



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES**

**TEMA:**

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA  
PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015”**

**AUTORAS:**

**PRADO VARGAS KARINA DEL ROSARIO**

**YALLICO COLES MAYRA GEOCONDA**

**DIRECTOR:**

**ING. WILSON TORRES**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. CLARA MOREJÓN**

**LIC. ANGEL BAÑO**

**GUARANDA – ECUADOR 2015**

## **II. DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de graduación a mi hijo Mateo por ser mi fortaleza y motivación para cumplir con mis metas y propósitos así como a mis padres Rodrigo y Dolores por todo el apoyo brindado ya que gracias a su esfuerzo, apoyo y dedicación ha sido posible la culminación de mis estudios.

*Karina*

Dedico el presente trabajo a mi padre Pascual quien aunque no pudo estar presente en cada paso de mi vida universitaria es un cimiento fundamental, demás dejó plasmado valores de responsabilidad y deseos de superación para el cumplimiento de mis metas así como también a mi madre Elena, mi hermana Blanca y mi esposo Carlos por la confianza y apoyo incondicional durante mis años de estudio, muchos de mis logros alcanzados se los debo a ustedes por ser una guía en mi vida.

*Mayra*

### **III. AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento profundo a Dios por el amor incondicional que nos ofrece cada segundo de nuestras vidas.

A la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática por su noble propósito de formar profesionales capaces de insertarse en el mundo laboral.

Al Ing. Wilson Torres, Ing. Clara Morejón y Lic. Ángel Baño; Director y pares académicos respectivamente de la investigación, por sus valiosas sugerencias y conocimientos que nos sirvieron de guía para la ejecución del presente trabajo.

Con gran espíritu de reconocimiento, les agradecemos.

*Karina*

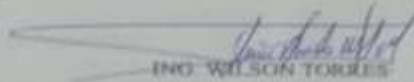
*Mayra*

#### IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

##### CERTIFICO:

Que el trabajo de graduación titulado: "GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015" elaborado por las estudiantes KARINA DEL ROSARIO PRADO VARGAS y MAYRA GEOCONDA YALLICO COLES, previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que autorizo su presentación para los trámites legales pertinentes.


Guaranda, Septiembre de 2015



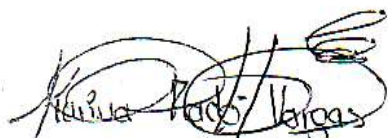
ING. WILSON TORRES

DIRECTOR

#### IV. AUTORÍA NOTARIADA.

*Dr. Guido Fierro Barraquín*  
 NOTARIO PÚBLICO 1ro.  
GUARANDA ECUADOR

El presente trabajo de investigación: “GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015” es original, elaborado con nuestro esfuerzo y dedicación en calidad de estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática; carrera de Ingeniería Comercial. Karina Del Rosario Prado Vargas, con cédula de identidad número 0930293337 y Mayra Geoconda Yallico Coles con cédula de identidad número 0202029724, respectivamente, presentamos este trabajo de investigación que es original y creación nuestra.



Karina Del Rosario Prado Vargas

C.I. 0930293337



Mayra Geoconda Yallico Coles

C.I. 0202029724

#### IV. TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA	
II. DEDICATORIA .....	II
III. AGRADECIMIENTO .....	III
IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
V. AUTORÍA NOTARIADA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VI. TABLA DE CONTENIDOS .....	V
VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	VII
VIII. LISTA DE ANEXOS.....	VIII
IX. RESUMEN EJECUTIVO.....	IX
IX. INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. TEMA .....	2
2. ANTECEDENTES .....	3
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
6. OBJETIVOS .....	9
7. MARCO TEÓRICO.....	10
7.1. MARCO REFERENCIAL.....	10
7.1.1. MARCO GEOREFERENCIAL.....	11
7.2. MARCO LEGAL.....	12
7.3. MARCO CONCEPTUAL .....	16
7.4. TEORÍA CIENTÍFICA.....	19
7.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....	19
7.4.1.1. Planificación .....	19
7.4.1.2. Organización.....	21
7.4.1.3. Dirección.....	24
7.4.1.4. Control .....	27
7.4.1.5 Evaluación.....	28
7.4.1.6. Círculo de Deming.-.....	29
7.4.1.7. Gestión por procesos y funciones .....	30
7.4.2. Efectividad en los procesos administrativos .....	34
7.4.2.1. Eficacia .....	35
7.4.2.2. Eficiencia .....	36
8. HIPÓTESIS.....	39
9. VARIABLES .....	40

9.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	41
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
10.1.	MÉTODOS: .....	44
10.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	45
10.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS .....	45
10.4.	UNIVERSO Y MUESTRA .....	46
10.5.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	46
CAPITULO II .....		47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		48
2.1.	TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	48
2.2.	GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN EL GADPB.....	60
2.3.	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	61
2.3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....	62
2.3.1.	Conclusiones:.....	62
2.3.2.	Recomendaciones: .....	63
CAPÍTULO III.....		64
APORTE TEÓRICO.....		65
3.1.	TÍTULO .....	65
3.2.	INTRODUCCIÓN .....	66
3.3.	JUSTIFICACIÓN .....	67
3.4.	OBJETIVOS .....	68
3.5.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	69
3.3	PLAN OPERATIVO .....	121
3.4.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	122
3.6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE . ....	123
3.4.1.	CONCLUSIONES:.....	123
3.4.2.	RECOMENDACIONES:.....	124
BIBLIOGRAFÍA.....		125
ANEXOS.....		127

## **V. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS**

Cuadro y Gráfico N°. 1¿Cree que la institución trabaja por objetivos concretos? .....	48
---	----

Cuadro y Gráfico N°. 2. ¿En el GADPB se elaboran planes de trabajo a ser ejecutados en tiempo determinado? .....	49
Cuadro y Gráfico N°. 3. ¿La institución tiene políticas claras en cuanto a sus funciones y cumplimiento de metas?.....	50
Cuadro y Gráfico N°. 4. ¿La autoridad institucional cumple y hace cumplir las leyes, Reglamentos y Disposiciones?.....	51
Cuadro y Gráfico N°. 5. ¿Existe responsabilidad en cada uno de los trabajos encomendados? .....	52
Cuadro y Gráfico N°. 6. ¿Se cumple a cabalidad las disposiciones impartidas? .....	53
Cuadro y Gráfico N°. 7. ¿Todas las actividades son planificadas y ejecutadas? .....	54
Cuadro y Gráfico N°. 8. ¿Se trabaja en función de motivación y estímulos a directivos, empleados y trabajadores? .....	55
Cuadro y Gráfico N°. 9. ¿Se optimizan bien los recursos: humanos, financieros y físicos?.....	56
Cuadro y Gráfico N°. 10. ¿Los directivos orientan lo suficiente a sus subalternos para que cumplan sus funciones?.....	57
Cuadro y Gráfico N°. 11, ¿La institución tiene un control preventivo en el manejo de sus recursos?.....	58
Cuadro y Gráfico N°. 12. ¿Se aplica el control correctivo en cada uno de los recursos disponibles?.....	59

## **VI. LISTA DE ANEXOS**



Anexo N°. 1. Encuesta dirigida a directores y jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar .....	127
Anexo N°. 2. Guía de Observación.....	130
Anexo N°. 3. Fotos.....	131
Anexo N°. 4. Certificación del GADPB .....	131

## **VII. RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación “GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015” tiene por objetivo diseñar un nuevo modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos para mejorar la eficacia y eficiencia en cuanto a prestación de servicios y ejecución de obras del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

La falta de control de calidad, de un proceso continuo de evaluación y seguimiento a las actividades que realizan; imposibilita a la ciudadanía ver sin cumplir sus expectativas.

Este trabajo se justifica por ser actual, tener el apoyo de la institución y sus empleados, por ser un aporte a futuras investigaciones y porque plantea un nuevo modelo de gestión de calidad.

El diseño de un nuevo modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB, implica el diagnóstico del problema, la sustentación teórica, el análisis e interpretación de resultados, desarrollo de estrategias y la propuesta de aplicación.

El nuevo modelo de gestión establece lineamientos concretos para la planificación, organización, dirección y control, propone métodos de aplicación para obtener eficacia y eficiencia, en las obras que realiza y en los servicios que presta, además mejora sustancialmente la imagen institucional tan echada a menos en los últimos años.

Para el efecto se requirió realizar encuestas a los 20 Directores y Jefes Departamentales del GADPB, con la finalidad de saber sobre la aplicación o no la gestión de calidad en los procesos administrativos, resumidos en eficacia y eficiencia.

Se desarrolló en el edificio principal del GADPB, ubicado en la Avenida Cándido Rada y 9 de Abril (esquina), en la Ciudad de Guaranda capital de la Provincia Bolívar.

Se llegó a la conclusión de que el GADPB, no aplica la gestión de calidad en los procesos administrativos y se recomienda aplicarlo para poder lograr optimizar los recursos disponibles con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia que mejore la imagen institucional.

## **VIII. INTRODUCCIÓN**

El mundo moderno exige cambios profundos y significativos en lo que tiene que ver con la gestión de calidad en los procesos administrativos tanto públicos como privados.

La ciencia y tecnología se han modernizado y siguen a pasos acelerados y es necesario aplicarlo en el manejo de talento humano y recursos: físicos y financieros; para dar respuesta en tiempo real y no esperar mucho para ser atendidos.

Además el estado ha normado jurídicamente a los gobiernos autónomos descentralizados del país y ha otorgado nuevas funciones; por lo tanto es necesario que los GADS provinciales, cambien sus estructuras caducas y la administración inoperante.

Es conocido que la gestión de calidad de procesos administrativos se realiza siempre y cuando se planifique, organice, direcciona y controle las actividades institucionales.

Una buena gestión produce necesariamente la efectividad en los procesos administrativos que conducen a producir: eficacia y eficiencia tanto en obras como en servicios que ofertan los GADS provinciales.

Con estos antecedentes es indudable que mejorarán la imagen institucional y satisfecerá las expectativas ciudadanas.

El presente trabajo diagnostica el problema, evalúa la información, expone las conclusiones y recomendaciones y pone en consideración un nuevo modelo de gestión de calidad es los procesos administrativos del GAD-Bolívar.

Es una investigación factible ya que los recursos económicos correrán a cargo de las investigadoras y no requerirán de aportes del GADPB; se cuenta además con la colaboración de todo el personal institucional.

La investigación contiene tres capítulos:

Inicia con la parte introductoria; el capítulo I desarrolla los antecedentes, problema, justificación, objetivos, marco teórico, hipótesis, variables y metodología.

El capítulo II sustenta el análisis e interpretación de resultados, tabulación, comprobación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

El capítulo III contiene la propuesta: con aporte desarrollo, plan operativo, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo servirá de fuente de consulta y aporte a futuras investigaciones sobre el tema.

# CAPÍTULO I

## **1. TEMA:**

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015”.

## **2. ANTECEDENTES**

Es común en toda empresa pública el tener como fin alcanzar los resultados óptimos en la administración, organización y la calidad en el manejo adecuado de recursos de una manera idónea y efectiva siendo útil a la sociedad.

Desde hace mucho tiempo atrás se ha venido haciendo presente procesos globalizados, económicos, los que exigen a que las distintas instituciones tengan que redefinir estrategias y procesos, con la finalidad de lograr un uso eficiente de recursos, minimizando los tiempos, eliminando procesos que no agregan valor, de modo que puedan ofrecer servicios de calidad con calidez a los usuarios.

Para ello se pretende proponer parámetros de medición y normas que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos realizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar y posteriormente proponer un modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos de la institución.

Esto conlleva a proponer un modelo de gestión de calidad, lo que permitirá desarrollar políticas, normas y estándares de control, buscando presentar mejoras en la capacidad y eficiencia laboral y a su vez la atención al usuario, la misma que brindará la posibilidad de tomar una decisión adecuada basada en los conocimientos para el desarrollo de expectativas ciudadanas.

La nueva normatividad del Estado está orientada a políticas de calidad para los Gobiernos Autónomos Descentralizados emanadas por el Ministerio de Coordinación de la Política y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las mismas que constan en el COOTAD y permite asegurar la calidad, la continuidad de los procesos administrativos.

Durante los últimos años la administración pública en todos sus niveles se ha ido modificando para lograr una gestión orientada a la calidad para dar la solución a los temas específicos en los procesos administrativos por medio del diseño de un modelo de



gestión de calidad aplicarse en los procesos administrativos como elemento primordial dentro de la institución.

A pesar de lo mencionado nos damos cuenta de que cerca del 75% del presupuesto institucional se destina a gastos corrientes y solo el 25% a inversión (obras); sin embargo no existe una correcta selección de personal, falta capacitación y control de personal, no existe trabajo por objetivos; lo que hace que la ciudadanía bolivarenses desconfíe de la institución.

El presente trabajo tiene la finalidad de aportar conocimientos relacionados a la gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB que permitan un trabajo eficiente y eficaz, con calidad y calidez, llenando las expectativas ciudadanas y desarrollando la Provincia Bolívar.

Trabajos parecidos con similares temáticas se han realizado a nivel internacional como consta en la teoría científica; y en lo nacional, específicamente en la Provincia de Santa Elena y algunas otras.

Pretende también este trabajo servir de base, guía y estímulo a posteriores investigaciones relacionadas al tema.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La deficiente gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, pierde efectividad en la eficacia y eficiencia de los funcionarios y empleados para ofrecer servicios de calidad y calidez.

#### **Subproblemas:**

- No existe gestión de calidad en los procesos administrativos, carece de: planificación, organización, dirección y control.
- No se imprime eficacia y eficiencia en las actividades de los funcionarios, empleados y trabajadores del GADPB.
- No se aplican controles de calidad en ninguna de las direcciones ni oficinas departamentales.
- Carece de un sistema de evaluación para conocer errores y corregirlos a tiempo.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La deficiente gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Provincial de Bolívar por falta de: planificación en base a: objetivos, planes, políticas y procedimientos; se requiere de organización: en cuanto a autoridad, responsabilidad, cumplimiento y desarrollo de actividades; no existe dirección: motivación, recursos y orientación; tampoco tiene control ni preventivo ni correctivo; lo que hace desconfiar del accionar institucional.

Lo anterior permite que no exista efectividad en los procesos administrativos en cuanto a eficiencia; resumido en costos de servicios, tiempo de servicios, variación de costos y capacidad instalada.

Tampoco existe eficiencia en lo referente a servicios ofertados, obras realizadas, tampoco en alcance de objetivos.

Es de recordar que la mayoría del presupuesto institucional se destina a gastos corrientes y una reducida cantidad a obras.

El exceso de burocracia y la inacción de la misma por falta de planificación y control hacen que los recursos económicos y humanos se diluyan y no aparezcan en obras ni buen servicio a los ciudadanos.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realizó por la necesidad de satisfacer de mejor manera las exigencias de los usuarios y clientes internos y externos que acuden a realizar trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, los cuales presentan deficiencias por la falta de estándares de medición administrativa que ayuden al desempeño correcto de las actividades. A través de un modelo de gestión de calidad se pretende que esta institución atienda de manera más eficaz y eficiente los requerimientos de la población de la Provincia Bolívar.

Se pudo determinar las causas y problemas ocasionados en los procesos que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar por la deficiente calidad en los mismos, ya que estos procesos afectan al desarrollo de actividades dentro del Gobierno Autónomo, los puntos críticos existentes, como la falta de comunicación y conocimientos en temas de gestión administrativa dentro de los distintos departamentos los cuales fueron evidenciados, en visitas y observaciones directas realizadas, por lo cual se pretende realizar mejoras y llevar un proceso adecuado dentro de las mismas.

De esta manera se permite generar y disponer de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones gerenciales de dicha institución, la obtención de ventajas competitivas, mejoramiento administrativo y la consecución de un enfoque y modelos técnicos lo cual incrementará el aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de la misión y objetivo institucional.

La puesta en práctica del modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos servirá para eliminar actividades que no generen valor agregado, el aumento de los índices de desempeño, reducir incidentes en el área de trabajo lo que se traduce en talento humano seguro y motivado. El desarrollo de este trabajo de graduación permitió demostrar la asimilación de las habilidades y la capacidad de formular y solucionar problemas en el campo de trabajo, se dio la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante estos cinco años de estudio especialmente de la

asignatura de gestión de la calidad aplicando de esta manera un modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos.

Dicho modelo de gestión permitirá rediseñar procesos que no den resultados, enfocándose en actividades idóneas y procesos productivos, tratando de minimizar tiempos y la reducción de costos. La utilización de materiales adecuados dentro de los procesos administrativos, permitió darle un valor agregado a los procesos que en la institución se realizan.

La investigación fue pertinente por estar en el momento preciso para corregir errores; además cuenta con el apoyo institucional; además el costo asumen las investigadoras.

Está vinculado al plan Nacional de Desarrollo y al Buen Vivir; mismos que resumen en la satisfacción de necesidades en cuanto a servicios, trabajo, educación, vivienda y vialidad.

Se elaboró este trabajo porque se detectó una deficiente gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB y para mejorar aquello era necesario plantear un nuevo modelo de gestión que posibilite la optimización de recursos, eficacia y eficiencia en el trabajo.

Tiene vinculación directa con la carrera y el tema es apasionante, digno de ser investigado y poder aportar con nuestros conocimientos; servirá también como estímulo a futuras investigaciones.

## **6. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar un nuevo modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Analizar la situación actual de la gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB, para comprender con mayor claridad su realidad actual.
- ✓ Sustentar teóricamente la gestión de calidad en los procesos administrativos de una institución pública como medio para entender mejor su problemática y obtener como resultado eficacia y eficiencia.
- ✓ Obtener la opinión de los involucrados y llegar a las mejores conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Desarrollar estrategias y el plan de mejoras que permitan obtener eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a la comunidad y ejecución de obras de infraestructura que realiza la institución a nivel provincial.
- ✓ Proponer la implementación del nuevo modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar para obtener eficacia y eficiencia en las obras y la atención al público.

## **7. MARCO TEÓRICO**

### **7.1. MARCO REFERENCIAL**

Bolívar es una Provincia situada en el centro de Ecuador, en la cordillera occidental de los Andes. Su capital es la ciudad de Guaranda. Bolívar tiene una extensión de 16.559 km<sup>2</sup> y una población de 182.744 habitantes.

La provincia Bolívar limita: al norte con la provincia de Cotopaxi; al sur con las provincias de Cañar y Guayas; al este con las provincias de Tungurahua y Chimborazo; y, al oeste con la Provincia de los Ríos.

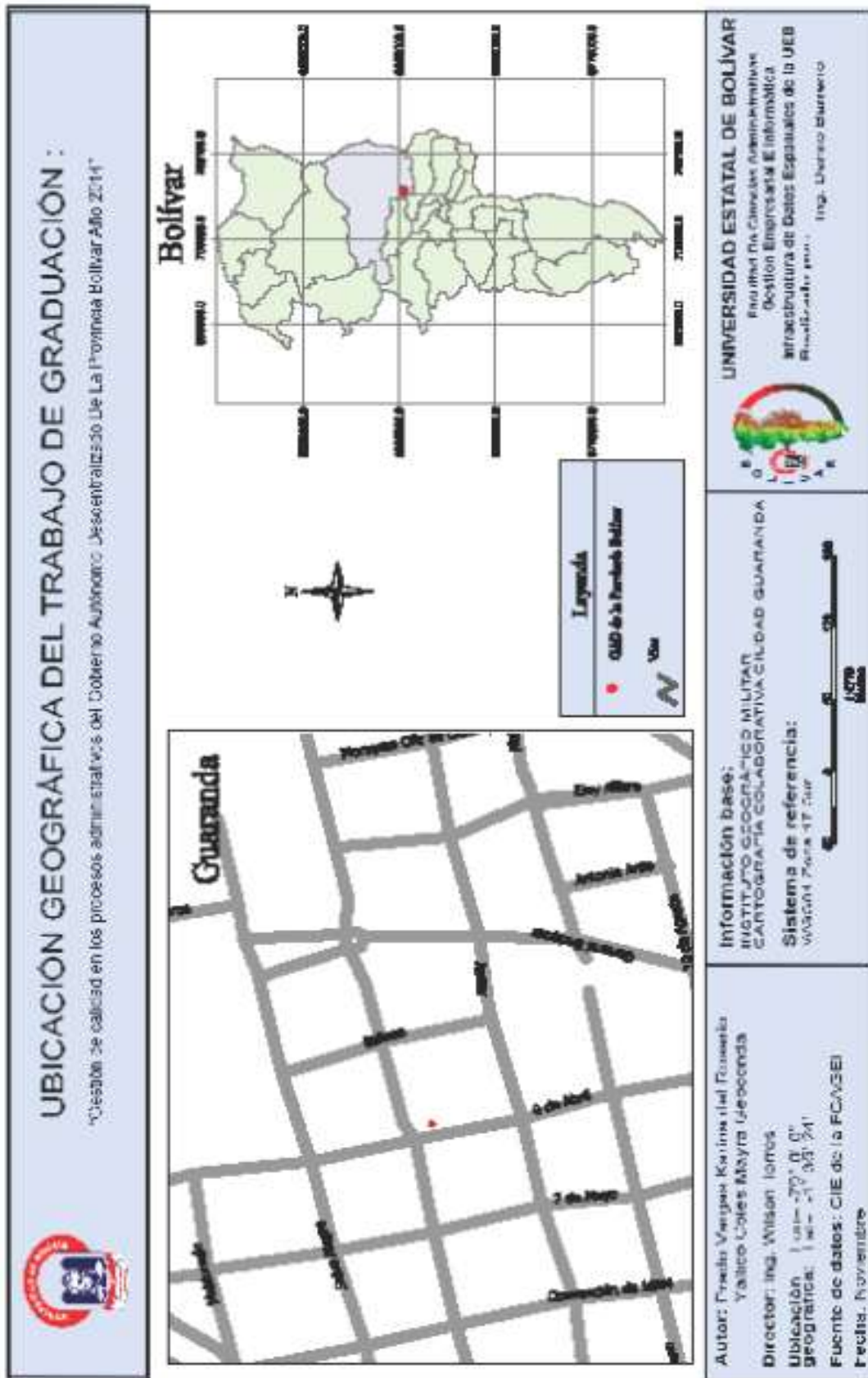
Cuenta con 7 cantones: Guaranda, Chimbo, Chillanes, San Miguel, Echeandía, Caluma, Las Naves.

La provincia tiene un clima variado que va desde el frío de los páramos con 6 a 8°C, hasta el cálido de las zonas subtropicales con temperaturas entre 22 y 25 grados centígrados. El territorio es quebrado y montañoso, cruzando por la cordillera de Chimbo que viene desde la meseta occidental del Chimborazo a una altura de 4 mil metros. La zona occidental que se encuentra en las estribaciones de la cordillera es baja y goza de un clima subtropical.

Las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia Bolívar se encuentran ubicadas en las calles 9 de Abril y Avenida Cándido Rada, de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar.

