



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
TRABAJO DE GRADO

**TEMA: MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA: SHUGULI MORETA MAYRA ELIZABETH

DIRECTOR: Econ. LUIS ARTURO CERVANTES

IBARRA, ABRIL DEL 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación consiste en la elaboración de una “**MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA**”, para el cual la información que fue recopilada en su elaboración fue a través de un censo, mediante la aplicación de encuestas a los presidentes de las 12 comunidades y 4 barrios que conforman la parroquia, de la misma forma se aplicó una entrevista al presidente; donde se pudo determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes dentro de la administración de dicha institución, la misma que no cuenta con un Manual por Procesos, por lo que el personal no poseerá un instrumento que le permita identificar claramente las actividades que deben desempeñar cada una de las autoridades de manera eficiente. Por tal motivo este trabajo es un conjunto sistemático de datos e información, los cuales serán de mucha utilidad para el desarrollo de la institución, logrando con esto que se ahorren recursos económicos, ahorro de tiempo y duplicidad de funciones en el personal que laborara en esta entidad. Con todo esto se pretende entregar un documento verás y eficiente que facilite el normal desarrollo de las actividades en la institución, involucrando a todas las personas de manera directa o indirectamente en el desarrollo de la parroquia.

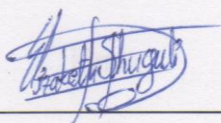
SUMMARY

The present research is the development of a "MANUAL PROCESS FOR THE HOME GOVERNMENT DECENTRALIZED PARISH OF ESPERANZA", for which the information was collected in its development was through a census, by applying polls the presidents of the 12 communities and 4 neighborhoods that make up the parish, in the same way an interview the president was applied; which could determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats within the administration of the institution, the same does not have a manual for processes, so that staff do not possess an instrument that allows him to clearly identify the activities to be play in each of the authorities efficiently. Therefore this work is a systematic set of data and information, which will be very useful for the development of the institution, thus achieving that economic resources, saving time and duplication of functions in the personnel working on this are saved entity. With all of this is to deliver efficient document and you will see that facilitate the normal development of activities in the institution, involving everyone directly or indirectly in the development of the parish way.

AUTORÍA

Yo, Mayra Elizabeth Shuguli Moreta, con cédula de ciudadanía N° 100338677-6 declaro bajo juramento que el trabajo de nombre **“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**, es de mi completa autoría; que no ha sido presentado en ningún otro grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se citan en el presente documento.

En la Ciudad de Ibarra a los xx días del mes de Agosto del 2014.



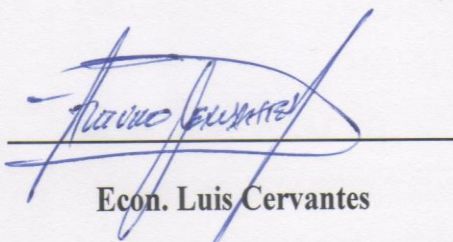
Mayra Elizabeth Shuguli Moreta

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Mayra Elizabeth Shuguli Moreta para optar por el Título de Ingeniera Comercial cuyo tema es: **“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos correspondientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Ibarra a los xx días del mes de Agosto del 2014.

Firma



Econ. Luis Cervantes

C.C. N°: 1001290236

**CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR EN FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Mayra Elizabeth Shuguli Moreta, con cédula N° 100338677-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo denominado: **“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**, que ha sido elaborado para optar por el título de Ingeniera Comercial en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes descrita. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

TELÉFONO FIJO:

062546-924

TELÉFONO

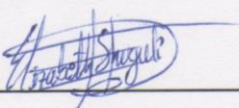
0989949259

MÓVIL:

DATOS DE CONTACTO.

TÍTULO:

“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”



Mayra Elizabeth Shuguli Moreta

Shuguli Moreta Mayra Elizabeth

FECHA:

2016-04-18

C.C. N°: 100338677-6

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

Ibarra, a los 18 días del mes de Abril del 2016

**AUTORIZACIÓN DE USO Y DE PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100338677-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Shuguli Moreta Mayra Elizabeth		
DIRECCIÓN	San Francisco de Azaya, casa # 19-18		
EMAIL:	m_eliza08@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062546-924	TELÉFONO MÓVIL:	0989949259
DATOS DE CONTACTO.			
TÍTULO:	“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”		
AUTORA:	Shuguli Moreta Mayra Elizabeth		
FECHA:	20016-04-18		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	Pregrado.		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería Comercial.		
ASESOR /DIRECTOR:	Econ. LUIS ARTURO CERVANTES		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Mayra Elizabeth Shuguli Moreta, con cédula de identidad Nro. 100338677-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizó a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autores de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de Abril del 2016

Mayra Elizabeth Shuguli

LA AUTORA:



Srta. Mayra Shuguli Moreta

CC.100338677-6

Facultado por resolución del Consejo Universitario.....

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, a pesar de nuestra distancia física, que con todo su cariño, amor, bondad, paciencia y sabiduría supo demostrarme siempre su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, quien me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida con sus consejos, ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi hermana, que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el rol de madre.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Mayra Elizabeth Shuguli

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para soportar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte, quien me acogió en sus aulas durante toda mi formación académica.

A mi madre, por haber depositado en mí toda su confianza, que sin duda alguna me ha demostrado todo su amor corrigiendo todas mis faltas.

A mi padre, por ser un apoyo en mi carrera, mis triunfos en todo, gracias por su paciencia y comprensión.

A mi hermana, por ser una amiga para mí, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables.

A mi director de tesis Econ. Luis Cervantes, quien con sus amplios conocimientos supo guiarme en la realización de mi tesis.

A mis amigas, amigos y a todos los que me brindaron su apoyo en la culminación de este trabajo.

Mayra Elizabeth Shuguli Moreta

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR EN FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y DE PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
JUSTIFICACIÓN	xx
OBJETIVOS	xxi
OBJETIVO GENERAL.....	xxi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxi
CAPÍTULO I	23
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	23
Antecedentes	23
Población.....	24
Objetivos	25
Variables diagnósticas	26
Indicadores.....	26
Matriz de relación	29
Identificación de la población.....	30
Cálculo de la muestra.....	32
Fuentes de información.....	32
Información primaria	32
Análisis y tabulación de la información.....	33

Construcción de la matriz F.O.D.A	60
Factores internos	60
Factores externos	60
Matriz de cruce F.O.D.A.....	61
Estrategia FA	61
Estratega FO.....	61
Estrategia DO.....	62
Estrategia DA.....	62
Determinación del problema.....	62
CAPÍTULO II.....	64
MARCO TEÓRICO.....	64
Objetivo.....	64
Consejos de planificación	64
Definición	64
Funciones	65
Gobiernos autónomos descentralizados parroquiales	65
Definición	65
Funciones	65
Competencias.....	66
Junta Parroquial	66
Definición	66
Planificación	66
Plan estratégico	66
Misión	67
Visión.....	67
Objetivo estratégico	68
Plan operativo	68
Metas.....	68
Estrategias	69
Talento humano	69
Presupuesto	70
Organización.....	70
Estructura orgánica	71
Manual de funciones	71

Manual por procesos	72
Definición	72
Contenido.....	72
Procesos	72
Definición	72
Tipos de procesos.....	73
Flujogramas.....	74
Definición	74
Tipos de flujogramas.....	74
Simbología ANSI.....	75
Dirección.....	77
Perfil profesional.....	78
Nivel de competencias	78
Liderazgo	78
Control	79
Medición	79
Retroalimentación	80
Servicio	80
Productividad	80
Satisfacción al cliente	80
Calidad del servicio.....	81
Encuesta	81
Entrevista	82
Matriz FODA	82
Fortalezas	82
Debilidades	82
Oportunidades.....	83
Amenazas.....	83
Gestión por procesos.....	83
Contraloría General del Estado	84
Normas Técnicas de Control Interno	84
100 Normas Generales De Control Interno	85
210 Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental	85
220 Normas de Control Interno para Presupuesto	85

230 Normas de Control Interno para Tesorería	85
240 Normas de Control Interno para Anticipos de Fondos y Cuentas por Cobrar	85
250 Normas de Control Interno para Inversiones en Existencias y Bienes de Larga Duración	86
300 Normas De Control Interno para el área de Recursos Humanos	86
400 Normas De Control Interno para el área de Sistemas de Información Computarizados. .	86
500 Normas De Control Interno para el área de Inversiones en Proyectos y Programas	86
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	87
Ámbito de aplicación	87
Fases para una contratación pública eficiente.....	87
CAPÍTULO III.....	88
PROPUESTA.....	88
Objetivo.....	88
Introducción	88
Finalidad	89
Ámbito	89
Marco Institucional	89
Filosofía institucional.....	90
Visión.....	90
Misión	90
Principios	90
Valores	91
Objetivos Parroquiales	92
Políticas.....	93
Funciones y competencias	94
Estructura orgánica funcional vigente.	96
Gestión organizacional.....	97
Estructura organizacional propuesta	97
Mapa de procesos.....	98
Estructura funcional	100
Elaboración del Presupuesto para la Junta Parroquial Rural de la Esperanza año 2015	133
Justificación de los ingresos.....	133
Justificación de los egresos.....	133
Presupuesto 2015	133

Programación y Formulación presupuestaria.....	134
CAPÍTULO IV.....	135
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	135
Objetivo.....	135
Impactos del manual por procesos para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de la Esperanza del cantón Ibarra.	135
Escala de valoración cualitativa y cuantitativa	136
Impacto social	136
Impacto económico	137
Impacto ambiental.....	139
Impacto empresarial.....	140
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES.....	143
BIBLIOGRAFÍA	144
LINKOGRAFÍA	148
ANEXOS	149
Anexo 1 Encuesta aplicada a los presidentes de los barrios y comunidades	150
Anexo 2 Encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Parroquial Rural Esperanza.....	152
Anexo 3 Entrevista al Presidente de la Junta Parroquial	155
Anexo 4 Ínfima Cuantía.....	157
Anexo 5 Subasta Inversa.....	158

ÍNDICE DE TABLAS

1. Datos de la parroquia	24
2. Población de la Parroquia la Esperanza	24
3. Grupos étnicos de la Esperanza	25
4. Matriz de relación	29
5. Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza	30
6. Presidentes de las comunidades de la Esperanza	31
7. Presidentes de los barrios de la Esperanza.....	31
8. Frecuencia con la que reciben capacitación.....	37
9. Horario de trabajo de los funcionarios	38
10. El cargo que ocupa permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos	39
11. Cuenta con los implementos necesarios para sus labores	40
12. Servicio de internet que tiene la Junta Parroquial.....	41
13. Conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas	42
14. Participación en la elaboración de objetivos institucionales.....	43
15. Consideración de los objetivos planteados por la Junta Parroquia	44
16. Existe un Plan Estratégico en la Junta Parroquial.....	45
17. Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional.....	46
18. Estilo de liderazgo del jefe.....	47
19. Comunicación con sus superiores y compañeros.....	48
20. Realización de informes a sus superiores	49
21. Evaluaciones de desempeño	50
22. Presupuesto asignado	51
23. Servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza.....	52
24. Atención brindada por la Junta Parroquial.....	53
25. Participación en la toma de decisiones en beneficio de la parroquia.....	54
26. Conocimiento de las obras que se realizan	55
27. Apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad	56
28. Seguimiento de las obras priorizadas.....	57
29. Función de las autoridades es adecuada.....	58
30. Buena administración mejora las condiciones de vida	59
31. Detalle del presupuesto asignado	133

32. Escala de valoración cualitativa y cuantitativa	136
33. Impacto social	137
34. Impacto económico	138
35. Impacto ambiental.....	139
36. Impacto empresarial.....	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Frecuencia con la que reciben capacitación.....	37
2. Horario de trabajo de los funcionarios.....	38
3. El cargo que ocupa permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos	39
4. Cuenta con los implementos necesarios para sus labores	40
5. Servicio de internet que tiene la Junta Parroquial.....	41
6. Conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas	42
7. Participación en la elaboración de objetivos institucionales.....	43
8. Consideración de los objetivos planteados por la Junta Parroquia	44
9. Existe un Plan Estratégico en la Junta Parroquial.....	45
10. Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional.....	46
11. Estilo de liderazgo del jefe.....	47
12. Comunicación con sus superiores y compañeros.....	48
13. Realización de informes a sus superiores	49
14. Evaluaciones de desempeño	50
15. Presupuesto asignado	51
16. Servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza.....	52
17. Atención brindada por la Junta Parroquial.....	53
18. Participación en la toma de decisiones en beneficio de la parroquia.....	54
19. Conocimiento de las obras que se realizan	55
20. Apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad	56
21. Seguimiento de las obras priorizadas.....	57
22. Función de las autoridades es adecuada.....	58
23. Buena administración mejora las condiciones de vida	59
24. Estructura orgánica funcional vigente	96
25. Estructura organizacional propuesta	97
26. Mapa de procesos.....	98

INTRODUCCIÓN

San Miguel de Ibarra es una ciudad ubicada en la región andina al norte del Ecuador. La ciudad y el cantón Ibarra, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Municipalidad de Ibarra es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. El cantón se divide en parroquias que pueden ser urbanas o rurales y son representadas por las Juntas Parroquiales ante el Municipio de Ibarra.

Entre las parroquias urbanas se encuentran: Alpachaca, San Francisco, El Sagrario, Priorato y Caranqui y entre la parroquias rurales están: Ambuquí, Angochahua, Carolina, Lita, Salinas, San Antonio y La Esperanza.

La Parroquia Rural de La Esperanza es tan antigua como las poblaciones de Caranqui y Angochagua. La Parroquia sirvió, como refugio a los sobrevivientes del cataclismo telúrico del 16 de agosto de 1868. Días después del terremoto, el Presidente Gabriel García Moreno obligó a las Monjas Conceptas que cedieran al traslado de los pobladores, comprando el predio en la cantidad de 7.000 pesos. Los sobrevivientes de Ibarra se asentaron en el llano de las Monjas, donde pensaban edificar una nueva ciudad en remplazo de la ya destruida. La nueva ciudad tendría el nombre de Santa María de la Esperanza, resolución que fue tomada por el Ilustre Municipio, el 17 de mayo del 1869.

Construida las obras, el barrio perteneció a la parroquia urbana de San Francisco; hasta que llegó un sacerdote quien con la ayuda de los feligreses apoyaron a la formación de la parroquia civil Santa María de la Esperanza el 30 de julio del 1882.

JUSTIFICACIÓN

Debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de La Esperanza, no dispone de una estructura administrativa en la cual se encuentren definidos con mayor claridad los procesos gobernante, agregador de valor y de apoyo; los mismos que permitan ejecutar una administración eficiente los procesos y se delimiten las funciones del talento humano, con ello los directivos puedan tomar las decisiones más apropiadas en beneficio de la comunidad.

Actualmente existe un mayor crecimiento poblacional en la parroquia de la Esperanza, el Gobierno Autónomo Descentralizado desea brindar una mejor atención a todos los moradores y demás pobladores aledaños mediante una atención al cliente óptimo que minimice el tiempo en los trámites a realizarse.

Por tal motivo el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Esperanza ha decidido implementar un Manual por Procesos en el cual se detallen estratégicamente cada uno de los procesos que todos los empleados de la organización deben cumplir para alcanzar el objetivo principal de la institución.

Los beneficiarios directos con la elaboración de este Manual por Procesos administrativo serán los directivos y los empleados que laboran en esta institución, los primeros dispondrán de un herramienta técnica para una mejor toma de decisiones; y los segundos, tendrán claros los procesos a seguir y con ello podrán realizar de una manera ágil, segura y oportuna las tareas encomendadas siempre dirigidas a brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Los beneficiarios indirectos son los habitantes de las comunidades y los usuarios que se benefician de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado de La Esperanza, ya que recibirán una atención apropiada y sobre todo un servicio de calidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Estructurar el marco teórico y conceptual que sustente el trabajo de investigación realizado.
- Elaborar un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, que le permita mejorar las funciones que corresponden a cada uno de los procesos existentes en la organización y garantizar de esta manera un servicio de calidad.
- Determinar los impactos positivos y negativos de la ejecución de la propuesta, y finalizar con las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

METODOLOGÍA

Se utilizó metodología proveniente de la Investigación Científica, la cual permitió una mayor comprensión y un análisis de los conocimientos actuales para posteriormente desarrollar nuevos, permitiendo se logre una mejor ejecución del Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza. Los métodos e instrumentos a utilizarse se detallan a continuación:

Método Inductivo. Se aplicó al momento de realizar una visita en forma directa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza lugar en el que se desarrolló la investigación, en la cual se aplicó una entrevista al presidente de la Junta

parroquial y encuestas a las demás autoridades de la misma al igual a los presidentes de los barrios y comunidades q conforman esta parroquia.

TÉCNICAS

En el desarrollo del siguiente proyecto se emplearan las siguientes técnicas:

Entrevistas: Se realizó a la máxima autoridad de la Junta Parroquial Rural de la Esperanza, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

Encuestas: Se aplicó a las demás autoridades de la Junta Parroquial así como a los presidentes de los barrios y comunidades que la conforman, personas objeto de la investigación.

Instrumentos: Para una adecuada ejecución tanto de las entrevistas y encuestas se diseñó y se utilizó instrumentos de Investigación Científica como: Cuestionarios, Grabadoras, Filmadoras, Cámara Digital, Mapas y Planos.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El proyecto ayudará al “GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” a que los funcionarios de dicha institución aumenten su desarrollo laboral, su competitividad, mediante la aplicación de un adecuado sistema de procedimientos administrativos, que ayudará de alguna manera a minimizar las falencias que tiene la Junta Parroquial Rural de la Esperanza.

En dicho lugar se realizará entrevistas y encuestas dirigidas al Presidente de la Junta Parroquial, autoridades y presidentes de los barrios y comunidades de la misma; con el fin de saber cómo esta interactuando la Junta Parroquial y qué medidas se están tomando sobre el manejo administrativo.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La parroquia rural La Esperanza perteneciente al cantón Ibarra de la provincia de Imbabura fue fundada el 30 de Julio de 1882; en un inicio sirvió como refugio a los sobrevivientes del cataclismo telúrico del 16 de agosto de 1868.

La existencia de grandes haciendas atrajo a números de trabajadores como huasipungueros peones, artesanos y arrieros foráneos, que poseían recuas para el transporte de productos agrícolas a diferentes lugares del país. Estos primeros pobladores eran emigrantes oriundos de las de Machachi, Cayambe, Pesillo y Tabacundo.

En los lotes donados por las honorables familias de ese entonces, la gente que se asentaba en el barrio construyó a base de mingas la plaza, iglesia, capilla, convento, el cementerio, escuelas y el estadio. Luego los terrenos fueron entregados a los trabajadores como parte de pago.

La Parroquia la Esperanza está conformada por cuatro barrios importantes: San Pedro, San Francisco, Santa Marianita y Rumipamba; y las comunidades de Paniquindra, El Abra, Rumipamba Grande, Chirihuasi, San Clemente, La Cadena, Chaupilan, San José de Cacho, Punkuwayco, La Florida, Rumipamba Chico y Cashaloma.

Las actividades principales y fuentes de ingresos de los habitantes de la parroquia son: el turismo, comercio y la construcción con un 73% seguido por las actividades agropecuarias y extractivas con un 14% y finalmente el sector manufacturero e industrial con un 13% de la

población que se dedican a estas actividades, según el censo realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

La comunidad se encuentra en varias instancias jerárquicas siendo la principal la Junta Parroquial, que es elegida mediante voto popular; los cabildos son elegidos por asambleas comunales cada año. La Parroquia tiene su marco normativo en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Tabla 1

Datos de la parroquia

NOMBRE DE LA PARROQUIA	Santa María de la Esperanza
FECHA DE CREACIÓN	30 de Julio de 1882
POBLACIÓN TOTAL	7363 habitantes (Censo de Población y Vivienda- INEC 2010)
EXTENSIÓN	3476,3 Hectáreas – 34,763 Kilómetros cuadrados

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

1.2. Población

Mediante la información proporcionada en el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, la parroquia rural de la Esperanza tiene una población total de 7363 habitantes, de los cuales 3686 son hombres correspondiéndoles el 50,06%, y la población femenina en 3677 correspondiéndole el 49,94%.

Tabla 2

Población de la Parroquia la Esperanza

SEXO	POBLACION	PORCENTAJE
HOMBRE	3686	50,06%
MUJER	3677	49,94%
TOTAL	7363	100%

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015
Fuente: Censo de población y vivienda 2010

En la parroquia de la Esperanza existen distintas etnias culturales, siendo esta una de las pocas parroquias que conserva sus raíces ancestrales preservando su cultura y su lengua natal, ya que la mayoría de la población es indígena, al igual existe población mestiza y otros grupos étnicos los cuales son minoritarios, como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 3
Grupos étnicos de la Esperanza

Etnias	Casos	%
Indígenas	5182	70,38
Mestizo/a	2063	28,02
Blanco/a	58	0,79
Negro/a	23	0,3
Mulato/a	15	0,2
Afroecuatoriano/a	13	0,18
Montubio/a	7	0,1
Otros/a	2	0,03
Total	1,544	100.00

Fuente: Censo de población y vivienda 2010

1.3. Objetivos

General

Realizar el diagnóstico situacional del Gobierno Autónomo descentralizado parroquial de la Esperanza con el propósito de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Específicos

- Determinar si la institución cuenta con una planificación para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

- Establecer si la entidad cuenta con una estructura orgánica y funcional para el logro de los objetivos.
- Verificar si las decisiones de la dirección se realizan en función del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Evaluar si la entidad mantiene procesos de control para lograr los objetivos institucionales.
- Determinar si la entidad presta los servicios de calidad a los usuarios, para lograr la satisfacción del cliente.

1.4. Variables diagnósticas

Las variables diagnósticas a ser consideradas para el presente capítulo serán las siguientes:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control
- Servicio

1.5. Indicadores

Para el análisis de las variables antes mencionadas es importante dar a conocer los indicadores inmersos en cada una de ellas, los cuales serán analizados en el marco teórico, estos son:

PLANIFICACIÓN

INDICADORES:

- Plan estratégico
- Misión
- Visión
- Objetivo estratégico
- Plan operativo
- Metas
- Estrategias
- Presupuesto

ORGANIZACIÓN

INDICADORES:

- Estructura orgánica
- Manual de funciones
- Manual por procesos

DIRECCIÓN

INDICADORES:

- Perfil profesional
- Nivel de competencias
- Liderazgo

CONTROL**INDICADORES:**

- Seguimiento
- Monitoreo
- Supervisión
- Retroalimentación

SERVICIO**INDICADORES:**

- Impactos
- Satisfacción al cliente
- Calidad del servicio
- Productividad

1.6. Matriz de relación

Tabla 4

Matriz de relación

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES
Determinar si el Gobierno Parroquial de la Esperanza cuenta con un plan estratégico	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Misión • Visión • Objetivo estratégico • Plan operativo • Metas • Estrategias • Presupuesto 	Entrevista	Primaria
Establecer si la entidad tiene una manual por procesos.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Manual de funciones • Manual por proceso 	Encuestas	Primaria
Comprobar las formas de dirección existentes dentro de la organización	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil profesional • Nivel de competencias • Liderazgo 	Entrevista	Primaria
Estipular los controles que tiene la administración para el cumplimiento organizacional.	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Monitoreo • Supervisión • Retroalimentación 	Encuesta	Secundaria
Determinar si la entidad presta los servicios de calidad a los usuarios, para lograr la satisfacción del cliente.	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos • Satisfacción al cliente • Calidad del servicio • Productividad 	Encuesta	Secundaria

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

1.7. Identificación de la población

Para la investigación que se pretende realizar, se tomó como población a la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza perteneciente al cantón Ibarra, provincia de Imbabura, así como a los presidentes de las 12 comunidades y 4 barrios que conforman la Esperanza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza se encuentra conformado de la siguiente forma:

- 1 Presidente (a)
- 1 Vicepresidente (a)
- 3 Vocales

Tabla 5

Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza

NOMBRE	CARGO
Lic. Luis Pupiales	Presidente
Sr. Luis Gómez	Vicepresidente
Sr. Héctor Amaguaña	1° Vocal
Sr. José Ibaza.	2° Vocal
Sra. Nancy Torres.	3° Vocal

Elaborado por. Mayra Shuguli, año 2015

En la siguiente tabla se manifiestan las autoridades electas en las 12 comunidades existentes en la parroquia de la Esperanza.

Tabla 6**Presidentes de las comunidades de la Esperanza**

COMUNIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	TELEFONO
San Clemente	Amador Pupiales	0991560391
La Cadena	Rosita Quilo	0939370063
Chirihuasi	Luis Farinango	0989738313
El Abra	Jose Luis Cuasqui	0990930622
Chaupilan	Luis Raul Mugmal	098078187-8
Paniquindra	Luis Avelino Iles Imbaquingo	0985365608
San Jose De Cacho	Berta Campes	0985630831
Punkuwayco	Miguel Angel Carlosama	0990922189
La Florida	Luis Reinaldo Iles Pupiales	0997934488
Rumipamba Grande	Beatriz Quilca	2667040 -0980667673
Rumipamba Chico	Hermelinda Quilca	0980056171
Cashaloma	Antonio Simbaña	0985097887

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

En la siguiente tabla se manifiestan las autoridades electas en los 4 barrios existentes en la parroquia de la Esperanza.

Tabla 7**Presidentes de los barrios de la Esperanza**

BARRIO	NOMBRE Y APELLIDO	TELEFONO
Barrio Rumipamba	Silvana Seis	0989183013 / 2660205
Barrio Santa Marianita	Patricio Gualoto	0997783198/0979683665
Barrio San Pedro	Amador Morejon	
Barrio San Francisco	Gerardo German	093931787 / 2660134

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

A este grupo de personas se les aplicó un censo, a través de la técnica de encuesta y entrevista, mediante la cual se pretende conocer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza.

1.8. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra de la población, se consideró al Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, además se tomó en consideración también a todos los presidentes de las 12 comunidades y 4 barrios que conforman la Esperanza a quienes se les aplicó una encuesta.

1.9. Fuentes de información

1.9.1. Información primaria

ENCUESTA

La encuesta es uno de los métodos más empleados en cuanto a recolección de información se refiere ya que mediante esta técnica se podrá conocer los gustos, preferencias y opiniones de las personas facilitando el análisis de la información a conocerse, es por ello que se aplicara esta técnica a todos los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza al igual que a los presidentes de las 12 comunidades y 4 barrios pertenecientes a esta parroquia.

