPORAL	9	3895.31	39.56
312	OTRAS COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS NO SUJETAS A RETENCIÓN	9	378.04	0.00
TOTAL:			5536.49	98.86

RETENCIÓN EN LA FUENTE DE IVA		
Operación	Concepto de Retención	Valor Retenido
COMPRA	Retención IVA 10%	0.00
COMPRA	Retención IVA 20%	0.00
COMPRA	Retención IVA 30%	97.35
COMPRA	Retención IVA 50%	0.00
COMPRA	Retención IVA 70%	32.65
COMPRA	Retención IVA 100%	54.00
TOTAL:		204.00

Declaro que los datos contenidos en este anexo son verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el Art. 101 de la Constitución de la Ley de Régimen Tributario Interno

Firma del Contador

Firma del Representante Legal

Fuente: Talón de resumen de anexo transaccional.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

- En el sistema DIMM del SRI se ingresa el detalle de facturas y retenciones de las compras que se ha realizado durante el mes.
- Se ingresa Ruc de proveedor.
- Datos de número de factura; fecha de emisión, número de serie.
- Se ingresa valores ya sea de cero por ciento o con IVA.
- Se escribe el número de autorización de la retención de factura.
- Fecha de emisión de retención.
- Luego se escoge el concepto de retención de acuerdo al gasto.
- Se llena la información de retención en la fuente de impuestos a la renta.
- También se agrega valores de retención en la fuente de IVA.
- Si hubiere comprobantes anulados también se ingresan.
- Guardar, validar y cargar el anexo en el sistema del portal Servicio de Rentas Internas en la opción anexos (SRI).
- Luego verificar si es que el anexo fue aceptado a través de validación de errores, finalmente entregar adjunto cuadro de impuestos con detalle de facturas de Excel a la Asesora Financiera para que realice declaración formulario 103 de Retención en la Fuente del Impuesto a la Renta y formulario 104 del Impuesto al Valor Agregado.

3.6. PAGOS DE REMUNERACIONES MEDIANTE EL BANCO CENTRAL DEL ESTADO

DEFINICIÓN: Tiene la misión de garantizar el funcionamiento del régimen monetario, controlar la inflación e impulsar el crecimiento económico del país, mediante el sistema de pago de pagos interbancarios Sistema de Pago Interbancario (SPI) Sector Público (SP) el GAD Parroquial emite pagos y transferencias.

		Datos Generales Generar Archivos		DETALLE DE PAGOS				
CEDULA, RUC O PASAPORTE	REFERENCIA	NOMBRE	INSTITUCION FINANCIERA	CUENTA BENEFICIARIO	TIPOCUENTA	VALOR	CONCEPTO	
1304249574	1	Dalia Mera	1700004	9687	1	1	40	
1304249574	1	Sofia Villalba	1700005	89654	1	1	40	
1304249574	1	Juan Pérez	1700006	9656	1	1	40	
1304249574	1	Segundo Tipán	1700007	986	1	1	40	
1304249574	1	Ramiro Garcés	1700008	986	1	1	40	
1304249574	1	Jaime Guzman	1700009	986	1	1	40	
1304249574	1	Sandra Riascos	1700010	986	1	1	40	
1304249574	1	Jorge Luis Gomez	1700011	986	1	1	40	
1304249574	1	Maura Guerrero	1700016	986	1	1	40	
1304249574	1	Monica Herrera	1700017	986	1	1	40	
1304249574	1	Miguel Buitron	1700018	586	3	1	40	
1304249574	1	Robert Viveros	1700022	586	3	1	40	

Fuente: www.sistemadepagobce.ec
 Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.

PROCESO

Tesorera adjunta documentos habilitantes mensuales antes del pago tales como:

- Informes de actividades de las comisiones de Vocales, informes de promotores de los diferentes proyectos que están a su cargo, hojas de ruta para justificación del pago de alquiler de vehículo, receptando su respectiva factura o nota de venta.
- Recepción de la factura, validarla en el portal del Servicio de Rentas Internas, elaboración de retención.
- Revisa en el portal del IESS si hay préstamos quirografarios para descontar.
- Tesorera solicita certificado de cuenta bancaria a los empleados de la institución.
- Realizar un oficio de autorización de pago al presidente.
- El Presidente sumilla la autorización de pagos respectivos.
- Tesorera emite certificación presupuestaria y comprobante de egreso.
- Tesorera elabora el pago en el Sistema de Pago Interbancario (SPI).
- Sube al sistema del Banco Central con la clave de la tesorera.
- Registra el pago en el SPI.
- Al día siguiente confirma el Sr. Presidente con su clave de coordenadas.
- Imprime transferencia del pago y archiva en su carpeta de egresos.

LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN

4. LA COMUNICACIÓN.

La comunicación es la acción de intercambiar información ya sea entre dos o más personas, teniendo como fin la transmisión y la recepción de información. Ser un buen comunicador es clave para las relaciones personales, en el éxito de tu carrera profesional y, además, la salud emocional de las personas. Dicho de otro modo, ser un comunicador competente es necesario para desenvolverse con éxito en esta vida.

Gráfico N° 3: La comunicación



Fuente: Entrevista al Presidente del GADPRL Esperanza
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

4.1. Canales de Comunicación Verbal

LÍDER

DESCRIPCIÓN:

Líder es aquella persona que fija la dirección hacia donde se debe ir, para que sea él quien los oriente y les indique el camino a seguir.

HABILIDADES:

- Iniciativa
- Contar con un amplio criterio
- Fluidez de palabra
- Toma de decisiones
- Manejo de conflictos
- Coordinación Empatía

GRÁFICO:

Gráfico N° 4: Líder



Fuente: Líder
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

CONCLUSIÓN:

El ser un líder es un ejemplo a seguir, al conocer el objetivo de la institución hace que se tenga en cuenta la meta a seguir para con la ciudadanía

ESCUCHA ACTIVA

DESCRIPCIÓN:

Saber escuchar y comprender es importante dentro de la organización esto ayudará a evitar malos entendidos y facilitará el desenvolvimiento de los colaboradores.

OBJETIVOS

- Desarrollar un ambiente de comprensión recíproca
- Se asimila mejor el mensaje
- Reduce los conflictos
- Mejora el trabajo en equipo
- Despliega respuestas coherentes
- Escuchar con empatía

GRÁFICO:

Gráfico N° 5: Escucha Activa



Fuente: Escucha activa

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

CONCLUSIÓN:

El escuchar es muy diferente a oír, la escucha activa es un medio de comunicación efectiva dentro de la organización. Prestar atención a lo que dice la otra persona demuestra total respeto tanto de la una como de la otra.

4.2.Herramientas de Comunicación

CARTELERA INFORMATIVA

DESCRIPCIÓN:

Es un medio físico que se lo utiliza para colocar información relevante de la organización, además ayuda a dar una retroalimentación al proceso comunicativo de las decisiones tomadas, para que sea visible para todas las personas.

OBJETIVOS:

- Dar a conocer información al público interno y externo.
- Motivar a los colaboradores y recordar los objetivos de la organización

GRÁFICOS:

Gráfico N° 6: Cartelera Informativa



Fuente: Cartelera informativa
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

CONCLUSIONES:

La Cartelera Informativa es una manera sencilla de dar todo tipo de información al público, ya sea interno o externa, es un medio fácil y directo de transmitir una noticia.

CORREO ELECTRÓNICO

Descripción:

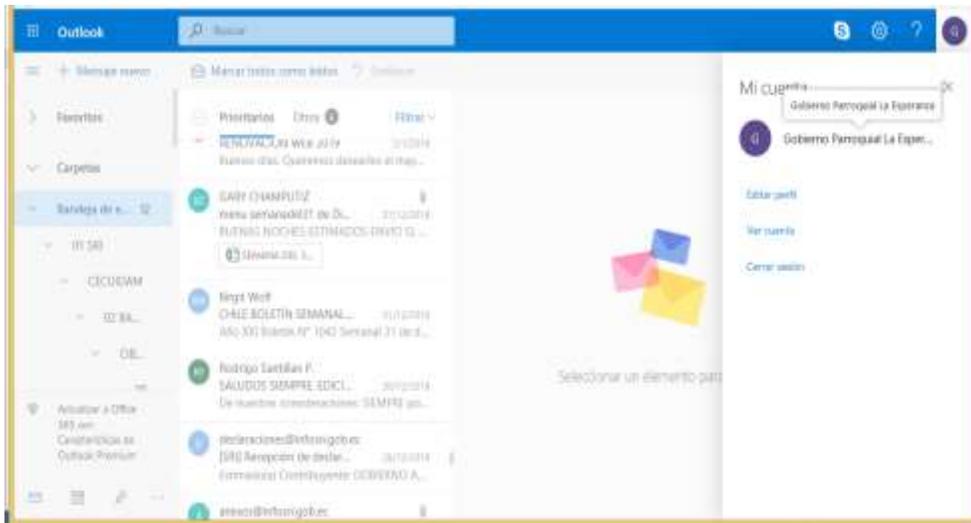
Es la herramienta de comunicación más eficiente con respecto a medio electrónico; en la organización es indispensable ya que se puede intercambiar información en segundos.