Por su parte, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar es una Institución estatal de servicio a la comunidad bolivarenses, se dedica principalmente al desarrollo provincial en lo que tiene que ver con la vialidad, turismo, protección del medio ambiente y desarrollo de la productividad <sup>[21]</sup>

## 7.1.1. MARCO GEOREFERENCIAL





## **7.2. MARCO LEGAL**

A continuación se presenta una lista de algunas de estas leyes o normas legales relacionadas a la ejecución de un modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB y sus resultados en: eficacia y eficiencia.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan nacional del buen vivir.
- Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y descentralización.<sup>[3]</sup>

### **Constitución de la República del Ecuador.**

#### **Capítulo II de las transferencias y del fortalecimiento del régimen seccional autónomo ley de descentralización del estado y participación social.**

##### **Artículo 10.**

CONSEJOS PROVINCIALES. La Función Ejecutiva transferirá definitivamente a los consejos provinciales funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos, especialmente financieros, materiales y tecnológicos de origen nacional y extranjero, para el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades.

**Artículo 11.** Los recursos asignados a los consejos provinciales y municipales establecidos en la Ley especial de Distribución del 15% del Presupuesto del Gobierno Central para los Gobiernos seccionales se invertirán en base a la siguiente fórmula: a) 50% del monto proporcional a la población con necesidades básicas insatisfechas; y, b) 50% en relación a la población. El monto a distribuirse por parte de los consejos provinciales será en relación a las necesidades básicas insatisfechas y población en referencia al cantón con la provincia y los municipios de las parroquias con el cantón.

**Art. 238.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

**Art. 239.-** El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

**Art. 240.-** Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales <sup>[3]</sup>

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

Objetivo 1: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

1.1 Profundizar la presencia del Estado en el territorio nacional, garantizando los derechos de la ciudadanía.

1.1. a. Fortalecer la articulación entre los procesos de desconcentración y descentralización del Estado, en el marco de la corresponsabilidad entre el Estado Central, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y la ciudadanía.

1.1. b. Consolidar progresivamente los procesos de transferencia de competencias y recursos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.1. c. Fortalecer las capacidades de los niveles de gobierno, a través de planes y programas de capacitación, formación y asistencia técnica, para el efectivo ejercicio de sus competencias.

1.1. d. Orientar y apoyar los procesos de conformación de regiones, distritos metropolitanos autónomos y circunscripciones territoriales indígenas, afroecuatorianas o montubias, para la construcción del Estado plurinacional de conformidad con la Constitución.

1.1. e. Promover la constitución de consorcios y mancomunidades que generen complementariedades, para la solución de problemáticas comunes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.1. g. Profundizar la desconcentración administrativa y financiera de las entidades de la Función Ejecutiva, para agilizar la administración pública a nivel territorial y promover la toma de decisiones a nivel local.

1.1. i. Resolver la condición de las zonas no delimitadas al interior del territorio ecuatoriano a través de canales democráticos.

1.2. b. Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

1.2. c. Priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos en el territorio.

1.2. d. Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.

1.2. f. Mejorar continuamente los procesos, la gestión estratégica y la aplicación de tecnologías de información y comunicación, para optimizar los servicios prestados por el Estado.

1.2. g. Fomentar la reducción de trámites y solicitudes, implementando la interoperabilidad de la información en el Estado, para agilizar el acceso a los servicios públicos<sup>[16]</sup>

**Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización” COOTAD”.**

## Título II

**Artículo 17.-** Provincias.- Las provincias son circunscripciones territoriales integradas por los cantones que legalmente les correspondan.

Sección Segunda Del Consejo Provincial.

**Artículo 29.-** Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.- El ejercicio de cada Gobierno Autónomo Descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social. Capítulo I Gobierno Autónomo Descentralizado Regional Sección Primera Naturaleza jurídica, sede y funciones.

**Artículo 43.-** Consejo provincial.- El consejo provincial es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado provincial. Estará integrado por el prefecto o prefecta quien lo presidirá con voto dirimente, el vice prefecto o vice prefecta; por alcaldes o alcaldesas o concejales o concejales en representación de los cantones; y, por representantes elegidos de entre quienes presidan los gobiernos parroquiales rurales, que se designarán observando las reglas previstas en este Código. Los alcaldes o alcaldesas, concejales o concejales, y los presidentes o presidentas de juntas parroquiales que en representación de sus cantones o parroquias rurales integren el consejo provincial, se denominarán “consejeros provinciales” <sup>[11]</sup>

### 7.3. MARCO CONCEPTUAL

**Administración.-** Es la ciencia social aplicada o tecnología social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los talentos humanos, recursos (financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización. <sup>[5]</sup>

**Calidad Total.-** Es un enfoque que mejora la calidad y desempeño, ajustándose y superando las expectativas del cliente. Esto puede lograrse integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía. La calidad total vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad y mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados.

**Calidad.-**La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, en cumplimiento de requisitos.

**Efectividad.** Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o políticas estandarizadas fijadas, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

**Eficacia.** La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos, resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado, es decir hacer lo necesario para alcanzar dichos objetivos. <sup>[17]</sup>

**Eficiencia.** La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar

calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan las labores necesarias, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un propósito valiéndose de pocos recursos, por ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados.<sup>[17]</sup>

**Enfoque a los procesos:** Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.<sup>[10]</sup>

**Gestión.** Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los Objetivos de la organización.<sup>[10]</sup>

**Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.<sup>[10]</sup>

**Modelo de Gestión de Calidad.-** La calidad es un atributo que por lo general se asigna a los productos, a los cuales se cataloga como de buena o mala calidad.

**Objetivo.-** la dirección de la empresa define los objetivos que pretende alcanzar. Para ello parte de un análisis de su propia empresa así como del entorno que la rodea. Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación y

que se plantean de manera abstracta en ese principio pero luego, pueden o no concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso.

**Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. <sup>[10]</sup>

**Participación del personal:** El personal a todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. <sup>[10]</sup>

**Plan.** Es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

**Procesos.** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñamos los humanos para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Relación mutuamente benéfica con proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. <sup>[10]</sup>

**Sistema enfocado hacia la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. <sup>[10]</sup>

## 7.4. TEORÍA CIENTÍFICA

### 7.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### 7.4.1.1. Planificación

Para poder desarrollar el presente tema, es necesario iniciar con el concepto de lo que es control de calidad, es un proceso a seguir basado en la planificación, organización, dirección y control; para lograr el éxito institucional que redunde en la eficacia y eficiencia.

**Control de calidad.-** Es el proceso mediante el cual el directivo determina las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

Para mejor claridad desarrollaremos cada uno de los componentes y sus características:

**Planificar:** es "someter a un plan estudiado cierta actividad o proceso", "hacer plan o proyecto de una acción" (D.R.A.E. 1992).

La **Planificación** se puede definir como la organización de acciones "con el propósito de alcanzar determinados objetivos, mediante el uso eficiente de los medios" (Ander-Egg. 1991:5). Otra definición, muy sencilla y completa, es la de Yeheskel Dror: "Planificar es el proceso de preparar un conjunto de decisiones para la acción futura, dirigidas al logro de objetivos por medios preferibles".  
[1]

Por lo tanto, la planificación siempre incluye y relaciona al menos estos tres aspectos:

- ✓ Objetivos.
- ✓ Acción (acciones que vamos a realizar).
- ✓ Medios, recursos (que siempre serán escasos o limitados).



Los tres elementos son el conjunto básico que constituye cualquier planificación. Junto a ellos está, previamente el análisis de la realidad, punto de partida del plan. Para las instituciones, la Administración Pública, las empresas y las asociaciones, el análisis de la realidad la planificación son elementos básicos para poder adecuar sus actividades a los objetivos de la organización de forma eficaz y eficiente. <sup>[1]</sup>

Ezequiel Ander-Egg lo define de la siguiente manera:

Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados propósitos, con el fin de alcanzar lo deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados (ANDER-Egg: 1991:7). <sup>[1]</sup>

La planeación supone definir objetivos organizacionales y proponer medios para lograrlos.

Razones por las que planean los directores o gerentes institucionales:

- ✓ Fijar un rumbo general con la mira puesta en el futuro de la organización (mayores utilidades, participación de mercado más amplia y responsabilidad social)
- ✓ Identificar y asignar los recursos que necesita la organización para alcanzar sus metas
- ✓ Decidir qué actividades son necesarias a fin de lograrlas.
- ✓ El primer paso para planificar es seleccionar las metas de la organización.
- ✓ Definidas estas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática.
- ✓ Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación.
- ✓ Circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas, etc.

Los planes preparados por la alta dirección, que con la responsabilidad de la organización entera, pueden abarcar plazos de entre cinco y diez años. <sup>[18]</sup>

Planes estratégicos y operativos:

Planes estratégicos tienen aplicación en toda la organización, que establecen los planes generales de la institución o empresa y buscan posicionar a la organización en términos de su entorno.

Planes operativos que especifican los detalles de cómo serán logrados los planes generales.

Se han identificado tres diferencias entre los planes estratégicos y los operativos.

Marco Temporal: Corto Plazo (menos de 1 año) y Largo Plazo (Más allá de 5 años)

Especificidad: Específicos (claramente definidos), Direccional (flexibles, establecen guías generales).

Frecuencia de uso: Uso único (son generados para una situación Única), Permanente (planes continuos para actividades repetidas).<sup>[18]</sup>

#### **7.4.1.2. Organización**

Es necesario conocer a ciencia cierta sobre lo que es la organización, sus componentes y sus características para entender claramente lo que significa la gestión de calidad en los procesos administrativos.

La organización es la reunión, la unificación y la armonización de toda actividad y esfuerzo. Debe basarse en una comunión real de intereses, ella indica que hay un punto de vista u objetivo por alcanzar que deba guiar los actos de todos.

Se puede definir a la organización como la coordinación de actividades de los individuos que forman parte de una institución o empresa, para tener un mejor aprovechamiento de los recursos, ya sean materiales, económicos o técnicos al momento de realizar los objetivos que quiere alcanzar la institución o empresa. La organización tiene su origen en la necesidad humana de cooperar con otras personas, para alcanzar metas que individualmente no se podrían conseguir.<sup>[18]</sup>

Organizar contiene pasos o vías para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos. <sup>[18]</sup>

Luego que los directores o gerentes han elaborado sus planes, deben traducir en realidades estas ideas abstractas.

En este esfuerzo, resulta esencial una organización sólida.

La organización es el proceso de creación de una estructura de relaciones que permita que los empleados realicen y cumplan los planes de la gerencia y cumplan las metas de ésta. <sup>[18]</sup>

Mediante una organización eficaz, los gerentes coordinan mejor los talentos humanos, materiales y de información.

El éxito de una organización depende en gran medida de la habilidad gerencial para utilizar con eficiencia y eficacia esos recursos.

Dirección - Motivación - Liderazgo - Comunicación - Comportamiento Individual y de grupo.

Una vez que la gerencia ha elaborado los planes, creado una estructura y contratado al personal idóneo, alguien debe dirigir la organización.

La dirección supone hacer que los demás realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos de la organización. <sup>[18]</sup>

No puede haber dirección si no se ha concluido la planeación y la organización; también es un elemento esencial de estas funciones. <sup>[18]</sup>

Dirigir implica coordinar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. <sup>[18]</sup>

### **Importancia de la Organización**

Los siguientes fundamentos manifiestan la importancia de la organización:

- ✓ Es de carácter continuo, no se puede decir que esta por terminado puesto que la compañía y los recursos con los que cuenta están sometidos a cambios constantes como la expansión, los nuevos productos, la contratación entre otros. Por lo tanto la organización tiene la necesidad de generar cambios.
- ✓ Es un elemento decisivo para el fracaso o éxito de la empresa.
- ✓ Define las funciones y responsabilidades para eliminar la duplicidad de esfuerzos.
- ✓ Ayuda a establecer mejor la opción para lograr los objetivos de la empresa.
- ✓ Suministra métodos para que se puedan desempeñar las actividades de manera eficiente.<sup>[14]</sup>

Principios básicos que nos ayudan a establecer una organización racional:

- ✓ El primer principio se refiere al objetivo, todas y cada una de las actividades que se establezcan en la organización deben estar relacionadas con los objetivos de la empresa.
- ✓ El segundo es la especialización, donde las actividades de los empleados deben de limitarse para una eficiente ejecución.
- ✓ El tercero está relacionado con la Jerarquía, se asignan los niveles de autoridad que la empresa necesita.
- ✓ El cuarto es la igualdad entre la autoridad y la responsabilidad, a cada grado de responsabilidad asignado le corresponde el mismo grado de autoridad para que se pueda cumplir.
- ✓ Como quinto principio está la unidad de mando, en cada departamento debe existir un solo jefe al cual se le debe reportar las actividades.
- ✓ En el sexto principio, la difusión, las obligaciones de cada puesto se deben de publicar y ponerse por escrito para que esté disponible a todos los miembros de la empresa.
- ✓ En el séptimo, la amplitud de control, determina el límite de subalternos que debe tener cada jefe, para asegurar que no esté sobrecargado y tenga la posibilidad de atender otras funciones.
- ✓ En el octavo principio, la coordinación de las funciones deben tener un equilibrio, necesitan apoyarse y combinarse para obtener resultados positivos.

- ✓ Por último, en el principio de la continuidad, ya que se tiene establecida, la estructura organizacional necesita mantenerse, mejorarse y adaptarse a las condiciones del medio ambiente.<sup>[14]</sup>

### **7.4.1.3. Dirección**

Es uno de los elementos fundamentales para poder realizar una buena gestión de calidad de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.<sup>[17]</sup>

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, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, o delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.<sup>[17]</sup>

Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica ordenar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación.<sup>[17]</sup>

**Motivación:** Es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que sustentan la conducta humana de un sentido particular o comprometido. Las metas de la organización son inalcanzables a menos que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización.<sup>[17]</sup>

La motivación fue uno de los primeros conceptos a los que se enfrentaron gerentes y administradores. El llamado modelo tradicional suele estar ligado a Taylor y la administración científica. Los gerentes determinaban cuales eran la forma más eficiente de ejecutar tareas repetitivas y después motivaban a los trabajadores mediante un incentivo salarial cuanto más producían los trabajadores más ganaban el supuesto básico era que los gerentes entendían el trabajo mejor que los trabajadores quienes en esencia, eran holgazanes y solo podían ser sobornados. La conclusión es que los gerentes pueden motivar a los empleados reconociendo las necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes, de tal manera que se sientan parte de la organización.<sup>[17]</sup>

**Liderazgo:** En forma gerencial es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas, el liderazgo involucra a otras personas, empleados o seguidores, si no hubiera a quien ordenar las cualidades del liderazgo del gerente serian irrelevantes; también involucra una desigualdad de poder entre los líderes y los miembros del grupo la cual se usa de diferente forma para influir en la conducta de los seguidores.<sup>[17]</sup>

**Comunicación:** La comunicación es el fluido vital de una organización, los errores de comunicación en más de una organización han ocasionado daños muy severos, por tanto la comunicación efectiva es muy importante para los gerentes ya que ella representa la hebra común para las funciones administrativas. Los gerentes preparan planes hablando con otras personas, para encontrar la mejor manera de distribuir la autoridad y distribuir los trabajos. De igual manera las políticas motivacionales, el liderazgo, y los grupos y equipos se activan en razón del intercambio regular de información, las comunicaciones como cualquier actividad intelectual se pueden perfeccionar enfrentando los retos que representan, las organizaciones pueden ser un lugar ideal para aprender esta lección.<sup>[17]</sup>

**Equipos y Trabajo en equipo:** Un equipo se define como dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí, con el propósito de alcanzar un objetivo común. En las organizaciones, desde siempre, han existido dos tipos de equipos los formales e informales. Los equipos formales son creados por los gerentes con el propósito de

encargarles tareas específicas, el tipo de grupo formal que prevalece es el equipo de mando, otro tipo de equipo formal es el comité el cual por regla formal dura mucho tiempo y se encarga de problemas y decisiones que se repiten. <sup>[17]</sup>

Los equipos informales son de naturaleza social estos grupos son formaciones naturales que aparecen en el ambiente de trabajo en respuesta a la necesidad de un contacto social. Estos equipos tienden a formarse alrededor de amistades e intereses comunes. <sup>[17]</sup>

### **Importancia de la Dirección**

Notemos que la dirección es la parte "esencial" y "central", de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos.

En efecto: si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para realizar bien. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos, si no se logra una buena ejecución, la cual depende inmediatamente, y coincide temporalmente, con una buena dirección. Tanto serán todas las demás técnicas útiles e interesantes, en cuanto nos permitan dirigir y realizar mejor. <sup>[22]</sup>

Todas las etapas de la estática administrativa se ordenan a preparar las de la dinámica. Y de éstas, la central, es la dirección. Por ello puede afirmarse, como lo hicimos, que es la esencia y el corazón de lo administrativo. Su importancia en razón de su carácter. <sup>[22]</sup>

Otra razón de su importancia radica en que este elemento de la administración es el más real y humano. Aquí tenemos que ver en todos los casos, a diferencia de los aspectos de la parte mecánica, en que tratábamos más bien con relaciones, con "cómo debían ser las cosas". Aquí luchamos con las cosas y problemas "como son realmente". Por lo mismo, nos hallamos en la etapa de mayor imprevisibilidad, rapidez y, (si cabe la expresión), explosividad, donde un pequeño error, -facilísimo por la dificultad de prever las reacciones humanas- puede ser a veces difícilmente reparable. <sup>[22]</sup>

Cuando un administrador se interesa por sí mismo en la función directiva, comienza a darse cuenta de parte de su complejidad. En primer lugar, está tratando con gente, pero no en una base completamente objetiva, ya que también él mismo es una persona y, por lo general, es parte del problema. Está en contacto directo con la gente, tanto con los individuos, como con los grupos. Pronto descubre, como factor productivo, que la gente no está solamente interesada en los objetivos de la empresa; tiene también sus propios objetivos. Para poder encaminar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la empresa, el administrador se da cuenta pronto que debe pensar en términos de los resultados relacionados con la orientación, la comunicación, la motivación y la dirección. [22]

Aunque el administrador forma parte del grupo, es conveniente, por muchas razones, considerarlo como separado de sus subordinados. Para lograr los objetivos de la empresa se le han asignado recursos humanos y de otra índole, y tiene que integrarlos. También es conveniente pensar en el administrador como separado del grupo porque es su jefe. Como jefe no es tanto uno de los del grupo como aquel que ha de persuadir al grupo para que haga lo que él quiere o deba hacerse. La dirección implica el uso inteligente de un sistema de incentivos más una personalidad que despierte interés en otras personas. [22]

#### **7.4.1.4. Control**

La vigilancia y el control en el desempeño de las actividades de los funcionarios, empleados y trabajadores de la institución es muy importante para lograr eficacia y eficiencia en el trabajo.

Es el proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende acciones correctivas es el control. [18]

Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales:

- ✓ Establecer las normas de desempeño.
- ✓ Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.



- ✓ Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas. Todos los Directivos y gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. <sup>[18]</sup>

#### **7.4.1.5 Evaluación.**

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) de las actividades desarrolladas. El periodo normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación<sup>[19]</sup>.

#### **Dentro de las definiciones de calidad que contempla este estudio, se encuentran:**

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. <sup>[19]</sup>

Para Juran (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas. <sup>[19]</sup>

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar lo que se conoce como cero errores. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". [19]

Kaouro Ishikawa (1963), citado por Cantu (2007, afirma que la calidad es: “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. “Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejoramiento de calidad realizados por las diversas áreas de la organización para la satisfacción plena del cliente”. [19]

#### **7.4.1.6. Círculo de Deming.-**

El Ciclo PDCA también es conocido como "Círculo de Deming", ya que fue el Dr. Williams Edwards Deming uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Basado en un concepto ideado por Walter A. Shewhart, el Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000).

Las siglas PDCA provienen de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar.

## Mejora continua



Cuadro N° 1

Fuente: [www.calidad-gestion.com](http://www.calidad-gestion.com)

La interpretación de este ciclo es muy sencilla: cuando se busca obtener algo, lo primero que hay que hacer es planificar cómo conseguirlo, después se procede a realizar las acciones planificadas (hacer), a continuación se comprueba qué tal se ha hecho (verificar) y finalmente se implementan los cambios pertinentes para no volver a incurrir en los mismos errores (actuar). Nuevamente se empieza el ciclo planificando su ejecución pero introduciendo las mejoras provenientes de la experiencia anterior. <sup>[20]</sup>

### 7.4.1.7. Gestión por procesos y funciones

GESTIÓN POR FUNCIONES	GESTIÓN POR PROCESOS
Departamentos especializados	Procesos valor añadido
Departamento forma organizativa	Forma natural de organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía- Control	Autonomía-autocontrol
Burocracia- Formalismo	Flexibilidad – cambio – innovación
Toma de decisiones formalizadas	Es parte del trabajo de todos
Información jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cumplimiento de desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: productividad	Eficacia: competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplia- transfuncional

Tabla N°2

Fuente: Pablo Alcalde San Miguel

## Principios de la Gestión de la Calidad de la norma ISO 9000

La norma establece ocho principios básicos en los que se debe basar la alta dirección de una organización para dirigirla de forma eficaz y con el objetivo de su constante mejora.<sup>[15]</sup>

1. Enfoque al cliente.	Todo el esfuerzo se dirige a conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes, teniendo como meta satisfacer, e incluso superar las necesidades del cliente.
2. Liderazgo.	La dirección impulsa el cambio hacia una verdadera cultura de la calidad en la organización, generando un ambiente de trabajo en el cual las personas se identifican y participan en los objetivos de la misma.
3. Participación del personal.	Las personas son el elemento fundamental de una organización. Su total compromiso hace posible que su capacidad de innovación y trabajo se utilice para el objetivo común de la organización.
4. Enfoque basado en procesos.	Las actividades de la organización se dividen e identifican como diferentes procesos, lo que facilita su gestión y aumenta su eficacia.
5. Enfoque del sistema para la gestión.	Si la organización planifica sus actividades como un sistema compuesto por diferentes procesos interrelacionados se hace más fácil su gestión y se consiguen los resultados deseados de forma mucho más eficaz.
6. Mejora continua	Se insiste en establecer como objetivo prioritario la mejora continua de todas las actividades de la organización.
7. Enfoque basado en hechos.	Las decisiones que se toman son realmente eficaces si se basan en el análisis de datos y en el conocimiento de información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Establecer relaciones estables entre una organización y sus proveedores es muy beneficioso para ambos.

Tabla N°3. Los 8 principios de las Normas ISO 9000  
Fuente: Pablo Alcalde San Miguel

## La calidad según la norma ISO 9000

De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.<sup>[15]</sup>

NORMAS ISO 9000	
ISO 9000	FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
	Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y establece la terminología relacionada con ellos.
ISO 9001	REQUISITOS
	Especifica los requisitos que deben cumplir los Sistemas de Gestión de la calidad en toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
ISO 9004	DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO
	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Tabla N°4

**Fuente:** Pablo Alcalde San Miguel

### **Evolución de las estrategias de calidad**

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas.