ENTREVISTA

La entrevista es un tipo de instrumento de investigación en el cual el entrevistado tendrá la apertura necesaria para dar su opinión sobre el tema que sea motivo de la entrevista, por ello este método se aplicara al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la

Esperanza quien es la persona que más conocimiento tiene sobre cómo se han venido desarrollando las actividades administrativas en la entidad.

INFORMACIÓN SECUNDARIA

La información secundaria a ser utilizada dentro de esta investigación y la cual es un instrumento manejado en la realización del marco teórico será la siguiente:

- Libros de Administración, proceso administrativo, planeación estratégica
- Libros de Organización
- Libros de Dirección
- Libros de Control
- Revistas
- Folletos
- Leyes
- Artículos
- Internet

1.10. Análisis y tabulación de la información

Una vez aplicado el cuestionario y entrevista al recurso humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza, así como a los presidentes de las 12 comunidades y 4 barrios se procedió con la tabulación de la información recopilada para posteriormente realizar su respectivo análisis e interpretación.

A continuación se realizara el respectivo análisis e interpretación de cada una de las preguntas aplicadas.

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA
APLICADA AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA.**

1. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza dispone de un Manual por Procesos?

Respuesta: No, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza no dispone de un Manual por Procesos que le permita conocer claramente los procesos que se deben desempeñar en cada puesto, con lo que se cuenta es con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

2. ¿Ha existido alguna modificación en la estructura de la organización? ¿Cuál ha sido esta?

Respuesta: No ha existido alguna modificación en la estructura de la organización. La estructura de la organización se ha mantenido hasta ahora.

3. ¿Cómo se evalúa al talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza sobre la gestión que realiza?

Respuesta: Se evalúa de acuerdo a los avances y resultados de los proyectos y propuestas establecidas.

4. ¿Cuáles son las responsabilidades y objetivos principales que debe cumplir el personal que labora en la institución?

Respuesta: La responsabilidad principal que deben cumplir es brindar una adecuada atención al usuario, ser paciente y honesto; y el principal objetivo es ejecutar los planes y programas establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial.

5. ¿Cómo califica la relación que existe con las diferentes Comunidades de la Parroquia de la Esperanza?

Respuesta: Buena puesto que existe un respeto entre barrios sabiendo que el 80% de la población es indígena y el 20% es mestizo se maneja mucho la interculturalidad.

6. ¿Cómo califica la relación que existe con los diferentes Gobierno Autónomo Descentralizado?

Respuesta: Buena ya que existe un trabajo en mancomunidad en cuanto a gestión y más que todo con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Rurales se maneja mucho lo que es la ruralidad.

7. ¿Considera UD que las políticas establecidas por los diferentes Gobierno Autónomo Descentralizado son adecuados para la asignación del presupuesto hacia la Parroquia?

Respuesta: Si, porque aquí en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza se maneja mucho lo que es el presupuesto participativo.

8. ¿Cómo se realizan las asignaciones presupuestaras a cada uno de los barrios y comunidades?

Respuesta: las asignaciones presupuestarias se las realiza mediante una prioridad e obras realizadas en las asambleas parroquiales, comunales y barriales.

9. ¿Cómo se obtienen los fondos para las fiestas de la parroquia?

Respuesta: Los fondos para las fiestas de la parroquia se obtienen gestiones, auspicios y firmas de convenios siendo el 10 de Agosto las fiestas.

10. ¿Qué me pueden decir del plan del Buen Vivir, se ha empleado en la Junta Parroquial? ¿Cómo?

Respuesta: Mas que aplicarlo e Plan del Buen Vivir lo hemos estado viviendo

11. ¿Qué proyección tiene a futuro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza?

Respuesta: Que sea una institución forjadora hacia los principios de igualdad los mismos que están enmarcados el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DE LA JUNTA PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA.

1. ¿Con que frecuencia recibe capacitación para el mejoramiento de sus funciones?

Tabla 8

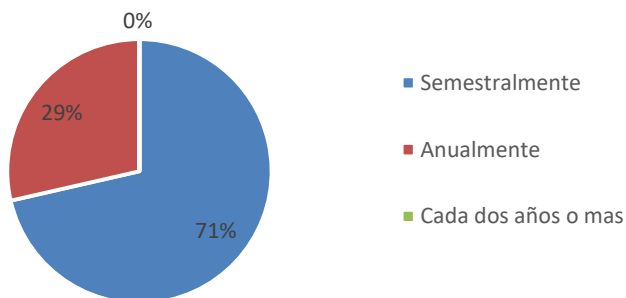
Frecuencia con la que reciben capacitación

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semestralmente	5	71%
Anualmente	2	13%
Cada dos años o más	0	0%
Total	7	44%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora.

Gráfico 1

Frecuencia con la que reciben capacitación



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

El 13% de los miembros de la Junta Parroquial manifiestan que se realizan capacitaciones anualmente y el 71% de los miembros manifiestan que se realizan capacitaciones semestrales concluyendo que los funcionamiento si reciben capacitación que les permita cumplir con las labores diarias adecuadamente.

2. ¿Con relación al horario de trabajo los funcionarios son?

Tabla 9

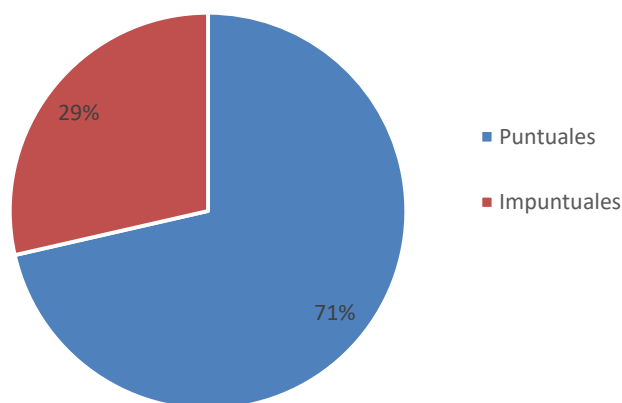
Horario de trabajo de los funcionarios

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Puntuales	5	71%
Impuntuales	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora.

Gráfico 2

Horario de trabajo de los funcionarios



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

El 71% de los miembros de la Junta Parroquial de la Esperanza cumplen con el horario de ingreso para el inicio de sus labores permitiendo que se cumplan y se respete el tiempo de las personas que acuden a la Junta Parroquial para exponer sus necesidades y el 29 % de ellos no cumple con el horario de ingreso que se ha establecido.

3. ¿Considera que el cargo que hoy ocupa, permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos?

Tabla 10

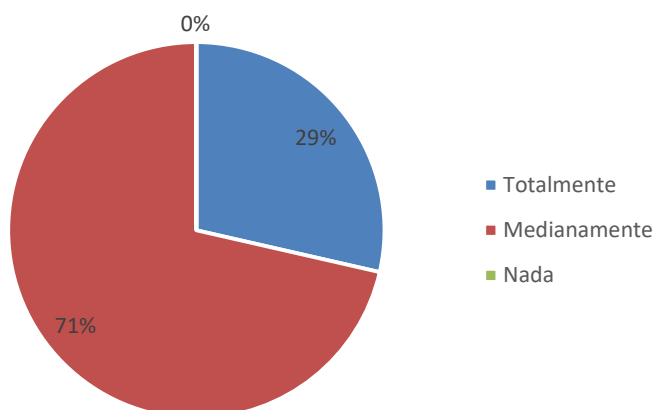
El cargo que ocupa permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	2	29%
Medianamente	5	71%
Nada	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 3

El cargo que ocupa permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Para el 71% de los miembros de la Junta Parroquial el cargo que desempeñan medianamente les permite aprovechar al máximo sus conocimientos y habilidades y el 29 % considera que el cargo que ocupa si le permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos en beneficio de la Parroquia.

4. ¿Cuenta usted con todos los implementos necesarios para el correcto funcionamiento de sus labores?

Tabla 11

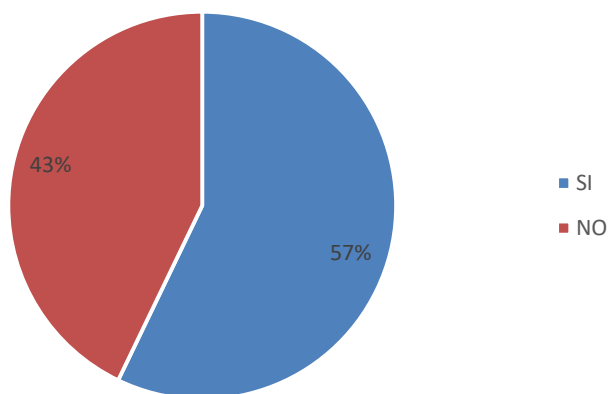
Cuenta con los implementos necesarios para sus labores

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 4

Cuenta con los implementos necesarios para sus labores



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 57% de los miembros de la Junta Parroquial manifiesta que cuenta con todos los implementos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de sus labores y el 43% de los mismos manifiesta que no dispone de los implementos necesarios para desempeñar con sus labores.

5. ¿La Junta Parroquial tiene servicio de internet?

Tabla 12

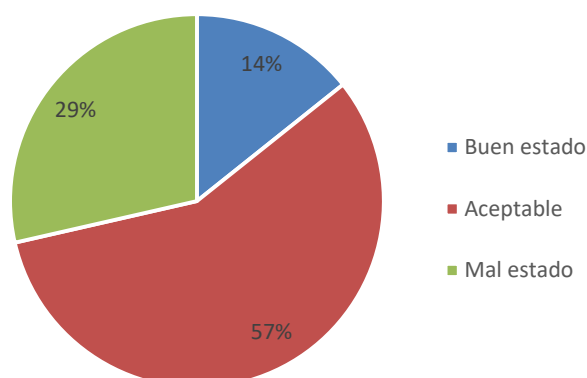
Servicio de internet que tiene la Junta Parroquial

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buen estado	1	14%
Aceptable	4	57%
Mal estado	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 5

Servicio de internet que tiene la Junta Parroquial



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de los miembros de la Junta Parroquial consideran que el servicio de internet que posee la institución es adecuado para el desempeño de sus labores y solo el 29% consideran que este servicio está en mal estado y no es capaz de desempeñar su trabajo a cabalidad.

6. ¿Conoce la misión, visión, objetivos políticas de la institución?

Tabla 13

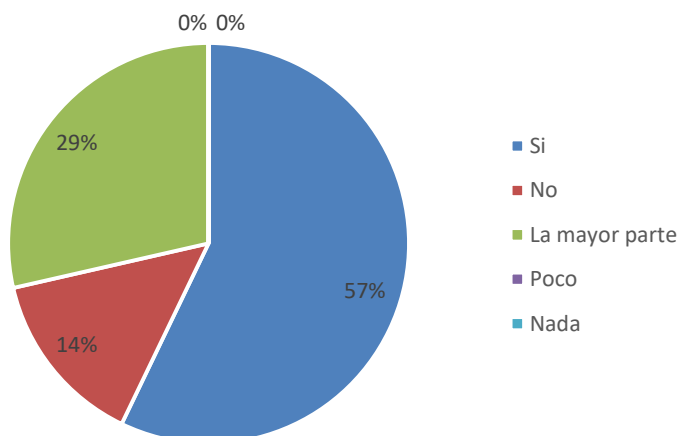
Conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	57%
No	1	14%
La mayor parte	2	29%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 6

Conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de los miembros de la Junta Parroquial de la Esperanza conoce la misión, visión, objetivos y políticas que poseen la institución y el 14% no tiene conocimiento de los mismos por falta de interés de su parte para conocerlos.

7. ¿Participa en la elaboración de objetivos institucionales?

Tabla 14

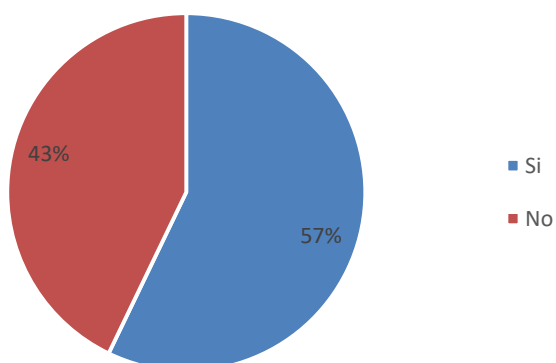
Participación en la elaboración de objetivos institucionales

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 7

Participación en la elaboración de objetivos institucionales



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 57% de los miembros de la Junta Parroquial manifiestan que si participan en la elaboración de los objetivos institucional, lo cual permite un conocimiento más amplio del enfoque que se proyecta la Parroquia y el 43% manifiesta que su participación es escasa.

8. ¿Considera que los objetivos planteados por la Junta Parroquia son?

Tabla 15

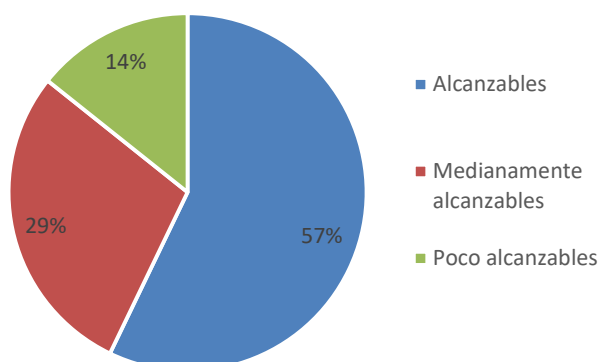
Consideración de los objetivos planteados por la Junta Parroquia

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alcanzables	4	57%
Medianamente alcanzables	2	29%
Poco alcanzables	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8

Consideración de los objetivos planteados por la Junta Parroquia



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Un gran porcentaje de los miembros de la Junta Parroquial consideran que los objetivos planteados por la institución son alcanzables, el 29% supone que son medianamente alcanzables y un 14% manifiesta que los objetivos son poco alcanzables, razón por la cual la institución puede lograr cumplir con las metas propuestas a través en beneficio de la parroquia.

9. ¿Existe en la Junta Parroquial un Plan Estratégico a largo plazo?

Tabla 16

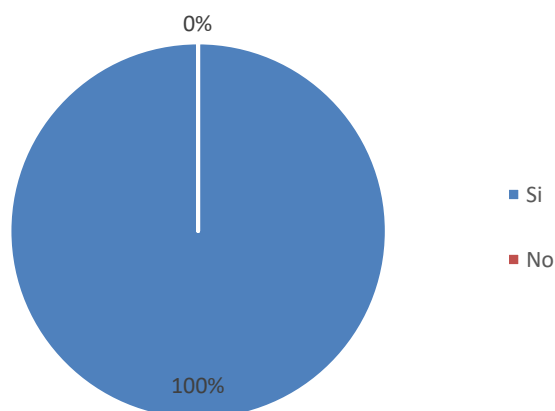
Existe un Plan Estratégico en la Junta Parroquial

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 9

Existe un Plan Estratégico en la Junta Parroquial



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Todos los miembros de la Junta Parroquial rural de la Esperanza manifiestan que la institución cuenta con un plan estratégico que le permita desempeñar una labor eficaz en beneficio de la comunidad, procurando que se alcancen las aspiraciones que se hayan planteado a través de los objetivos.

10. ¿Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional?

Tabla 17

Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional

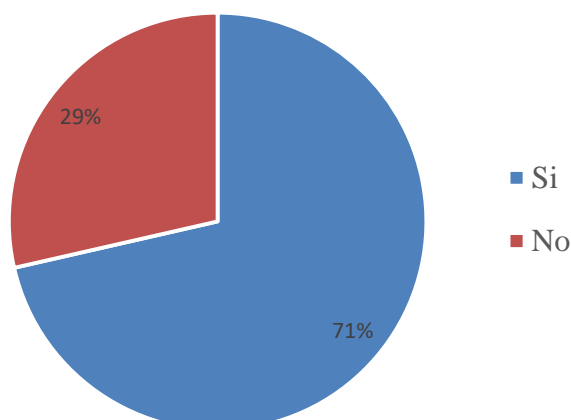
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10

Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 71% de los miembros de la Junta Parroquial Rural de la Esperanza dan a conocer que la institución cuenta con una estructura organizacional que les sirve de guía para cumplir con los objetivos planteados procurando siempre velar por el bienestar de todos los habitantes y el progreso de la parroquia.

11. ¿Cómo considera usted, el estilo de liderazgo de su jefe?

Tabla 18

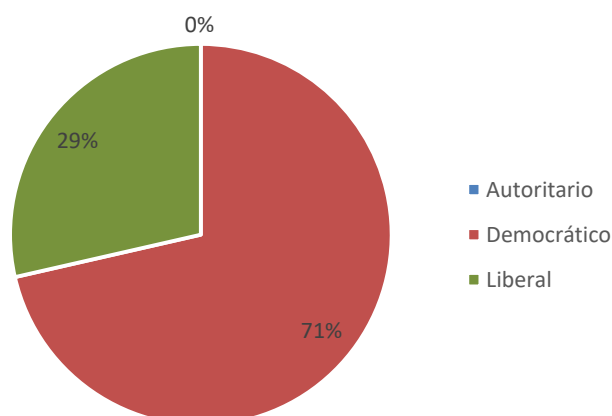
Estilo de liderazgo del jefe

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autoritario	0	0%
Democrático	5	71%
Liberal	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 11

Estilo de liderazgo del jefe



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 71% de los miembros de la Junta Parroquial consideran que el estilo de liderazgo democrático es el que predomina en la institución, estilo con el cual se sienten a gusto pues les permite participar en las decisiones en beneficio de su parroquia y el 29% consideran que existe un estilo liberal al momento de las decisiones.

12. ¿La comunicación con sus superiores y compañeros es?

Tabla 19

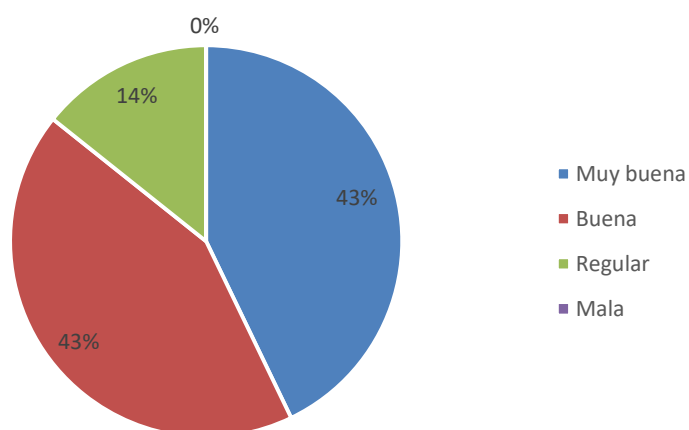
Comunicación con sus superiores y compañeros.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	3	43%
Buena	3	43%
Regular	1	14%
Mala	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 12

Comunicación con sus superiores y compañeros.



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Para el 43% de los miembros de la Junta Parroquial la comunicación existente dentro de la institución es muy buena, al igual que el otro 43% que manifiesta que la comunicación es buena, esto permite que la relaciones entre compañeros de trabajo sea la adecuada para el cumplimiento de sus labores sin que existan rivalidades y el 14% manifiesta que la comunicación existente es regular.

13. ¿Sus informes a sus superiores lo realiza a través de?

Tabla 20

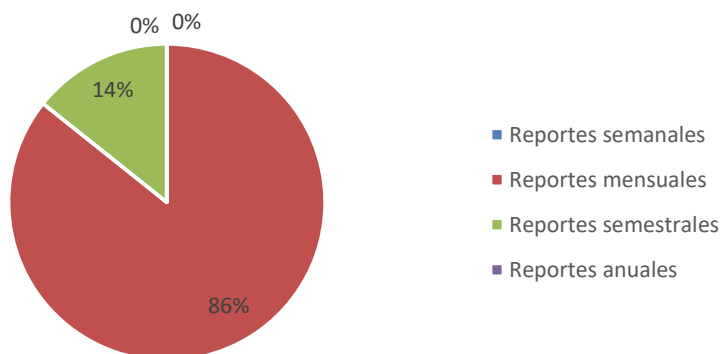
Realización de informes a sus superiores

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reportes semanales	0	0%
Reportes mensuales	6	86%
Reportes semestrales	1	14%
Reportes anuales	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 13

Realización de informes a sus superiores



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El mayor porcentaje de los miembros de la Junta Parroquial manifiestan que los reportes del desempeño de sus labores los realizan de forma mensual logrando así que haya un mayor conocimiento del desempeño de sus labores y apenas el 14% manifiestan que el reporte de desempeño de sus labores lo realizan de forma semestral.

14. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño?

Tabla 21

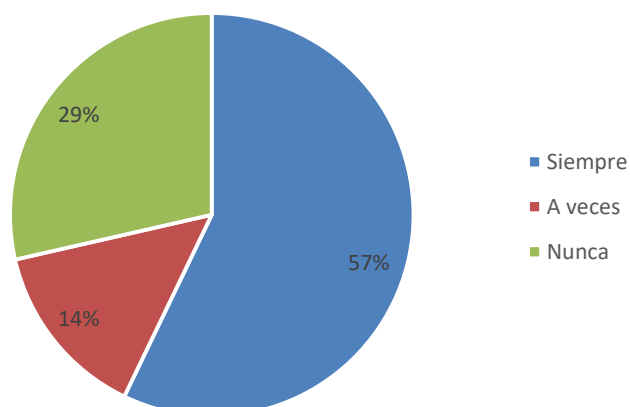
Evaluaciones de desempeño

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	57%
A veces	1	14%
Nunca	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 14

Evaluaciones de desempeño



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 57% de los miembros de la Junta Parroquial dan a conocer que siempre se realizan evaluaciones de desempeño con las cuales se mide el trabajo que realizan, el 14% que las evaluaciones se las realizan a veces y el 29% manifiestan que nunca se les ha realizado una evaluación de desempeño.

15. ¿El presupuesto asignado a la Junta Parroquial lo considera?

Tabla 22

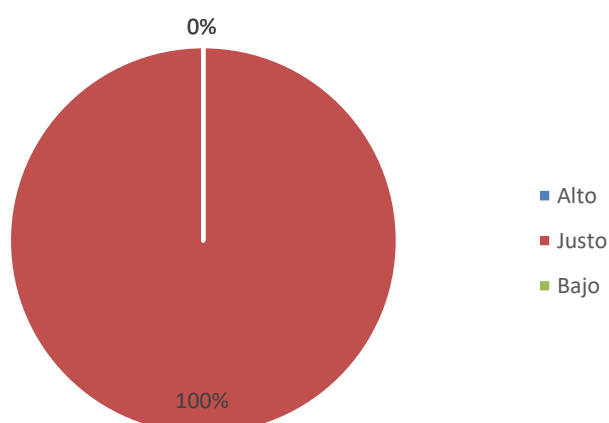
Presupuesto asignado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	0	0%
Justo	7	100%
Bajo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 15

Presupuesto asignado



Fuente: Encuestas aplicadas a los miembros de la Junta Parroquial.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Todos los miembros de la Junta Parroquial Rural de la Esperanza manifiestan que el presupuesto asignado hacia la parroquia es justo, presupuesto con el cual se realizan los diferentes proyectos que beneficia a toda la comunidad.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS PRESIDENTES DE LAS 12 COMUNIDADES Y 4 BARRIOS DE LA ESPERANZA.

1. ¿Conoce los servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza?

Tabla 23

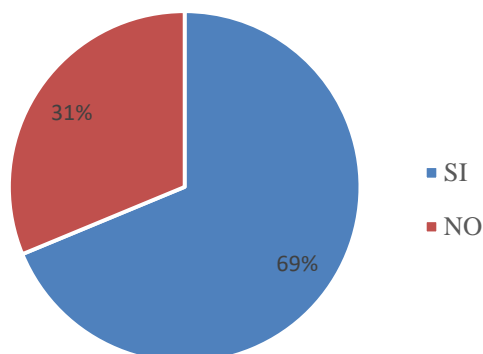
Servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	69%
NO	5	31%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades.
Elaborado por: La Autora.

Gráfico 16

Servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayor parte de los representantes de los barrios y comunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza conocen los servicios que brinda la institución, el 31% no conoce los servicios que se brindan debido a la distancia existente el acercamiento hacia la junta es poco.

2. ¿El nivel de atención de la Junta Parroquial como lo califica usted?

Tabla 24

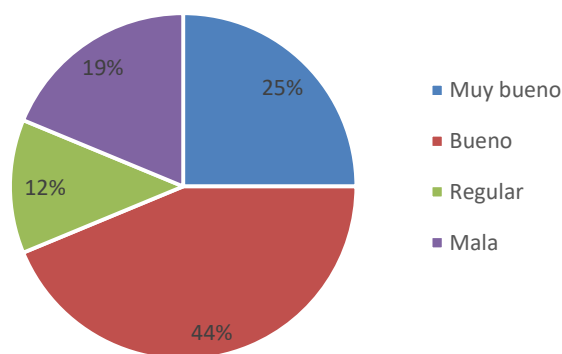
Atención brindada por la Junta Parroquial

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	4	25%
Bueno	7	44%
Regular	2	13%
Mala	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 17

Atención brindada por la Junta Parroquial



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Las peticiones realizadas en el Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza se las atiende de forma adecuada conforme se las ingresa es por eso que un 44% considera que la atención es buena, un 25% muy buena y un 19% manifiestas que la atención brindada fue mala.

3. ¿Participa usted como ciudadano en la toma de decisiones y acciones en beneficio de la Parroquia?