Objetivos:

- Se ahorra tiempo y es sencillo de utilizar
- Enviar y recibir archivos
- Recibir facturas electrónicas
- Revisar estados de cuentas

Gráficos:

Gráfico N° 7: El Correo



Fuente: Correo electrónico del GADPRL Esperanza.

Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

Conclusiones:

Cuando existe un gran número de personal, la información se transmite mediante un comunicado en línea, actualmente se lo puede hacer a través del correo electrónico en donde para justificar que el mensaje ha llegado se requiere un mensaje de recibido.

COMUNICACIÓN INTERNA

DESCRIPCIÓN:

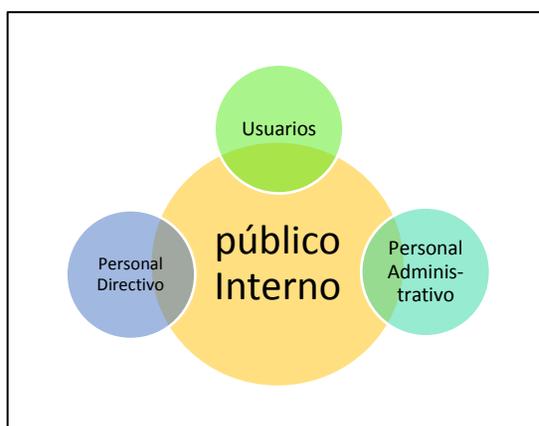
Es aquella dirigida a los colaboradores se encarga de informar todo lo que sucede en la organización; consigue reducir la incertidumbre y motiva a construir una línea de comunicación eficaz entre todos los miembros de la gestión comunitaria de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

OBJETIVOS:

- Facilidad de interactuar entre compañeros en el área laboral.
- Mejorar el ambiente laboral.
- Facilita una comunicación fluida interna.
- Relaciones interpersonales.

GRÁFICO:

Gráfico N° 8: Publico Interno



Fuente: Público interno
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo

CONCLUSIÓN:

Cuando existe una buena comunicación interna, se observa un ambiente laboral relajado y con ánimo de cumplir con sus funciones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural La Esperanza tiene disponible la siguiente plataforma en las cuales usted puede ingresar a informarse de la labor pública que ejerce la institución en beneficio del buen vivir de la Parroquia.

PÁGINA PRINCIPAL
GAD Parroquial Rural La
Esperanza
<http://www.gadlaesperanza.gob.ec/>



LA ESPERANZA 2018

3.2.1. Impactos

3.2.2. Impacto social

La presente investigación permitirá que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza, fortalezca la gestión pública mediante procesos administrativos bien organizados, que permitan agilizar actividades diarias y brindar una buena interrelación con otras entidades gubernamentales para trabajar de manera coordinada en beneficio del desarrollo de la población.

3.2.3. Impacto institucional

Los funcionarios de la institución consideran que el manual de procesos de secretaría y tesorería ayudará a mejorar la imagen institucional, contribuirá a la optimización y control del recurso humano y la práctica de sus procesos brindará un servicio de calidad a la ciudadanía.

3.2.4. Impacto económico

La implementación de una manual de procesos de secretaría y tesorería desde el punto de vista de gestión administrativa, financiera, y operativa, permitirá que el GAD Parroquia Rural La Esperanza tenga una gestión pública con eficacia, eficiencia con el manejo adecuado del recurso humano para el mejoramiento de las funciones y procesos, para cumplir servicios competitivos de calidad planificados. Centrados en ajustarse a los objetivos del Plan de Desarrollo del Buen Vivir y a las respectivas competencias y atribuciones que plantea la normativa del COOTAD.