## Gestión de la Calidad Total

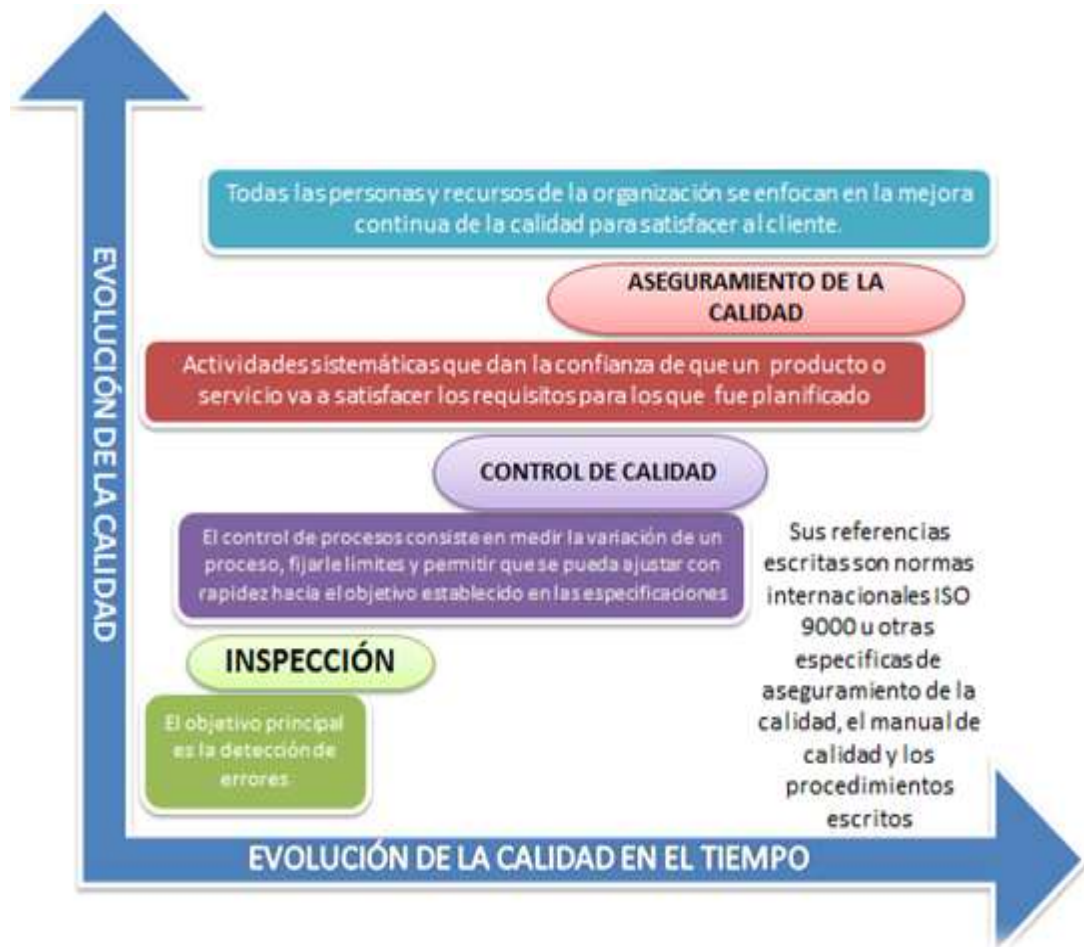


Gráfico N°1

Fuente: Pablo Alcalde San Miguel

La evolución histórica de la gestión de la calidad ha estado llena de estudios y puesta en marcha de sistemas de gestión, herramientas y técnicas, impulsados por los autores de calidad.<sup>[15]</sup>

**Calidad total.**- Es un sistema de gestión de la calidad que engloba a todas las actividades, tanto internas como externas de la institución o empresa y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, de las personas que trabajan en la organización de los accionistas y de la sociedad en general.

## Calidad Total



Gráfico N°2

Fuente: Pablo Alcalde San Miguel

En una organización en la que se aplican los conceptos de calidad total, todas las personas que integran, desde el trabajador menos cualificado hasta el equipo dirección, están totalmente comprometido con el principal objetivo. Ser excelente todos los niveles.<sup>[15]</sup>

### 7.4.2. Efectividad en los procesos administrativos

La característica de la efectividad en los procesos administrativos se reflejan en la eficacia y eficiencia de las acciones para saber sobre los costos, tiempo, variación y capacidad instalada institucional; como también en la calidad de los servicios de las obras y en el alcance de los objetivos planteados; para saber más de ellos procedemos a desglosar a continuación.

### **7.4.2.1. Eficacia**

La eficacia con la que una entidad es administrada se reconoce generalmente como el factor individual más importante en su éxito a largo plazo. El logro de la empresa se mide en términos del logro de sus metas. La administración puede definirse como el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, materiales y el capital. El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.<sup>[6]</sup>

La responsabilidad de la administración respecto a especificar y coordinar las metas y objetivos, es igual independiente del tipo de empresa de que se trate, ya sea de servicios, comercial, industrial, con fines de lucro o sin fines de lucro.<sup>[6]</sup>

### **Costos de servicios**

Costo del servicio es el análisis y la cuantificación de todas las actividades y los costos de la cadena de abastecimiento incurridos para cumplir con la demanda del cliente. Modelando todas las actividades de la cadena de abastecimiento en la red, y asignando apropiadamente los costos fijos y variables, un analista puede responder la pregunta, “¿Cuál es el costo de atender al usuario?”.

Con cantidades precisas del costo del servicio, rendimiento, fijación de precios, cantidad de existencias y métodos de distribución, decisiones precisas pueden ser tomadas. Supply Chain Guru proporciona datos valiosos, porque ellos incorporan capacidades detalladas de modelación, incluyendo estructuras multi-etapas de costos fijos para las instalaciones, los procesos, los pasos del proceso, la mano de obra, el equipamiento y los activos de transporte.<sup>[11]</sup>

### **Tiempo de servicios**

Es un beneficio social de previsión de las posibles contingencias que origine el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y de su familia.<sup>[4]</sup>



### **Variación en los costos**

Las variaciones en cantidad representan la diferencia entre la cantidad de insumos que se debieron haber utilizado en la producción y en la cantidad de insumos realmente utilizada, multiplicada esta diferencia por el precio estándar por unidad, lo que es igual a la variación en cantidad (eficiencia) de la materia prima directa. Se usa el precio estándar por unidad y no el precio real por unidad para eliminar el efecto de los cambios en precio. De esta forma se puede medir la eficiencia, manteniendo constantes los precios unitarios (estándar) y así los criterios sobre la eficiencia no resultan afectados por los cambios en precio. <sup>[4]</sup>

### **Capacidad instalada**

Significa la capacidad teórica de producción anual de una planta, en tanto que capacidad efectiva se refiere a la capacidad óptima real de producción anual de una planta, que puede ser de 10% a 20% inferior a la capacidad instalada.

#### **7.4.2.2. Eficiencia**

Es la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas. Es un concepto que se refiere a " insumo-productos". <sup>[7]</sup>

Se puede hacer aumento de la eficiencia cuando:

- ✓ Logramos incrementar la cantidad de producto obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados.
- ✓ Mantenemos constante la cantidad de productos obtenido disminuyendo la cantidad de recurso empleado.

Aun siendo una característica prioritaria la eficiencia en la administración y de los administradores, no es una cualidad suficiente. La administración y los administradores no solo deben de buscar la eficiencia en sus acciones, sino que, además tienen que alcanzar los objetivos propuestos, es decir, tienen que ser eficaces.<sup>[17]</sup>

## Servicios

Los servicios a clientes, ofrecidos por empresas públicas, privadas y mi pymes se han posicionado por muchos años en el Ecuador como de calidad ineficiente. Salvo las honrosas excepciones que existen en todos los sectores, que son la minoría.<sup>[13]</sup>

El servicio al cliente es toda una ingeniería de detalles, que nace en ventas eficientes, productos y servicios de calidad, tiempos de respuesta cortos e inmediatos y el cumplimiento de lo prometido, las quejas y reclamos se originan por el incumplimiento.<sup>[13]</sup>

¿Qué se necesita para ofrecer un eficiente servicio a los clientes?, mencionaremos algunas de las recomendaciones clave para ser calificadas cuando los ciudadanos acudimos al mercado y podamos ser los veedores de este proceso que, a través de la Ley de Defensa al Consumidor, debería ser monitoreado.

- a. Infraestructura física externa: Contar con el acceso de líneas de transporte público, cerca de paraderos, servicios de vigilancia y policía, adecuada señalética. Vendedores ambulantes y de alimentos debidamente organizados, limpieza exterior, áreas de parqueo de vehículos, infraestructura para protección de lluvia o excesivo calor, eliminación de tramitadores.
- b. Ambiente de confort interno: Anfitriones que aclaran y resuelven inquietudes, organizan las filas, publicación de los horarios de atención, red de oficinas, números de teléfonos del call center y direcciones electrónicas, de información, reclamos, sugerencias y prestación de servicios en línea, impresión escrita de requisitos, sillas cómodas, bebederos de agua, aire acondicionado central, limpieza permanente, servicios higiénicos limpios, accesos para personas especiales y de la tercera edad, música ambiental, señalética interna y murales informativos. Luces y colores de paredes apropiadas, sistemas de turnos u organizadores de colas, quioscos de atención de servicios masivos automatizados, áreas de espera organizados por procesos, área de entretenimiento para niños, ambientación con aromas, plantas, uso de sistemas de audio en los casos de

vocear los nombres de los clientes.

- c. Talento humano debidamente entrenado: Personal joven, estudiantes o profesionales, con los conocimientos de los procesos, requisitos y excepciones, con capacidad de decidir y resolver en casos estándares y excepción de bajo riesgo en tiempo real para entregar las soluciones por vía personal, telefónica o correo electrónico.<sup>[13]</sup>

Las obras son aquellas que se relacionan a las actividades encomendadas a la institución y que se refieren a carreteras y caminos, como también a canales de riego e infraestructura educativa y productiva.

Todas estas actividades tiene que realizar el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar con mucha eficacia y eficiencia.<sup>[13]</sup>

### **Alcance de objetivos**

Es quizás la parte más importante del proceso de definición y planificación inicial. Si no conoce lo que está entregando y cuáles son las fronteras del proyecto, no tiene oportunidad de tener éxito. Si no ha hecho un buen trabajo definiendo el alcance, la gestión del alcance será casi imposible.

## **8. HIPÓTESIS**

La deficiente gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar impide lograr eficacia y eficiencia institucional.

## **9. VARIABLES**

### **Variable independiente**

Gestión de calidad en los procesos administrativos.

### **Variable dependiente**

Efectividad de los procesos administrativos.

### 9.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ÍTEMS
<b>Independiente</b> Gestión de calidad en los procesos administrativos	Es el proceso mediante el cual el directivo determina las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas	Planificación	Objetivos Planes Políticas Procedimientos	¿Cree que la institución trabaja por objetivos concretos? SI ( ) NO ( ) ¿En el GADPB se elaboran planes de trabajo a ser ejecutados en tiempo determinado? SI ( ) NO ( )
		Organización	Autoridad Responsabilidad Cumplimiento Actividades	¿La institución tiene políticas claras en cuanto a sus funciones y cumplimiento de metas? SI ( ) NO ( ) ¿La autoridad institucional cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones? SI ( ) NO ( )
		Dirección	Motivación Recursos Orientación	¿Existe responsabilidad en cada uno de los trabajos encomendados? SI ( ) NO ( ) ¿Se cumple a cabalidad las disposiciones impartidas? SI ( ) NO ( )
		Control	Preventiva Correctiva	¿Todas las actividades son planificadas y ejecutadas? SI ( ) NO ( ) ¿Se trabaja en función de motivación y estímulos a directivos, empleados y trabajadores? SI ( ) NO ( )

	acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.	Evaluación	Cumplimiento  Incumplimiento	<p>¿Se optimizan bien los recursos: humanos, financieros y físicos? SI ( ) NO ( )</p> <p>¿Los directivos orientan lo suficiente a sus subalternos para que cumplan sus funciones? SI ( ) NO ( )</p> <p>¿La institución tiene un control preventivo en el manejo de sus recursos? SI ( ) NO ( )</p> <p>¿Se aplica el control correctivo en cada uno de los recursos disponibles? SI ( ) NO ( )</p>
--	---	------------	------------------------------------	---

Elaborado por: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ÍTEMS
<b>Dependiente</b> Efectividad de los procesos administrativos	Es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.	Eficacia	Costos de servicios Tiempo de servicios Variación en los costos Capacidad instalada	1. Establecimiento de costos de producción (relación costo utilidad) 2. Tiempo promedio en la prestación de servicios a los usuarios. 3. Cálculo de variación en los costos. 4. Control y evaluación en la capacidad instalada. 5. Calidad en los servicios ofertados. 6. Volumen y calidad de las obras ejecutadas. 7. Cumplimiento de objetivos.
		Eficiencia	Servicios Obras Alcance de objetivos	

Elaborado por: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda



## **10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1. MÉTODOS:**

La presente investigación se basó en los siguientes métodos que se describen a continuación:

#### **Método Científico.**

Se utilizó el método científico con la finalidad de mantener la relación de causa-efecto; es decir, de los problemas que existen en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar en lo que tiene que ver con la gestión de calidad en los procesos administrativos y las potenciales soluciones ha dicho problema para obtener eficacia y eficiencia en el trabajo de atención al público y de infraestructura.

#### **Método Deductivo.**

Se utilizó el método deductivo en la parte del diagnóstico para analizar el problema desde lo general es decir desde la teoría relacionada a la gestión de calidad en los procesos administrativos hasta llegar a lo que acontece en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, para ofrecer eficacia y eficiencia en el trabajo diario; consta en el marco teórico, en la Operacionalización de variable, en el análisis e interpretación de resultados y en las conclusiones.

#### **Método Inductivo.**

Utilizado para partir de lo particular, es decir desde lo institucional a través de su diagnóstico institucional (encuestas y guía de observación), para llegar a lo general es decir a la teoría sobre el tema y se revisó bibliografía, como también con relación a las demás instituciones a nivel nacional.

## **10.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**Por el nivel**, es una **investigación descriptiva** porque permitió describir lo que es la gestión de calidad, sus dimensiones e indicadores, como también la efectividad en los procesos administrativos del GADPB; las condiciones en las que se encuentra la institución y la oportunidad de mejorar para obtener eficacia y eficiencia.

**Por el lugar**, es una **investigación documental bibliográfica** que ayudó a conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre la gestión de calidad en los procesos administrativos institucionales.

**Por la dimensión temporal** es **transversal** porque en la investigación se utilizarán las encuestas y la guía de observación como herramientas investigativas para conocer la realidad institucional sobre gestión de calidad.

## **10.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS**

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de datos se resume en: elaboración de los formatos de encuestas y guía de observación, la aplicación de las indicaciones y la escritura de la información con lápiz; luego se realizará la depuración de la información para proceder a la elaboración de los cuadros y gráficos que permitirán hacer el análisis respectivo.

Los instrumentos que se utilizaron son:

### **La encuesta.**

Mediante la encuesta se obtuvo información sobre la gestión de calidad en los procesos administrativos del GADPB en lo que tiene que ver con la planificación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores, de donde salieron las preguntas, se

aplicó a 20 personas: Directores y Jefes Departamentales, con la finalidad de conocer diferentes opiniones que sirvieron de mucha ayuda a la investigación;

### **La Guía de observación.**

Se empleó la guía de observación para conocer sobre la efectividad de los procesos administrativos en el GADPB en lo que se refiere a la eficacia: costo de los servicios, tiempo, variación de costos y capacidad instalada; en cuanto a la eficiencia: servicios, obras y alcance de objetivos; en base a ello se procedió al diagnóstico y elaboración de la propuesta.

### **10.4. UNIVERSO Y MUESTRA**

El universo de la investigación fue de 20 personas que son directores y jefes departamentales del GADPB, para comprobar la gestión de calidad en los procesos administrativos y sus resultados.

No fue necesario aplicar la fórmula del muestreo ya que el universo de la investigación es pequeño y serán involucrados todos.

### **10.5. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se realizó mediante la aplicación del paquete informático excel establecido con anterioridad para poder realizar el cuadro resumen y los análisis respectivos; los resultados se obtuvieron automáticamente, luego se elaboraron los cuadros y gráficos; y finalmente el análisis, hasta llegar a las conclusiones, recomendaciones y diseñar la propuesta.

### **10.6. RECURSOS:**

Los recursos económicos fueron asumidos por las investigadoras en lo que tiene que ver con la compra de libros, materiales de escritorio y trabajos secretariales; en lo referente a personal se requirió contratar una encuestadora, como también para el procesamiento de datos.

# CAPÍTULO II

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.1. TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cree que la institución trabaja por objetivos concretos?

TABLA N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10
No	18	90
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 1



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** Casi la totalidad de encuestados contestan que la Institución no trabaja por objetivos concretos es decir falta organización, planificación y capacidad de ejecución para poder cumplir lo planteado; es necesario que la Institución planifique el desarrollo provincial para que pueda trabajar por objetivos concretos.

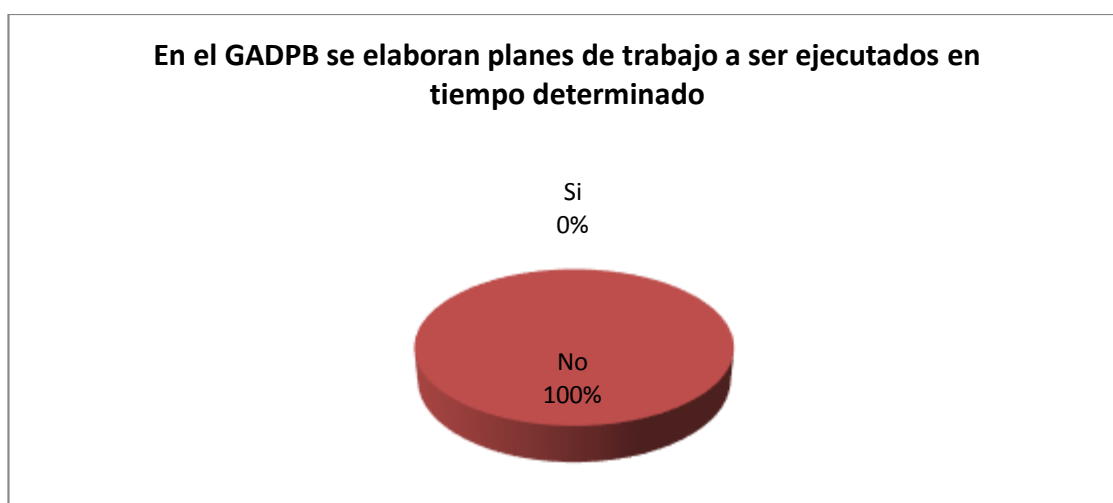
2. ¿En el GADPB se elaboran planes de trabajo a ser ejecutados en tiempo determinado?

TABLA N° 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 2



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** El total de encuestados expresan que el GADPB no elaboran planes de trabajo, ni establece plazos para ser ejecutados; la falta de planificación es el problema que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar; se debe rediseñar el Plan Estratégico Institucional y luego los planes y programas de trabajo por objetivos y metas.

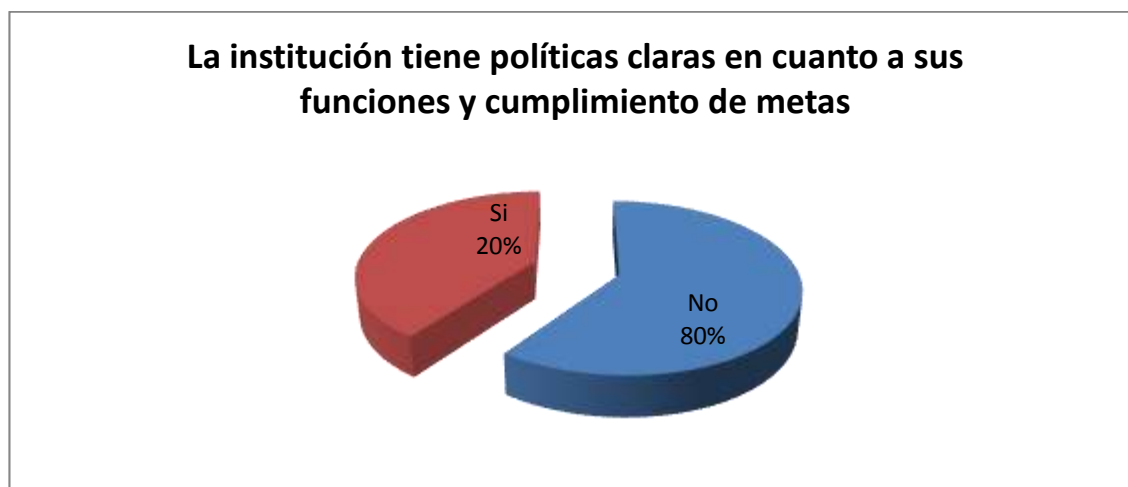
3. ¿La institución tiene políticas claras en cuanto a sus funciones y cumplimiento de metas?

TABLA N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	20
No	16	80
Total	100	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 3



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** La gran mayoría de encuestados manifiestan que la institución no tienen políticas claras; aunque estas están mencionadas en la Ley del COOTAD; pero, casi todos no saben lo que se debe hacer; es necesaria mayor socialización de las funciones y actividades de la Institución y lo más importante, poner en práctica.

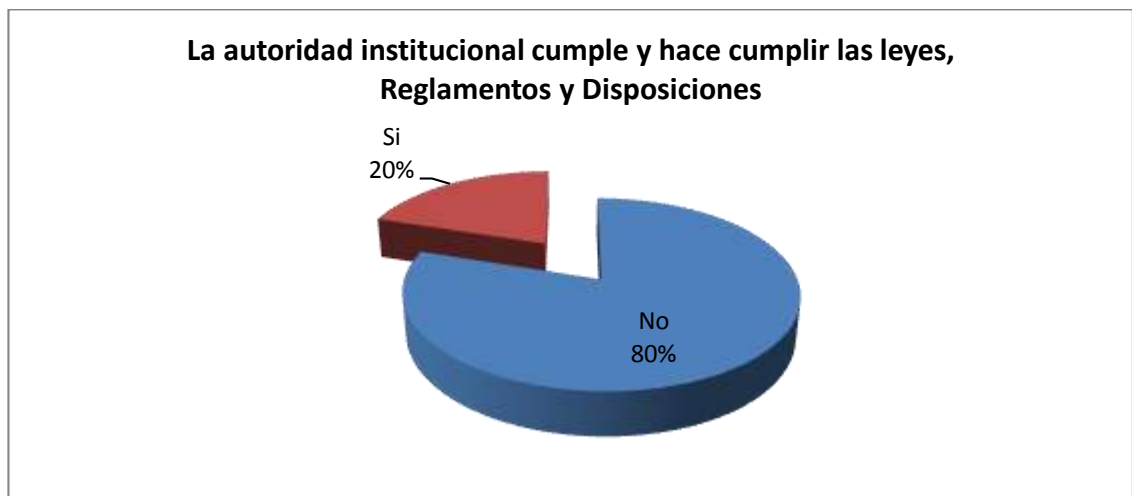
4. ¿La autoridad institucional cumple y hace cumplir las leyes, Reglamentos y Disposiciones?