Tabla 25

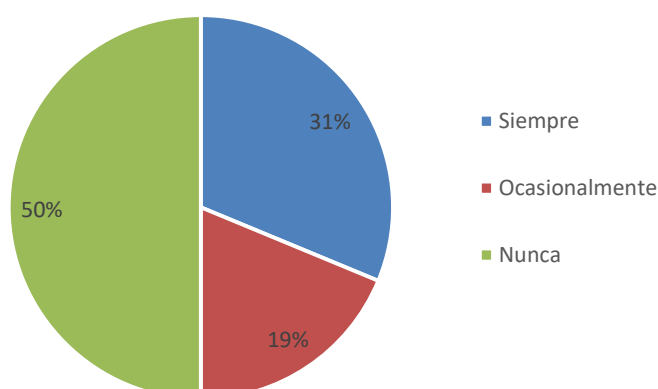
Participación en la toma de decisiones en beneficio de la parroquia

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	31%
Ocasionalmente	3	19%
Nunca	8	50%
Total	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 18

Participación en la toma de decisiones en beneficio de la parroquia



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

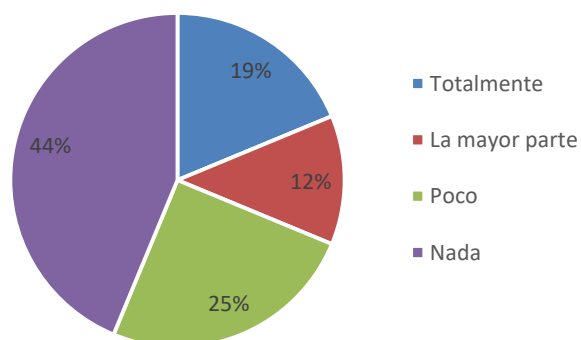
Un porcentaje mayoritario de las directivas consideran que la participación en la toma de decisiones en nula motivo por el cual se debe dar más énfasis en su participación para conocer las necesidades latentes, un 31% manifiesta que siempre participa en la toma de decisiones en beneficio de sus comunidades, mientras que un 19% participa ocasionalmente en la toma de decisiones en beneficio de la parroquia.

4. ¿Tiene conocimiento de las obras que realiza la Junta Parroquial?

Tabla 26**Conocimiento de las obras que se realizan**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	3	19%
La mayor parte	2	13%
Poco	4	25%
Nada	7	44%
Total	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 19**Conocimiento de las obras que se realizan**

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

El 44% de los dirigentes manifestaron que no tienen conocimiento de las obras que se realizan y el 19% y 12% respectivamente conocen las obras que se vienen desempeñando en la parroquia buscando siempre en beneficio de sus habitantes y el progreso de la misma.

5. ¿Cómo considera Ud. El apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad?

Tabla 27

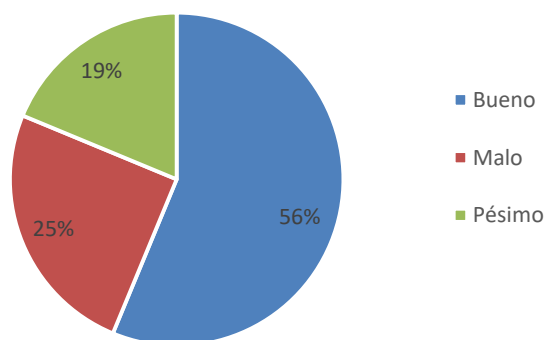
Apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	9	56%
Malo	4	25%
Pésimo	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Gráfico 20

Apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

El apoyo brindado por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza es bueno debido a que la mayor parte de las comunidades están de acuerdo con las funciones que se han venido realizando en pro de las comunidades solo un 19% de las comunidades consideran que el apoyo brindado es pésimo por lo que se debe poner más énfasis en las labores desempeñadas.

6. ¿Se da seguimiento a las obras priorizadas por los miembros del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de la Esperanza para su ejecución y cumplimiento?

Tabla 28

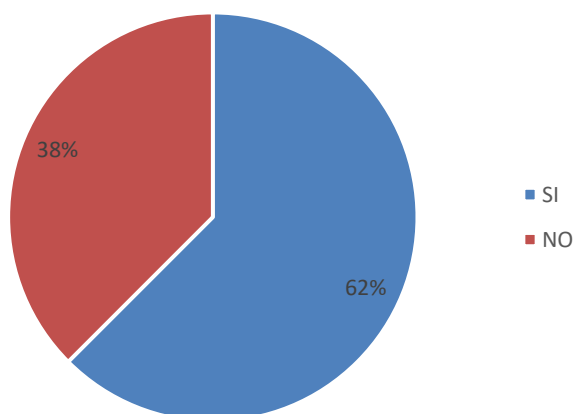
Seguimiento de las obras priorizadas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	6	38%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 21

Seguimiento de las obras priorizadas



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

El 62% de los directivos manifiestan que se da seguimiento y cumplimiento a todos los proyectos y obras que se encuentran aprobadas para el año en curso tales como: salud y medio ambiente, económico productivo, construcción y viabilidad, educación y deporte y sector prioritario y un 38% manifiesta que no existe un seguimiento a las obras.

7. ¿Considera usted que las autoridades del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de la Esperanza son los indicados para tal función?

Tabla 29

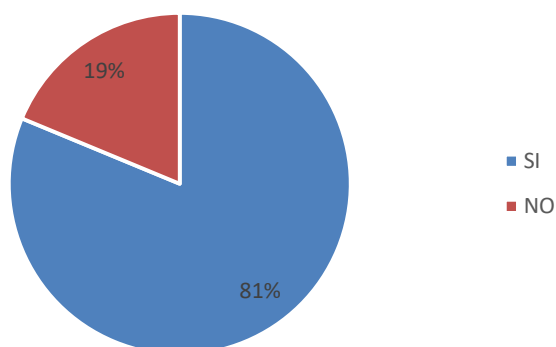
Función de las autoridades es adecuada

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	81%
NO	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 22

Función de las autoridades es adecuada



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

El 81 % de los directivos manifiesta que las funciones que cumplen las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza es adecuada, motivo por el cual se sienten a gusto con la administración que se ha venido desempeñando y un 19% manifestó que no está conforme con las funciones que desempeñan, esto se debe a que existen ciertas rencillas.

8. ¿Considera UD que una buena administración mejorara la planificación de obras y por ende las condiciones de vida de los miembros de su comunidad?

Tabla 30

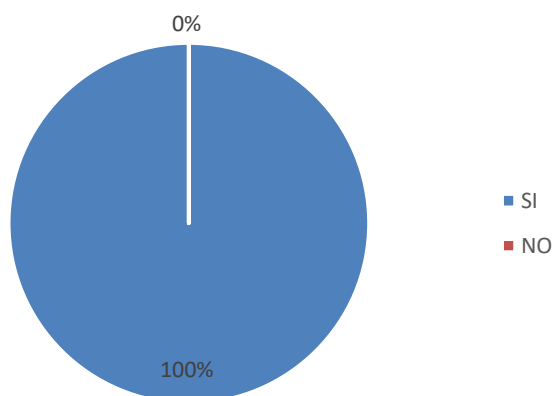
Buena administración mejora las condiciones de vida

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado por: La Autora

Gráfico 23

Buena administración mejora las condiciones de vida



Fuente: Encuestas aplicadas a los presidentes de las comunidades
Elaborado: La Autora

Análisis:

Todos los directivos están de acuerdo en que una buena administración mejorara las condiciones de vida de los pobladores de las comunidades y de los barrios, puesto que es considerable la necesidad de que existan personas capaces de desenvolverse de una manera eficiente ante la función asignada.

1.11. Construcción de la matriz F.O.D.A

1.11.1. Factores internos

Fortalezas

- Se encuentra debidamente constituida
- Disponibilidad de una infraestructura adecuada
- Representatividad en el Gobierno Provincial de Imbabura.
- Existencia de personal idóneo, profesional y capacitado
- Existen ya proyectos que articulan a las comunidades.
- Dispone de presupuestos.

Debilidades

- No posee un Manual por Procesos.
- Falta de comunicación desde el Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza hacia las comunidades y viceversa.
- La Gobierno Parroquial en muchos de los casos se ha vuelto solo informativa.
- Las funciones no están bien definidas
- La comunicación con el sector privado es improductiva.

1.11.2. Factores externos

Oportunidades

- Existe apoyo de la Gobernación y Alcaldía
- Participación activa del Gobierno Provincial con la parroquia
- Alianza entre el Consejo de Participación ciudadana y control social.

- Existe telefonía celular e internet en lugares trascendentales
- La mayoría de la población cuenta con espacios para sus cultivos.
- Existen entidades públicas como policía, cuerpo de bomberos y subcentro de salud

Amenazas

- Reformas en las leyes.
- Rotación del personal por cambios de periodos de Gobierno.
- Inestabilidad política
- Crisis económica.
- Vías de segundo y tercer orden
- Pérdida del conocimiento ancestral.

1.12. Matriz de cruce F.O.D.A

1.12.1. Estrategia FA

- Disponer de una adecuada infraestructura la cual permitirá que al existir alguna modificación en la estructura orgánica, el talento humano cuente con el espacio adecuado para desempeñar sus labores.
- Contar con el personal eficaz para desempeñar las diferentes funciones existentes en el Gobierno Parroquial y cuando haya cambio de personal, no afecte las funciones que en el Gobierno se vienen desempeñando.

1.12.2. Estrategia FO

- Realizar reuniones con la Gobernación y Alcaldía para mejorar las condiciones de vida de los pobladores de las comunidades y de los barrios, mediante los proyectos que se vienen articulando por la Junta Parroquial.

- Establecer convenios entre el GAD de la Parroquia la Esperanza y el Gobierno Provincial de Imbabura, para mejorar el progreso de las comunidades y los barrios, con los proyectos que se aprueben debido al apoyo que exista entre las partes.

1.12.3. Estrategia DO

- Fomentar la comunicación desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza hacia las comunidades y viceversa para aprovechar al máximo la participación activa del Gobierno Provincial en la parroquia.

Elaborar un Manual por Procesos que permita identificar claramente los procesos a desarrollar, cada uno de los miembros que conforman la Junta Parroquial, a través de alianza entre el Consejo de Participación ciudadana y control social.

1.12.4. Estrategia DA

- Fomentar la comunicación entre las comunidades para que los cambios existentes en la estructura administrativa no afecten el desarrollo de las actividades a realizarse en la comunidad.
- Afianzar las comunicaciones con el sector privado para fomentar proyectos que beneficien a las comunidades, sin que la rotación del personal por cambios de periodos de Gobierno afecten estas alianzas.

1.13. Determinación del problema

Una vez realizada la investigación en la institución, mediante la aplicación de los instrumentos como son: una entrevista al Sr. Presidente dela Junta Parroquial y encuestas al talento humano administrativo, a las autoridades de las comunidades y barrios misma fue analizada y tabulada para poder determinar el principal que tiene la Junta Parroquial Rural de

la Esperanza, el cual es la inexistencia de un Manual en donde se especifiquen los procedimientos necesarios que ayuden al administrador en la toma oportuna de las decisiones.

La falta de procedimientos administrativos reprime el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la Junta Parroquial Rural de la Esperanza ya que no se tiene un control adecuado de las actividades realizadas por el personal, omitiendo el nivel de eficiencia verdadero de la Junta Parroquial.

Determinando que al no contar la Junta Parroquial Rural de la Esperanza con una estructura administrativa y una definición de procesos clara, el problema radica en una falta de guía para el cumplimiento de los procesos, motivación por la cual la propuesta se enfocara en implementar un **“MANUAL POR PROCESOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”** Para lograr un control en cada área y de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas que busca alcanzar la junta parroquial.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Objetivo

Estructurar el marco teórico y conceptual que sustente el trabajo de investigación realizado.

2.2. Consejos de planificación

2.2.1. Definición

“Es el organismo superior del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, y tendrá personería jurídica de derecho público (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2011 , pág. 26)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza dará estricto cumplimiento al Art. 28.- Conformación de los Consejos de Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP) mismo que manifiesta: “Los consejos de planificación se constituirán y organizaran mediante acto normativo del respectivo Gobierno Autónomo Descentralizado del 1 al 5”. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2011 , pág. 32)

Para el caso de los Gobiernos Parroquiales Rurales la designación del Consejo de Planificación estará integrado de la siguiente manera, según lo manifestado en el Art. 28.- Conformación de los Consejos de Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

1. *El presidente de la junta parroquial*
2. *Un representante de los vocales*
3. *Un técnico o servidor designado por el presidente de la junta parroquial*

4. *Tres representantes delegados por las instancias de participación, de conformidad con lo establecido en la ley y sus actos normativos respectivos. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2011 , pág. 33)*

2.2.2. Funciones

Son funciones de los Consejos de Planificación de los gobiernos autónomos descentralizados las manifestadas en el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2011 , pág. 33)

2.3. Gobiernos autónomos descentralizados parroquiales

2.3.1. Definición

“Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.” (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, pág. 44)

De igual manera se manifiesta que *“La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.” (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, pág. 44)*

2.3.2. Funciones

A los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales les corresponde dar cumplimiento al (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, pág. 45)

2.3.3. Competencias

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de la Esperanza ejercerá las funciones dando cumplimiento al (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, pág. 45)

2.4. Junta Parroquial

2.4.1. Definición

La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, pág. 46)

2.5. Planificación

Podemos decir que la planificación es un proceso que entraña tomar y evaluar cada una de las decisiones interrelacionadas previas a la acción necesitada, en una situación en la que se cree que a menos que se realice la acción el futuro deseado no es posible que ocurra y que si lleva a cabo la acción apropiada, la probabilidad de que se un resultado favorable aumenta. (ROJAS, Planificación estratégica 2004)

La planeación es el proceso a través del cual se pretende alcanzar los objetivos y metas que la organización se plantee, evaluando su situación actual así como los factores internos y externos que influyan en la consecución de los mismos logrando así obtener mejores resultados en la eficiencia y eficacia de los procesos.

2.6. Plan estratégico

“Podemos llamar plan estratégico de una organización al producto resultante de la aplicación en la misma de un proceso de planificación estratégica, el plan estratégico de una

organización es un documento inseparable de la gestión directiva de la misma." (ROCHE, Fernando Paris, 2005)

El plan estratégico es un documento en el cual los directivos de una organización analizan y plantean cuáles serán los aspectos relevantes y los pasos a seguir para la consecución de las metas y los objetivos planteados por la organización a mediano plazo.

2.6.1. Misión

"Misión de una organización enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización." (STANTON, Etzel y Walker, McGraw Hill, 2004)

La misión es el propósito, motivo o razón de ser de toda organización o empresa, esta abarca el objetivo central de la misma, debido a estas razones la misión debe ser más específica y precisa ya que abarca una idea más concreta de lo que en la actualidad es la organización.

2.6.2. Visión

Una visión es un modelo mental del estado futuro del proceso, un grupo o una organización, como tal se ocupa de un mundo que existe tan solo en la imaginación, construido con especulaciones plausibles, formulado con lo que suponemos son premisas razonables sobre el futuro y muy influido por nuestro propio juicio sobre lo que es posible y valioso. (VÁSQUEZ, Javier Medina, 2006)

La visión es una proyección a largo plazo en el futuro de lo que queremos que la empresa sea, es decir hacia donde queremos llegar, como deseamos ver convertida a la organización desarrollando una visión clara del tipo de empresa en la cual deseamos ver convertida a nuestra empresa.

2.6.3. Objetivo estratégico

“El objetivo estratégico es aquel de lo largo plazo, fijado por la alta gerencia, y que ubicara a la organización en una mejor situación en el futuro. Este objetivo permitirá la innovación continua y el crecimiento permanente de la organización.” (NAKASONE, Gustavo Tanaka, 2005)

Los objetivos estratégicos no son más que las metas y estrategias planteadas que se pretenden alcanzar por parte de una organización o empresa a largo plazo para ello los objetivos estratégicos deben ser realistas y comunicados con toda la claridad posible para que de esta manera la organización tenga en claro que es lo que se persigue y así lograr con estos resultados que la empresa u organización alcance su misión y por ende logre conseguir un éxito empresarial.

2.7. Plan operativo

“Un plan operativo, entonces, es el complejo de disposiciones concretas que hacen posible la ejecución de un determinado objetivo socioeconómico básico, comprendido por el conjunto de objetivos específicos, metas y matrices operativas de estas últimas.” (SALAZAR, Hernando Zabala, 2005)

El plan operativo es un documento en el cual los responsables de la organización o empresa manifiestan cuáles serán los objetivos que se deban cumplir a corto plazo, por lo que este plan debe adaptar los objetivos generales de la organización a cada uno de los departamento y así realizar un seguimiento minucioso, con la finalidad de evitar desvíos en la culminación de los mismos.

2.7.1. Metas

“Las metas se diseñan con el propósito de apoyar los objetivos específicos. Deben ser redactadas lo más exactamente posible con el fin de estabilizar su cumplimiento, aunque deberán revisarse

periódicamente para realizar los ajustes necesarios cuando se observan desviaciones del plan.”
(SALAZAR, Hernando Zabala, 2005)

Las metas no son más que la consecución de los objetivos o propósitos planteados por la organización, los cuales deseamos alcanzar mediante la realización de diferentes actividades, las metas por lo general se concretan a largo plazo debido a que estas necesitan de la culminación de ciertos objetivos planteados por la empresa, el logro de estas metas generara una satisfacción personal como institucional.

2.8. Estrategias

En el sentido amplio utilizado en este libro, es un propósito de largo plazo; esto es, es un objetivo de largo alcance aunque sujeto a continuas evaluaciones; en la jerga militar y política es el objetivo último a alcanzar con una determinada acción. (SALAZAR, Hernando Zabala, 2005)

Las estrategias son un conjunto de acciones planificadas anticipadamente por parte de las organizaciones, las cuales permitirán alcanzar los objetivos propios de cada una de las empresas, estas estrategias condescenderán con el tiempo en definir cómo hacer realidad cada uno de los objetivos y de acuerdo a las capacidades de las empresas estas podrían constituir en una de las principales ventajas basadas en una adecuada utilización de los medios o recursos disponibles.

2.9. Talento humano

“El talento humano es una combinación de competencias, capacidades, por lo tanto serian desarrollable. Las organizaciones modernas ponen énfasis en esta última opción con la cual pretenden mejorar los niveles de desempeños de los empleos.” (ALECOY, Tirso José, 2008)

El talento humano dentro de una organización es de transcendental importancia debido a que este permitirá que se logren alcanzar todos los objetivos, metas, propósitos y estrategias

establecidas por parte de la organización, el talento humano posee diferentes actitudes, aptitudes, cualidades y habilidades que le dan de una u otra forma subsistencia a la organización es por esta razón que el talento humano se ha convertido en una de las piezas claves para el funcionamiento y desarrollo de todas las organización o empresas.

2.10. Presupuesto

El presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia. (MUÑIZ, Luís, 2009)

El presupuesto es una acción expresada en valores y términos financieros que deben cumplirse en un periodo de tiempo determinado, el presupuesto nos ayuda a estimar de una manera más eficaz cuánto dinero se asignara a cada uno de los departamentos de la organización o empresa y de esta forma nos permitirá tomar permitirán tomar tanto acciones preventivas como correctivas en cuanto al manejo de dinero y así manejar de forma más eficaz la asignación de capitales propios para el funcionamiento departamental.

2.11. Organización

La organización es estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (PONCE, agustin reyes, 2005)

La organización es un proceso a través del cual se coordinan las diferentes tareas o actividades que se realizan dentro de la organización, con lo finalidad de que están tengan un orden lógico y conlleven a la ejecución satisfactoria de las actividades realizada y encaminadas a lograr los objetivos establecidos por medio de la asignación de tareas.

2.11.1. Estructura orgánica

La estructura orgánica es una herramienta muy poderosa para modelar cualquier tipo de organización social o natural. Así como la perspectiva mecanicista permite comparar la realidad organizacional y social con elementos, sistemas y procesos mecánicos, de la misma forma podemos comparar la realidad organizacional y social con una estructura orgánica. (ARAQUE, Carlos Sosa, 2011)

La estructura orgánica no es más que un modelo gráfico en el cual se encuentran claramente establecidos y definidos los niveles de la organización, toda empresa cuenta con una estructura orgánica ya sea esta formal o informal en la cual por medio de la estructura organiza se jerarquizan los niveles propios de la organización estableciendo líneas de autoridad lo que permitirá delimitar las responsabilidades que cada miembro de la organización debe cumplir.

2.11.2. Manual de funciones

“Los manuales de funciones y de competencias son un instrumento de administración de personal a través de los cuales se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos.” (CHILE, ALCALDIA DE SANTIAGO DE, 2012)

El manual de funciones es un documento que maneja por todas las organizaciones y en el cual se detallan las funciones y competencias que debe poseer una persona para formar parte de la organización, este tipo de manual permitirá que los directivos tengan una visión más amplia y precisa de que personal es el más idóneo para laborar en la organización.

2.11.3. Manual por procesos

2.11.3.1. Definición

“El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realizan un servicio, un departamento o la institución toda” (GARCÍA, Braulio Mejía, 2006)

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. (ÓRTIZ IBÁÑEZ, Luis Orlando , (2010))

El manual por procesos es un documento en el cual se detallaran todas las actividades que deben cumplir todos los miembros de la organización en la realización de las funciones a desempeñar en una unidad administrativa, este manual además incluye los puestos y las responsabilidades que se deben llevar a cabo manifestando toda la información requerida facilitando las labores de evaluación y control dentro de la organización.

2.11.3.2. Contenido

“Un manual de procesos debe poseer en su contenido los conceptos claros de misión, visión políticas, estrategias, valores, principios, objetivos, funciones productos, servicios y una serie de normas y condiciones que permitan funcionar correctamente la empresa.” (DÍAZ, Luis Fernando , (2005))

2.12. Procesos

2.12.1. Definición

“Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.” (PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio, (2010)).

La norma ISO 9000 menciona que *“Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada de resultados.”*

Un proceso se define como una serie de cambios a través de los cuales algo se desarrolla. Todo trabajo involucra procesos. Cualquier proceso de trabajo, no importando si sea grande o pequeño, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales: entradas, actividades interactuantes y salidas. (PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio, (2010))

Un proceso es una serie de actividades lógicas y ordenadas que se realizan en forma secuencial y que tienen un inicio y un fin ya que los procesos de una organización deben ser planificados y puestos en práctica para aportar valor a la misma.

2.12.2. Tipos de procesos

(VELASCO, Antonio, (2010)) Indica que los procesos se clasifican:

De acuerdo a sus funciones en:

Directivos o gerenciales: Son aquellos que están relacionados directamente con la misión y visión de la organización, proporcionan directrices a todos los demás procesos y son desarrollados por personas de alto nivel de la compañía.

Centrales: Atraviesan muchas funciones, tienen impacto en el cliente final creando un valor para este, están relacionados con los objetivos de la organización y desarrollan las capacidades de la misma.

Mixtos: Utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

2.13. Flujogramas

2.13.1. Definición

“Un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.” (MEJÍA, Braulio, (2007))

Los flujogramas son una técnica para graficar y analizar los pasos a través de los que se desarrolla un proceso de trabajo. Con esta información se busca descubrir oportunidades para mejorar el flujo del trabajo eliminando pasos y reduciendo el tiempo en la realización de operaciones. (MEDINA, Alejandro, (2005))

Los flujogramas son una representación gráfica de un proceso, que permiten conocer el funcionamiento interno y las relaciones entre procesos para analizarlos y mejorarlos, permitiendo de esta manera las personas tengan un análisis más rápido de las actividades a realizarse.

2.13.2. Tipos de flujogramas

(VELASCO, Antonio, (2010)) Nos muestra los siguientes tipos de flujogramas.

Diagrama de bloques:

- *Proporciona una visión rápida de un proceso.*
- *Es el más sencillo y utilizado.*
- *Los rectángulos y las flechas son los principales símbolos utilizados. Algunos diagramas incluyen un círculo alargado para indicar inicio o finalización.*
- *Dentro de cada bloque se incluyen frases concisas que describen la actividad.*

- *Muchas veces el empezar la descripción de cada bloque con un verbo ayuda a entender rápidamente.*
- *Los diagramas de flujo de bloque pueden ser horizontales o verticales.*

Diagramas funcionales:

- *Muestran el flujo del proceso entre organizaciones o áreas.*
- *Es valiosa en análisis de tiempo.*
- *Identifica como los departamentos funcionales, verticalmente orientados afectan un proceso que fluye horizontalmente a través de la organización.*

Diagramas de flujo ANSI

- *Utilizan la simbología ANSI establecida por American National Standard Institute, de ahí que proviene su nombre.*
- *Recogen de forma completa y detallada cada uno de los pasos que forman parte del procedimiento a través de figuras aceptadas por su norma, de todas aquellas actividades que intervienen en el proceso*
- *Analizan las interrelaciones detalladas de un proceso.*

2.13.3. Simbología ANSI

En la realización de los diagramas de flujo se utiliza la siguiente simbología estándar, que además se requiere con frecuencia para diagramar programas de computación que se muestran a continuación.

INICIO / FIN

Es utilizado para representar el inicio y fin de un algoritmo, además puede representar una parada o interrupción que sea necesaria mediante la realización de algún programa.



PROCESO

Se utiliza para determinar un proceso específico, se utiliza comúnmente para representar una instrucción o cualquier tipo de operación que origine un cambio.



ENTRADA / SALIDA

Este símbolo es utilizado para representar la salida o entrada de la información, que sea procesada o registrada



DECISIÓN

Este símbolo es utilizado en la toma de decisiones, ramificaciones para indicaciones de operaciones lógicas o de comprobación entre datos.



CONECTOR

Es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de entrada y salida, este conector enlaza al diagrama en la misma página.



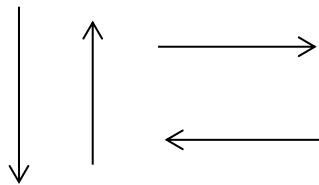
CONECTOR FUERA DE PÁGINA

Es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.



FLUJO DEL PROGRAMA

Es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir indicar el sentido de las operaciones.



2.14. Dirección

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercidas a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. (PONCE, agustin reyes, 2005)

La dirección es llevar a cabo de manera conjunta a la organización y los miembros que en ella laboran hacia la consecución de los objetivos y metas propuestas por la empresa conforme a las estrategias establecidas, además la dirección se encarga de involucrar al talento humano, sus objetivos, metas, propósitos para obtener una identidad más amplia con la organización.

2.14.1. Perfil profesional

“Un perfil profesional puede definirse adecuadamente como un modelo de las competencias que debe tener un individuo dedicado a una determinada disciplina, esto es, como un perfil de competencias profesionales.” (BERNAL, Carlos Ibáñez, 2007)

El perfil profesional es un grupo de capacidad y competencias que identifican la formación académica de una persona a otra, las cuales permitirán que esta asuma las responsabilidades establecidas en cada uno de los puestos para ello es necesario que nuestro perfil deje en claro como somos las capacitaciones que hemos recibido y las funciones que podemos desempeñar.

2.14.2. Nivel de competencias

“La competencia es la capacidad para responder con éxito a exigencias complejas en un contexto particular, movilizando conocimientos y aptitudes cognitivas y prácticas, y componentes sociales y comportamientos como actitudes, emociones, valores y motivaciones.” (GONZALES, Amparo Escamilla, 2008)

El nivel de competencias es el grado en el cual un individuo se encuentra es decir que su nivel de conocimientos acerca de un proceso es en indicado para la realización del mismo lo cual le permitirá mediante su competencia escalar puestos dentro de la organización o empresa.