3.2.5. CONCLUSIONES

- Los funcionarios de la institución saben cuáles son los procesos generales administrativos, más no bien detallados creando dificultad al momento de ejecutarlos, porque no cumplen con todos los requerimientos de orden como es el de anexar documentos bien justificados antes de realizar un requerimiento de un bien o servicio,
- En la entrevista y encuestas aplicadas se determinó que las funciones y procesos que realiza la secretaria- tesorera, tiene falencias que atenta a la imagen institucional y al ritmo de trabajo y organización en actividades laborales por duplicidad de funciones que no le permiten tener una eficaz labor.
- Se evidencio que existe poco conocimiento de redacción y utilización de la tecnología por parte de los señores vocales de la institución.
- La investigación de varios autores permitió definir la importancia y las debidas técnicas de los procesos de secretaría y tesorería para concluir elaborando el manual de procesos.
- El manual ayudo a que el demás personal identifique las tareas y se comprometa a seguir un orden de procesos con la debida lógica sin dejar documentos pendientes para luego no retrasar el trámite ya sea interno o externo.

3.2.6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el manual de procesos sea aplicado para que la institución tenga un excelente servicio a la ciudadanía, para mejor organización de la institución y la operatividad de la secretaria-tesorera.
- Realizar publicidad, folletos, boletines, con el objetivo de que la ciudadanía esté informada de la gestión pública de la institución u obras que se han realizado en beneficio de la parroquia.
- Se recomienda que el personal reciba capacitación para que tenga más conocimiento de la innovación tecnológica, atención al usuario, archivo y las requiera la institución.
- Los cursos que facilita la Contraloría General y el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador (Conagopare) son muy indispensables, a los cuales el personal debe asistir para fortalecer sus conocimientos, más aun en este proceso de transición de autoridades por votaciones electorales, con la finalidad de dejar toda la información de la institución bien respaldada y organizada para la nueva administración.
- El manual procesos de secretaría y tesorería es una herramienta de trabajo que brindara un apoyo en la gestión pública para las nuevos funcionarios que ingresen a la institución.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

COOTAD: Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

POA: Es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad facturadora (compañía, departamento, sucursal u oficina) los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

Procesos: Conjunto de actividades, pasos, tareas que llevados a cabo de manera sistemática, eficiente y ordenada, constituyen acciones que se traducen en resultados.

Gobierno: El Gobierno son las autoridades que dirigen, controlan y administran las instituciones del Estado el cual consiste en la conducción política general o ejercicio

Autónomo: Tiene libre toma decisiones, los GAD Parroquiales gozan de autonomía, política, administrativa y financiera.

Descentralizado: Es el proceso de distribuir o dispersar funciones, poderes, personas o cosas fuera de una ubicación o autoridad central.

SENPLADES: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Es la instancia asesora de la Presidencia de la República en cuanto a planificación y desarrollo.

Administra y coordina el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa y elabora el Plan Nacional del Buen Vivir.

PAC: Plan Anual de Contrataciones, Es la lista de bienes, servicios, obras y consultorías que la entidad ha planificado adquirir en cada año y que tiene como insumo el Plan Nacional de Desarrollo.

PDyOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

SERCOP: Servicio Nacional de Contratación Pública.

Manual: Manual de instrucciones, explicaciones, paso a paso, de cómo realizar cierta tarea o tareas. Puede referirse a diferentes ámbitos.

Administración: Estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control.

Secretaria: Persona que ejerce como asistente de dirección o administrativo, encargada de supervisar los asuntos, sobre todo aquello que requiera confidencialidad.

Tesorera: Optimizar el uso de recursos y/o inversiones financieras. Cubrir el riesgo de interés, que está presente en toda empresa. Custodiar y mantener los registros generales de los recibos y desembolsos de la organización.

LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ESIGEF: El Sistema Integrado de Gestión Financiera

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, J. (2018). *Toma de Decisiones Gerenciales* . Colombia: Ecoe Ediciones , Segunda Edición .
- Andrade, P. (2011). *Desarrollo del Pensamiento Filosófico*. Guayaquil: Holguín S. A. .
- COOTAD. (2010). *Codigo Organico de Organización Territorial*. Quito: Registro Oficial Suplementario.
- Elibeth, C. (27 de noviembre de 2010). *Control como función administrativa en la empresa*. Obtenido de Control como función administrativa en la empresa: www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/
- Garcia, R. O. (27 de Marzo de 2018). *Consejos para unas finanzas cuidadas*. Obtenido de Consejos para unas finanzas cuidadas: <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/emprendedores/tesoreria-una-empresa/>
- Gómez, M. B. (16 de Junio de 2014). *ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO*. Obtenido de ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO: <https://prezi.com/e8hqdsffrfl/organizacion-de-la-agenda-de-trabajo/>
- Jorge, R. (2012). *Sociologia de la Educación* . Mexico: ISBN.
- Lenguaje, C. y. (12 de Junio de 2015). *DOMINA LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE*. Obtenido de DOMINA LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE: <https://cursosliteraturaylenguaje.wordpress.com/2015/06/12/material-de-apoyo-tercera-unidad-redaccion-y-correspondencia-ii/>

- Marinelli, I. (25 de Mayo de 2018). *Consejos para la organización de la oficina*.
Obtenido de Consejos para la organización de la oficina:
<http://www.construarte.com.ve/5-consejos-para-la-organizacion-de-la-oficina/>
- Nevid, J. S. (2011). *Psicología*. Australia .
- Paola, S. d. (2014). *La función de tesorería desde una nueva perspectiva* .
- Perez, A. (2012). *Educarse en la Era Digital*. Madrid: Morata S. L.
- Rafael Lapiedra, C. D. (2011). *Introducción a la Gestión de Sistemas de Información en la Empresa*. Primera Edición .
- Reyes, J. A. (06 de Septiembre de 2013). *SoyConta*. Obtenido de SoyConta:
<https://www.soyconta.com/la-importancia-de-la-tesoreria-en-la-administracion-empresarial/>
- Riquelme, M. (27 de Enero de 2018). *Web y Empresas* . Obtenido de Web y Empresas :
<https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Santiago de Compostela, C. G. (2012). *Conceptos Básicos* .
- Tschohl, J. (2010). *Servicio al Cliente*. Quinta Edición.
- Yesenia. (2017). *Gestion Documental Instrumentos Archivisticos* . Colombia.
- Zulia, U. d. (19 de Enero de 2019). *Procesos de Secretaria* . Obtenido de Procesos de Secretaria
[:http://www.secretaria.luz.edu.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=111&Itemid=182](http://www.secretaria.luz.edu.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=111&Itemid=182)

ANEXOS

ANEXO 1: Ficha de observación

INDICADORES	PERSONAL Y SECRETARIA-TESORERA QUE LABORAN EN EL GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA.		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.-La Secretaria – Tesorera realiza varias actividades a la vez.			
2.-Le proporcionan los funcionarios los documentos habilitantes de requerimiento de bienes y servicios, como oficio de necesidad y proformas antes del pago de factura.			
3.-Están todas las carpetas de archivo de todos los meses firmados todos los documentos y organizados.			

ANEXO 2: Encuesta interna aplicada a funcionarios y personal del GAD Parroquial Rural La Esperanza.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



1. ¿Identifica usted los procesos administrativos que realiza la Secretaria -Tesorera en beneficio del GAD Parroquial?

Todos

Algunos

Ninguno

2.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Muy Adecuado

Poco adecuado

Regular

Malo

3.- ¿Cómo considera usted la organización en las funciones a cargo de la Secretaria-Tesorera?

Muy Buena

Buena

Regular

Malo

4.- ¿En qué nivel considera usted que los miembros del GAD Parroquial La Esperanza conocen y manifiestan el compromiso con las actividades y proyectos del Plan Operativo Anual en coordinación con la Secretaria – Tesorera?

Alto

Medio

Bajo

5.- ¿Cómo considera usted la comunicación entre el GAD y otras instancias del Gobierno?

Mala

Regular

Buena

Muy Buena

6.- ¿Dentro de la gestión del Gobierno Parroquial que área considera usted que da más fortaleza al desarrollo del ciclo de la gestión pública?

Presidencia

Vocales

Secretaria –Tesorera

Asesores Técnicos

7.- ¿Cree usted que es necesario que se dividan los cargos de Secretaría -Tesorera del GAD Parroquial para mayor organización en actividades de la institución?

Muy necesario

Poco necesario

No es necesario

8.- ¿Conoce usted el orden que se debe seguir para realizar un proceso adecuado en la tramitación documental del Gobierno Parroquial?