TABLA N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20
No	18	80
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 4



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** La mayoría de encuestados dicen que no se cumplen las leyes y reglamentos institucionales; el incumplimiento legal hace que la Institución no marche bien en beneficio de la Provincia; es urgente ceñirse a lo que dice la Ley, Reglamentos y Disposiciones para poder desarrollar bien las actividades encomendadas.



## 5. ¿Existe responsabilidad en cada uno de los trabajos encomendados?

TABLA N° 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	20
No	16	80
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 5



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** Un elevado número de encuestados expresan no existe responsabilidad en los trabajos encomendados; en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar se requiere de una reestructuración administrativa para que pueda funcionar bien la Institución.

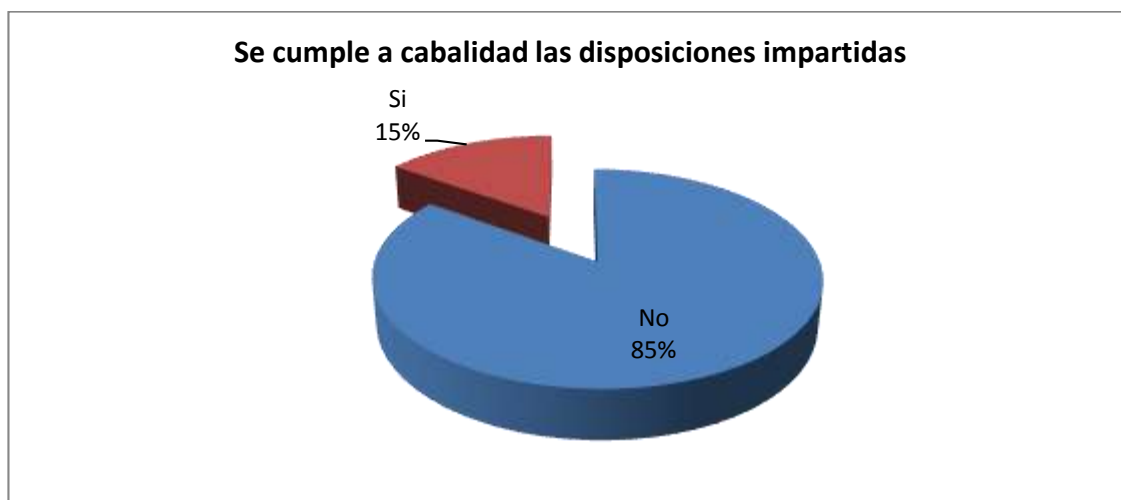
## 6. ¿Se cumple a cabalidad las disposiciones impartidas?

TABLA N° 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	15
No	17	85
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 6



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** No se cumplen a cabalidad las disposiciones impartidas es lo que contesta la mayoría de encuestados; el incumplimiento de las disposiciones impartidas afecta a la funcionalidad institucional lo que perjudica a la Provincia Bolívar; es necesario realizar los correctivos para que se cumplan las disposiciones que las autoridades imparten a sus subalternos.

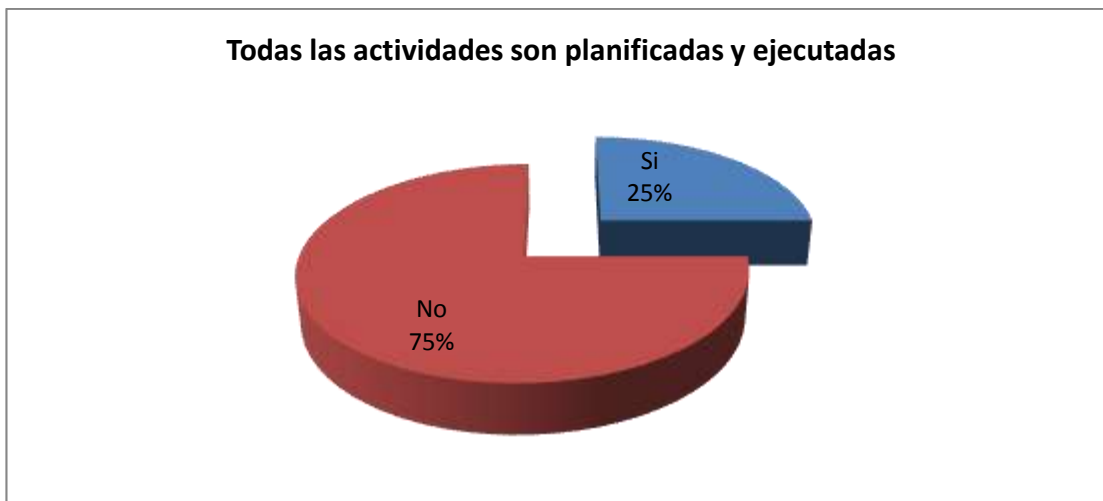
## 7. ¿Todas las actividades son planificadas y ejecutadas?

TABLA N° 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	25
No	15	75
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 7



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** El mayor número de encuestados dicen que no hay planificación ni ejecución de las obras que por Ley les corresponde cumplir; la planificación, ejecución y evaluación, son elementos indispensables para el desarrollo de la Provincia Bolívar.

**8. ¿Se trabaja en función de motivación y estímulos a directivos, empleados y trabajadores?**

TABLA N° 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	5
No	19	95
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 8



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** Casi la totalidad de encuestados contestan que no se trabaja en función de motivación y estímulos; la motivación y los estímulos deben ser aplicados permanentemente a funcionarios, empleados y trabajadores para mayor rendimiento.

## 9. ¿Se optimizan bien los recursos: humanos, financieros y físicos?

TABLA N° 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10
No	18	90
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 9



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** No se utilizan bien el talento humano ni los recursos financieros y físicos del GADPB; es decir, los recursos están mal utilizados por lo que no se observan obras ni buena atención a los usuarios; la optimización de los recursos disponibles hace que se demuestre en buenas y mejores obras, como de un servicio de calidad y calidez al usuario.

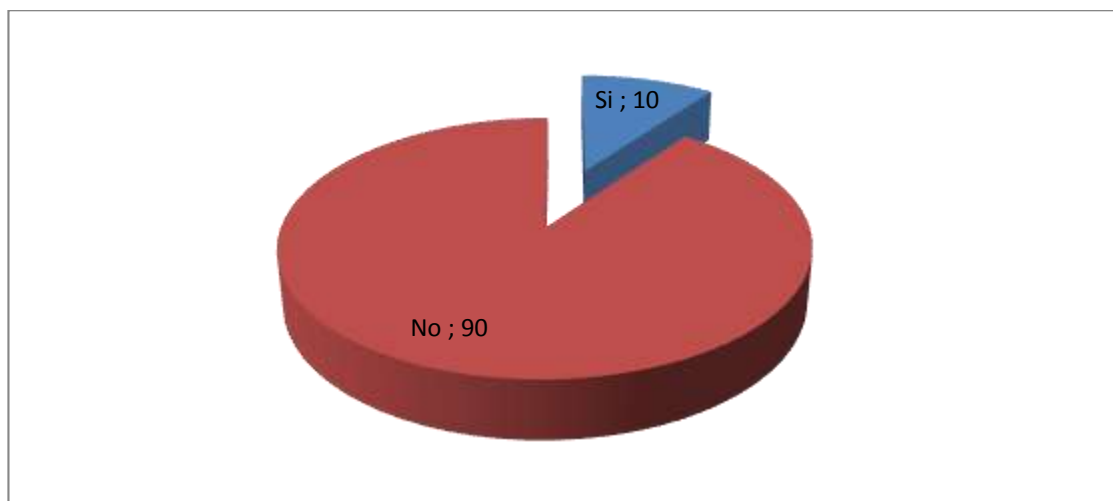
**10. ¿Los directivos orientan lo suficiente a sus subalternos para que cumplan sus funciones?**

TABLA N° 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10
No	18	90
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 10



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** La mayor parte de encuestados manifiestan que no se encuentran debidamente orientados para su trabajo, lo que da a entender que la falta de orientación y motivación al personal mediante socializaciones con charlas al personal; motivo por el cual no se empoderan del GADPB, la orientación a funcionarios y empleados del GADPB permitirá el empoderamiento de ellos a la institución y redundará en mejor rendimiento.

### 11. ¿La institución tiene un control preventivo en el manejo de sus recursos?

TABLA N° 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 11



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** La institución no cuenta con un control de recursos, es lo que manifiestan todos sus empleados; al no existir el control preventivo en el manejo de los recursos es de esperarse una mala administración institucional; el control preventivo de recursos optimiza los mismos y los destina para el desarrollo provincial.

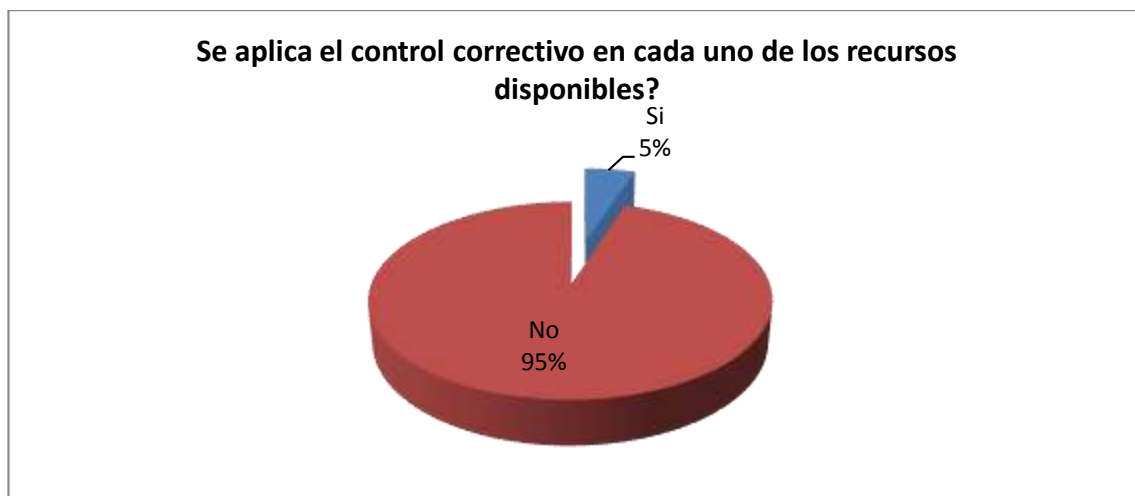
## 12. ¿Se aplica el control correctivo en cada uno de los recursos disponibles?

TABLA N° 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	5
No	19	95
Total	20	100

Fuente: encuesta aplicada a los directores y jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

GRÁFICO N° 12



Fuente: encuesta aplicada a los Directores y Jefes Departamentales del GADPB.  
Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Análisis.-** Casi todos los encuestados afirman que no se aplica el control correctivo en la institución; es decir la falta de correctivos en los recursos disponibles hace que se desperdicien y perjudiquen a la Provincia; el control correctivo ayuda a la institución a evitar cualquier desvío o mala utilización de los mismos.



## 2.2. GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN EL GADPB

1. Establecimiento de costos de producción (relación costo utilidad)

**La institución no aplica la valoración de costo – utilidad para saber si el gasto justifica la inversión.**

2. Tiempo promedio en la prestación de servicios a los usuarios

**El tiempo que se demoran en atender a los usuarios tiene un promedio de 15 minutos por persona.**

3. Cálculo de variación en los costos

**La institución no realiza el cálculo de variación en los costos.**

4. Control y evaluación en la capacidad instalada

**No hay control ni evaluación de la capacidad instalada.**

5. Calidad en los servicios ofertados

**La calidad de los servicios ofertados es regular, muchas personas salen insatisfechos.**

6. Volumen y calidad de las obras ejecutadas

**El número de obras ejecutadas en esta administración son muy pocas como también el volumen de las mismas.**

7. Cumplimiento de objetivos

**No se cumplen los objetivos y metas institucionales, falta mayor ejecutividad.**

Fuente: Guía de Observación en el GADPB.

Equipo de investigadoras: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

### **2.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La hipótesis planteada al inicio de la presente investigación es “La deficiente gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar impide lograr eficacia y eficiencia institucional”; la misma que está comprobada plenamente al demostrar que la institución no aplica los procesos administrativos de: planificación, organización, dirección y control; ni la valoración del costo-utilidad.

La calidad y el tiempo de atención al público dejan mucho que desear y no satisfacen las expectativas ciudadanas; además no se cumplen los objetivos y metas.

En tales circunstancias podemos decir que el GADPB no aplica el modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos.

No se trabaja por objetivos y metas, la planificación casi no existe y además no se realizan el control, seguimiento, evaluación ni se aplican correctivos en lo que está mal.

En consecuencia no existe eficacia y eficiencia en la atención al público ni en las obras de infraestructura social que realizan.

## **2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

### **2.3.1. Conclusiones:**

- ✓ Los procesos administrativos de: planificación, organización, dirección y control, no son aplicados por el GADPB.
- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar no aplica la valoración de costo-utilidad para saber si el costo de los servicios y de las obras justifican.
- ✓ El tiempo de atención a los usuarios es superior al que normalmente se debe utilizar y su calidad es regular.
- ✓ La institución no realiza ningún cálculo de variación en los costos de las obras y servicios.
- ✓ Inexistencia de un control de evaluación con respecto a la capacidad instalada del GADPB.
- ✓ Son muy pocas y de mala calidad las obras realizadas por el GADPB.
- ✓ Los objetivos y metas institucionales no son cumplidas a cabalidad y a satisfacción de la población bolivarenses.
- ✓ No se aplican los principios de los procesos administrativos como eficacia y eficiencia.

### **2.3.2. Recomendaciones:**

- ✓ Cumplimiento cabal de los procesos administrativos de: planificación, organización, dirección y control en el GADPB.
- ✓ Aplicación inmediata de la valoración de costo-utilidad de los servicios y obras realizadas por la institución.
- ✓ Reducción del tiempo de atención al público y mejora de la calidad del mismo.
- ✓ Realizar el cálculo de variación de los costos tanto de servicios como de las obras ejecutadas.
- ✓ Institucionalizar el control y evaluación de la capacidad instalada de la institución.
- ✓ Aumentar el número de obras y la calidad de las mismas, que están a cargo del GADPB.
- ✓ Establecer las metas y objetivos a cumplir obligatoriamente y realizar la evaluación y rectificación correspondiente.
- ✓ Aplicación inmediata de los principios de los procesos administrativos de eficacia y eficiencia en el GADPB.

# CAPÍTULO III

## **APORTE TEÓRICO**

### **3.1. TÍTULO**

APLICACIÓN CORRECTA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

### **3.2. INTRODUCCIÓN**

Para desarrollar la propuesta denominada “APLICACIÓN CORRECTA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”; es necesario tomar en cuenta la aplicación correcta de todos los procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control, para lograr eficacia y eficiencia en los servicios y obras que realiza la institución en toda la Provincia.

Lamentablemente todos estos procesos administrativos no han sido tomados en cuenta en la Institución y por lo tanto no ha cumplido las expectativas ciudadanas motivo por el cual su imagen se encuentra deteriorada.

Lo importante de la institución es aplicar lo establecido en la COOTAD y proceder a la elaboración del Plan Estratégico por lo menos para 10 años; además, cumplir con lo establecido por los organismos de control estatal y ciudadano, aplicar un nuevo modelo de gestión que posibilite mejorar sustancialmente la eficacia y eficiencia tanto en la prestación de servicios, como en la ejecución de obras.

El cumplimiento de las funciones encomendadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados son bastante extensas y requieren de una buena administración que ejecute lo planificado con mucha solvencia.

Para el efecto, se propone el cumplimiento del modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

Al momento, no se aplica el modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, ha causado un desequilibrio a nivel institucional, como también provincial, motivo por el cual se justifica la presente propuesta.

Las principales falencias detectadas en la institución se resume en la falta de planificación, no existe organización, carece de dirección y también de control; esto hace que, no se demuestre eficiencia ni eficacia en todas las labores encomendadas.

El caos interno refleja la falta de obras y de servicios que obligatoriamente tienen que cumplir y esto hace que la población tenga un criterio negativo y desconfíe de sus actuaciones a nivel provincial.

Existe desmotivación en funcionarios, empleados y trabajadores por el mal manejo institucional y esto hace que el rendimiento se reduzca a menos del 50% de su capacidad ofertada.

Las reglas claras deberán ser normas a aplicarse para que haya mayor rendimiento en beneficio de la Provincia Bolívar.

Los proyectos, planes, políticas y procedimientos deben estar elaborados técnicamente para que con organización, autoridad y responsabilidad, se cumplan todas las actividades programadas.

No se debe descuidar la dirección que permita una motivación, optimización de recursos y una buena orientación para ofertar servicios de excelencia y obras de calidad.

Hace falta el control tanto preventivo como correctivo, para evitar el incumplimiento de los trabajos y/o el desvío de fondos públicos.

Todo lo expuesto da por entendido sobre la justificación de la presente propuesta que lo que quiere es recuperar la imagen institucional en base a buenos servicios y excelentes obras para que la Provincia Bolívar logre desarrollar.



### **3.4. OBJETIVOS**

#### **General:**

Proponer la correcta aplicación del modelo de gestión de calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, año 2015.

#### **Específicos:**

- ✓ Establecer lineamientos para la planificación, organización, dirección y control institucional, como herramientas técnicas de la gestión de calidad.
- ✓ Proponer métodos de aplicación para obtener eficacia y eficiencia tanto en servicios como en obras del GADPB.
- ✓ Mejorar la imagen institucional, para adquirir credibilidad de la población bolivareense.

### **3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR.**

El desarrollo de un nuevo Modelo de Gestión de Calidad en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar se basa fundamentalmente en procesos a nivel mundial, continental y nacional, reconocidos, para lograr la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y construcción de obras.

La gestión por procesos da como resultado la ruptura de las barreras funcionales, buscando corregir la estructura jerárquica de la organización y permitiendo administrar de manera eficaz y eficiente para lograr el éxito de lo propuesto.

Se fundamenta en el modelo europeo de la EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) es completo y recoge los principios de la calidad total, tiene una estructura muy completa que abarca todas las áreas importantes de una organización, toma en cuenta la gestión por procesos, mediante dos criterios independientes y trata a fondo el impacto en la sociedad, alianzas y recursos, hace un marcado énfasis en el proceso de autoevaluación para medir el grado aproximado a lo que se considera excelencia institucional, acelera la aceptación de la calidad y estimula la puesta en marcha y la mejora de la calidad integrada en la institución.

Mejora la gestión administrativa e impulsa la competitividad en las acciones, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, aumenta la calidad y productividad y logra ventajas competitivas.

Es una herramienta para realizar el diagnóstico de la institución y para evaluar su grado de madurez, lo que permite apreciar sus fortalezas y oportunidades.

El nuevo modelo de gestión contiene ocho criterios y se subdividen en los elementos fundamentales de todo sistema organizacional que permiten identificar los sistemas y procesos de la institución, su estructura facilita su administración y mejora.

Este modelo aglutina todas las funciones y procesos dentro de la institución para lograr la mejora continua en la calidad de los bienes y servicios que la misma suministra, garantizando llenar las expectativas de los usuarios.

Promueve el empleo de prácticas o herramientas acordes a las características particulares del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar en base a la transformación de insumos en productos o servicios; los procesos son los elementos tangibles para medir, controlar, analizar y consolidar operaciones consistentes y ciclos de mejora.

El proceso de autoevaluación es parte del modelo de calidad, permitiendo valorar la situación que presenta la institución; es parte integral del proceso de mejora continua, dando a conocer los puntos fuertes y aquellos aspectos que necesitan ser mejorados para seguir adelante en la gestión de la calidad total. [8]

### **Criterios del nuevo modelo.**

Es un marco de trabajo estructurado por criterios, que serán usados en la evaluación de sus propios esfuerzos de mejora de la calidad, se utilizan para evaluar el progreso de la institución hacia la excelencia. La propuesta es un marco de trabajo estructurado por técnicas que representan la integración de todas las funciones y procesos dentro de la organización; estos son: gestión del liderazgo, planeación estratégica, personas, usuarios, gestión por procesos, alianzas y recursos, impacto social y resultados generales; para que esto ocurra se requiere de:

**Liderazgo directivo.-** Es el que genera valores de calidad dentro de la institución, orienta a la comunidad hacia la obtención de los resultados esperados, establecer objetivos de mejora y métodos para alcanzar, genera una cultura de colaboración y búsqueda de propósitos comunes, impulsa y estimula la participación de los

empleados en las actividades de mejora. El liderazgo directivo es un ejemplo para toda la institución.

**Enfoque a los resultados.-** Lograr la excelencia depende de la satisfacción de todos los grupos de interés relevantes para la institución, es importante conocer que logros se están alcanzando con relación a los objetivos institucionales planificados y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos que tengan intereses en sus servicios u obras de infraestructura.

**Mejora continua.-** Requiere una búsqueda permanente del personal y grupo de trabajo, establecer mejores formas de trabajo que impacten los resultados. La mejora debe ser parte del trabajo diario de las áreas de la institución, buscando eliminar los problemas desde sus inicios e identificando oportunidades para hacerlo mejor. La mejora también logra: reducción de errores y defectos, mejora de los atributos de los servicios, mejora de la eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos y la calidad de las obras.

**Fiabilidad.-** Es la capacidad que posee el modelo de calidad propuesto para mantener un nivel especificado de rendimiento institucional.

**Eficiencia.-** Representa la capacidad que posee el Modelo de Gestión de Calidad, para ayudar a la institución a alcanzar los objetivos propuestos, empleando las mejores herramientas.

**Mantenibilidad.-** Se centra en la capacidad que posee el Modelo de Gestión de Calidad para ser modificado. Estas modificaciones pueden incluir correcciones, mejoras, adaptación del modelo debido a cambios en el entorno institucional, en las especificaciones funcionales o en los requisitos.

**Aplicación.-** El modelo propuesto se puede aplicar en forma inmediata, pudiendo dictar una resolución del GADPB, luego capacitación y socialización; como también la aplicación en todas las direcciones y departamentos institucionales.

ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOGRAR UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR.

TITULO I: PROCESOS GOBERNANTES:

**DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL GAD PROVINCIAL DE BOLÍVAR.**

CONSEJO PROVINCIAL.

**Estructura Institucional.-** La estructura se alinea con la misión institucional y está en el marco de la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP), Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social; y, demás normas contempladas en el ordenamiento jurídico vigente; se cuenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Objetivos del Orgánico Funcional por procesos para resultados.-** Los objetivos que se persiguen con la presente estructura orgánica son:

1. Determinar en forma clara y precisa, la estructura.
2. La estructura se alinea con la misión institucional y el COOTAD.