2.15. Liderazgo

“El liderazgo es la capacidad de influir sobre otros mediante el desencadenamiento del poder y el potencial de las personas y las organizaciones para la obtención de un bien mayor.” (BLANCHARD, Ken, 2007)

Liderazgo es la capacidad que una persona posee para influir sea negativamente o positivamente sobre un grupo de personas, a las cuales es capaz de transmitirles ideas y pensamientos y lograr que estas personas estén de acuerdo con su forma de pensar; un líder tiene la capacidad de aprovechar las situaciones que se presenten y poder convertir una amenaza en una oportunidad.

2.16. Control

“Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición (indicadores o estándares), para determinar el estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente.”
(VALDIVIA, Guzman, 2004)

El control dentro de la organización permitirá evaluar el desempeño de la organización lo que permitirá verificar si las metas, objetivos y propósitos se han venido cumpliendo conforme a lo establecido por la administración.

2.17. Medición

“En la medición se efectúa un análisis cuantitativo y cualitativo del desarrollo global del estudio para precisar los avances logrados luego de su implementación, lo que permite establecer un marco comparativo entre lo planeado y lo realizado.” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 65).

La medición nos permitirá realizar un análisis exhaustivo de los logros alcanzados por la organización al comparar lo planteado con lo realizado permitiendo tener un referente en cuanto a cuales son los objetivos cumplidos.

2.18. Retroalimentación

“El control de retroalimentación (utilizar la información para realizar cambios) se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto de lo previsto y es fundamental para retroalimentar sobre resultados.” (Bernal Torres & Sierra Arango, 2013, pág. 328)

La retroalimentación permitirá realizar mejoras en los procesos efectuados por parte de la organización, para de esta manera mejorar las actividades que se realizan y obtener una mayor eficiencia y eficacia.

2.19. Servicio

2.19.1. Productividad

“La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente, puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos.” (TEJADA, Blanca Dolly, 2007)

La productividad no es sino la relación existente entre la cantidad de bienes y servicios producidos por la organización y la cantidad de recursos utilizados por la misma, además la producción también es medida en cuanto rendimiento que los trabajadores desempeñan en la organización lo que conllevara a que esta alcance los objetivos planteados.

2.19.2. Satisfacción al cliente

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/ expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. (VAVRA, Terry G., 2003)

La satisfacción del cliente se refiere a la conformidad que el cliente obtiene al momento de adquirir un producto o utilizar un servicio, para ello las organizaciones deben cumplir con todos los requerimientos y exigencias del cliente además las empresas deberán investigar cuáles son las nuevas exigencias de las personas motivo por el cual la satisfacción del cliente se ha convertido en el objetivo clave de toda organización.

2.19.3. Calidad del servicio

Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad. (VÉRTICE, Editorial, 2008)

La calidad del servicio se refiere al cumplimiento de las exigencias del cliente debido a que la calidad del servicio se está convirtiendo en un requerimiento indispensable para todas las empresas para ello es necesario que la organización satisfaga las expectativas en cuanto a los productos y a los servicios que brinda.

2.20. Encuesta

“La encuesta es sin duda la metodología de investigación más utilizada en ciencias sociales y en el funcionamiento habitual de los Gobiernos, los cuales se apoyan en la información recogida en las encuestas para realizar las estadísticas. “ (MARTIN, Francisco Alvira, 2011)

La encuesta es uno de los métodos más empleados en cuanto a recolección de información se refiere ya que mediante esta técnica se podrá conocer los gustos, preferencias y opiniones de las personas facilitando el análisis de la información a conocerse.

2.21. Entrevista

“Una entrevista en una conversación entre un entrevistador y un entrevistado y que tiene como objeto la búsqueda en común de la adecuación entre el perfil del puesto y el perfil del candidato.” (PUCHOLI, Luis, 2006)

La entrevista es un tipo de instrumento de investigación en el cual el entrevistado tendrá la apertura necesaria para dar su opinión sobre el tema que sea motivo de la entrevista.

2.22. Matriz FODA

“En la matriz FODA se presenta una evaluación general de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa”. (Kotler & Armstrong, 2013)

2.22.1. Fortalezas

“ Todo tipo de atributos, capacidades, destrezas, recursos o conocimientos aproximan a la UEN a sus metas y objetivos. Las fortalezas colocan a la persona o empresa en una situación de ventaja respecto de la competencia.” (Juárez, Planeación Estratégica por áreas funcionales, 2012)

Son las acciones que se realizan dentro de la empresa, es decir en un ambiente interno, se destaca lo positivo en los recursos materiales, económicos, financieros, tecnológicos y humanos.

2.22.2. Debilidades

“Pueden encontrarse como limitaciones internas que se convierten en desventajas al contrastar ciertas áreas de la empresa con respecto de otras empresas. Dificultan la consecución de metas y objetivos”. (Juárez, Planeación Estratégica por áreas funcionales, 2012)

Son las falencias, lo negativo que existen dentro de la organización, de todas las actividades que se están desarrollando. Se debe eliminarlas.

2.22.3. Oportunidades.

“Situaciones de posible ventaja para la organización que son circunstanciales y que dependen del entorno.” (Juárez, Planeación Estratégica por áreas funcionales, 2012)

Son los aspectos positivos externos, fuera del entorno de la organización como proveedores, clientes. Son factores que deben ser aprovechadas.

2.22.4. Amenazas.

“Son circunstancias de riesgo potencial que se pueden convertir en escenarios desfavorables para la empresa.” (Juárez, Planeación Estratégica por áreas funcionales, 2012)

Son los riesgos que se originan fuera del entorno de la empresa, que deben ser minimizadas y evitadas.

2.23. Gestión por procesos.

Gestión y procesos son dos términos, con frecuencia tópicos, que hay que comprender para que el sistema de calidad sea una eficaz herramienta de gestión para todos. Entonces, es fácil sentirse cómodo con los requisitos de los modelos de gestión de la calidad y la excelencia empresarial. (PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio, (2010))

“La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes.” (PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio, (2010))

2.24. Contraloría General del Estado

2.24.1. Normas Técnicas de Control Interno

Están “orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional.” Según se manifiesta en las (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 2)

Las Normas de Control Interno se encuentran agrupadas por áreas, sub-áreas y títulos. Las áreas de trabajo constituyen campos donde se agrupan un conjunto de normas relacionadas con criterios a fines y se clasifican en:

- **100 NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO.**
- **200 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA GUBERNAMENTAL.**
- **300 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS.**
- **400 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION COMPUTARIZADOS.**
- **500 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS.**

Estas normas promueven la existencia de un control interno sólido y efectivo, cuya implantación constituye responsabilidad de las máximas autoridades y de los niveles de dirección. La combinación de las normas establece el contexto requerido para el control interno apropiado en cada entidad pública. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 3)

2.24.2. 100 Normas Generales De Control Interno

Este grupo de normas constituyen los criterios básicos para mantener un efectivo y eficiente control interno en las entidades del sector público. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 4)

2.24.3. 210 Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental

Su finalidad es lograr la obtención de información financiera confiable y oportuna.

Con estas normas se busca que la contabilidad integre las operaciones financieras, produciendo reportes y estados financieros apropiados. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 5)

2.24.4. 220 Normas de Control Interno para Presupuesto

Tienen por objeto establecer el control interno en las actividades relacionadas con el manejo presupuestario, se fundamentan en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 5)

2.24.5. 230 Normas de Control Interno para Tesorería

Su finalidad es controlar el proceso relacionado con el movimiento de tesorería, con el fin de lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de cada entidad, evitando riesgos en la gestión. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 5)

2.24.6. 240 Normas de Control Interno para Anticipos de Fondos y Cuentas por Cobrar

Sirven para obtener información actualizada que permitan realizar el cobro oportuno de los valores y determinar la morosidad y fecha de caducidad. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 5)

2.24.7. 250 Normas de Control Interno para Inversiones en Existencias y Bienes de Larga Duración

Tienen que ver con los aspectos relacionados con el control de existencias y el registro, control, protección y conservación de los bienes de larga duración. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 5)

2.24.8. 300 Normas De Control Interno para el área de Recursos Humanos

Se refieren a los mecanismos que se aplicarán para la correcta administración de los recursos humanos, con el fin de lograr eficiencia y productividad en el desempeño de las funciones encomendadas al personal. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 6)

2.24.9. 400 Normas De Control Interno para el área de Sistemas de Información Computarizados.

Con estas normas se busca promover la correcta utilización de los sistemas computarizados que procesan la información que generan las entidades. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 6)

2.24.10. 500 Normas De Control Interno para el área de Inversiones en Proyectos y Programas

Están relacionadas con la ejecución de obras públicas, tratan de regular las acciones de contratación, ejecución, recepción y liquidación de obras, así como el correspondiente control de las obras construidas por administración directa. (Normas de Control Interno para el Sector Público, 2015, pág. 6)

2.25. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)

2.25.1. Ámbito de aplicación

El cumplimiento de las reglas, principios y políticas de este manual es obligatorio para todas las entidades contratantes del Sistema Nacional de Contratación Pública previstas en el artículo 1 de la LOSNCP, así como también para los proveedores de bienes, obras o servicios incluidos los de consultoría, ya sean personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de nacionales o extranjeros, y además para los organismos del Estado que realizan control en el ámbito de sus competencias a la contratación pública.

2.25.2. Fases para una contratación pública eficiente

Uno de los objetivos fundamentales del presente anual es garantizar la transparencia y la calidad del gasto en la compra pública y constituirse en un instrumento facilitador para conocer los aspectos más relevantes en materia de contratación pública, y una herramienta que servirá de apoyo y orientación.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Objetivo

Elaborar un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, que le permita mejorar las funciones que corresponden a cada uno de los procesos existentes en la organización y garantizar de esta manera un servicio de calidad.

3.2. Introducción

Es indispensable para todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados contar con un manual por procesos, que les permita identificar de una manera clara las funciones que deben cumplir cada uno de los miembros que la conforman.

Por esta razón nace la necesidad de elaborar un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

Para que esta institución pública pueda disponer de un instrumento que le permita desarrollar sus funciones de planeación, organización, dirección y control, de una manera más eficiente, ahorrando tiempo y minimizando recursos tecnológicos, financieros e incluso humanos.

Por tal motivo es importante que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza cuente con un manual que le permita mejorar el desarrollo de su administración, fomentar y emprender proyectos que le permitan mejorar la calidad de vida de

sus habitantes e incluso convertir a cada barrio y comunidad en un ente productivo y competitivo.

3.3. Finalidad

Proporcionar al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza un instrumento claro y sencillo, que le permita identificar de una manera más adecuada las funciones y actividades que cada miembro de la organización debe cumplir de acuerdo a lo establecido en el COOTAD.

Además de las facultades necesarias para llevar con éxito las competencias adquiridas por medio de la normativa legal vigente para el cumplimiento de los art. 67,68 y 70 (COOTAD) en relación con la filosofía y proyectos institucionales.

3.4. Ámbito

El presente Manual por Procesos, constituye un documento normativo y de aplicación general en el cual se especifican cada uno de los procesos que se encuentran en relación con las competencias exclusivas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza.

3.5. Marco Institucional

La Junta Parroquial de la Esperanza, es una institución aprobada por Acuerdo Ministerial N° 20050002 el 4 de mayo de 2000 es una institución de derecho público, con carácter de Gobierno Seccional Autónomo, regido por la Ley Orgánica de Juntas Parroquiales Rurales del Ecuador.

3.6. Filosofía institucional

3.6.1. Visión

En cinco años ser una Institución Pública referente de eficiencia, transparencia, en la prestación de servicios a la colectividad, desarrollo social, económico y garantizar el Buen Vivir, a través del ejercicio de nuestras competencias.

3.6.2. Misión

Somos un Gobierno Autónomo Descentralizado que presta servicios a la comunidad y contribuye con el desarrollo de la Parroquia, con criterios de sustentabilidad, calidad, calidez, transparencia e innovación, mediante la ejecución de sus planes de desarrollo y organización territorial, generando en un entorno social, ambiental, cultural y económico, incluyente y democrático.

3.6.3. Principios

- **Puntualidad.-** Debe existir puntualidad en el cumplimiento de las actividades que se realizan, en las funciones y obligaciones asignadas, en los horarios de trabajo establecidos, representando con esto la seriedad que debe ser tratada cada situación.
- **Liderazgo.-** Las competencias, el trabajo en equipo, la comunicación y la credibilidad de sus funciones son la base del mejoramiento continuo de la Junta Parroquial.
- **Responsabilidad.-** Debe existir eficiencia y eficacia en las actividades que se realicen dentro y fuera de la Junta Parroquial cumpliendo con la ética profesional.
- **Servicio a la comunidad.-** Vocación de los miembros de la Junta Parroquial para la atención y satisfacción de las necesidades de los pobladores.
- **Calidad.-** Se basa en el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, para satisfacer los requerimientos y exceder las expectativas de los pobladores.

- **Trabajo en equipo.-** La participación conjunta y comprometida de quienes conforman la Junta Parroquial, es la base principal para alcanzar y consolidar los objetivos parroquiales establecidos.
- **Productividad.-** Debe existir productividad en el trabajo siendo eficiente, evitando la duplicidad de funciones y cuellos de botella que minimicen el trabajo programado en beneficio de la comunidad.

3.6.4. Valores

- **Honestidad.-** Valor que caracteriza a la institución y es demostrado en todas las prácticas transparentes, acciones confiables y en la comunicación con franqueza y verdad que existe entre el personal y el usuario.
- **Responsabilidad.-** Es el desempeño puntual de las funciones asignadas, manteniendo el compromiso con las decisiones propias y con las consecuencias que estas pueden generar tanto a la persona en si como a las que lo rodean.
- **Respeto.-** Mantener siempre atención, consideración un trato amable y cortés tanto entre compañeros de trabajo como con los usuarios, que permitan tener buenas relaciones de convivencia en la oficina con una comunicación eficaz.
- **Puntualidad.-** Este valor es fundamental, forma parte de la cultura de la empresas para estar a tiempo y desarrollar las funciones sin provocar retrasos que puedan inducir pérdidas económicas, este valor debe estar presente no solo en los empleados sino también en los jefes.
- **Disciplina.-** Implica alcanzar los objetivos planteados para la institución y tener la convicción de conseguirlos sin dejar de lado la meta.

3.6.5. Objetivos Parroquiales

- Garantizar el manejo sustentable y sostenible de los recursos naturales que permitan la convivencia equilibrada entre el ser humano y la naturaleza, para el desarrollo de los habitantes de La Esperanza.
- Potenciar la participación socio cultural de la población, permitiendo el desarrollo de las manifestaciones interculturales, artísticas, multiétnicas y la convivencia democrática y armónica de la parroquia, garantizando la oferta de servicios de calidad, educativos, salud, seguridad con infraestructura y tecnología adecuada que integren a todos los actores sociales locales.
- Contribuir al desarrollo sustentable y sostenible de las actividades agropecuarias, artesanales y turísticas en base a la aplicación de la economía popular y solidaria que permita una inserción en el mercado de consumo a un precio justo, resolviendo las necesidades colectivas de las comunidades y sus barrios.
- Apoyar al desarrollo de los asentamientos humanos que permitan la consolidación de núcleos urbano-rurales dotados de todos los servicios básicos y equipamientos adecuados que satisfagan la demanda del crecimiento poblacional.
- Mejorar y ampliar la infraestructura, sistemas de vialidad, energía y telecomunicaciones respetando la naturaleza y promoviendo la conexión comunitaria e interparroquial a través de lo cual, se accederá al mejoramiento de la calidad de vida, especialmente de los grupos de atención prioritaria.
- Crear espacios participativos para la socialización de leyes, ordenanzas y formulación de resoluciones, con el involucramiento y participación ciudadana, garantizando la correcta aplicación de las mismas.

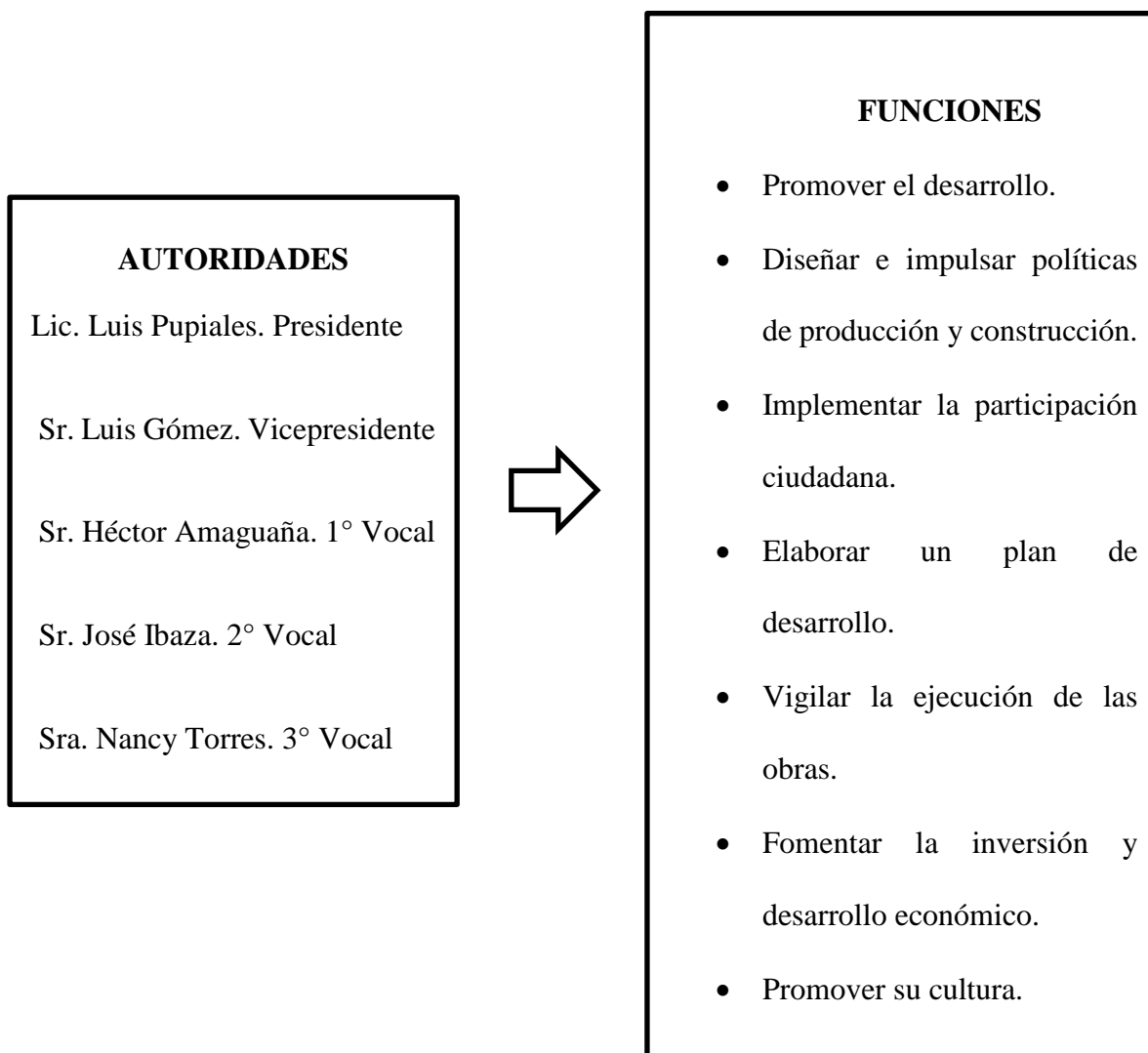
3.6.6. Políticas

- Manejo sustentable y sostenible de los recursos naturales que permitan la convivencia equilibrada entre el ser humano y la naturaleza, para el desarrollo de los habitantes de La Esperanza.
- Participación socio cultural con la población, permitiendo el desarrollo de las manifestaciones interculturales, artísticas, multiétnicas y la convivencia democrática y armónica de la parroquia, garantizando la oferta de servicios de calidad, educativos, salud, seguridad con infraestructura y tecnología adecuada que integren a todos los actores sociales locales.
- Contribución al desarrollo sustentable y sostenible de las actividades agropecuarias, artesanales y turísticas en base a la aplicación de la economía popular y solidaria que permita una inserción en el mercado de consumo a un precio justo, resolviendo las necesidades colectivas de las comunidades y sus barrios.
- Apoyo al desarrollo de los asentamientos humanos que permitan la consolidación de núcleos urbano-rurales dotados de todos los servicios básicos y equipamientos adecuados que satisfagan la demanda del crecimiento poblacional.
- Mejora y ampliación en la infraestructura, sistemas de vialidad, energía y telecomunicaciones respetando la naturaleza y promoviendo la conexión comunitaria e interparroquial a través de lo cual, se accederá al mejoramiento de la calidad de vida, especialmente de los grupos de atención prioritaria.
- Creación de espacios participativos para la socialización de leyes, ordenanzas y formulación de resoluciones, con el involucramiento y participación ciudadana, garantizando la correcta aplicación de las mismas.

3.6.7. Funciones y competencias

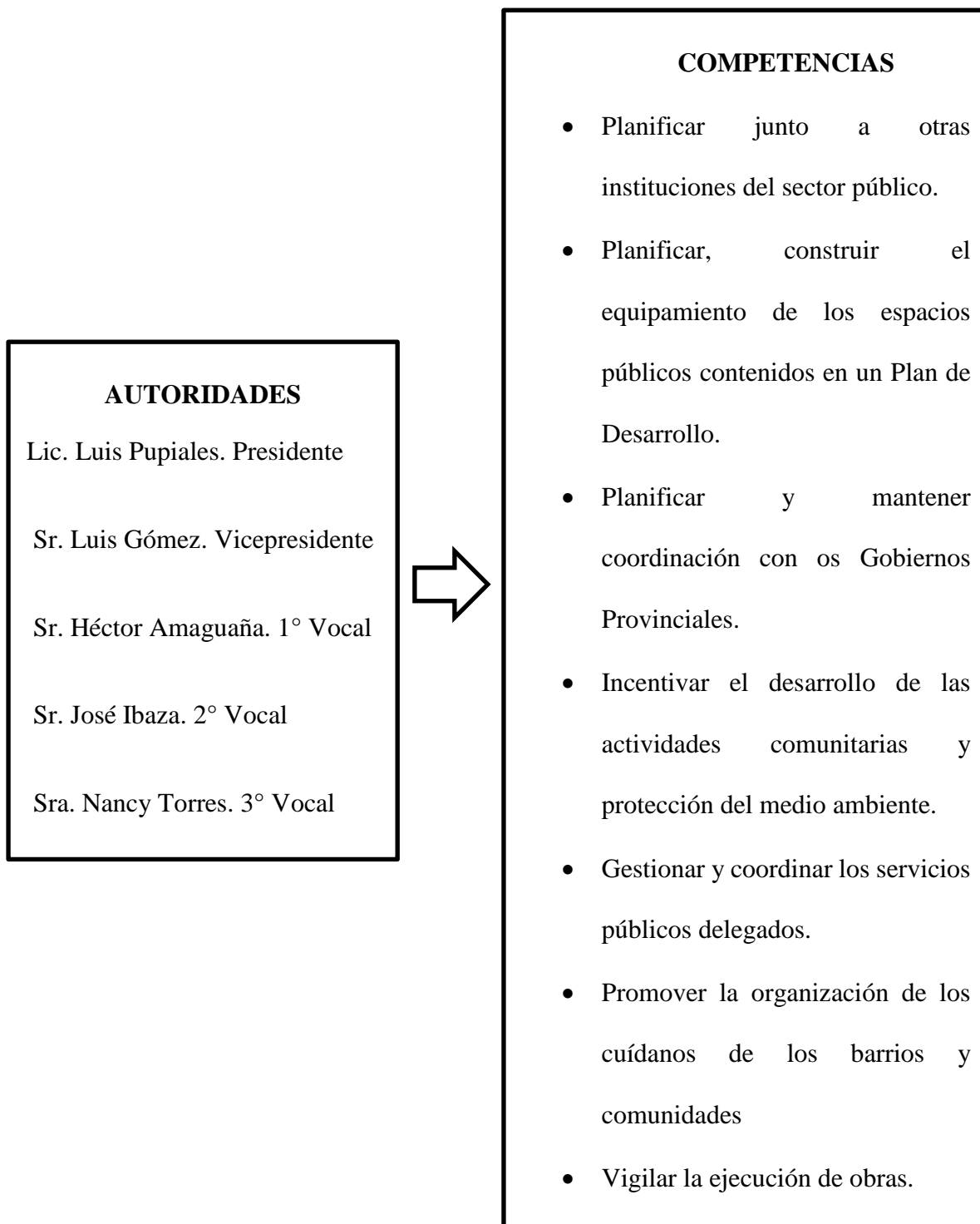
1. Funciones

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural dará cumplimiento del art. 64 del COOTAD - Funciones.-



2. Competencias

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural dará cumplimiento del art. 65 del COOTAD - Competencias sin perjuicio de otras que se determinen:

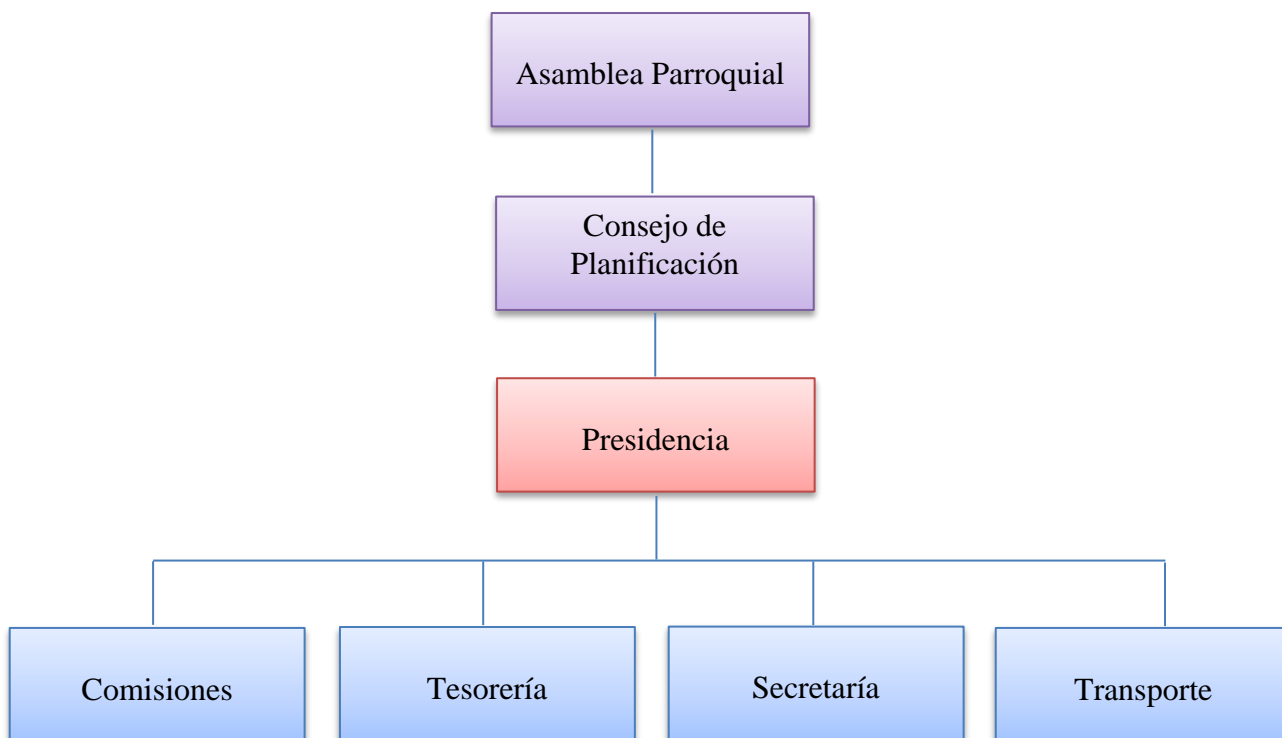


3.6.8. Estructura orgánica funcional vigente.

En el organigrama vigente, el Sr. Galo Pupiales, Presidente de la Junta Parroquial Rural de la Esperanza , debe encargarse del control total de todas las actividades y operaciones que la Junta Parroquial Rural realiza , por lo que muchas veces no se ha logrado una verdadera organización administrativa.