Mucho

Poco

Nada

9.- ¿Cómo califica usted el nivel de importancia que tiene el área de Secretaría y Tesorería en la gestión administrativa de la institución?

Alto

Medio

Bajo

10.- ¿Considera usted que es necesario implementar una manual de funciones por procesos para la organización y eficiente operatividad de la Secretaria- Tesorera del GAD Parroquial?

Muy Necesario

Poco necesario

No es necesario

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3: Encuesta dirigida a la población de la Parroquia Rural La Esperanza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Encuesta dirigida a la población de la Parroquia Rural La Esperanza

1.- ¿Conoce los servicios que brinda la Junta parroquial?

Si

No

2.- ¿Con que frecuencia acude usted al GAD Parroquial?

Siempre

Nunca

A veces

Solo cuando hay reuniones convocadas

3.- ¿Conoce usted el rol de la Secretaria-Tesorera del GAD Parroquial?

Si

No

4.- ¿Cómo califica usted la organización en el área administrativa del Gobierno Parroquial?

Muy bueno

Bueno

Regular

No conoce

5.- ¿Cómo califica usted la atención a la ciudadanía por parte de la Secretaria- Tesorera del GAD

Parroquial?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

No conoce

6.- ¿Cómo considera usted el nivel de agilidad en los procesos de Secretaría y Tesorería del GAD

Parroquial para tramitación de documentos?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

No conoce

7.- ¿Cree usted que la determinación de responsabilidades en actividades de la Secretaria Tesorera son fundamentales para el cumplimiento de objetivos y metas de la institución?

Si

No

8.- ¿Cree usted que existe un manual de funciones por procesos para el área de secretaría y tesorería del GAD Parroquial?

Si

No

9.- ¿Considera que es necesario que el GAD Parroquial mejore en su gestión administrativa operativa en beneficio de sus ciudadanos?

Si

No

10.- ¿Cree usted que es necesario implementar un manual de procesos para el área de secretaría y tesorería para mejorar su desempeño laboral?

Muy necesario

Poco necesario

No es necesario

No conoce

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 4: Porcentaje ukund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Ana Gabriela Clavijo.pdf (D48127890)
Submitted: 2/20/2019 2:41:00 PM
Submitted By: anistar06-ani@outlook.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

ARROYO QUINTERO MARÍA DOLORES 3.docx (D18500132)
PLAN DE INVESTIGACION FINAL .pdf (D48000554)
<http://gadprcanelos.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/literal-b1-Directorio-de-la-institucion%CC%81n-CANELOS.pdf>
<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2865/1/T-UIDE-0752.pdf>
<http://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>
<https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/emprendedores/tesoreria-una->
<http://www.construarte.com.ve/5-consejos->
<https://www.soyconta.com/la-importancia-de-la-tesoreria-en-la-administracion->
<https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>

Instances where selected sources appear:

25

ANEXO 5: Certificación de utilización de los instrumentos de investigación



CERTIFICADO

La Esperanza, 26 de diciembre de 2018.

Yo, Nelson Ibán Toapanta Coro, en calidad de Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza.

CERTIFICO QUE: La Srta. **ANA GABRIELA CLAVIJO GUACHALA**, portadora de cédula de ciudadanía N° 100349538-7, aplicó los instrumentos de investigación como es la encuesta a los funcionarios de la institución, la entrevista a mi persona y a la Secretaria-Tesorera, con la finalidad de obtener datos necesarios para el desarrollo del Trabajo de Grado. **“Análisis de los Procesos de Secretaría y Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza del Cantón Pedro Moncayo en el año 2018”**.

Es todo cuanto puedo **CERTIFICAR** en honor a la verdad ~~autorizo~~ al mencionado hacer uso del presente como convenga su interés personal.

LA ESPERANZA
Atentamente.
HINCHIA - PEDRO MONCAYO

Sr. Ibán Toapanta

**PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL
RURAL LA ESPERANZA**



ANEXO 6: Entrevistas y encuestas



Fuente: Entrevista a la Secretaria-Tesorera del GADPRL Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.



Fuente: Encuesta a funcionarios del GADPRL Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.



Fuente: Encuesta a usuarios del GADPRL Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.



Fuente: Encuesta a usuarios del GADPRL Esperanza.
Elaborado por: Ana Gabriela Clavijo.