**Comité De Gestión Estratégica Institucional.-**

El Comité de Gestión de Estratégica está integrado por:

- a) Prefecto o su delegado, quien lo presidirá;
- b) Viceprefecto/a;
- c) Coordinar/a General;
- d) Secretaria/o General;
- e) Procurador Síndico;
- f) Director/a de Desarrollo Provincial;
- g) Director/a de Obras Públicas;
- h) Director/a de Desarrollo Económico Productivo;
- i) Director/a Administrativo;

j) Director/a Financiero.

**Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Gestión Estratégica Institucional:**

- a) Conocer, revisar y evaluar planes, programas y proyectos de cada una de las unidades administrativas, en el ámbito de la gestión Institucional;
- b) Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas a la gestión de las diferentes Unidades del Gobierno Provincial;
- c) Evaluar la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo del Gobierno Provincial;
- d) Analizar y evaluar el desenvolvimiento administrativo, financiero y técnico de las diferentes unidades del Gobierno Provincial y recomendar soluciones a los problemas que se susciten;
- e) Asesorar al presidente del comité y demás ejecutivos del Gobierno Provincial, sobre aspectos que sean sometidos a su consideración;
- f) Sugerir la separación de los servidores designados de conformidad con la Ley y reconocer la excelencia en el desempeño mediante la promoción del funcionario;
- g) Supervisar, controlar y fiscalizar los recursos económicos que constituyen el patrimonio de la Institución de conformidad con la Ley;
- h) Controlar y evaluar la gestión Institucional y la aplicación de las políticas emitidas por el Gobierno Provincial;
- i) Conformar planes de acción, seguimiento y control de resultados a las desviaciones encontradas;
- j) Difundir las decisiones adoptadas por el comité en el ámbito de las unidades a su cargo;

Las demás que le correspondan de conformidad con la Ley. <sup>[8]</sup>

**POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO.-** El Gobierno Provincial orientará el desempeño de actividades y operaciones del talento humano para alcanzar los objetivos en forma consistente, garantizando al mismo tiempo un trato equitativo para todos los participantes y en todas las situaciones.

**SELECCIÓN ADECUADA DE PERSONAL.** Formular estrategias de Reclutamiento y selección de personal, que garanticen la incorporación de personal idóneo con la formación educacional, experiencia y actitudes personales básicas para el cabal desempeño de la gestión pública;

**ADMISIONES DE PERSONAL.** Si el requerimiento, es la selección de personal de planta, efectuarlas bajo la modalidad de “período de prueba” y demás instancias contractuales; y luego de la evaluación del desempeño, considerar la contratación de “planta” o definitiva.

**INTEGRACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN.** Establecer planes de integración del personal hacia la Institución y a los diferentes grupos de trabajo, en base del conocimiento de los objetivos y políticas institucionales, compromisos personales sustentados en un óptimo equilibrio de los deberes, derechos y obligaciones; así como el entrenamiento y perfeccionamiento para el cumplimiento de su gestión y el desarrollo personal en posiciones más complejas.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.** Mantener métodos eficientes de evaluación de los servicios del personal, a efectos de asegurar y motivar su óptimo concurso.

**RELACIONES HUMANAS.** Implementación y mantenimiento de mecanismos encaminados a lograr permanentemente un óptimo ambiente de trabajo.

**REGISTROS Y CONTROLES.** Establecer sistemas que permitan el análisis cuantitativo y cualitativo de los recursos humanos.

**CONOCIMIENTO DE NORMAS Y REGLAMENTOS.** Comunicación oportuna a directivos y servidores sobre las normas, reglamentos, instructivos, etc. que regulan sus actividades y relaciones.

**ESTABILIDAD.** Garantizar la ocupación del personal eficiente y con potencial de desarrollo.

**EQUIPOS DE TRABAJO.** Formación de equipos de trabajo en las diferentes áreas de gestión a efectos de ubicar en detalle los objetivos institucionales y lograr una producción óptima de los servicios.

**AUDITORÍAS DE PERSONAL.** Implementar el subsistema de auditorías de personal, con el objeto de monitorear los avances y resultados de las diferentes gestiones y procesos para medir su compatibilidad en los programas y proyectos de trabajo debidamente aprobados para efectuar las correcciones y recomendaciones correspondientes, que permita la optimización de la entrega del producto final.

### **Funciones**

De conformidad con el Art. 41 del COOTAD, al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, le corresponde ejercer las siguientes funciones:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción provincial;
- d) Elaborar y ejecutar el Plan Provincial de Desarrollo, el de Ordenamiento Territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley; y, en dicho marco prestar los servicios públicos, construir la obra pública provincial, fomentar las actividades provinciales productivas, así como la vialidad, gestión ambiental, riego, desarrollo agropecuario y otras que le sean expresamente delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia



y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

- f) Fomentar las actividades productivas y agropecuarias provinciales, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.
- g) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias;
- h) Desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el área rural de la Provincia;
- i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad en el área rural, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados de las parroquias rurales;
- j) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,

Las demás establecidas en la ley.<sup>[8]</sup>

### **Competencias**

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas;
- c) Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas;
- d) La gestión ambiental provincial;
- e) Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego;
- f) Fomentar la actividad agropecuaria;
- g) Fomentar las actividades productivas provinciales;

- h) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas provinciales.

### **Misión, Visión y Objetivos Estratégicos.**

#### **MISIÓN.**

“Impulsar el desarrollo social, económico y productivo a través de la construcción vial, de riego, fomento de las actividades productivas, recreativas, vivienda y seguridad, de forma integral en el sector rural de la Provincia Bolívar; con una activa participación de la ciudadanía, respetando el medio ambiente y contribuyendo positivamente al buen vivir de la población”.

#### **VISIÓN**

“Institución líder del proceso de planificación y desarrollo a nivel provincial, en articulación con los gobiernos locales y sectoriales, que ejerce su autonomía y descentralización acorde a sus competencias y funciones determinadas en la constitución y la ley, que promueve la participación ciudadana y contribuye al buen vivir de los bolivarenses”.<sup>[8]</sup>

### **Art. 7.- Políticas, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales.**

#### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES.**

- ✓ Promover la participación y concertación ciudadana con todos los actores sociales de la Provincia, enfocado a lograr un desarrollo sostenido, solidario y de manera equitativa en todo el territorio.
- ✓ Fortalecimiento institucional, en base a un óptimo aprovechamiento de sus recursos a efectos de alcanzar un desarrollo como institución así como de su personal.
- ✓ Mejoramiento de su gestión enfocada en el cumplimiento y ejecución de las funciones y competencias acorde a lo determinado en la Constitución de la República y al marco legal vigente.

- ✓ Lograr una adecuada articulación interinstitucional que permita mejorar su gestión y optimizar recursos a través de un trabajo de equipo entre las instituciones y autoridades provinciales y locales.
  
- ✓ Voluntad de trabajo con liderazgo y trabajo de equipo, con un amplio involucramiento de la ciudadanía en todos sus procesos, que permita transparentar la gestión y utilización de los recursos institucionales en función del desarrollo de su población.
  
- ✓ Planificación de la gestión institucional, en base al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que permita un accionar ordenado y técnico y respetando las decisiones adoptadas en su proceso de construcción.<sup>[8]</sup>

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

- ✓ Consolidar la unidad territorial a través del mejoramiento vial.
- ✓ Fomentar y promover el desarrollo socio-económico e impulsar las condiciones productivas necesarias para mejorar la calidad de vida de la población provincial.
- ✓ Planificar el accionar y gestión institucional siguiendo los principios de conservación, desarrollo y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.
- ✓ Planificar y ejecutar proyectos de carácter e interés provincial y regional.
- ✓ Coordinar de manera articulada su accionar con los diferentes niveles de gobierno a fin de lograr objetivos y fines de bienestar e interés común.
- ✓ Procurar el cabal cumplimiento y mantenimiento de los servicios y de las obras que se ejecuten a nivel provincial, a fin de que exista un compromiso de las comunidades para su adecuado cuidado, uso y mantenimiento.
- ✓ Crear y fortalecer mecanismos para la asignación de agua para riego a las y los pequeños productores que contribuyen a la soberanía alimentaria.

- ✓ Fomentar la creación, producción y difusión de manifestaciones culturales que promuevan la valoración y el respeto a la diversidad, además de la no discriminación y no exclusión genérica o etno cultural.
- ✓ Conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural, la biodiversidad de la provincia respetando los derechos de la naturaleza.
- ✓ Mejorar la institucionalidad del GAD a través de la optimización de los recursos, la calidad en los servicios, la adecuada atención al usuario y la oportuna gestión de fondos.
- ✓ Cumplir con los demás fines que señale la Constitución de la República y demás Leyes vigentes. <sup>[8]</sup>

### **VALORES INSTITUCIONALES.**

Los principales valores institucionales se resumen en: **respeto, puntualidad, honestidad, compañerismo, solidaridad y responsabilidad.**

### **PROCESOS ORGANIZATIVOS Y CADENA DE VALOR.**

#### **PROCESOS GOBERNANTES.**

Encargados de orientar la gestión institucional mediante políticas públicas, la expedición de normas e instrumentos para el mejor funcionamiento y organización, la articulación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de planes, programas y proyectos. Constituyen procesos gobernantes:

- ✓ Consejo Provincial,
- ✓ Prefectura y Viceprefectura.

#### **PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Instancias de Participación Ciudadana: Consejo de Planificación Provincial y Sistema de Participación Ciudadana. <sup>[8]</sup>

## **PROCESOS HABILITANTES.-**

Encargados de brindar soporte a los procesos Gobernantes y Agregadores de Valor.

En estos procesos tenemos dos niveles: Asesor y de Apoyo:

1. **Nivel Asesor-Consultor.-** Son los encargados de asesorar, planificar y formular propuestas y recomendaciones a los otros niveles; con el propósito de contribuir y orientar al mejor funcionamiento de la Entidad. Constituyen nivel asesor – consultor:

- ✓ Gestión de Coordinación,
- ✓ Gestión de Sindicatura,
- ✓ Auditoría Interna,
- ✓ Gestión de Comunicación Institucional; y,
- ✓ Gestión de Cooperación Internacional

2. Nivel de Apoyo y Auxiliar.- Son los encargados de aplicar los procesos institucionales y las actividades de soporte humano, financiero, material y de servicios, logístico, documental, que son solicitados por los otros niveles y para estos niveles, para cumplir adecuadamente para sus procesos. Constituyen nivel de apoyo y auxiliar:

- ✓ Secretaría General,
- ✓ Secretaría de Talento Humano,
- ✓ Secretaría Administrativa,
- ✓ Secretaría Financiera,
- ✓ Unidad de Compras Públicas; y,
- ✓ Unidad de Desarrollo Tecnológico.

## **PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.-**

Encargados de gestionar y coordinar las políticas, objetivos y metas del Gobierno Autónomo Provincial y ejecutan los planes, programas y proyectos:

- ✓ Secretaría de Desarrollo Provincial,
- ✓ Secretaría de Vialidad,
- ✓ Secretaría de Desarrollo Económico Productivo,
- ✓ Secretaría de Gestión Ambiental y Riesgos Naturales,
- ✓ Secretaría de Fiscalización,
- ✓ Secretaría de Sistemas de Riego y Drenajes; y,
- ✓ Secretaría de Obras Públicas.
- ✓ Secretaria de Gestión Social

#### **NIVELES ADMINISTRATIVOS.-**

De acuerdo al Orgánico Estructural y Funcional de la Institución, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar está integrado por cinco niveles administrativos.

- ✓ Nivel Legislativo.
- ✓ Nivel Directivo Ejecutivo.
- ✓ Nivel Asesor-Consultor.

#### **Estructura Orgánica por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.**

- ✓ Nivel de Apoyo y Auxiliar,
- ✓ Nivel Operacional.

#### **CADENA DE VALOR Y PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN.**

La cadena de valor y mapa de procesos son la representación gráfica de las macro actividades estratégicas relevantes del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## **Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.**

Los **procesos** que elaboran los productos y servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Bolívar, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. <sup>[8]</sup>

### **PROCESOS GOBERNANTES.**

Encargados de orientar la gestión institucional mediante políticas públicas, la expedición de normas e instrumentos para el mejor funcionamiento y organización, la articulación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de planes, programas y proyectos. Constituyen procesos gobernantes:

- ✓ Consejo Provincial,
- ✓ Prefectura y Viceprefectura.

### **PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

- ✓ Instancias de Participación Ciudadana: Consejo de Planificación Provincial y Sistema de Participación Ciudadana.

### **PROCESOS HABILITANTES.-**

Encargados de brindar soporte a los procesos Gobernantes y Agregadores de Valor. Su aporte es indirecto y generalmente sus usuarios son internos. El aporte de estos procesos es indispensable para lograr y alcanzar los objetivos institucionales y cubrir las expectativas de los beneficiarios.

1. **Nivel Asesor-Consultor.-** Son los encargados de asesorar, planificar y formular propuestas y recomendaciones a los otros niveles:

- ✓ Gestión de Coordinación,
- ✓ Gestión de Sindicatura,
- ✓ Auditoría Interna,
- ✓ Gestión de Comunicación Institucional; y,
- ✓ Gestión de Cooperación Internacional

2. **Nivel de Apoyo y Auxiliar.-** Son los encargados de ejecutar los procesos institucionales y las actividades de soporte humano, financiero, material y de servicios, logístico, documental:

- ✓ Secretaría General,
- ✓ Secretaría de Talento Humano,
- ✓ Secretaría Administrativa,
- ✓ Secretaría Financiera,
- ✓ Unidad de Compras Públicas; y,
- ✓ Unidad de Desarrollo Tecnológico

### **NIVELES ADMINISTRATIVOS.-**

De acuerdo al Orgánico Estructural y Funcional de la Institución, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar está integrado por cinco niveles administrativos:

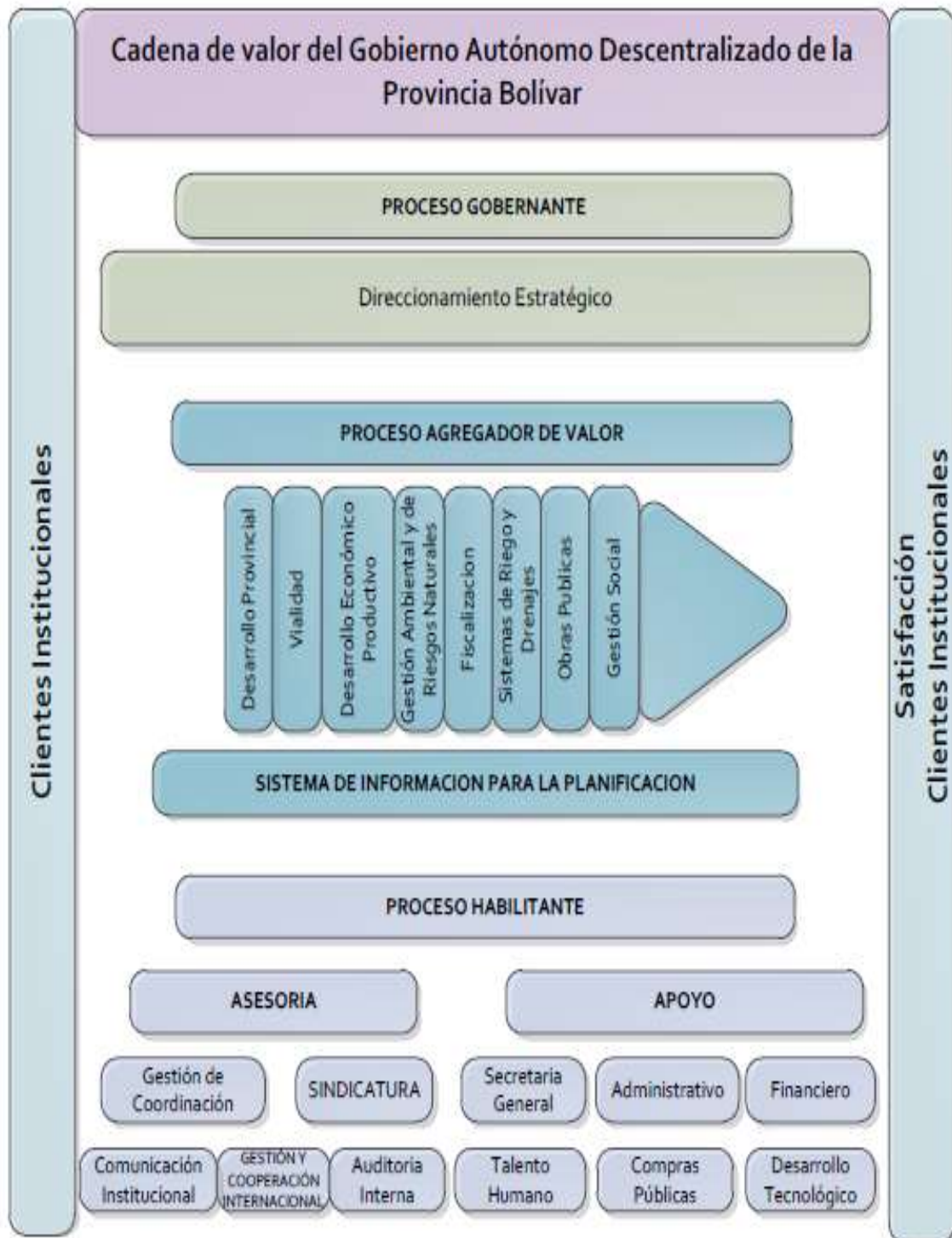
- ✓ Nivel Legislativo.
- ✓ Nivel Directivo Ejecutivo.
- ✓ Nivel Asesor-Consultor.
- ✓ Nivel de Apoyo y Auxiliar,
- ✓ Nivel Operacional.



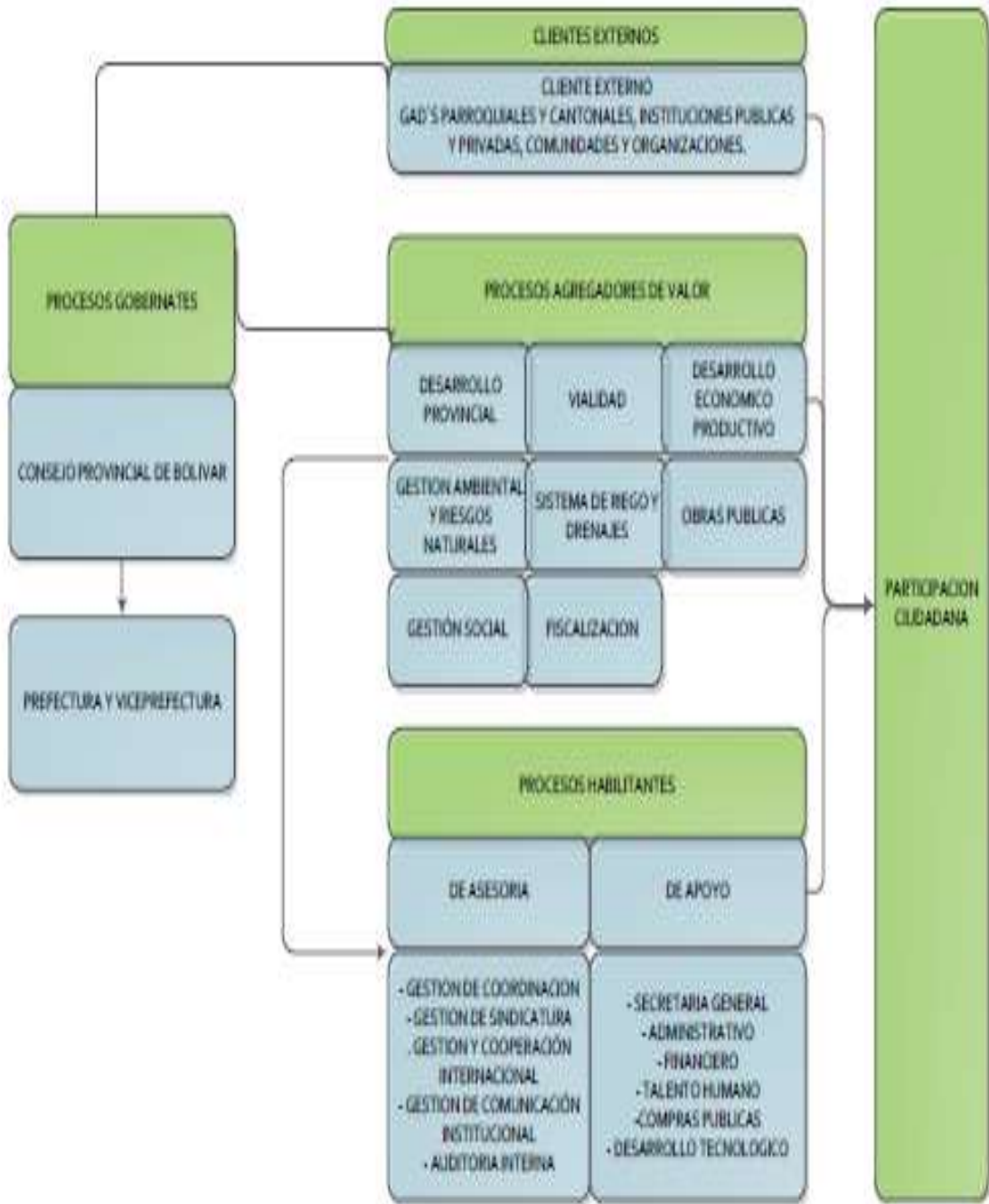
### **Cadena de Valor y Procesos de la Institución.**

La cadena de valor y mapa de procesos son la representación gráfica de las macro actividades estratégicas relevantes del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.<sup>[8]</sup>

**CADENA DE VALOR.**



# MAPA DE PROCESOS



## **Art. 10.- Estructura Organizacional.**

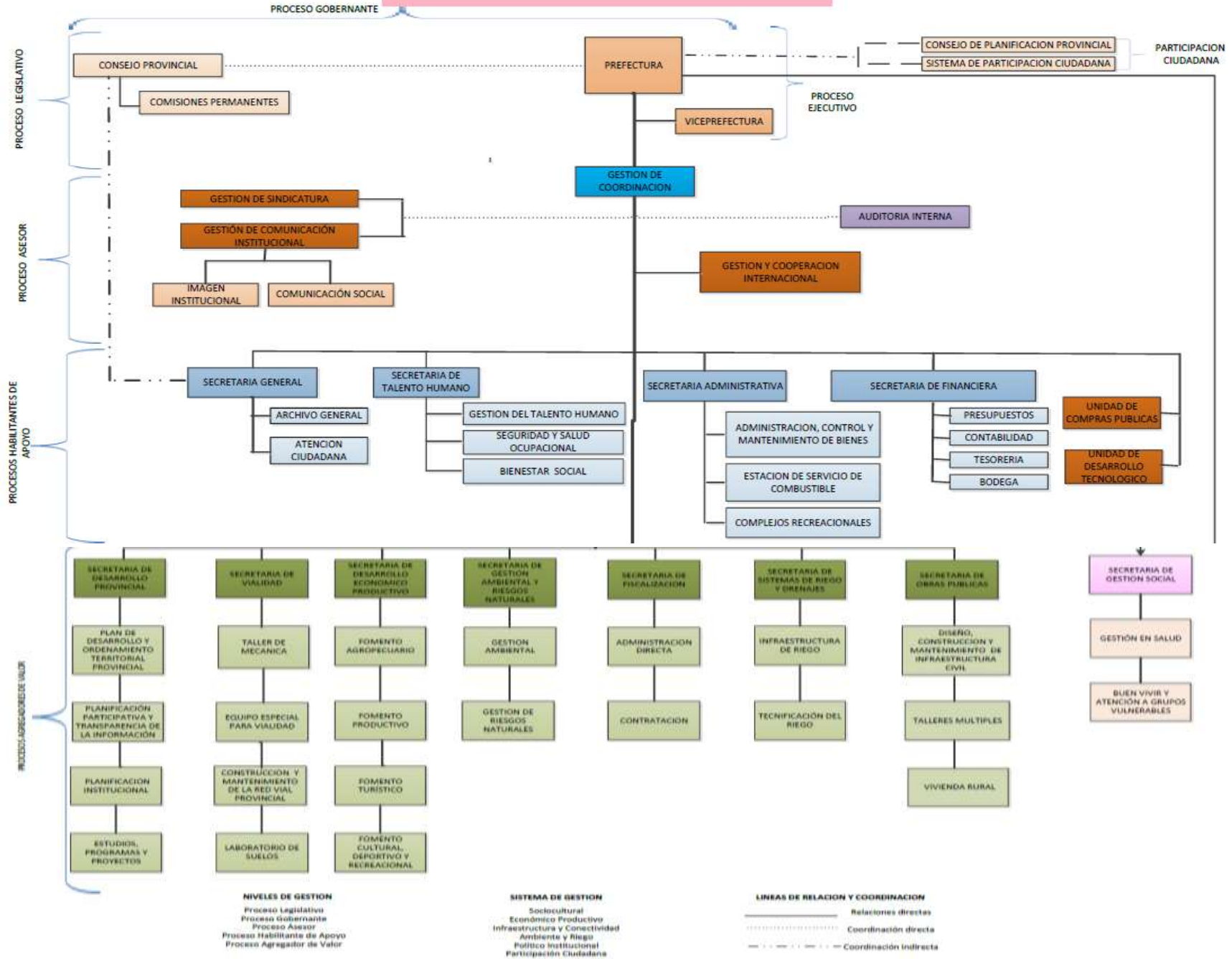
La Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar representa de forma esquemática la ubicación de cada una de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

La jerarquización establecida en esta estructura organizacional está relacionada con procesos de gestión, por orden de rango, grado e importancia, agrupados de acuerdo con el nivel de autoridad y responsabilidad que tengan, independientemente de la función que cumplan.