Gráfico 24

Estructura orgánica funcional vigente

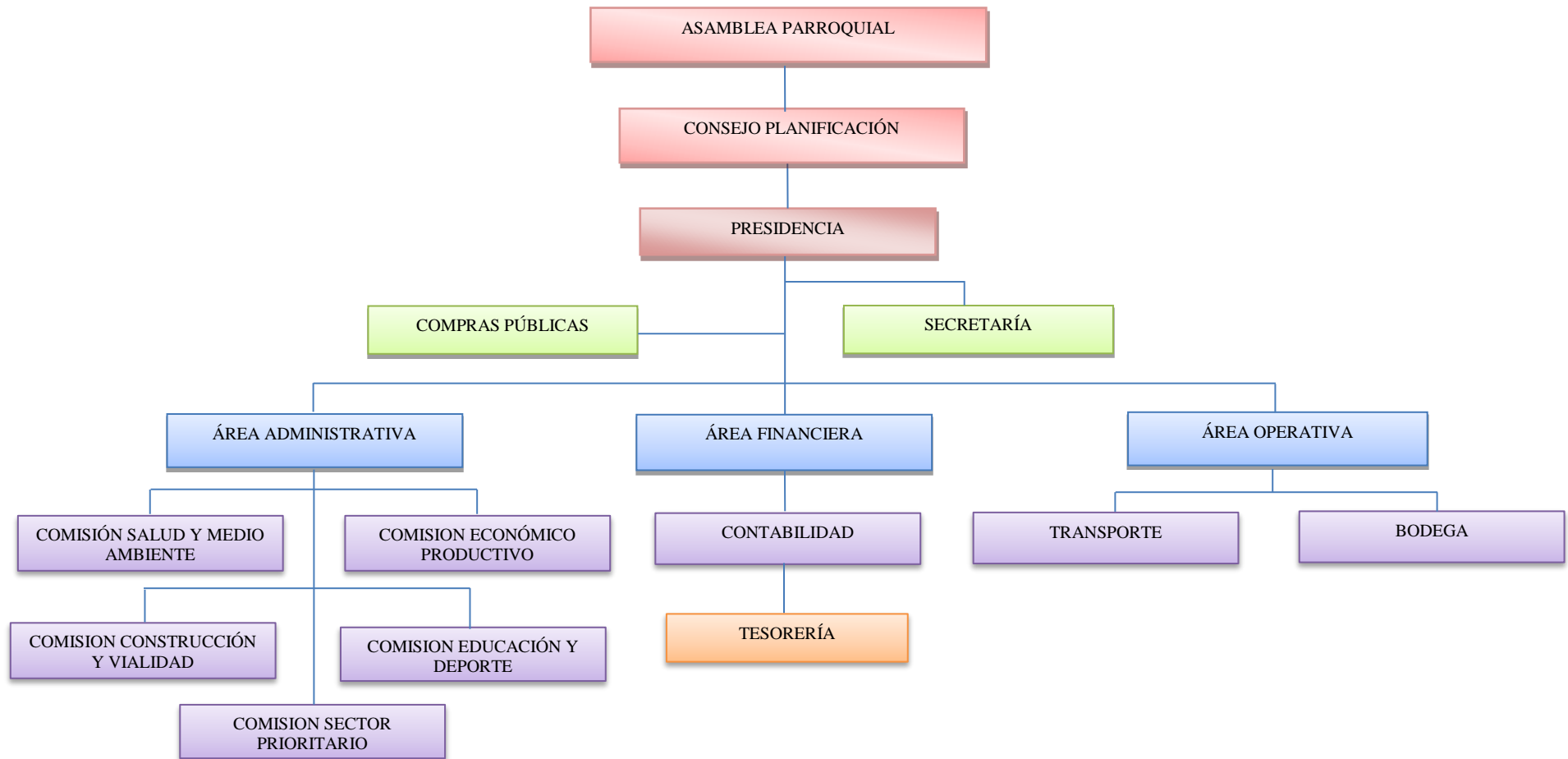


3.7. Gestión organizacional

3.7.1. Estructura organizacional propuesta

Gráfico 25

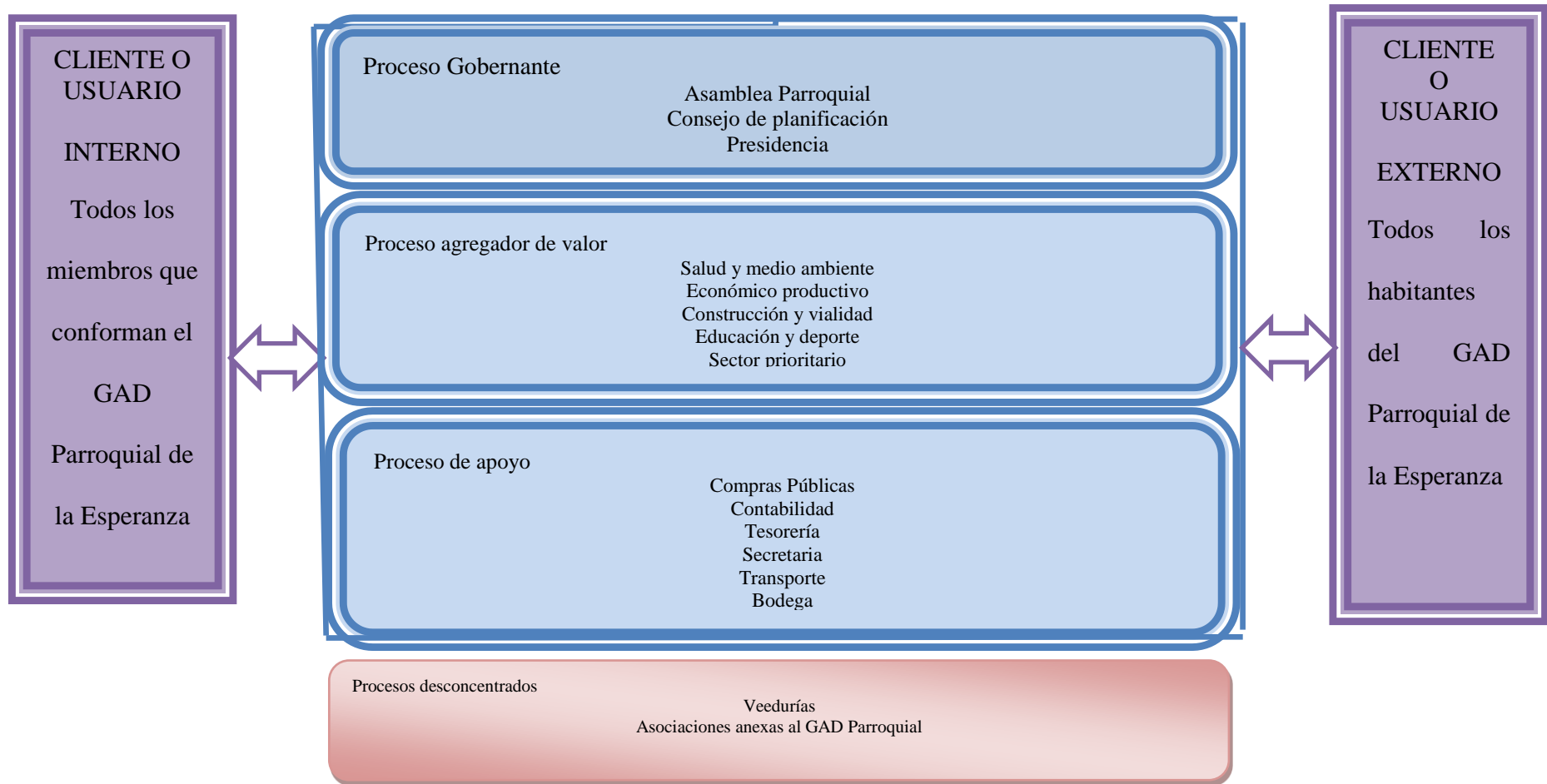
Estructura organizacional propuesta



3.7.2. Mapa de procesos

Gráfico 26

Mapa de procesos



1. Proceso gobernante

Son los encargados de emitir y evaluar políticas, aprobar reglamentos, programas, planes, presupuestos basados en la normativa legal vigente en mejora de la comunidad, en este proceso se encuentra la junta o consejo parroquial y el consejo planificación que es la encargada de emitir y evaluar políticas

Las comisiones permanentes y especiales, este proceso brinda una ayuda para los otros procesos, ya que la relación que se maneja con este nivel es indirecta.

La presidenta o presidente de la Junta Parroquial, y en caso de reemplazo este cargo será asumido por el vicepresidente o vicepresidenta de la Junta Parroquial.

2. Proceso agregador de valor

Dentro de este nivel se encuentran los vocales, los cuales deben cumplir con los objetivos y políticas planteados por la Junta Parroquial a través de la aprobación de los planes aprobados previamente por el proceso Gobernante.

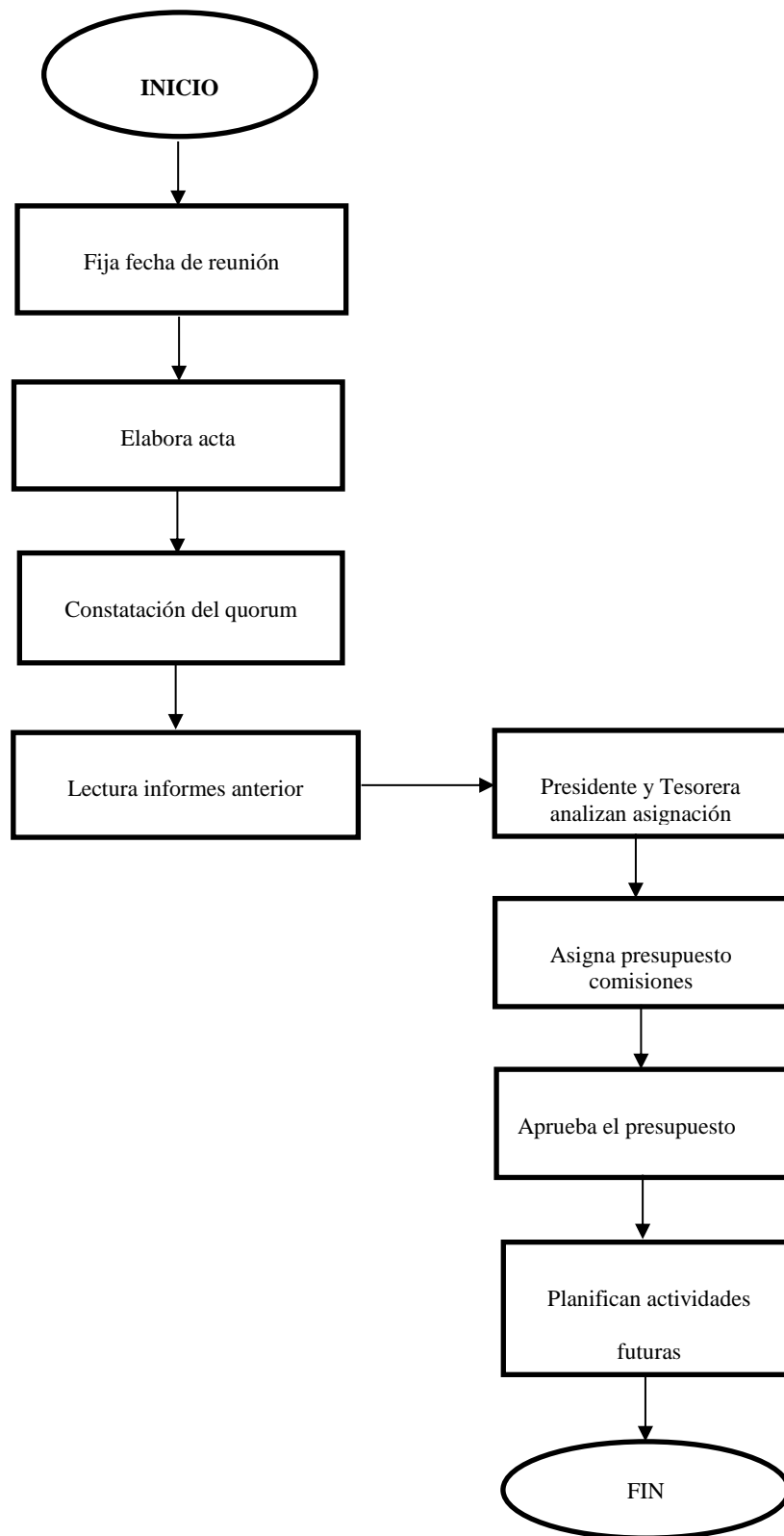
3. Proceso de apoyo

En este nivel se encuentran a cargo las actividades complementarias, con las cuales se pretende brindar una ayuda a los niveles ejecutivos, directivos y operativos, aquí se encuentra la secretaria, tesorería y transporte.

3.7.3. Estructura funcional

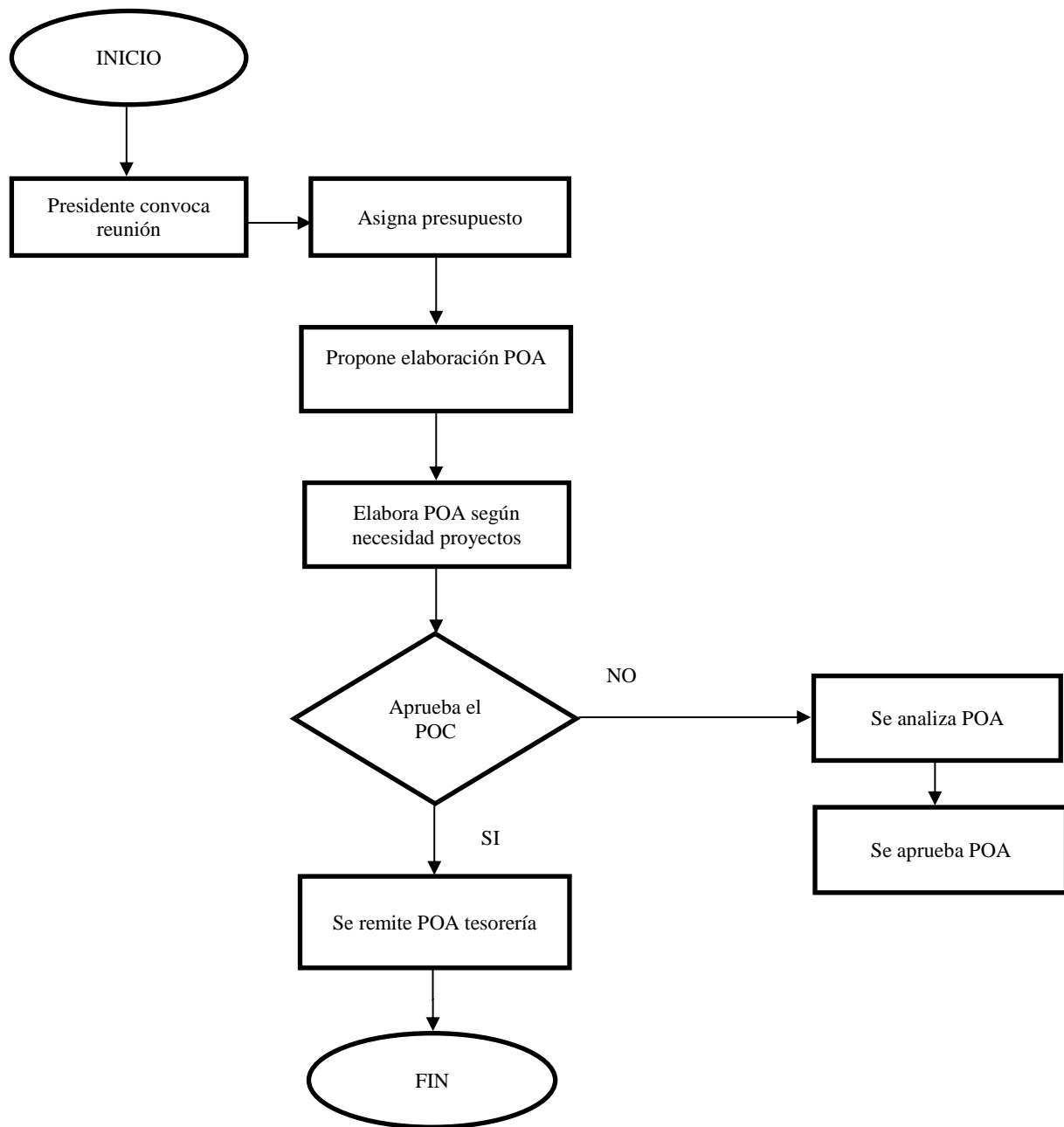
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Presidencia, Comisiones, Contabilidad y Tesorería	Proceso: Asignación del Presupuesto
OBJETIVO	
El Presidente, los miembros de las Comisiones y el o la Tesorera (o) conjuntamente asignarán el presupuesto a los Barrios y Comunidades para el año 2015.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una reunión los miembros de la Junta Parroquial, previa a la convocatoria del Sr. Presidente para tratar asuntos relacionados con la asignación presupuestaria. • La Srta. Secretaria elaboración del acta y realizará la constatación del Quórum. • Lectura de informes anteriores. • Intervención del presidente y de la tesorera de la Junta Parroquial para la asignación presupuestaria a las comisiones de salud y medio ambiente, económico y productivo, construcción y vialidad, educación y deporte y sector prioritario. • Análisis de indicadores tanto financieros como presupuestarios, establecidos para cada uno de los ejercicios fiscales. • Previo al diagnóstico de la matriz FODA se formulara propuestas de mejoramiento. • Se formulara propuestas de mejoramiento para la toma de decisiones que beneficiaran a la población, por ende a los miembros que conforman la Junta Parroquial. • Se asignará según el proyecto, programa, presupuesto, ingreso, egreso, gestión, indicadores financieros e indicadores presupuestarios y FODA. • Asuntos varios y acuerdos y resoluciones. 	
RESPONSABILIDAD	
Que la asignación del presupuesto se haya ejecutado de una manera eficiente eficaz y transparente.	

DIAGRAMA DE FLUJO ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO

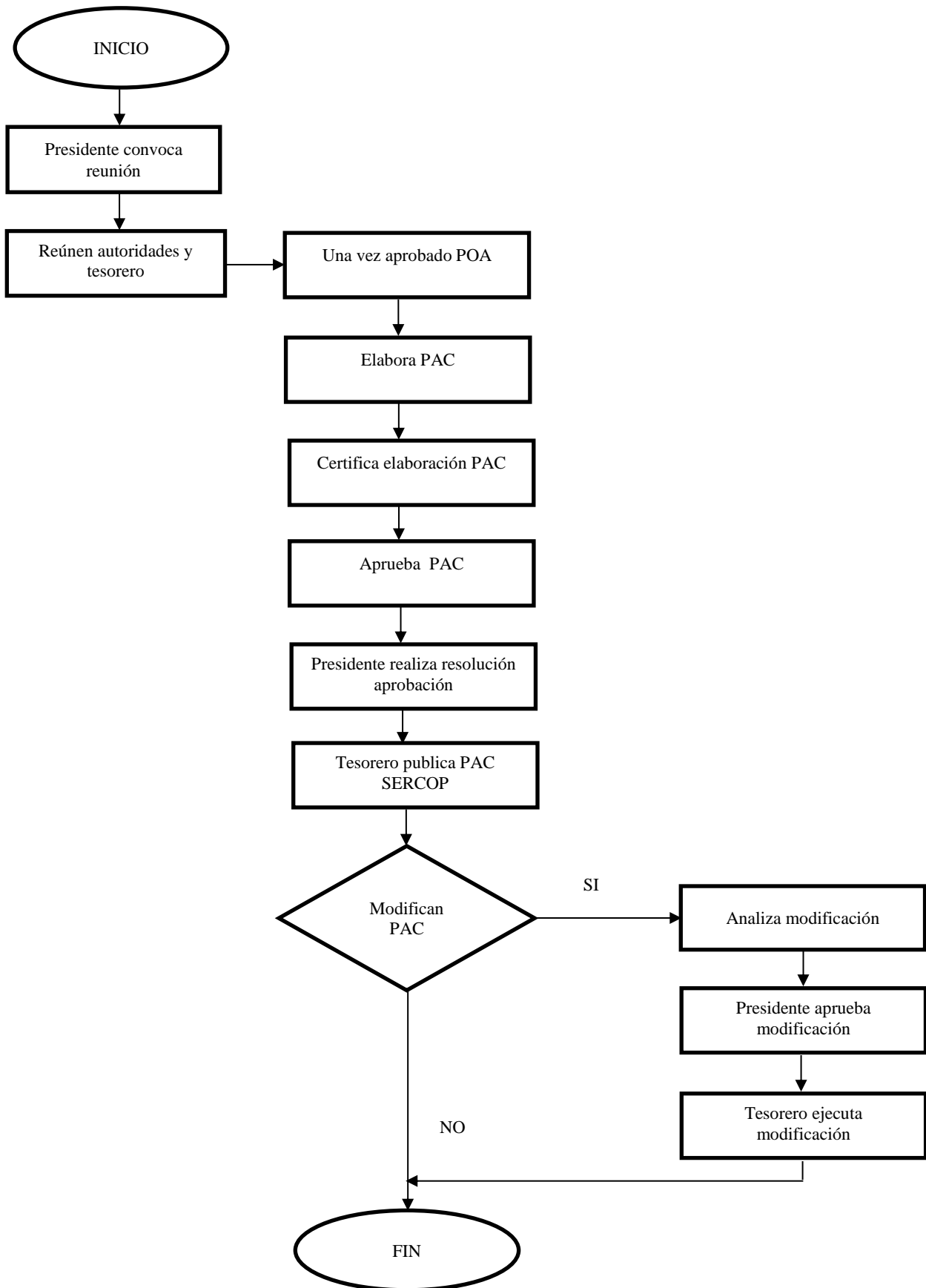
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Consejo de Planificación y Presidencia	Proceso: Elaboración del POA
OBJETIVO	
El Consejo de Planificación y el Presidente conjuntamente realizarán el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2015.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • A finales del año 2014 se reúnen todos con los presidentes de cada uno de los barrios y comunidades de la Junta Parroquial, previa a la convocatoria del Sr. Presidente para tratar asuntos relacionados con el POA (PLAN OPERATIVO ANUAL) priorizando proyectos según el presupuesto asignado a cada una de las comisiones. • Cada comisión presenta sus necesidades de acuerdo a la actividad que realice. • Se verifican los proyectos que se van a realizar en función del COOTAD y del Buen Vivir. • Una vez aprobado el POA se reúnen nuevamente las autoridades del Consejo de Planificación y en base al presupuesto que se les asigno para la elaboración del POA se realiza el PAC que debe ser publicado máximo hasta el 15 de Enero del año en curso. 	
RESPONSABILIDAD	
Generar responsabilidades para la ejecución de sus proyectos según su programación (POA – PAC)	

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DEL POA

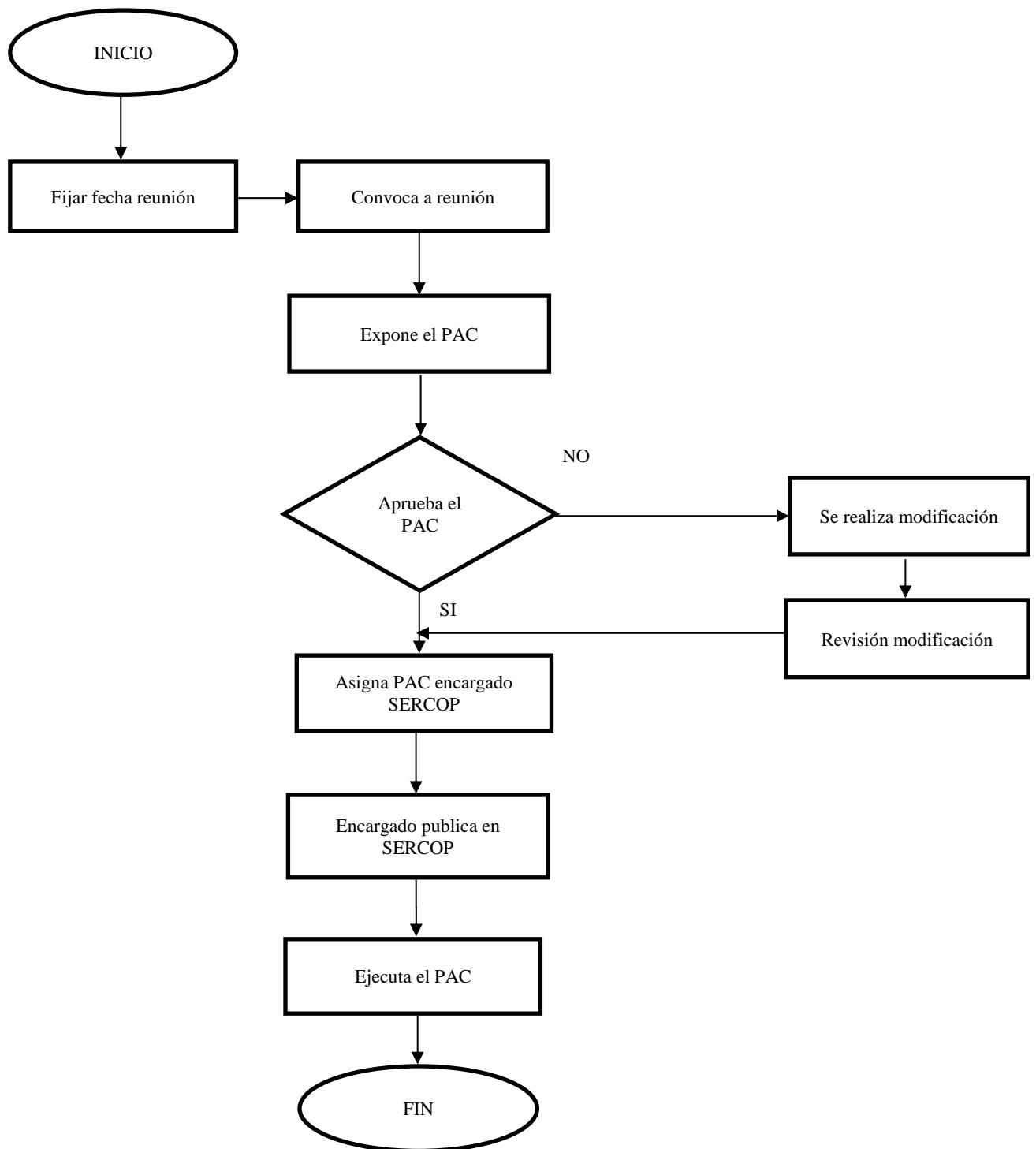
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Presidencia, Comisiones	Proceso: Elaboración del PAC
OBJETIVO	
El Presidente, los miembros de las Comisiones conjuntamente realizarán el Plan Anual Contratación (PAC) para el año 2015.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente convoca a los señores vocales y tesorero de la Junta Parroquial para la elaboración del PAC luego de haber sido aprobado el POA. • El comité certificara la elaboración del PAC según lo programado en el POA • Aprobación del PAC • Resolución del señor presidente aprobando el PAC. • El presidente dará cumplimiento al Art.25.- Plan Anual de Contratación del reglamento de la ley orgánica del sistema de contratación pública en donde se estipula q hasta el 15 de enero de cada año la máxima autoridad o su delegado aprobara y autorizara la publicación. • La tesorera o el encargo de SERCOP publica el PAC en el SERCOP máximo hasta 15 enero. • Toda modificación del PAC será aprobada autorizada y aprobada por el señor presidente de la Junta Parroquial. 	
RESPONSABILIDAD	
Permitir el cumplimiento del Plan Anual de Desarrollo ejecutando los objetivos y necesidades institucionales.	