Este proceso gobernante conforme lo establecido en el Art. 47 del COOTAD, le corresponde las siguientes atribuciones:

- a) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado provincial, mediante la expedición de ordenanzas provinciales, acuerdos y resoluciones;
- b) Regular, mediante ordenanza provincial, la aplicación de tributos previstos en la ley en favor de este nivel de gobierno los mismos que se guiarán por los principios generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia.
- c) Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado provincial, para regular temas institucionales específicos;
- d) Aprobar el plan provincial de desarrollo y el de ordenamientos territoriales formulados participativamente con la acción del consejo provincial de planificación y las instancias de participación ciudadana.<sup>[8]</sup>

# ESTRUCTURA ORGANICA POR PROCESOS DEL GADPB 2014



## **SISTEMA DE GESTIÓN.**

### **Gestión por Procesos.**

**Estructura Orgánica por Procesos.-** La Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Bolívar se alinea a los pilares fundamentales de la misión, visión y valores institucionales enfocados a procesos integrales para preparar los servicios y productos que la organización debe ofrecer.

Proceso que constituye en un conjunto de actividades dinámicamente interrelacionadas, que toman insumos del medio interno y externo, agregando valor para transformar en bienes, servicios u obras, para satisfacer las demandas de los usuarios.

La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, estará integrada por Gestión de Procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos.

### **Principios de la Gestión por Procesos.**

El levantamiento y desarrollo de los procesos del Gobierno autónomo Descentraliza de la Provincia Bolívar, están orientados por los principios de la Administración Pública establecidos constitucionalmente, específicamente por:

### **MEJORA CONTINUA.**

La gestión de procesos estará conformada por un ciclo de actividades recurrentes que continuamente aumentarán las capacidades de un proceso para cumplir con los requerimientos del cliente interno, cliente externo ciudadanía, cliente externo empresa/organización y cliente externo gobierno.

## **ENFOQUE EN EL USUARIO.**

La gestión de procesos tendrá como fin último brindar servicios a sus clientes internos, clientes externos ciudadanía, clientes externos empresa/organización y clientes externos gobierno; por lo tanto, deberá comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas;

## **OPTIMIZACIÓN.**

Todas las acciones que se realicen en la gestión de procesos estarán orientadas a mejorar y desarrollar las capacidades institucionales a través de sus procesos con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia de la Administración Provincial.

## **AUTOMATIZACIÓN.**

La gestión de procesos, previo análisis de viabilidad, se orientará a la automatización; es decir, la utilización de herramientas tecnológicas para implementar los procesos optimizados. <sup>[8]</sup>

## **Art. 15.- Objetivos de la Gestión por Procesos.**

Son objetivos de la Gestión por Procesos:

- a) Conocimiento de los roles públicos en atención a las demandas de la sociedad con criterios eficientes de administración por procesos o productos.
- b) Involucrar la gestión por procesos como modelo sistémico en la organización del trabajo, esto es, interrelacionando con los demás sistemas de gestión pública.
- c) Lograr la satisfacción de los usuarios en la entrega de servicios con calidad con oportunidad y productividad.
- d) Implementar procedimientos de gestión basados en la administración operativa de productos con el correspondiente control y monitoreo de resultados.

- e) Adaptar el trabajo al dinamismo propio de la administración y a los cambios permanentes de tecnología.
- f) Integrar y mantener equipos de trabajo interdisciplinario, y promover la polifuncionalidad de las actividades, que apunten a repotenciar la fuerza del trabajo y a la aplicación de políticas institucionales.
- g) Seguimiento y evaluación de acciones de carácter ambiental que generen productos con enfoque sustentable. <sup>[8]</sup>

#### **Art. 16.- Integración de los Procesos.**

La estructura orgánica institucional está conformada de acuerdo a las competencias determinadas por el actual marco legal, organizado a través de Secretarías, las que tienen sus propias estructuras y funciona a través de procesos. Está integrado por tres niveles administrativos:

- Nivel Gobernante
- Nivel Habilitante
- Nivel Operacional Agregador de Valor

#### **NIVEL GOBERNANTE.**

Encargados de orientar la gestión institucional mediante políticas públicas, la expedición de normas e instrumentos para el mejor funcionamiento y organización, la articulación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de planes, programas y proyectos.

Constituyen procesos gobernantes: Legislativo y el Ejecutivo.

- ✓ **PROCESO LEGISLATIVO.-** Determina las políticas en las que se sustentarán los demás procesos institucionales para el logro de objetivos. Su competencia se traduce en los actos Legislativos, resolutivos y fiscalizadores.



Está integrado por el GOBIERNO PROVINCIAL, CONSEJO DE PLANIFICACIÓN PROVINCIAL y el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- ✓ **PROCESO DIRECTIVO EJECUTIVO.-** Que orienta y ejecuta la política trazada por el proceso normativo; le compete tomar las decisiones, impartir las instrucciones para que los demás procesos bajo su cargo se cumplan. Es Responsable de coordinar y supervisar el cumplimiento eficiente y oportuno de las diferentes acciones y productos.

Está integrado por: **PREFECTURA Y VICEPREFECTURA.**

### **NIVEL HABILITANTE**

Son los encargados de brindar soporte a los procesos Gobernantes y Agregadores de Valor. Su aporte es indirecto y generalmente sus usuarios son internos. El aporte de estos procesos es indispensable para lograr y alcanzar los objetivos institucionales y cubrir las expectativas de los beneficiarios.

En estos procesos tenemos dos niveles: Asesor y de Apoyo.

1. **Nivel Asesor-Consultor.-** Son los encargados de asesorar, planificar y formular propuestas y recomendaciones a los otros niveles; con el propósito de contribuir y orientar al mejor funcionamiento de la entidad. Presta asistencia técnica y administrativa de tipo complementario a los demás procesos, que corresponde al nivel consultivo, de ayuda o de consejo a los demás procesos. Su relación es indirecta con respecto a los procesos sustantivos u operativos. Sus acciones se perfeccionan a través del proceso ejecutivo.

Está integrado por:

- ✓ Gestión De Coordinación
- ✓ Gestión De Sindicatura.
- ✓ Gestión Y Cooperación Internacional
- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Gestión De Comunicación Institucional. <sup>[8]</sup>

**4. Nivel de Apoyo y Auxiliar.-** Son los encargados de ejecutar los procesos institucionales y las actividades de soporte humano, financiero, material y de servicios, logístico, documental, que son solicitados por los otros niveles y para estos niveles, para cumplir adecuadamente para sus procesos. Proporcionan asistencia técnica y administrativa de tipo complementario a los demás procesos.

Está integrado por:

- Secretaría General
- Secretaría De Talento Humano
- Secretaría Administrativa
- Secretaría Financiera
- Unidad De Compras Públicas

**CUADRO RESUMEN DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS EN EL GADPB.**

	NIVEL	PROCESO	UNIDAD
<b>HABILITANTE</b>	<b>LEGISLATIVO</b>	<p>CONSEJO PROVINCIAL</p> <p>CONSEJO DE PLANIFICACIÓN PROVINCIAL.</p> <p>SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL</p>	<p>Consejo Provincial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación y Fiscalización</li> <li>• Comisiones Generales</li> </ul> <p>Consejo de Planificación Provincial.</p> <p>Sistema de Participación Ciudadana y Control Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.</p>
	<b>DIRECTIVO EJECUTIVO</b>	PREFECTURA VICEPREFECTURA	Prefectura Provincial Vice Prefectura
	<b>CONSULTORÍA Y ASESORÍA</b>	<p>GESTIÓN DE COORDINACIÓN</p> <p>GESTIÓN DE SINDICATURA</p> <p>GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA</p> <p>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>GESTION Y COOPERACION INTERNACIONAL</p>	<p>Coordinación General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Gestión institucional</li> </ul> <p>Asesoría Jurídica</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Unidad de Comunicación Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen Institucional</li> <li>- Comunicación Social</li> </ul> <p>Unidad de Gestión y Cooperación Internacional</p>
		<b>APOYO Y AUXILIAR</b>	<p>GESTIÓN DE SECRETARIA GENERAL</p> <p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>GESTIÓN DE COMPRAS PUBLICAS</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Servicios Institucionales</li> <li>- Redes y Telecomunicaciones</li> <li>- Soporte Técnico</li> <li>- Desarrollo de aplicaciones y administración de bases de datos</li> </ul>
<b>AGREGADOR DE VALOR</b>	<b>OPERATIVO</b>	<p>GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO</p> <p>GESTIÓN DE DESARROLLO PROVINCIAL</p> <p>GESTIÓN DE VIALIDAD</p> <p>GESTIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO PRODUCTIVO</p> <p>GESTIÓN AMBIENTAL Y RIESGOS NATURALES</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Provincial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial</li> <li>- Planificación Participativa y Transparencia de la Información.</li> <li>- Planificación Institucional</li> <li>- Estudios, Programas y Proyectos</li> </ul> <p>Secretaría de Vialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de Mecánica</li> <li>- Equipo Especial para Vialidad</li> <li>- Construcción y mantenimiento de la red vial provincial.</li> <li>- Laboratorio de Suelos</li> </ul> <p>Secretaría de Desarrollo Económico Productivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomento Agropecuario.</li> <li>- Fomento Productivo</li> <li>- Fomento Turístico</li> <li>- Fomento Cultural, Deportivo y Recreacional</li> </ul> <p>Secretaría de Gestión Ambiental y Riesgos Naturales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Ambiental.</li> <li>- Gestión de Riesgos Naturales</li> </ul> <p>Secretaría de Fiscalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración Directa</li> <li>- Contratación</li> </ul>
		<p>GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN</p> <p>GESTIÓN DE SISTEMAS DE RIEGO Y DRENAJES</p> <p>GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Secretaría de Gestión Sistemas de Riego y Drenajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura de Riego</li> <li>✓ Tecnificación del Riego</li> </ul> <p>Secretaría de Obras Públicas:</p> <p>Diseño, construcción y mantenimiento de infraestructura civil</p> <p>Talleres Múltiples</p> <p>Vivienda Rural</p> <p>Secretaría de Gestión Social</p> <p>Gestión en Salud</p> <p>Buen Vivir y Atención a Grupos Vulnerables</p>

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## **MANUAL DE PROCESOS DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, FUNCIONES Y PRODUCTOS QUE DESARROLLAN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

### **PROCESOS GOBERNANTES.**

#### **Consejo Provincial**

##### **MISIÓN/PROPÓSITO**

“Legislar y Fiscalizar de conformidad con la Constitución de la República, Leyes que rijan al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones Internas de la Entidad”.<sup>[8]</sup>

##### **FUNCIONES:**

###### **Las atribuciones del Consejo Provincial son:**

- a) Regular, mediante ordenanza provincial, la aplicación de tributos previstos en la ley a favor de este nivel de gobierno los mismos que se guiarán por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia;
- b) Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado provincial, para regular temas institucionales específicos;
- c) Aprobar el plan provincial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo provincial de planificación y las instancias de participación ciudadana, así como evaluar la ejecución de aquellos;
- d) Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado provincial, que deberá guardar concordancia con el plan provincial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas;

- e) Crear, modificar o extinguir tasas y/o contribuciones especiales por los servicios que preste y obras que ejecute;
- f) Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan provincial de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando las disposiciones previstas en la Constitución, la ley y las ordenanzas que se expidan para el efecto;
- g) Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas provinciales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales;
- h) Conocer el plan operativo y presupuesto de las empresas públicas y mixtas del gobierno autónomo descentralizado provincial, aprobado por el directorio de la respectiva empresa, y consolidarlo en el presupuesto general del gobierno provincial;
- i) Aprobar, a pedido del prefecto o prefecta, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
- j) Conocer las declaraciones de utilidad pública o de interés social de los bienes materia de expropiación, resueltos por el prefecto, conforme la ley;
- k) Fiscalizar la gestión del prefecto o prefecta, Viceprefecto o Viceprefecta del gobierno autónomo descentralizado provincial, de acuerdo al presente Código;
- l) Destituir, con el voto conforme de las dos terceras partes de sus integrantes, al prefecto o prefecta o al Viceprefecto o Viceprefecta provincial que hubiere incurrido en una de las causales previstas en este Código, garantizando el debido proceso;
- m) Designar, de fuera de su seno, al Viceprefecto o Viceprefecta, en caso de ausencia definitiva del titular, de una terna presentada por el prefecto o prefecta;
- n) Designar, de fuera de su seno, al secretario del consejo provincial, de la terna presentada por el prefecto o prefecta provincial;
- o) Decidir la participación en mancomunidades o consorcios;
- p) Aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el prefecto o prefecta;

- q) Conformar las comisiones permanentes, especiales y técnicas que sean necesarias, respetando la proporcionalidad de la representación política y poblacional urbana y rural existente en su seno, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el prefecto o prefecta;
- r) Conceder licencias a los miembros del gobierno provincial, que acumulados, no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad doméstica debidamente justificada, podrá prorrogar este plazo;
- s) Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del prefecto o prefecta;
- t) Designar, cuando corresponda a sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados;
- u) Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas, de acuerdo con las leyes sobre la materia; y,  
Las demás previstas en la ley, <sup>[8]</sup>

## **DE LOS CONSEJEROS.**

### **FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

#### **Las atribuciones de los Consejeros o Consejeras son:**

Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones del consejo provincial;

- a) Presentar proyectos de ordenanzas provinciales en el ámbito de sus competencias;
- b) Intervenir en el Consejo Provincial de Planificación, en las comisiones permanentes, especiales y técnicas; y, en las delegaciones y representaciones que designe el consejo provincial;
- c) Fiscalizar las acciones del ejecutivo provincial de acuerdo con este Código y la ley.

## **PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

- a) Promover la participación ciudadana, incentivar la deliberación ciudadana y propiciar la creación de espacios de construcción de ciudadanía dirigidos a luchar contra la corrupción en los actos y administración de recursos públicos.
- b) Proponer a los diferentes niveles de gobierno de la jurisdicción provincial, la adopción de planes, políticas, programas y proyectos destinados a fomentar y fortalecer los procesos de construcción de ciudadanía a nivel parroquial, cantonal y provincial.
- c) Promover la creación de instancias de participación ciudadana en la entidad, conforme lo establecido en la Constitución, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Ley de Transparencia de la Información.
- d) Realizar diagnósticos participativos rurales, en coordinación actores sociales de las comunidades, entidades desconcentradas y gobiernos autónomos descentralizados
- e) Fomentar y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública que generan las instituciones, mediante el establecimiento de Presupuestos Participativos, Rendición de Cuentas y Veedurías Ciudadanas.
- f) Coordinar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados la distribución del presupuesto participativo provincial.
- g) Receptar denuncias e investigar procesos internos de corrupción, que afecten la imagen y marcha institucional y sobre todo que dificulten los procesos ciudadanos de acceso a la información.
- h) Organizar y desarrollar asambleas de rendición de cuentas a nivel comunitario, parroquial, cantonal y provincial.
- i) Presentar a la ciudadanía informes periódicos de las obras y proyectos institucionales y logros del proceso de ciudadanía a nivel provincial.
- j) Brindar asesoramiento técnico en materia de participación ciudadana y control social a las organizaciones comunitarias, parroquias y demás población que requiera este tipo de asistencia.



- k) Elaborar y distribuir material divulgativo del accionar institucional y resultados obtenidos de conformidad con la planificación provincial e institucional.
- l) Promover la creación de veedurías ciudadanas a nivel de la jurisdicción provincial
- m) Desarrollar anualmente en cada jurisdicción territorial los Presupuestos Participativos, con mesas sectoriales acorde con las competencias institucionales
- n) Participar activamente en los procesos de actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia Bolívar.
- o) Cumplir con otras funciones que le sean encomendadas por el Consejo y la Prefectura dentro del ámbito de sus competencias. <sup>[8]</sup>

## **DEL PREFECTO O PREFECTA PROVINCIAL**

### **MISIÓN (PROPÓSITO)**

“Representar oficial y legalmente a la Provincia y al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, cumpliendo con la Constitución de la República, Leyes, así como Ordenanza, Acuerdos y Resoluciones que emita la Institución”.

### **FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

- a) Ejercer la representación legal del gobierno autónomo descentralizado provincial. La representación judicial la ejercerá conjuntamente con el Procurador Síndico;
- b) Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado provincial;
- c) Convocar y presidir con voz y voto las sesiones del concejo provincial, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa. El ejecutivo tendrá voto dirimente en caso de empate en las votaciones del órgano legislativo y de Fiscalización;
- d) Presentar al consejo provincial proyectos de ordenanza, de acuerdo a las materias que son de competencia del gobierno autónomo descentralizado provincial;

- e) Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno;
- f) Dirigir la elaboración del plan provincial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los distintos gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores de los sectores públicos y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo provincial de Planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;
- g) Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan provincial de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración del consejo provincial para su aprobación;
- h) Resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo; expedir la estructura orgánico- funcional del gobierno autónomo descentralizado provincial; nombrar y remover a los funcionarios de dirección, procurador síndico y demás servidores públicos de libre nombramiento y remoción del gobierno autónomo descentralizado provincial;
- i) Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo provincial y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes;
- j) Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el gobierno provincial; así como delegar atribuciones y deberes al Viceprefecto o Viceprefecta, miembros del órgano legislativo y funcionarios, dentro del ámbito de sus competencias;
- k) Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado provincial, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán

autorización del consejo provincial, en los montos y casos previstos en las ordenanzas provinciales que se dicten en la materia;

- l) La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los traspasos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos traspasos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El prefecto o la prefecta deberán informar al consejo provincial sobre dichos traspasos y las razones de los mismos;
- m) Dictar, en caso de emergencia grave, bajo su responsabilidad y en la sesión subsiguiente, medidas de carácter urgente y transitorio y dar cuenta de ellas al consejo, en la sesión subsiguiente, si a éste hubiere correspondido adoptarlas, para su ratificación;
- n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana acorde con la realidad de cada provincia y en armonía con el plan nacional de seguridad ciudadana, articulando para tal efecto el gobierno autónomo provincial, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional;
- o) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan provincial de desarrollo y el de ordenamiento territorial;
- p) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno provincial;
- q) Integrar y presidir la comisión de mesa;
- r) Suscribir las actas de las sesiones del consejo y de la comisión de mesa;
- s) Coordinar la acción provincial con las demás entidades públicas y privadas;
- t) Resolver los reclamos administrativos que le corresponden;
- u) Presentar al consejo y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el estado de los servicios y de las demás obras públicas realizadas en el año anterior, los procedimientos empleados en su

- ejecución, los costos unitarios y totales y la forma cómo se hubieren cumplido los planes y programas aprobados por el consejo; y,
- v) Las demás que prevea la ley. <sup>[8]</sup>

## **DEL VICEPREFECTO O VICEPREFECTA.**

### **MISIÓN (PROPÓSITO).**

“Actuar como Consejero Provincial y cumplir con las delegaciones y representaciones que le delegue la Prefectura; y, subrogar al Prefecto en caso de delegación, ausencia temporal o definitiva”:

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

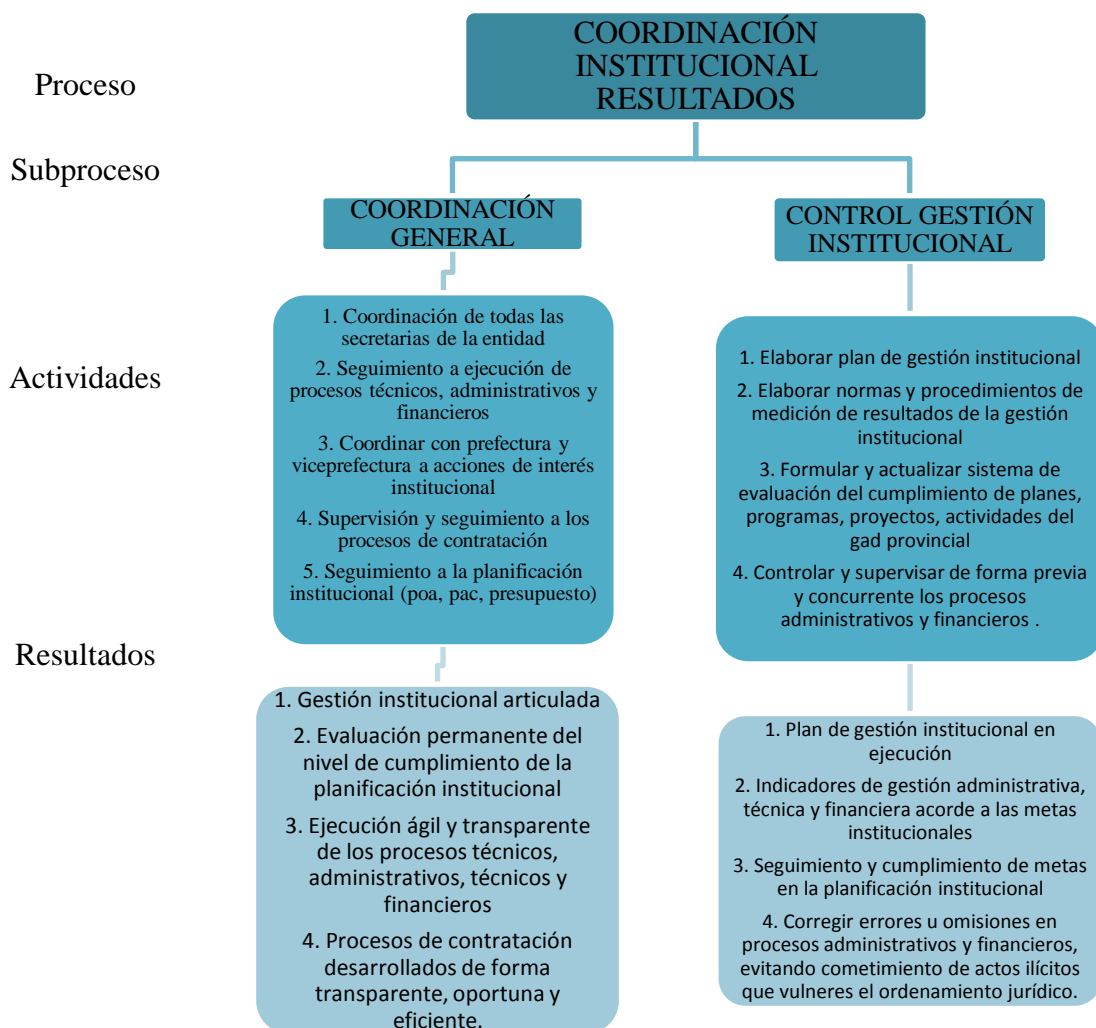
1. Subrogar al prefecto o prefecta, en caso de ausencia temporal mayor a tres días, durante el tiempo que dure la misma. En caso de ausencia definitiva, el o la Viceprefecta asumirá hasta terminar el período. La autoridad reemplazante recibirá la remuneración correspondiente a la primera autoridad del ejecutivo;
2. Integrar el consejo provincial con derecho a voz y voto;
3. Cumplir las funciones, representaciones y responsabilidades delegadas por el prefecto o prefecta;
4. Las atribuciones propias de los y las consejeras provinciales;
5. Los Viceprefectos o Viceprefectas no podrán pronunciarse en su calidad de consejeros o consejeras, sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos. Las resoluciones que adopte el órgano legislativo contraviniendo esta disposición serán nulas; y,
6. Las demás que prevean la ley y las ordenanzas provinciales. <sup>[8]</sup>

## PROCESOS DE ASESORÍA.

### COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

#### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Responsable de la coordinación y articulación con todas las áreas de la entidad sobre la gestión institucional, realizar una evaluación permanente y continua a todos los procesos técnicos, administrativos y financieros; y, controlar de forma previa y permanente a los procesos institucionales y realizar evaluación periódica de la Planificación Institucional”.



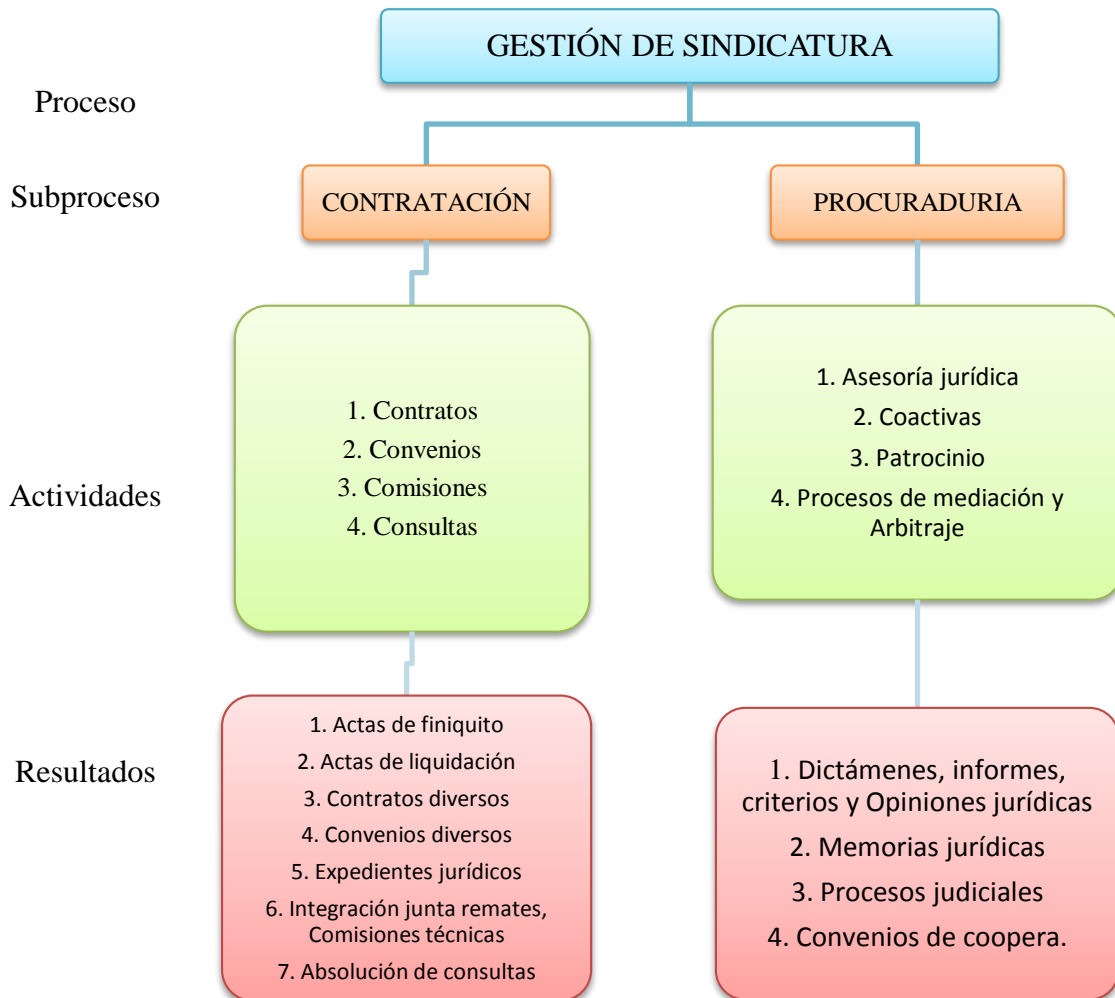
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## GESTIÓN SINDICATURA.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Conjuntamente con la Prefectura ejercer la representación legal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, en todas las acciones legales relacionadas con la Institución; elaborar proyectos de ordenanzas, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios, informes y demás documentos legales que requiere la entidad para su normal funcionamiento y asesorar legalmente en los asuntos que fueren requeridos por el Consejo, Prefectura o la Unidad respectiva”.

**Responsable:** PROCURADOR SÍNDICO.



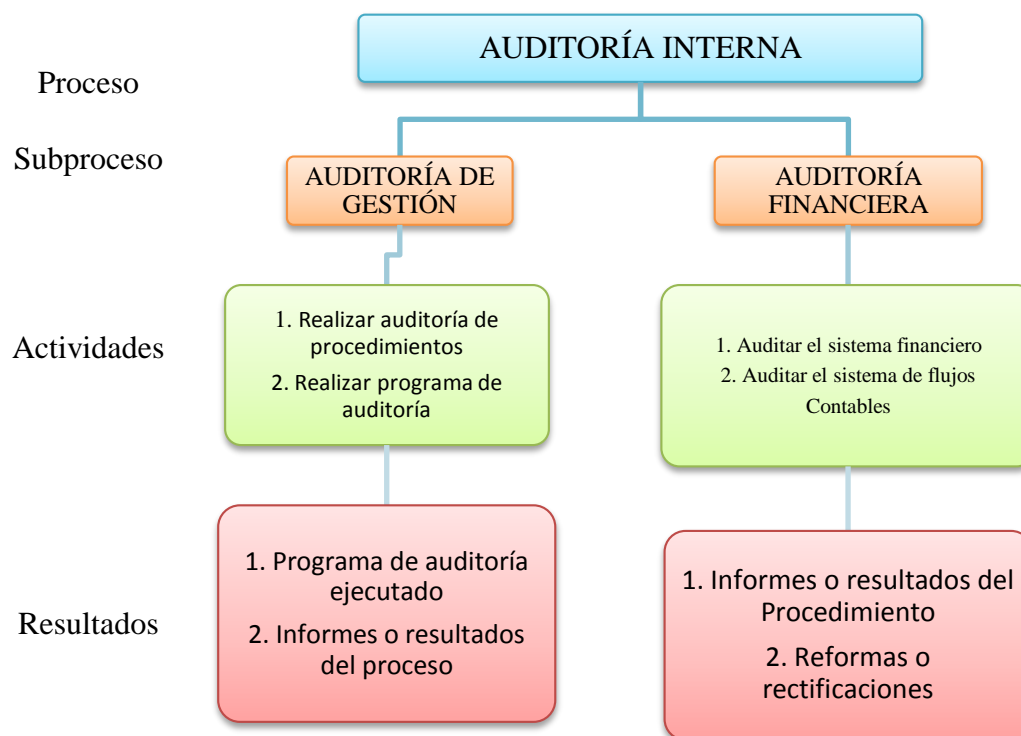
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“La Auditoría Interna como Unidad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, financieros, legales, operativos y estratégicos, gestión de riesgos, control y dirección de la entidad.

**Responsable:** Auditor/A Interno/A.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

Responsable ejecución de la política de comunicación, de forma idónea y veraz, con mensajes claros que permita alcanzar y mantener la credibilidad y confianza de la ciudadanía en la gestión de la entidad, dentro de los parámetros de la transparencia y honestidad en el manejo de los recursos; implementar y desarrollar estrategias y actividades para promocionar, difundir y posicionar la imagen institucional a nivel local, regional, nacional e internacional que resalte el orgullo de ser bolivarense”.

**Responsable:** DIRECTOR DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.



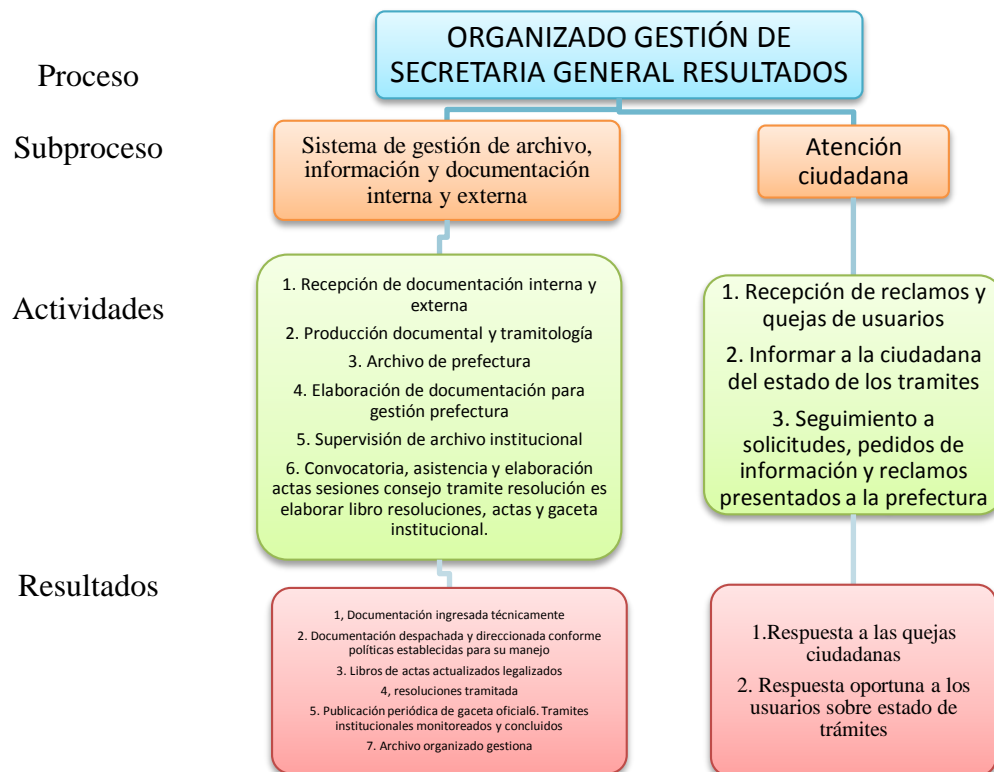
## PROCESOS DE APOYO.

### SECRETARIA GENERAL.

#### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Dar fe mediante certificaciones de los actos administrativos y normativos expedidos por el Consejo y la Prefectura, brindar una atención de calidad, con calidez y de manera oportuna a los usuarios internos y externos; y, administrar, distribuir y archivar la documentación interna y externa, así como supervisar la custodia y conservación de la documentación institucional de manera técnica y eficiente”.

**Responsable:** SECRETARIO/A GENERAL.



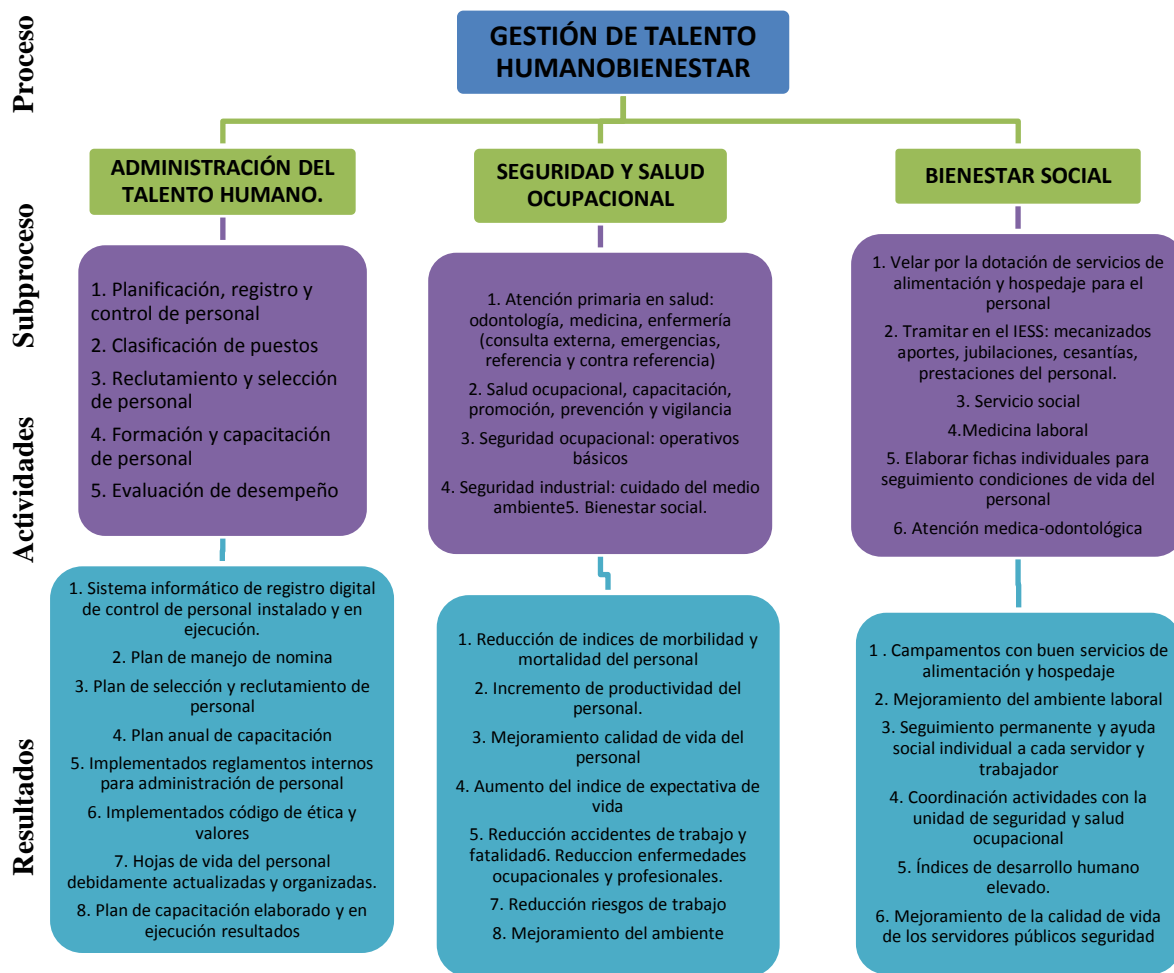
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Responsable de la Gestión del Talento Humano de la Entidad, formular e implementar herramientas técnicas para una eficiente optimización de recursos institucionales, precautelando el bienestar del personal. Efectuar selección y reclutamiento de personal acorde a la Ley, realizar procesos de capacitación, manejo adecuado y efectiva prestación de servicios: Médico, odontológico, trabajo social, seguridad y salud ocupacional que coadyuven a un ambiente adecuado y saludable para el personal y por ende mejorar la gestión institucional”.

**Responsable:** DIRECTOR DE TALENTO HUMANO.



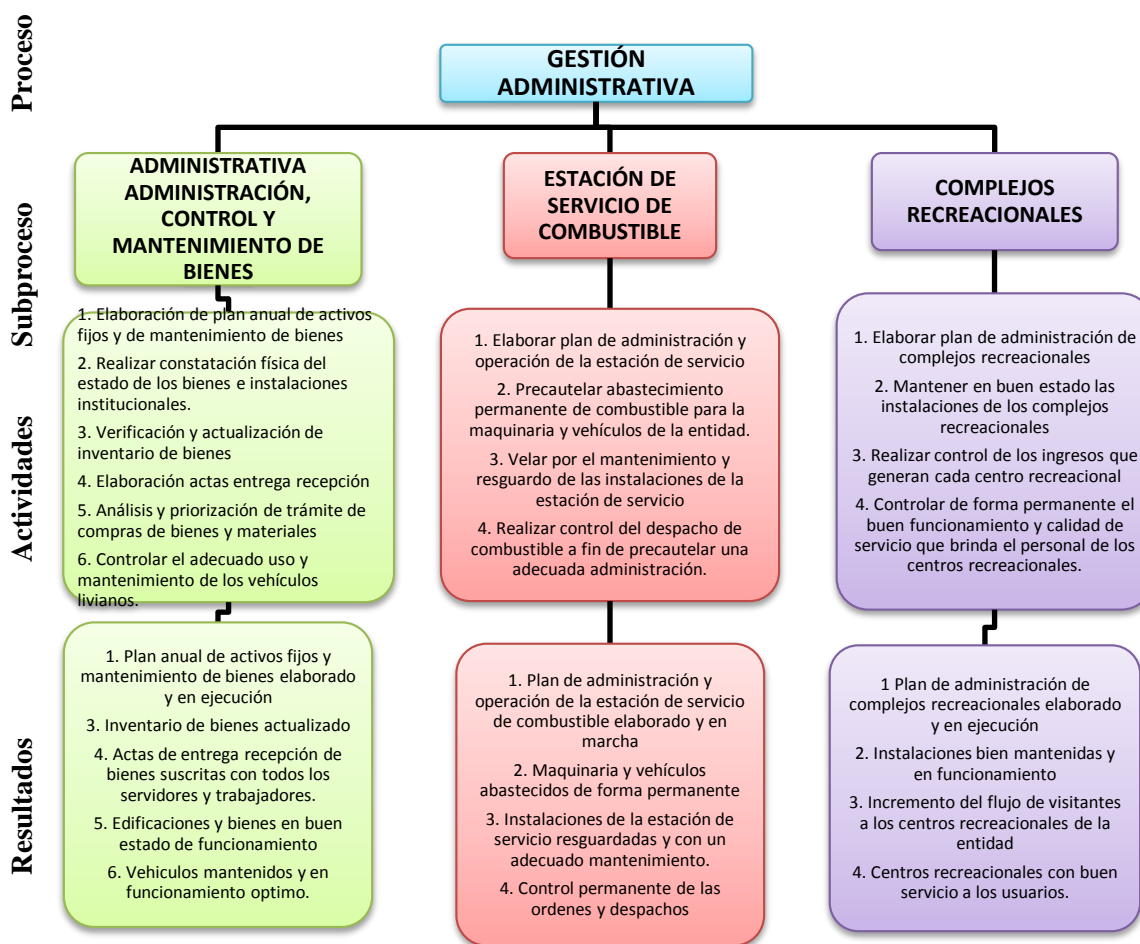
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Planificar, desarrollar, ejecutar y controlar las labores de apoyo a los Niveles Administrativos, optimizando los recursos institucionales orientados a la excelencia de servicios que presta la Corporación, a través de la ejecución de procesos y acciones para la provisión de recursos materiales, equipos y bienes muebles necesarios para el funcionamiento institucional, de la administración de la bodega y suministros; enfocados a asegurar el buen funcionamiento de los servicios administrativos; y, manteniendo un sistema de seguridad y guardianía, para el cuidado y resguardo de los bienes institucionales”.