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DEL PAC

MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Presidencia	Proceso: Aprobación del PAC
OBJETIVO	
El Presidente participará en el proceso de aprobación del PAC y emitirá resoluciones favorables para la ejecución del presupuesto asignado al GAD Rural de la Esperanza.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Fijar fecha para la elaboración del PAC para el año en curso. • Luego de convocada la reunión se procede a exponer el PAC, es decir todas las compras planificadas para el año. • Una vez aprobado el PAC por la máxima autoridad o su delegado se procede a autorizar a la persona encargada del manejo del SERCOP, para que realice la publicación del 01 al 15 de Enero del mismo año. 	
RESPONSABILIDAD	
Ejecución del presupuesto programado según la planificación mensual.	

DIAGRAMA DE FLUJO APROBACIÓN DEL PAC

MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Compras Públicas y Tesorería	Proceso: Compra de vehículo
OBJETIVO	
El gestor de compras públicas y el tesorero realizarán la adquisición de un vehículo para el GAD de la Esperanza.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente de la junta parroquial o su delegado realizara el informe de necesidad con toda la especificación técnicas para la adquisición del vehículo. • Remitirá el informe con memorando al Gestor de Compras • Quien a su vez realizara un memorando solicitando al Tesorero que le asigne una Certificación de Fondos en la partida presupuestaria (840107 vehículos) con el valor que se disponga para la compra del vehículo. • El Tesorero responderá con memorando al gestor de compras afirmando que se dispone de presupuesto y adjuntando la Certificación de Fondos para la compra del vehículo. • El Gestor de Compras asignara esa certificación a la persona encargada del Sistema de Contratación Pública para la compra, el mismo que buscara en el SERCOP-CATALOGO ELECTRONICO para ver si los vehículos que se dispone en CATALOGO cumple con las especificaciones que se encuentran el en informe de necesidad y poder adquirir el vehículo. • Luego de haber realizado la compra por medio de catálogo electrónico se gestionará la entrega de la factura. • Base Legal de la LOSNCP (Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública) • Art. 43.- Convenios Marco.- El Servicio Nacional de Contratación Pública efectuará periódicamente procesos de selección de proveedores con quienes se celebrará Convenios Marco en virtud de los cuales se ofertarán en el catálogo electrónico bienes y servicios normalizados a fin de que éstos sean adquiridos o contratados de manera 	

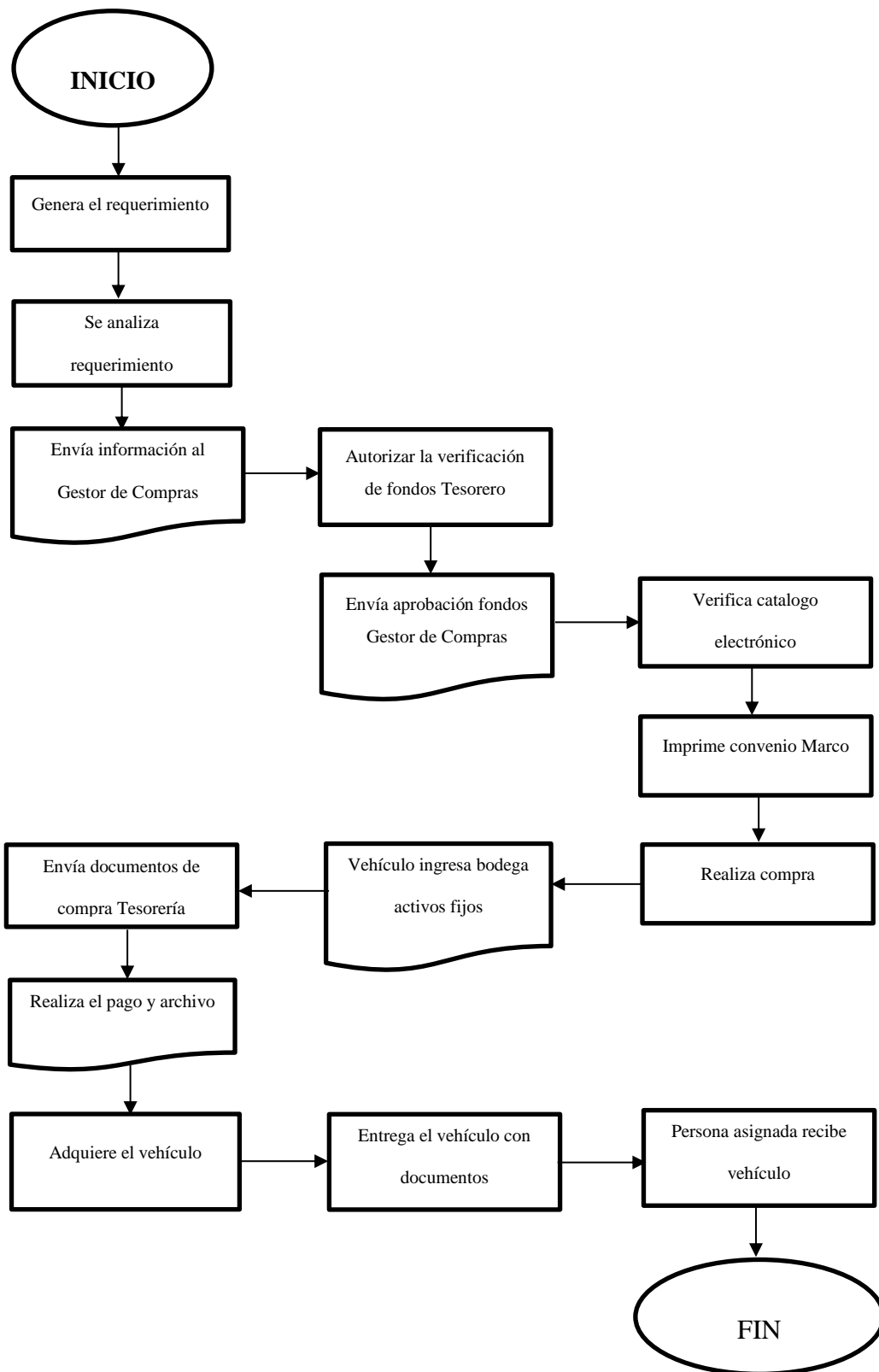
directa por las Entidades Contratantes, sobre la base de parámetros y objetivos establecidos en la normativa que para el efecto dicte el Instituto Nacional de Contratación Pública.

- **Art. 44.- Catálogo Electrónico .-** Como producto del Convenio Marco, el Servicio Nacional de Contratación Pública creará un catálogo electrónico disponible en el Portal COMPRASPUBLICAS, desde el cual las Entidades Contratantes podrán realizar sus adquisiciones en forma directa.
- Se remitirá toda la documentación realizada en el proceso tales como factura, orden de compra, garantías, copia de RUP, Certificación Bancaria del proveedor, copia de la cedula de ciudadanía y garantías) para que el Tesorero realice el pago respectivo.

RESPONSABILIDAD

- Para constancia de la entrega; se realizara un acta entrega recepción parcial para recibir el vehículo mediante una orden de ingresos registrándolos en el sistema de inventarios de consumo interno.

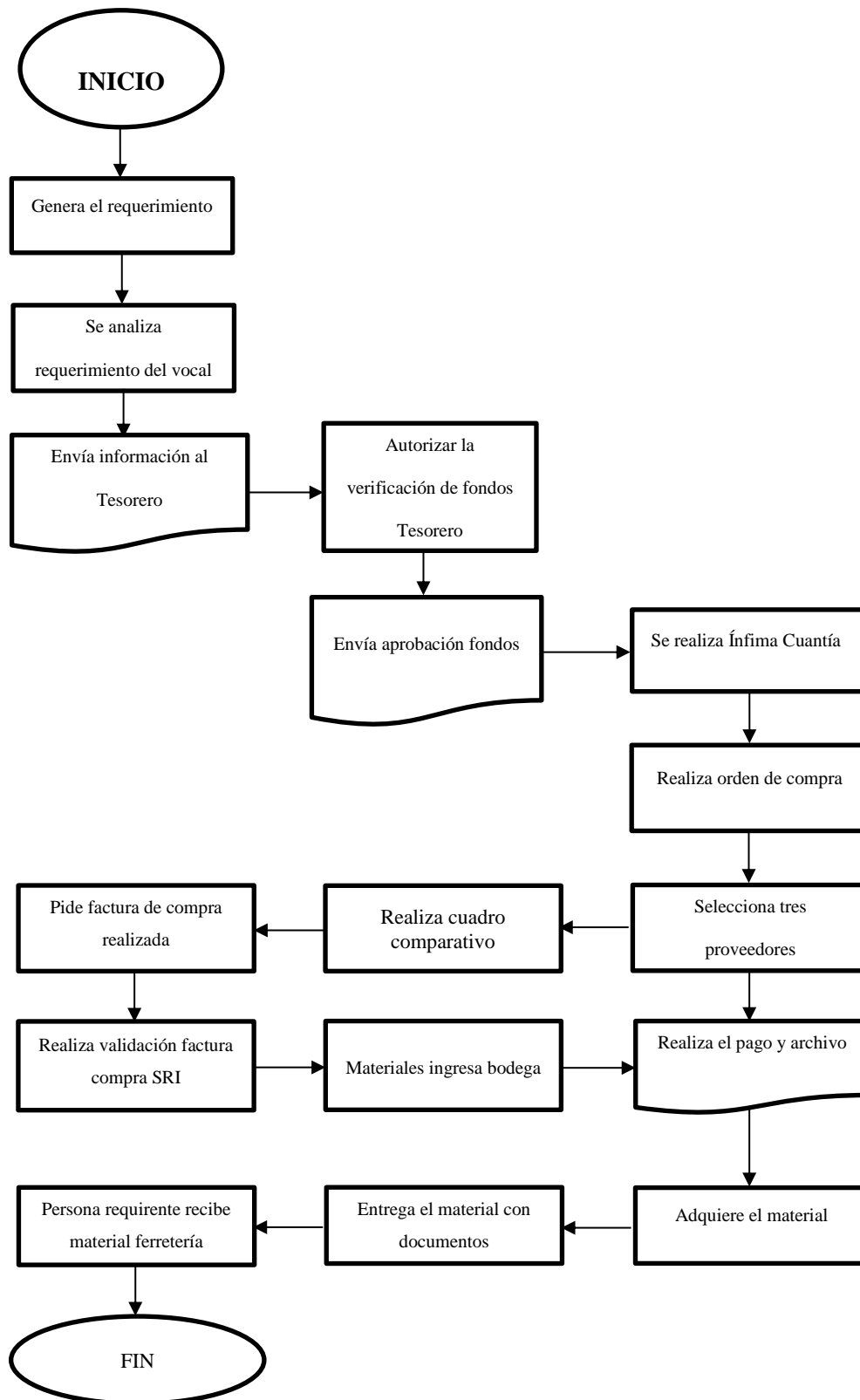
DIAGRAMA DE FLUJO COMPRA DE VEHÍCULO



MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Compras Públicas y Tesorería	Proceso: Compra de materiales de ferretería
OBJETIVO	
El gestor de compras públicas y el tesorero realizarán la adquisición de materiales de ferretería para el GAD de la Esperanza.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El Vocal de la junta parroquial realiza el informe de necesidad con toda la especificación técnicas para la adquisición de materiales de ferretería. • El tesorero realiza un documento pidiendo disponibilidad de fondos para la compra de materiales de ferretería. • Tesorero emitirá un documento con la certificación de en la partida presupuestaria (530311 materiales de construcción) con el valor que se disponga. • El Tesorero realiza el memorando afirmando que se dispone de presupuesto y adjuntando la Certificación de Fondos para la compra de los materiales requeridos. • El Gestor de Compras o Tesorero asignar esa certificación a la persona encargada del Sistema de Contratación Pública para la compra, el mismo que realizara la compra por INFIMA CUANTIA. • Luego de haber realizado la compra por medio de INFIMA CUANTIA siendo que el valor no supere \$ 7263.42, valor que no incluye IVA. • Base Legal según resolución Número 62 del SERCOP • Se remitirá toda la documentación realizada en el proceso tales como factura, orden de compra, copia de RUP, Certificación Bancaria del proveedor y copia de la cedula de ciudadanía) para que el Tesorero realice el pago respectivo. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Para constancia de la entrega; se realizara un acta entrega recepción de los materiales adquiridos mediante una orden de ingresos registrándolos en el sistema de inventarios de consumo interno. 	

DIAGRAMA DE FLUJO COMPRA DE MATERIALES DE FERRETERÍA



MANUAL POR PROCESOS

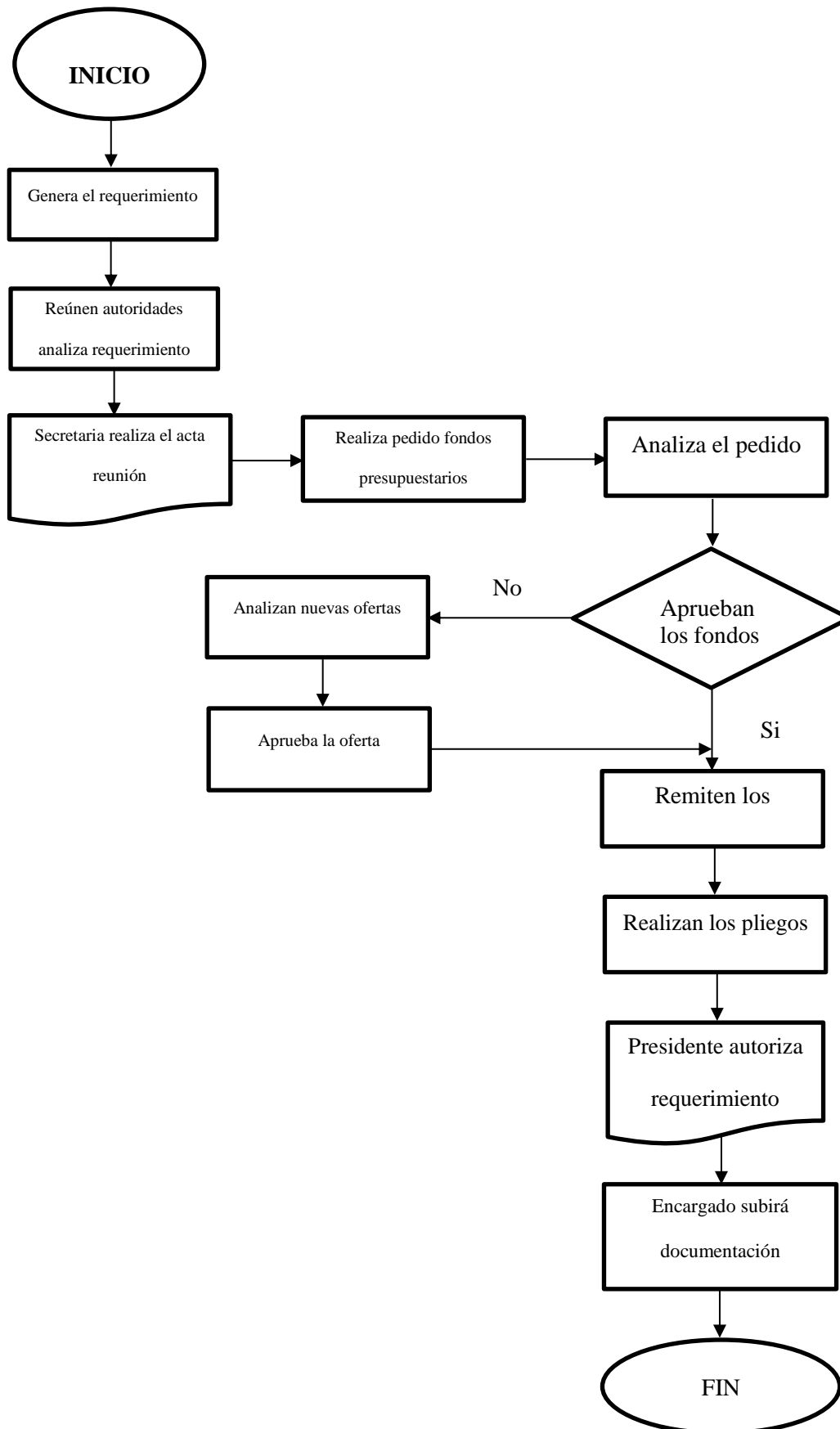
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Compras Públicas y Tesorería	Proceso: Adquisición de uniformes de protección
OBJETIVO	
El gestor de compras públicas y el tesorero por pedido de los miembros de las comisiones realizarán la solicitud para la adquisición de uniformes institucionales para los servidores públicos y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Esperanza.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La unidad de adquisiciones realizara el oficio o memorando de requerimiento, términos de referencia y/o informe de necesidad. • Se reunirán las autoridades para elaborar los términos de referencia, los mismos que estarán sustentados en un acta y los términos de referencia y estudio de mercado. • La unidad de adquisiciones realizara el pedido de fondos presupuestarios, para la adquisición de uniformes, al departamento de Tesorería por el valor de previsto. • Tesorería remitirá los fondos dando atención al pedido, según partida presupuestaria 530802 vestuarios lencería y prendas de protección, por el valor previsto. • La unidad de adquisiciones realizará los pliegos y la convocatoria legalizada por la máxima autoridad que es Sr. Presidente o su delegado. • Resolución de inicio de proceso. • El encargado del manejo del sistema de contratación pública, mantendrá pendiente de los pasos y etapas de la contratación en portal: <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de los pliegos y la resolución de inicio. 2. La etapa de preguntas y respuestas. 3. Oferta técnica, 4. Acta de apertura de las ofertas, 5. Acta de calificación, informe, anexo y memorando del acta. 6. Acta de negociación 	

7. Publicar acta de negociación
8. Publicar Memorando y acta de adjudicación
9. Designación de administrador y técnico del contrato
10. Publicara Contrato

- Base Legal de la LOSNCP (Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública) DE LA SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA
- **Art. 44.-** Procedencia.- La subasta inversa electrónica se realizará cuando las entidades contratantes requieran adquirir bienes y servicios.

RESPONSABILIDAD

- Para constancia de la entrega; se realizara un acta entrega recepción definitiva de las prensas adquiridas.

DIAGRAMA DE FLUJO ADQUISICIÓN DE UNIFORMES DE PROTECCIÓN

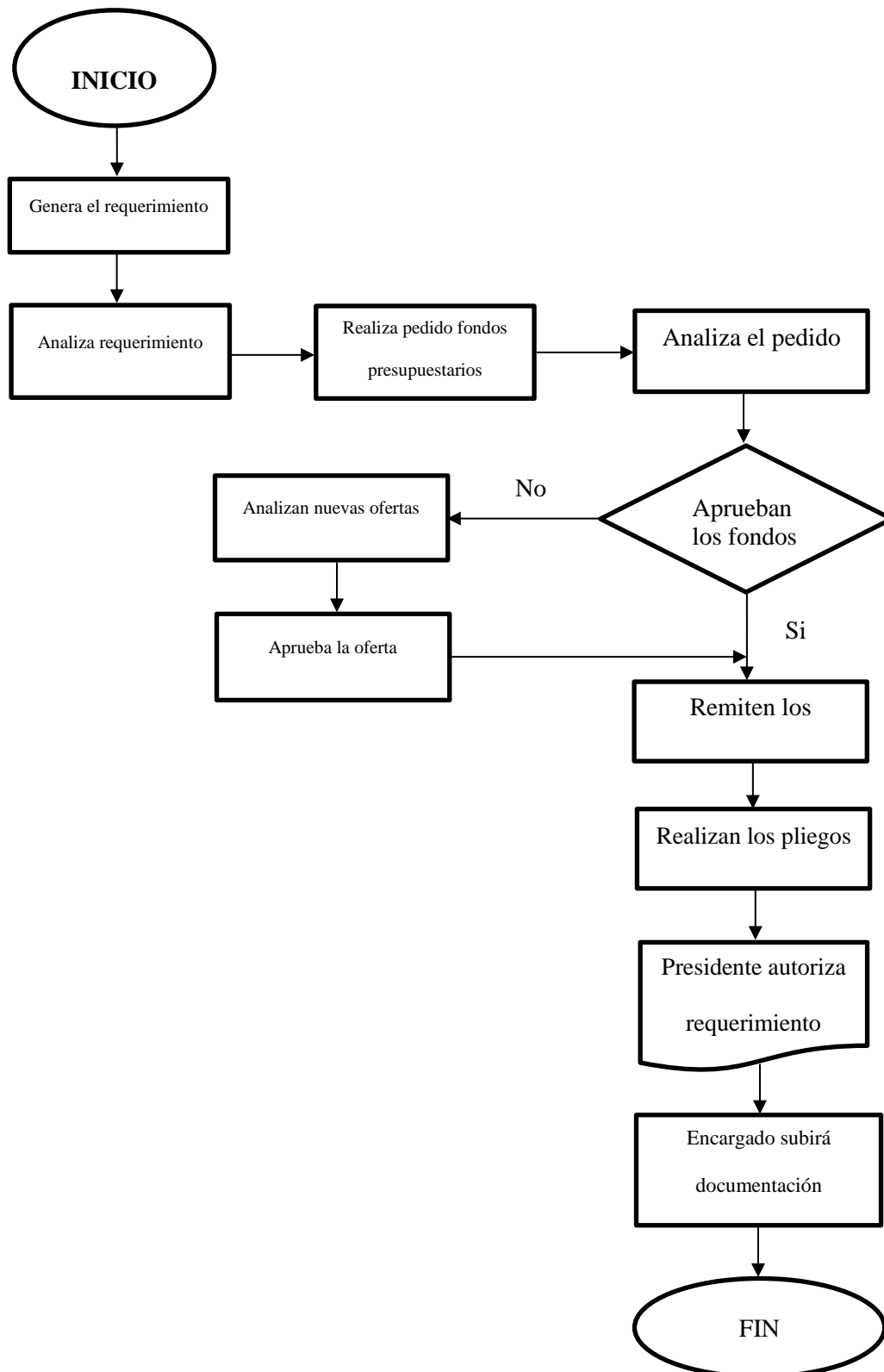
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Compras Públicas y Tesorería	Proceso: Adquisición de combustible Diésel y gasolina.
OBJETIVO	
El gestor de compras públicas y el tesorero por pedido de la comisión de construcción y vialidad y el encargado del transporte realizarán la solicitud para la adquisición de combustible diésel y gasolina para los vehículos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Esperanza.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La unidad de adquisiciones realizara el oficio o memorando de requerimiento, de combustible y/o informe de necesidad. • La unidad de adquisiciones realizara el pedido de fondos presupuestarios, para la adquisición de combustible diésel y gasolina, al departamento de Tesorería por el valor asignado. • Tesorería remitirá los fondos dando atención al pedido, según partida presupuestaria 530803 Combustibles y lubricantes, por el valor asignado. • La unidad de adquisiciones realizara los pliegos y la convocatoria legalizada por la máxima autoridad que es Sr. Presidente o su delegado. • Resolución de inicio de proceso. • El encargado del manejo del sistema de contratación pública, mantendrá pendiente de los pasos y etapas de la contratación en portal: <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de los pliegos y la resolución de inicio. 2. La etapa de preguntas y respuestas. 3. Oferta técnica. 4. Acta de apertura de las ofertas, 5. Acta de calificación, informe, anexo y memorando del acta. 	

6. Publicar Memorando y acta de adjudicación
7. Designación de administrador y técnico del contrato
8. Publicara Contrato
9. Acta entrega recepción parcial.

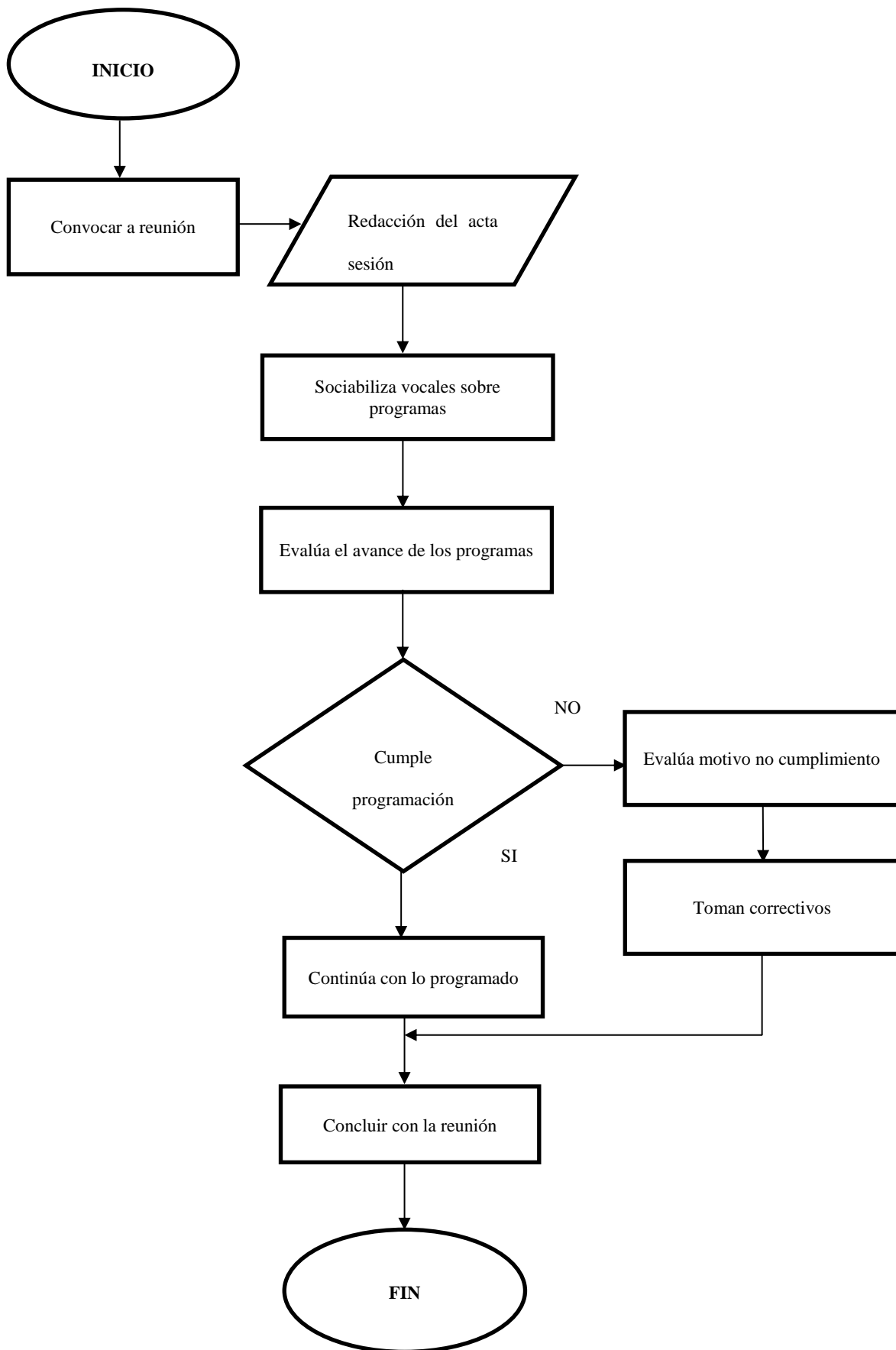
RESPONSABILIDAD

- Para constancia de la entrega; se realizara un acta entrega recepción parcial según el retiro mensual a realizarse.

DIAGRAMA DE FLUJO ADQUISICIÓN DE COMBUSTIBLE

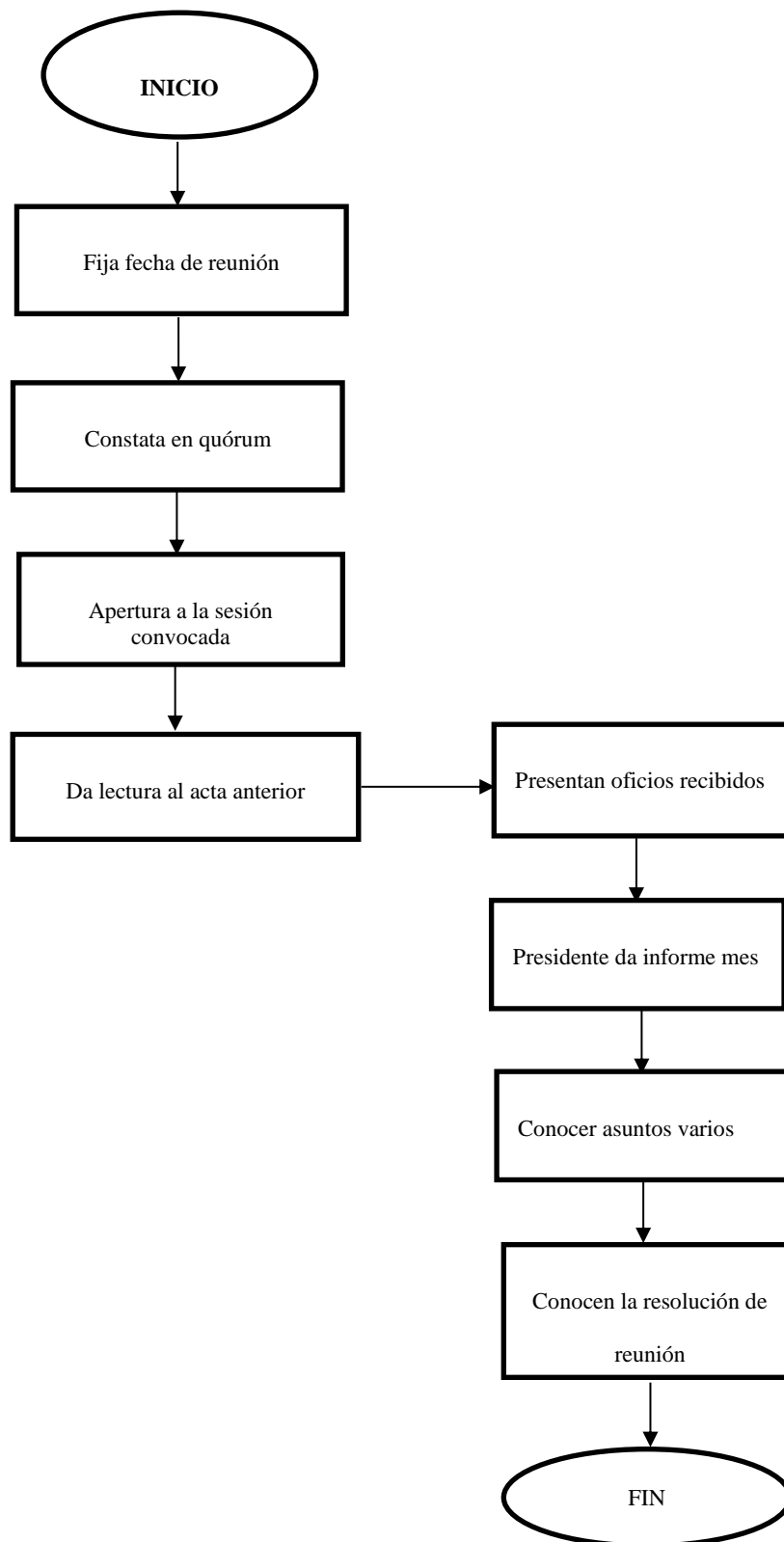
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Presidencia	Proceso: Supervisión de los proyectos programados durante su mandato.
OBJETIVO	
El presidente monitoreará el cumplimiento y avance de todos los proyectos planificados y los que pudieran surgir durante su administración en beneficio de todos los habitantes.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente convoca a los señores vocales y tesorero de la Junta Parroquial a una reunión, para la revisión de los proyectos que se han ejecutado y los avances de cada uno de ellos que se encuentran en ejecución. • Se redacta el acta de sesión. • El presidente sociabiliza con los vocales sobre los avances de lo programado durante su periodo para constancia y conocimiento de las autoridades. • Se verifica los logros alcanzados en los tiempos programados. • Al no cumplir con los tiempos programados se evalúa el motivo o el incumplimiento del mismo y se toma las medidas correctivas según la normativa vigente en el contrato. • Se da por concluido la sesión. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor conocimiento del progreso de los proyectos programados. • No existan retrasos en los proyectos y si lo hubiese se toma en consideración lo estipulado en el contrato. • Mayor coordinación en las actividades a desarrollar. 	

DIAGRAMA DE FLUJO SUPERVISIÓN DE PROYECTOS

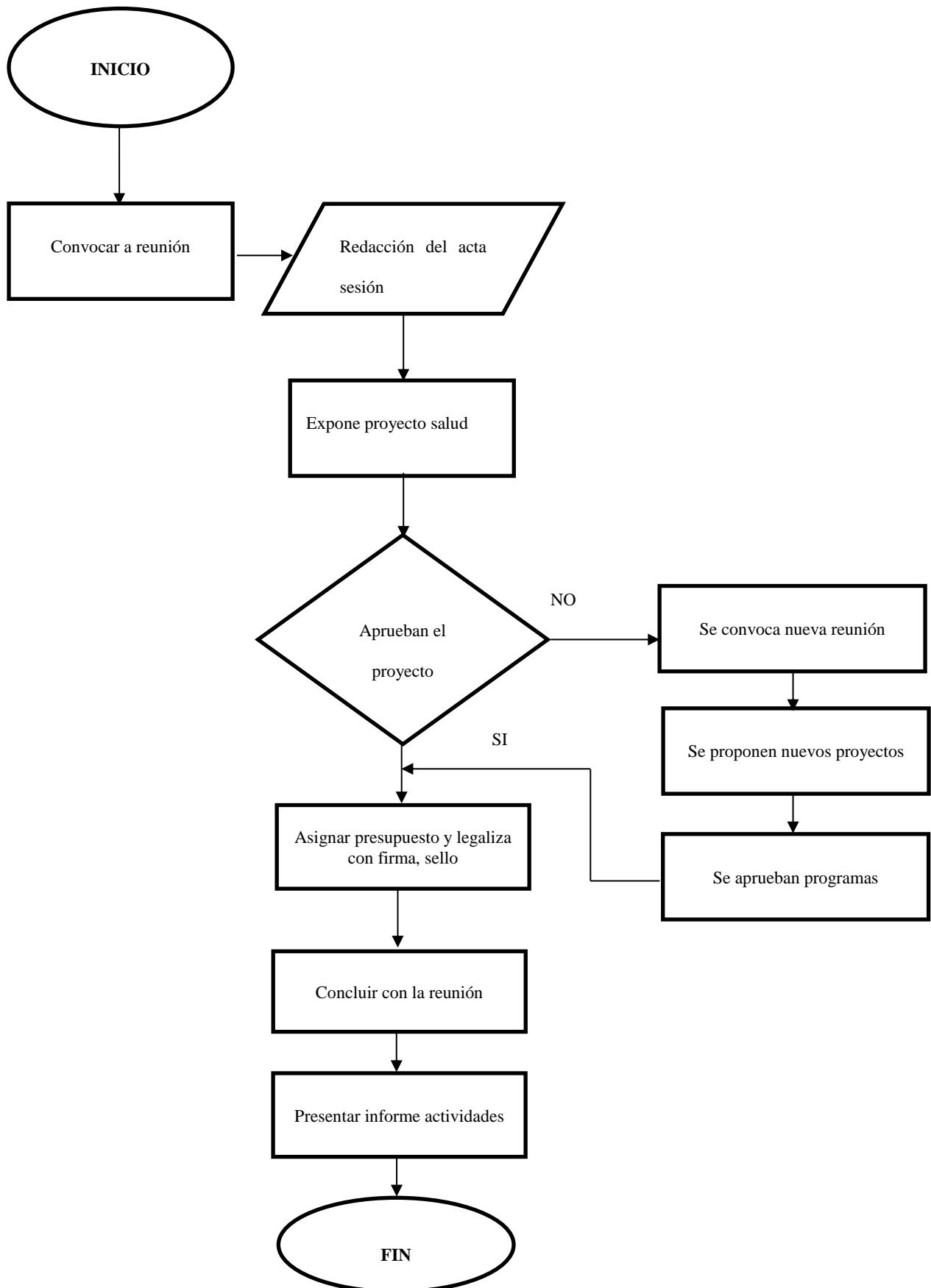
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Secretaria	Proceso: Elaboración de reportes mensuales sobre avances de los proyectos ejecutados.
OBJETIVO	
La secretaria deberá organizar, actualizar y clasificar los reportes elaborados manteniendo un adecuado control de los documentos del archivo.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente en coordinación con la secretaria fijan una fecha para la reunión con las autoridades. • Con las autoridades que asistan a la convocatoria se procede a dar inicio. • La secretaria realiza la constatación del quórum dando apertura a la sesión convocada y procediendo a dar lectura del acta anterior. • Se da lectura de las comunicaciones del mes. • Posterior el Presidente de la Junta Parroquial entrega el informe del mes a las autoridades presentes en la convocatoria. • Se da apertura asuntos varios existentes en la reunión convocada • Y se da a conocer los acuerdos y resoluciones de la reunión convocada. • La secretaria redactara el informe de todos lo resuelto en la convocatoria para proceder al archivo del mismo. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor seguimiento y conocimiento de los avances en los proyectos que se ejecutan en beneficio de los habitantes de la Parroquia. • Se generen respaldos de las actividades que se han realizado. 	

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DE REPORTES MENSUALES

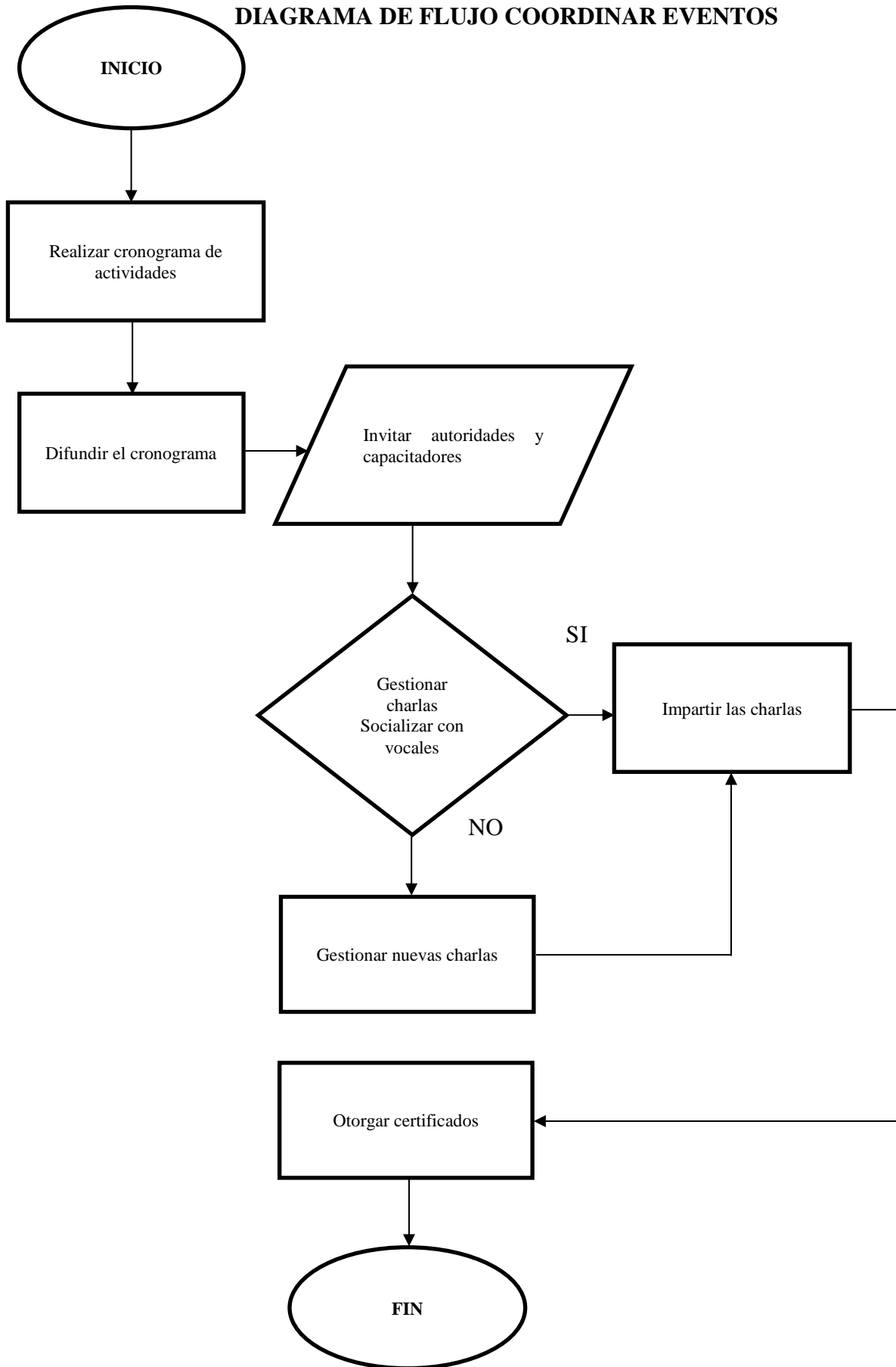
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Salud y medio ambiente	Proceso: Impulsar proyectos de salud.
OBJETIVO	
La comisión de salud y medio ambiente impulsara proyectos armando un equipo básico de salud, conformado por un médico, enfermera, un curandero de medicina ancestral del sector y una promotora en salud.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente convoca a los señores vocales y tesorero de la Junta Parroquial para exponer e impulsar el proyecto de armar un equipo básico de salud, conformado por un médico, enfermera, un curandero de medicina ancestral del sector y una promotora en salud. • La Secretaria Redactara el acta de sesión con las autoridades presentes. • Analizar los planes y programas a realizarse. • Asignar presupuesto y legalizar con firma y sello los planes y programas aprobados en la reunión mantenida. • Seguidamente proceder a dar por terminada la sesión. • Presentar informes de avances del proyecto de salud al presidente de la Junta Parroquial en el cual se detallen los logros exitosos obtenidos, así como los inconvenientes suscitados en la ejecución de este proyecto de salud. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Promover en mantener la salud de todos los habitantes de la Esperanza. • Crear una cultura saludable y preservación de enfermedades en los pobladores. 	

DIAGRAMA DE FLUJO IMPULSAR PROYECTOS DE SALUD

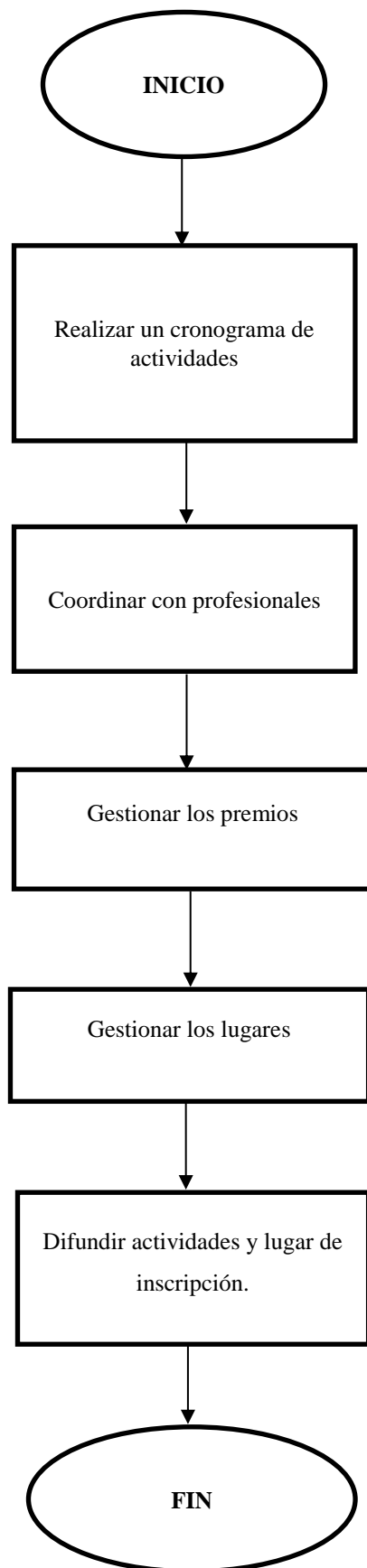
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del proceso: Económico productivo	Proceso: Coordinar eventos culturales (Exposiciones artísticas)
OBJETIVO	
La comisión encargada de lo económico productivo coordinará ruedas de prensa, conferencias y otros eventos en beneficio de la Parroquia.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente en coordinación con la secretaria fijan una fecha para la reunión con las autoridades. • Con las autoridades que asistan a la convocatoria se procede a dar inicio. • La secretaria realiza la constatación del quórum dando apertura a la sesión convocada y procediendo a dar lectura del acta anterior. • El presidente con las autoridades postulan la propuesta de coordinar un evento cultural en la que se realizara exposiciones de artistas difundir a los medios de prensa los eventos a realizarse así como a los pobladores, enviar invitaciones a las autoridades y capacitadores para que asistan a los eventos. • Gestionar con capacitadores para que impartan charlas en los eventos • Impulsar alianzas para que se realicen más capacitaciones. • Entregar certificados a las personas que asistan a las capacitaciones. • La secretaria redactara el acta de todos lo resuelto en la convocatoria para proceder al archivo del mismo. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Conservar las tradiciones predominantes de la parroquia y se conozca la cultura existente en la parroquia. • Fortalecer lazos de amistad entre las comunidades de la parroquia. • Se generan vínculos entre la parroquia y las instituciones que participaron en la realización de los eventos. 	

DIAGRAMA DE FLUJO COORDINAR EVENTOS

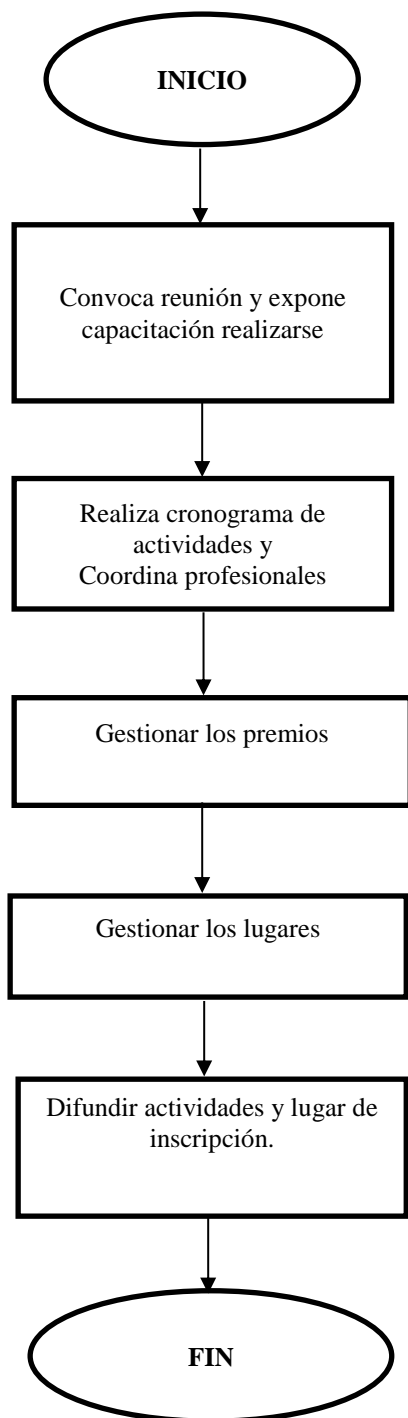
MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Educación y deporte	Proceso: Generar programas de recreación (Actividades deportivas)
OBJETIVO	
La comisión de educación y deporte formulará, ejecutará y evaluará planes, programas, proyectos y actividades deportivas y de recreación para la parroquia.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente en coordinación con la secretaria fijan una fecha para la reunión con las autoridades. • Con las autoridades que asistan a la convocatoria se procede a dar inicio. • La secretaria realiza la constatación del quórum dando apertura a la sesión convocada y procediendo a dar lectura del acta anterior. • Realizar un cronograma de actividades. • Coordinar con profesionales para que dirijan las actividades deportivas. • Gestionar con autoridades los premios para los ganadores de los diferentes deportes. • Gestionar los lugares donde se realizan las actividades deportivas. • Difundir a los pobladores las actividades a realizarse y el lugar de inscripción. • La secretaria redactara el acta de todos lo resuelto en la convocatoria para proceder al archivo del mismo. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de actividades deportivas que permitan un sano esparcimiento en los pobladores de la parroquia. 	

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAR PROGRAMAS DE RECREACIÓN

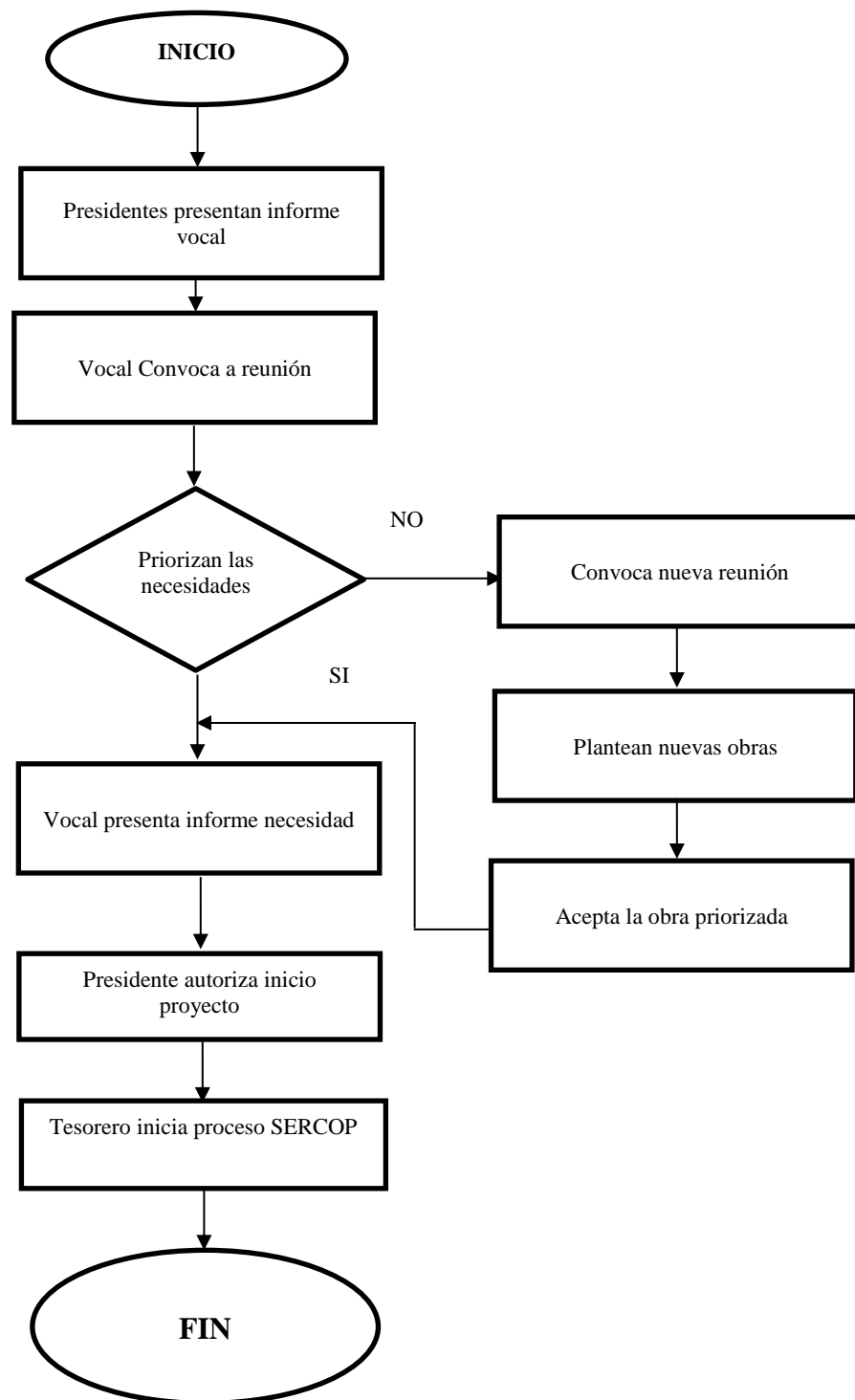
MANUAL POR PROCESOSO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Sector Prioritario	Proceso: Impulsar proyectos de capacitación (Turismo)
OBJETIVO	
La comisión del sector prioritario impulsará proyectos de capacitación que mejoren el desempeño, productividad, permanencia y unión de la colectividad en el turismo.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El presidente en coordinación con la secretaria fijan una fecha para la reunión con las autoridades. • Con las autoridades que asistan a la convocatoria se procede a dar inicio a la reunión. • La secretaria realiza la constatación del quórum dando apertura a la sesión convocada y procediendo a dar lectura del acta anterior. • Luego el Sr. Presidente y sus delegados del proyecto de capacitación proponga una capacitación para las personas que les interese el fortalecimiento y mejora en lo referente a turismo. • Realizar un cronograma de actividades. • Coordinar capacitaciones con distintos ministerios • Gestionar los lugares donde se realizan las actividades de fortalecimiento. • Difundir a los pobladores las actividades a realizarse y los lugares a desarrollarse. • La secretaria redactara el acta de todos lo resuelto en la convocatoria para proceder al archivo del mismo. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la gestión pública. • Mayor conocimiento de las actividades que realizan. • Mejora en la economía de la parroquia. 	

DIAGRAMA DE FLUJO IMPULSAR PROYECTOS DE CAPACITACIÓN

MANUAL POR PROCESOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
MANUAL POR PROCESOS	
Nombre del puesto: Construcción y vialidad	Proceso: Ejecución de obras comunitarias
OBJETIVO	
La comisión de construcción y vialidad realizará el oficio para la ejecución de la construcción del cerramiento del Centro Integral Fase II.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Los presidentes de los barrios y comunidades presentan un informe que va dirigido al vocal de construcción y vialidad de la junta parroquial, en el cual se detallan las necesidades existentes. • Una vez recibido dicho informe el vocal procederá a convocar a una reunión con las autoridades de los barrios y comunidades. • En dicha reunión se prioriza las necesidades, llegando a un acuerdo prioritario de dar atención a la construcción al cerramiento del centro integral de la parroquia la esperanza fase II. • El vocal presentara el informe de necesidad y el proyecto con toda la especificación técnicas al presidente de la Junta Parroquial, quien a su vez. • El presidente de la junta parroquial designara y autorizará al gestor de compras el inicio del proyecto, quien solicitara fondos presupuestarios para su ejecución. • Se iniciara el proceso en el SERCOP y se publicara. 	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • El cerramiento brindara una mayor seguridad para las personas que conforman el centro integral y a las futuras que lo integren. 	

DIAGRAMA DE FLUJO EJECUCIÓN DE OBRAS COMUNITARIAS

3.8. Elaboración del Presupuesto para la Junta Parroquial Rural de la Esperanza año 2015

La elaboración de un presupuesto requiere hacer consideraciones que son importantes y que comprenden, la formulación del presupuesto de acuerdo al marco legal de referencia que consta en la Constitución Política de la Republica y COOTAD.

3.8.1 Justificación de los ingresos

En la pro forma se debe describir brevemente como se obtendrán o de donde provendrán los recursos financieros que ingresan a la Junta Parroquial Rural de la Esperanza.

3.8.2 Justificación de los egresos

En la pro forma se debe describir brevemente el uso de los recursos, tanto para la administración como para la ejecución de obras o prestación de servicios, así como los proyectos y programas que se ejecutaran en la Junta Parroquial Rural de la Esperanza.

3.8.3 Presupuesto 2015

El presupuesto asignado para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza es de \$ 306.000 (Trecientos seis mil con 00/100).

Tabla 31
Detalle del presupuesto asignado

% del gasto	Detalle	Total
70%	Gasto inversión	\$ 214.200,00
30%	Gasto corriente	\$ 91.800,00
Total		\$ 306.000,00

Elaborado por Mayra Shuguli, año 2015

Para un mayor detalle de la información concerniente al presupuesto designado a la parroquia la Esperanza en el año en curso, se adjunta en el *Anexo 5* el presupuesto con todas las asignaciones presupuestarias que la parroquia utilizó en este año.

3.8.4 Programación y Formulación presupuestaria.

La programación presupuestaria consiste en la fijación de metas y en la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar dichas metas del ejercicio presupuestario.

A nivel parroquial hay la obligación de formular el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Parroquial, en el que deben tomarse en cuenta las prioridades que fije la comunidad a través de la Asamblea Parroquial mediante las comisiones que son:

- Salud y medio ambiente.
- Económico productivo.
- Construcción y vialidad.
- Educación y deporte
- Sector prioritario.

Cada una de las comisiones debe elaborar sus proyectos de presupuesto en beneficio de la parroquia, esta elaboración se hace en base al análisis de sus necesidades y de su capacidad administrativa y a las instrucciones que se reciben para la formulación de los presupuestos respectivos.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

4.1. Objetivo

Determinar los impactos positivos y negativos de la ejecución de la propuesta, y finalizar con las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

4.2. Impactos del manual por procesos para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de la Esperanza del cantón Ibarra.

Al realizar el análisis de impactos a considerar dentro de la realización del Manual por Procesos se consideraran los efectos que se producen en las distintas áreas.

Los impactos a considerarse serán de carácter social, económico, ambiental y empresarial, aspectos claves dentro de la realización del presente trabajo.

Para ello es necesario valorar cada uno de los impactos mediante un análisis cualitativo y cuantitativo de las variables existentes, asignando a cada una de las variables un parámetro de valoración.

Para ello se utilizara la siguiente escala de valoración de los impactos que serán analizados:

4.3. Escala de valoración cualitativa y cuantitativa

Tabla 32

Escala de valoración cualitativa y cuantitativa

IMPACTO	VALORACION
Positivo alto	3
Positivo medio	2
Positivo bajo	1
No hay impacto	0
Negativo bajo	- 1
Negativo medio	- 2
Negativo alto	- 3

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

Mediante la valoración del análisis de impactos se pretende realizar lo siguiente:

1. Determinar las áreas a analizar
2. Seleccionar numéricamente los niveles de impactos
3. Determinar en cada área una serie de indicadores que representan el campo investigado.
4. Asignar a cada uno de los indicadores una ponderación positiva o negativa, dependiendo del nivel de incidencia que tenga dicho indicador.

4.4. Impacto social

Se pretende dirigir los esfuerzos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, hacia la satisfacción de las necesidades de los pobladores y el desarrollo territorial, mediante la generación de políticas de desarrollo establecidas en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial.

Tabla 33**Impacto social**

N°	INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							Total
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Desarrollo de la comunidad							X	3
2	Servicios básicos						X		2
3	Calidad de vida							X	3
4	Generación de empleo							X	3
5	Trabajo en equipo						X		2
6	Participación Ciudadana						X		2
	Total						6	9	15

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

$$\text{Impacto social} = \frac{\sum \text{Impactos sociales}}{\text{Numero de impactos}}$$

Numero de impactos

$$\text{Impacto social} = \frac{15}{6}$$

6

$$\text{Impacto social} = 2,50$$

CONCLUSIÓN

El impacto social que se plantea en función de la propuesta de un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia de la Esperanza es positivo medio, ya que garantiza los derechos los derechos de los y las ciudadanas de la Parroquia brindando servicios de calidad.

4.5. Impacto económico

Al medir los beneficios de la implementación de un Manual por Procesos para los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, mediante la

generación de proyectos o actividades que generen un mayor beneficio a la sociedad, permitiendo incrementar el desarrollo local.

Tabla 34

Impacto económico

N°	INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							Total
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Ingresos económicos						X		2
2	Incremento producción							X	3
3	Optimización de recursos							X	3
4	Asignación de recursos							X	3
	Total						2	9	11

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

Impacto económico: \sum impactos económicos

Numero de impactos

Impacto económico: 11

4

Impacto económico: 2,75

CONCLUSIÓN

El impacto económico que genera la propuesta del Manual por Procesos es positivo medio, ya que a través de la implementación de políticas claras se impulsaran proyectos o actividades que permitan mejora la calidad de vida de los habitantes así como dar a conocer a la parroquia

4.6. Impacto ambiental

Este impacto es generado acorde a las políticas ambientales, planes de acción ambiental manteniendo un enfoque en la protección y conservación del medio ambiente.

Tabla 35

Impacto ambiental

N°	INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							Total
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Inversión en parques							X	3
2	Vulnerabilidad de la naturaleza						X		2
3	Planes de conservación del medio ambiente						X		2
	Normas para regularizar la actividad humana								
4	y así disminuir los impactos ambientales							X	3
	Total						4	6	10

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

Impacto ambiental: \sum impactos ambientales

Numero de impactos

Impacto ambiental: 10

4

Impacto ambiental: 2,5

CONCLUSIÓN

El impacto ambiental que se propone en función de la propuesta del Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza es positivo medio, ya que se desarrollan y exigen planes de conservación y preservación de la naturaleza.

4.7. Impacto empresarial

Este impacto es generado en función a las políticas institucionales, procesos administrativos, valores institucionales, manejo de los recursos dotados a la institución y el servicio brindado de manera eficiente y eficaz.

Tabla 36

Impacto empresarial

N°	INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							Total
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Estructura orgánica funcional							X	3
2	Planificación de actividades						X		2
3	Control de recursos						X		2
4	Trabajo en equipo							X	3
5	Servicio de calidad							X	3
	Total						4	9	13

Elaborado por: Mayra Shuguli, año 2015

Impacto empresarial: \sum impactos empresariales

Numero de impactos

Impacto empresarial: 13

—
5

Impacto empresarial: 2,6

CONCLUSION

El presente impacto empresarial que se formula en función de la propuesta para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza tendrá un impacto positivo medio, por cuanto los directivos tendrán a la mano una herramienta técnica que les permita tomar mejores decisiones de carácter administrativo, también los trabajadores conocerán de manera concreta y objetiva las funciones y los procesos administrativos fluirán de manera rápida.

CONCLUSIONES

1. Del estudio realizado al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, el cual es una institución de carácter público, se determinó que no dispone de un Manual por Procesos en el cual se detallen claramente los procesos que los miembros de la misma deben realizar.
2. La información descrita en el marco teórico permitirá tener un referente base sobre la normativa legal vigente, así como una descripción detalle acerca de los indicadores que se utilizaron para la realización del presente trabajo.
3. La propuesta planteada en base a la elaboración de un Manual por Procesos, permitirá evitar la duplicidad de funciones, generar un mayor rendimiento individual como colectivo y generar a la Parroquia de la Esperanza un desarrollo organizacional a través de la optimización de recursos.
4. Los impactos generados en el desarrollo de este trabajo permitirán conocer el grado de incidencia de los indicadores y los beneficios que pudieren generar hacia la Parroquia de la Esperanza.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar el Manual por Procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza, para que de esta manera los miembros de la misma dispongan de una herramienta que les permita conocer con claridad los procesos que deben desempeñar de manera eficiente y eficaz.
2. Se recomienda informar a todo el personal de la organización acerca de la normativa legal vigente, ya que mediante el marco teórico se tendrá un referente base en el cual se agilizar la búsqueda de conceptos básicos mediante las bibliografías citadas.
3. Emplear la propuesta planteada, para que los colaboradores de la organización posean de un instrumento que facilite el desempeño de sus labores dentro de la organización permitiéndoles ahorra tiempo en sus actividades cotidianas.
4. Analizar los impactos generados en la realización del Manual por Procesos y corregir aquellos que presenten falencias, en beneficio de la Parroquia de la Esperanza.

BIBLIOGRAFÍA

GALINDO, Cáceres Jesús (coord.). Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación. 1ª. Edición. México. Addison Wesley Pongan. 1998.

ASOCIACIÓN DE GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES DE IMBABURA, (AGADPRI 2011). Memoria Técnica del Diagnóstico Participativo Parroquial.

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO, (2009-2010). Diagnóstico Participativo de comunidades y barrios de la parroquia la Esperanza. Cantón Ibarra – Imbabura.

Dra. Soraya Rhea González. (2012). Trabajo de Grado. Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte Primera edición.

GOBIERNO MUNICIPAL DE IBARRA, (GMI 2010), Diagnóstico del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Ibarra.

GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA, (GPI, 2010). Información geográfica, Datum: WGS_84_17 S. Proyección: Universal TransverseMercator, (UTM), Escala 1:250:000, Formato SHP, Información Geofísica, Planimetría, Raster, e Indicadores Sociales.

GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA (GPI, 2011). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Imbabura.

PROGRAMA DESARROLLO RURAL DEL NORTE, (PDRN-CTB 2011). Informe de Consultoría Estrategias de Fortalecimiento Provincial a la Cadena Productiva de las Artesanías. Imbabura.

SENPLADES, (2011). *Guía de Contenidos y Procesos para la Formulación de Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Provincias, Cantones y Parroquias*. Quito.

José Cegarra Sánchez, *Los métodos de investigación- Edición 2012*

César Augusto Bernal Torres - *Metodología de la investigación: para administración - Edición 2006 - Página 56.*

ALECOY, Tirso José. (2008). *Compendio sobre las interrelaciones entre tipología humana, liderazgo y cambio social*. Santiago de Chile: Primera Editorial.

ARAQUE, Carlos Sosa. (2011). *La Sociedad Orgánica*. estados unidos: palibrio Editorial.

BERNAL, Carlos Ibáñez. (2007). *Metodología para la Planeación de la Educación Superior Una aproximación desde la psicología interconductual*. Mexico: mora cantua Editorial.

BLANCHARD, Ken. (2007). *Liderazgo al Mas Alto Nivel: Como Crear y Dirigir Organizaciones de Alto desempeño*. Bogotá: NORMA.

CHILE, ALCALDIA DE SANTIAGO DE. (2012). *Dirección de desarrollo administrativo*. cali.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Quito.

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (2011). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Quito, Ecuador.

DÍAZ, Luis Fernando . ((2005)). *"Análisis y Planeamiento"*.

GARCÍA, Braulio Mejía. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogota: ECOE Editorial.

- GONZALES, Amparo Escamilla. (2008). *Las competencias básicas: Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. Barcelona: grao Editorial.
- Juárez, A. E. (2012). *Planeación Estratégica por áreas funcionales*. México.
- Juárez, A. E. (2012). Planeación Estratégica por áreas funcionales. En A. E. Juárez, *Planeación Estratégica por áreas funcionales* (págs. 151-153). Mexico.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación
Primera Edición .
- MARTIN, Francisco Alvira. (2011). *La encuesta una perspectiva general metodológica*.
España: Printed and made in Spain.
- MEDINA, Alejandro. ((2005)). "*Gestión por procesos y creación de valor público, un enfoque analítico*. República Dominicana: Editorial Búho.
- MEJÍA, Braulio. ((2007)). "*Gerencia de Procesos*". Bogotá: Quinta Edición, Ecoe Ediciones .
- MUÑOZ, Luís. (2009). *CONTROL PRESUPUESTARIO: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- NAKASONE, Gustavo Tanaka. (2005). *Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Fondo Editorial.
- Normas de Control Interno para el Sector Público. (2015). *Contraloría General del Estado*.
Quito.
- ÓRTIZ IBÁÑEZ, Luis Orlando . ((2010)). "*Manual de Procesos y Procedimientos. Bases Estratégicas y Organizacionales*". Edición Electrónica Gratuita.

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. ((2010)). *"Gestión por procesos"*.

Madrid España: Cuarta Edición ESIC EDITORIAL.

PONCE, agustin reyes. (2005). *Administracion de empresas 2 teoria y practica*. mexico:

limusa.

PUCHOLI, Luis. (2006). *El libro de la entrevista de trabajo*. Diaz de santos.

ROCHE, Fernando Paris. (2005). *La Planificación Estratégica en las Organizaciones*

Deportivas. España: Paidotribo.

SALAZAR, Hernando Zabala. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y*

demás formas asociativas y demás formas asociativas y solidarias. Colombia: primera

Editorial.

STANTON, Etzel y Walker, McGraw Hill. (2004). *Fundamentos de Marketing*. 13a.

TEJADA, Blanca Dolly. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad,*

nutrición, productividad y beneficios. medellin: universidad de antioquia Editorial.

VALDIVIA, Guzman. (2004). *Proceso administrativo un enfoque integral*.

VÁSQUEZ, Javier Medina. (2006). *Visión compartida de futuro*. Cali: Programa Editorial.

VAVRA, Terry G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.

Madrid: confemetal Editorial.

VELASCO, Antonio. ((2010)). *"Administración por procesos"*. Ecuador: Primera Edición.

VÉRTICE, Editorial. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. españa: vertice Editorial.

LINKOGRAFÍA

<http://www.definicion.org/manual>

<http://es.scribd.com/doc/54778526/Tipos-de-Manuales>

<http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml>

<http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>

<http://definicion.de/metodo-inductivo/#ixzz2kebUZ9VA>

<http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

<http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Caracteristicas-De-La-Empresa/3890266.html>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta aplicada a los presidentes de los barrios y comunidades



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Encuesta dirigida a los presidentes de las Comunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza.

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información veraz y confiable para determinar la necesidad de crear un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza. (Marque con una X la respuesta de su elección.)

Cuestionario:

1. ¿Conoce los servicios que brinda la Junta Parroquial de la Esperanza?

Si

No

2. ¿El nivel de atención de la Junta Parroquial como lo califica usted?

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

No sabe

3. ¿Participa usted como ciudadano en la toma de decisiones y acciones en beneficio de la Parroquia?

Siempre

Ocasionalmente

Nunca

4. ¿Tiene conocimiento de las obras que realiza la Junta Parroquial?
- Totalmente
- La mayor parte
- Poco
- Nada
5. ¿Cómo considera Ud. El apoyo brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza hacia su comunidad?
- Bueno
- Malo
- Pésimo
6. ¿Se da seguimiento a las obras priorizadas por los miembros del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de la Esperanza para su ejecución y cumplimiento?
- Si
- No
7. ¿Considera usted que las autoridades del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de la Esperanza son los indicados para tal función?
- Si
- No
8. ¿Considera UD que una buena administración mejorara la planificación de obras y por ende las condiciones de vida de los miembros de su comunidad?
- Si
- No

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 2 Encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Parroquial Rural Esperanza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Encuesta dirigida a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza.

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información veraz y confiable para determinar la necesidad de crear un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Esperanza. (Marque con una X la respuesta de su elección.)

Cuestionario:

1. ¿Con que frecuencia recibe capacitación para el mejoramiento de sus funciones?

Semestralmente

Anualmente

Cada dos años o mas

2. ¿Con relación al horario de trabajo los funcionarios son?

Puntuales

Impuntuales

3. ¿Considera que el cargo que hoy ocupa, permite aprovechar al máximo sus habilidades y conocimientos?

Totalmente

Medianamente

Nada

4. ¿Cuenta usted con todos los implementos necesarios para el correcto funcionamiento de sus labores?

Si

No

5. ¿La Junta Parroquial tiene servicio de internet?

Buen estado

Aceptable

Mal estado

6. ¿Conoce la misión, visión, objetivos políticas de la institución?

Si

No

La mayor parte

Poco

Nada

7. ¿Participa en la elaboración de metas y objetivos institucionales?

Si

No

8. ¿Considera que las metas y objetivos planteados por la Junta Parroquia son?

Alcanzables

Medianamente alcanzables

Poco alcanzables

9. ¿Existe en la Junta Parroquial un Plan Estratégico a largo plazo?

Si

No

10. ¿Existe en la Junta Parroquial una estructura organizacional?

Si

No

11. ¿Cómo considera usted, el estilo de liderazgo de su jefe?

Autoritario

Democrático

Liberal

12. ¿La comunicación con sus superiores y compañeros es?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

13. ¿Sus informes a sus superiores lo realiza a través de?

Reportes semanales

Reportes mensuales

Reportes semestrales

Reportes anuales

14. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño?

Siempre

A veces

Nunca

15. ¿El presupuesto asignado a la Junta Parroquial lo considera?

Alto

Justo

Bajo

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 3 Entrevista al Presidente de la Junta Parroquial



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Entrevista dirigida a la alta gerencia del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Esperanza.

Objetivo: Conocer el criterio del gerente respecto a la elaboración de un Manual por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Esperanza

CUESTIONARIO:

1. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza dispone de un Manual por Procesos?

.....

2. ¿Ha existido alguna modificación en la estructura de la organización? ¿Cuál es esta?

.....

3. ¿Cómo se evalúa al talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza sobre la gestión que realiza?

.....

4. ¿Cuáles son las responsabilidades y objetivos principales que debe cumplir el personal que labora en la institución?

.....

5. ¿Cómo califica la relación que existe con las diferentes Comunidades de la Parroquia de la Esperanza?

.....

6. ¿Cómo califica la relación que existe con los diferentes Gobierno Autónomo Descentralizado?

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

7. ¿Considera UD que las políticas establecidas por los diferentes Gobierno Autónomo Descentralizado son adecuados para la asignación del presupuesto hacia la Parroquia?

.....
.....

8. ¿Cómo se realizan las asignaciones presupuestaras a cada uno de los barrios y comunidades?

.....
.....

9. ¿Cómo se obtienen los fondos para las fiestas de la parroquia?

.....
.....

10. ¿Qué me pueden decir del plan del Buen Vivir, se ha empleado en la Junta Parroquial?
¿Cómo?

.....
.....

11. ¿Qué proyección tiene a futuro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de la Esperanza?

.....
.....

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 4 Ínfima Cuantía



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN: ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE PROTECCIÓN

RESPONSABLE EJECUTAR PROCESO: EL TESORERO

No. DE ORDEN DE GASTO:

No. DE ÍTEM	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTACION	CUMPLE			CONTROL PREVIO		OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	CR	NH	
	S/F	Memorando adjuntado informe de necesidad		X				
1	S/F	Solicitando certificación presupuestaria		X				
2	S/F	Certificación Presupuestaria emitida por la Tesorería		X				
3	S/F	Orden de Compra		X				
4	S/F	Factura validada por el S.R.I.	X					SIN VALIDACION
5	S/F	Cuadro comparativo		x				
6	S/F	Informe de satisfacción del bien o servicio		X				
7	S/F	R.U.C.		X				
8	S/F	Certificado Bancario		X				
9	S/F	Solicitando el pago y orden de gasto	X					
10	S/F	Registro SERCOP (FACTURA)		X				

ELABORADO POR

AUTORIZADO POR

Anexo 5 Subasta Inversa

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA



OBJETO DE LA CONTRATACIÓN: ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE FERRETERÍA
RESPONSABLE EJECUTAR PROCESO: EL TESORERO
No. DE ORDEN DE GASTO:

No. DE ÍTEM	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTACIÓN	CUMPLE			CONTROL PREVIO		OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	CR	NH	
	S/F	Memorando adjuntado informe de necesidad						
1	S/F	Solicitando certificación presupuestaria						
2	S/F	Certificación Presupuestaria emitida por la Tesorería						
3	S/F	Pliegos USHAY						
4	S/F	Resolución de inicio						
5	S/F	Publicación en el portal						
6	S/F	Acta de preguntas y respuestas						
7	S/F	Entrega de oferta						
8	S/F	Acta de apertura de oferta						
9	S/F	acta de calificación						
10	S/F	Cuadro de resumen de calificación						
11	S/F	Informe de puja o acta de negociación						
12	S/F	Resolución de adjudicación						
13	S/F	Contrato						
14	S/F	Factura validada por el S.R.I.						
15	S/F	Ingreso a bodega						
16	S/F	Orden de gasto						
17	S/F	Copia de RUC						
18	S/F	Certificado Bancario						
19	S/F	Solicitando el pago						
20	S/F	Registro SERCOP (FINALIZACIÓN DEL PROCESO ACTA DEFINITIVA)						