**Responsable:** DIRECTOR ADMINISTRATIVO.



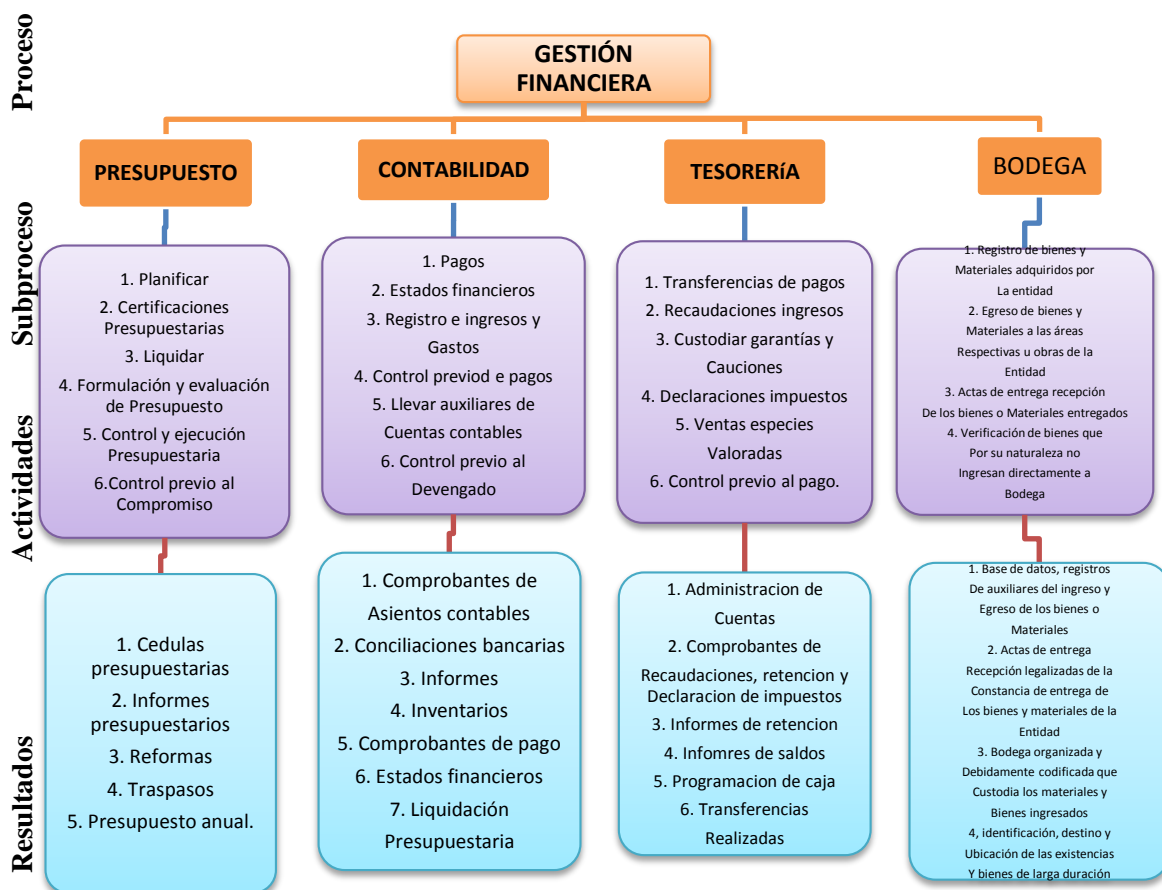
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## SECRETARÍA FINANCIERA.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Responsable de la elaboración del Presupuesto y demás herramientas financieras y contables del GAD Provincial, mantener actualizado el inventario de bienes de consumo interno tanto de ingresos como de egreso, implantar sistema de contabilidad y registros, controlar, dirigir, coordinar y organizar las actividades relacionadas con el proceso presupuestario, en concordancia con lo establecido en las Leyes, Ordenanzas, Reglamentos, Instructivos y Manuales conexos. Brindar asesoría en la materia al Consejo, Prefectura y demás Unidades de la Institución. Responder por el cumplimiento de la normativa vigente, relacionados con la utilización de recursos financieros de la entidad, precautelando la correcta utilización.

**Responsable:** DIRECTOR FINANCIERO.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Garantiza la calidad del gasto público, mediante la adquisición de bienes y servicios, contratación de obras, utilizando herramientas de compra como: Compra por catálogo, subasta inversa electrónica, licitación, cotización, menor cuantía y demás procesos establecido por la Ley; de forma ágil, transparente y eficiente, que satisfagan las necesidades de la Institución, de conformidad y en apego a lo establecido en las normativas legales vigentes”.<sup>[8]</sup>

**Responsable:** JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS.



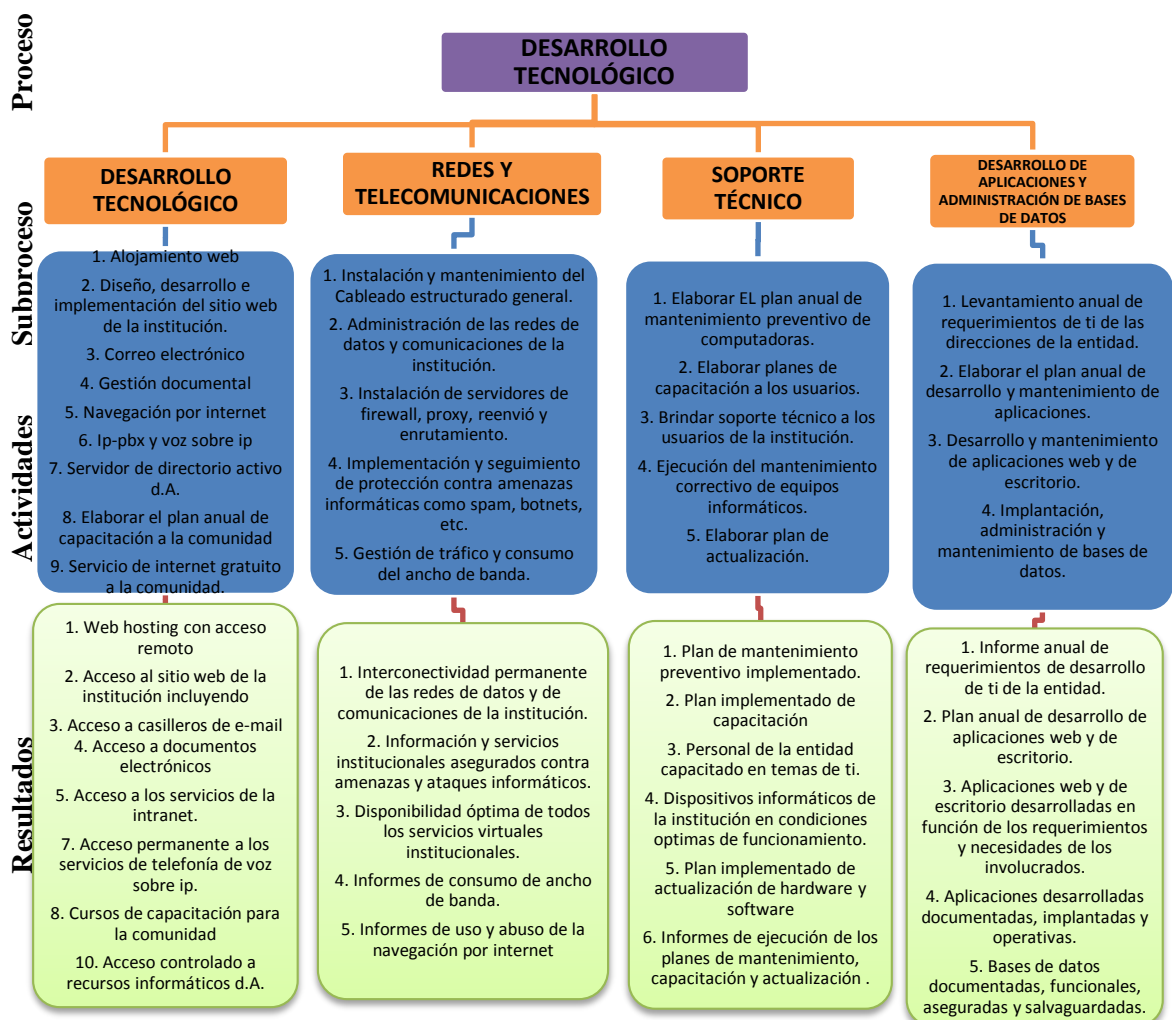
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO.

### MISIÓN/PROPÓSITO:

“Proveer soluciones de Tecnología de la Información independientes y efectivas que contribuyan al desempeño eficaz y eficiente del personal del GAD Provincial de Bolívar, orientándolo hacia una gestión administrativa de cero papeles, que permita confiable y oportunamente, transparentar la información generada en la entidad, en conformidad con el marco legal vigente”. [8]

**Responsable:** JEFE DE DESARROLLO TECNOLÓGICO.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar

## SECRETARÍA DE DESARROLLO PROVINCIAL.

### MISIÓN /PROPÓSITO:

“Planificar el desarrollo provincial, elaborar de manera participativa el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia Bolívar, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial, cantonal y parroquial. Implementar un sistema integrado de información y planificación territorial articulado y coordinado con todos los niveles de Gobierno, que orienten a generar un Modelo Integral del territorio descentralizado, desconcentrado y participativo; y, elaborar, implementar y hacer el seguimiento de instrumentos y herramientas acorde con la normativa legal y competencias institucionales”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO PROVINCIAL.



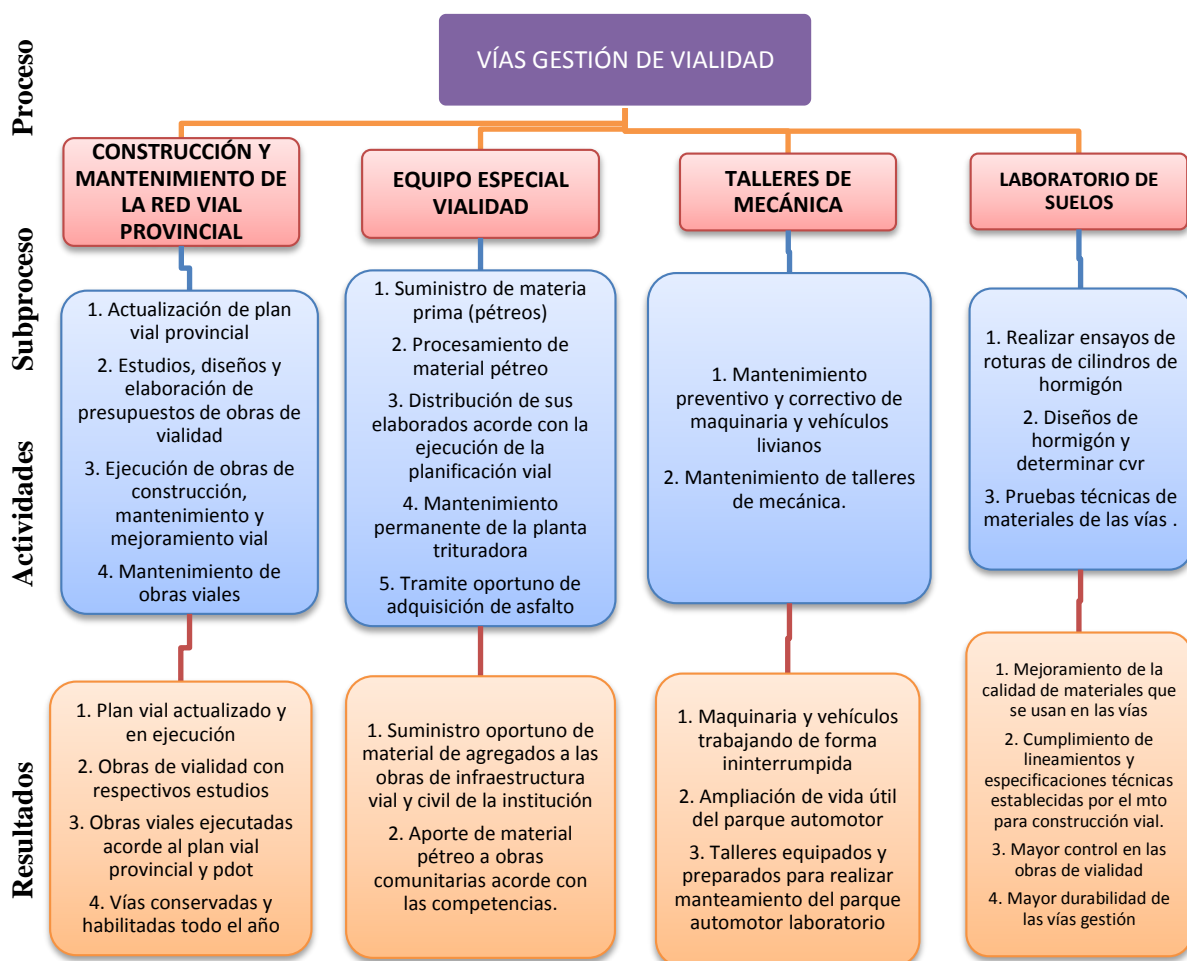
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## SECRETARÍA DE VIALIDAD.

### MISIÓN /PROPÓSITO.

“Responsable de la planificación y ejecución de los proyectos e infraestructura vial que el GAD provincial ejecuta a nivel provincial y que constituye el eje del desarrollo de Bolívar. Mantener, mejorar e incrementar la red vial provincial en condiciones que permita una rápida y segura conectividad entre todas las comunidades rurales y los centros urbanos de la Provincia”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE LA SECRETARÍA DE VIALIDAD.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

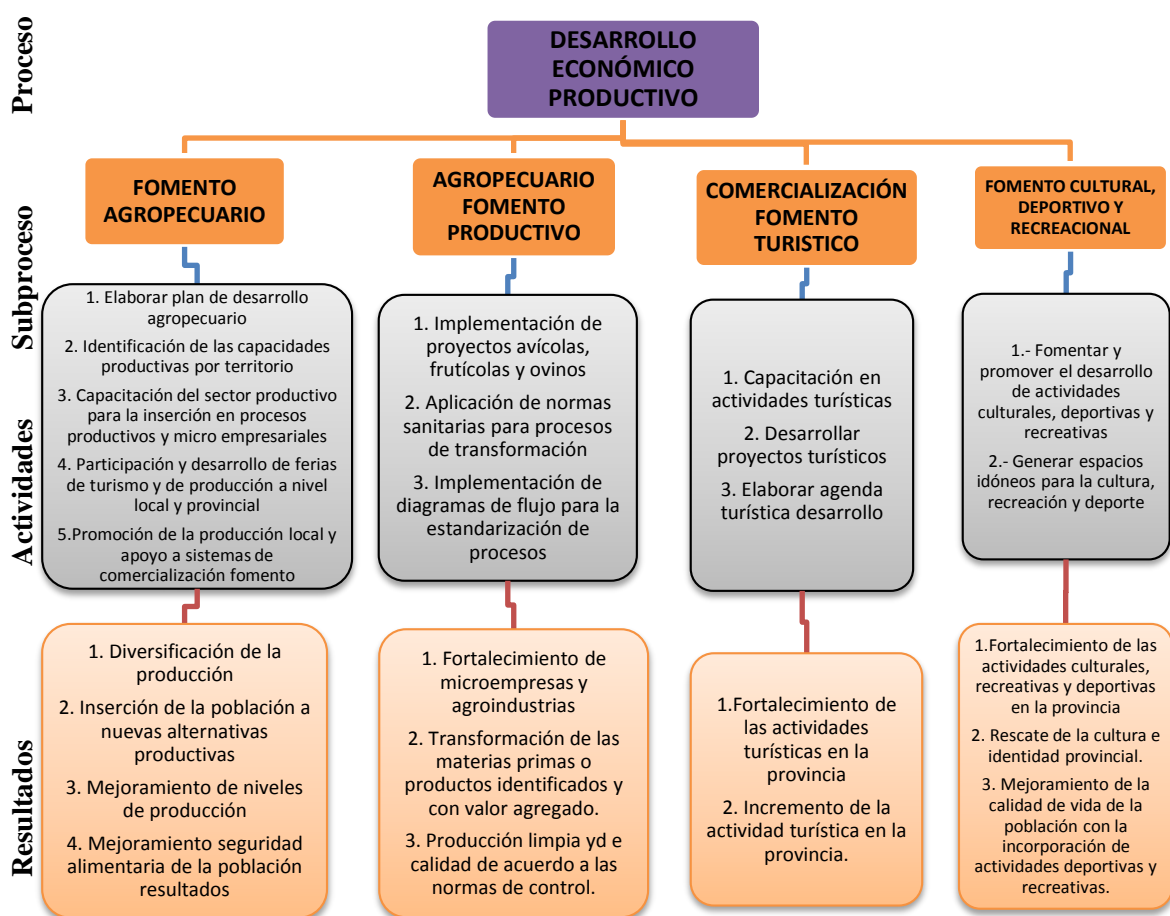


## SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO PRODUCTIVO.

### MISIÓN/PROPÓSITO.

“Impulsar el desarrollo agropecuario y fomentar las actividades productivas a través del fortalecimiento de los actores locales, implementando unidades productivas y de comercialización con asistencia técnica permanente y sostenible, enfocados a mejorar la matriz productiva del sector agropecuario, agroindustrial, artesanal y microempresarial de la Provincia, respetando el ambiente, contribuyendo a la seguridad alimentaria y generación de empleo y aportando positivamente al mejoramiento de las condiciones agro, socio-económicas de la población rural bolivarenses”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO PRODUCTIVO.



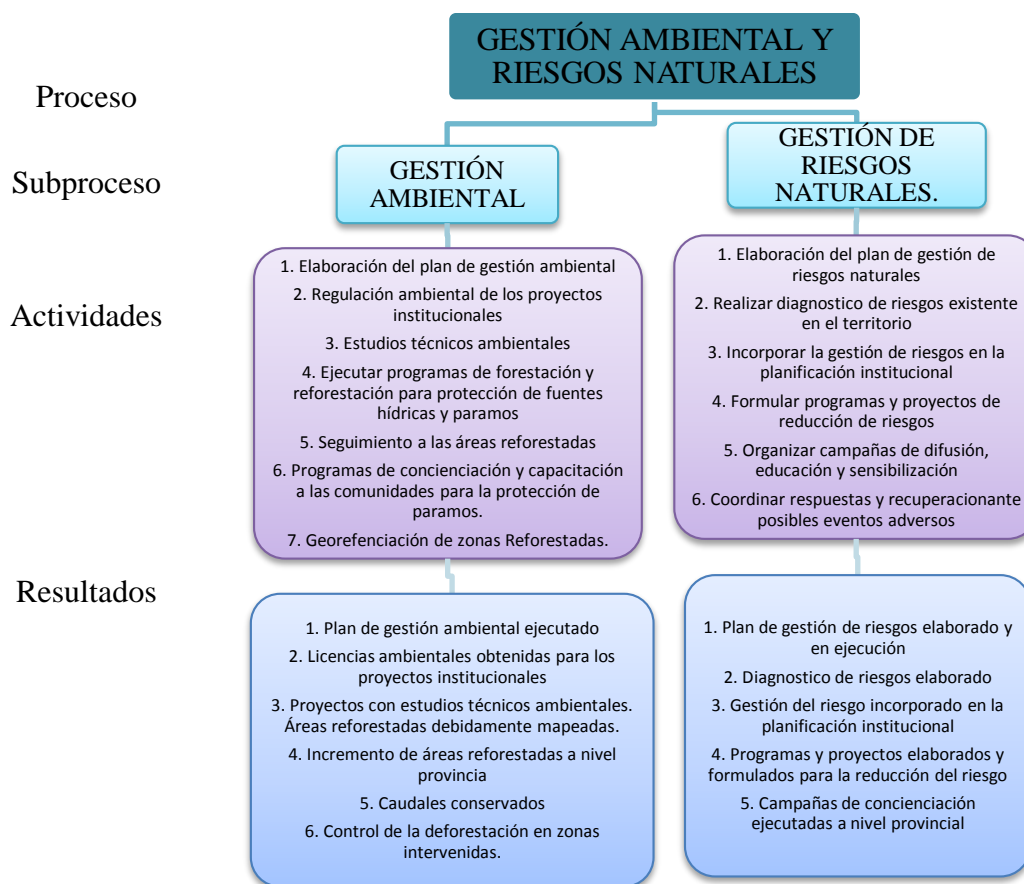
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## SECRETARIA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y RIESGOS NATURALES.

### MISIÓN/PROPÓSITO.

“Responsable de la gestión ambiental en todos los procesos institucionales, con sujeción a las políticas, regulaciones técnicas y control de la autoridad ambiental nacional, de conformidad con lo dispuesto en la Ley, planificar, ejecutar y administrar mediante acciones efectivas la conservación y uso de manera sostenible de la biodiversidad, a través de la planificación territorial y apoyar iniciativas para su uso alternativo y sostenible de la biodiversidad de la provincia. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL Y RIESGOS NATURALES.



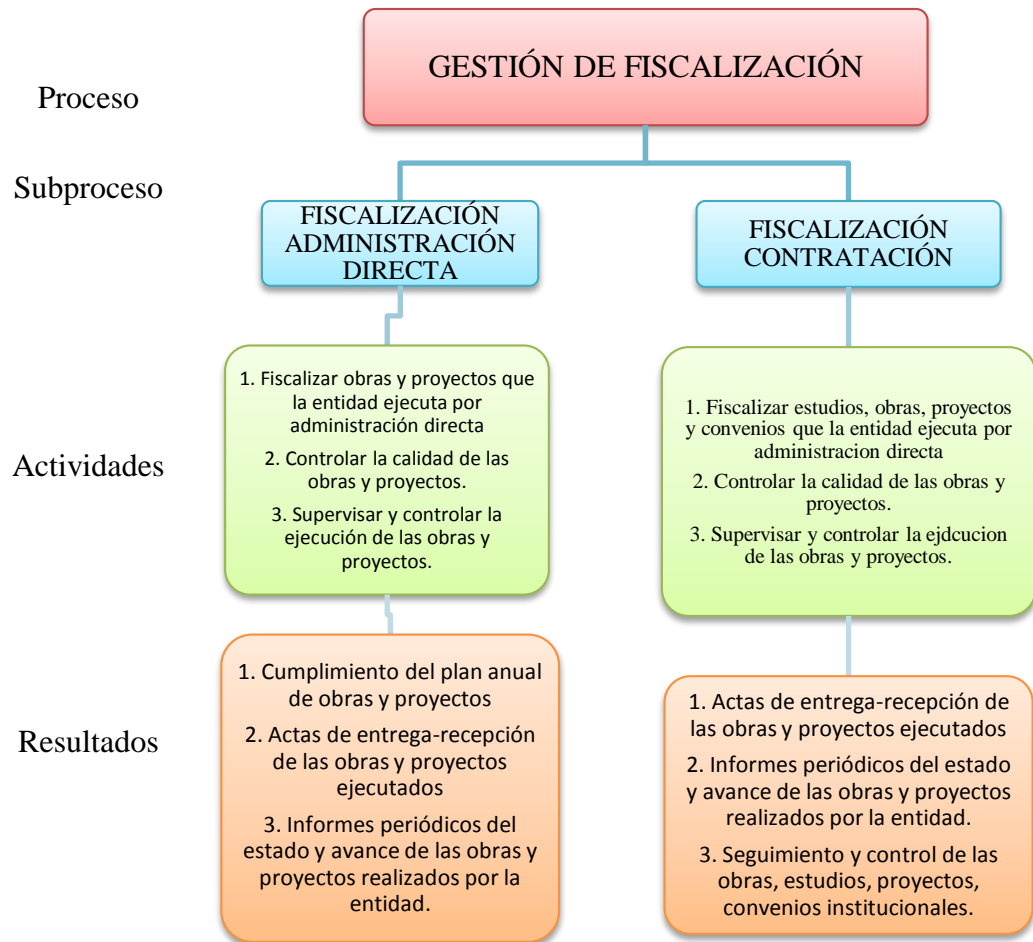
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN.

### MISIÓN/PROPÓSITO.

“Implantar y mantener un sistema de control, que permita verificar la eficacia, oportunidad y confiabilidad del proceso constructivo de las obras que se hallan en ejecución, por administración directa, por contratos y por convenios”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN.



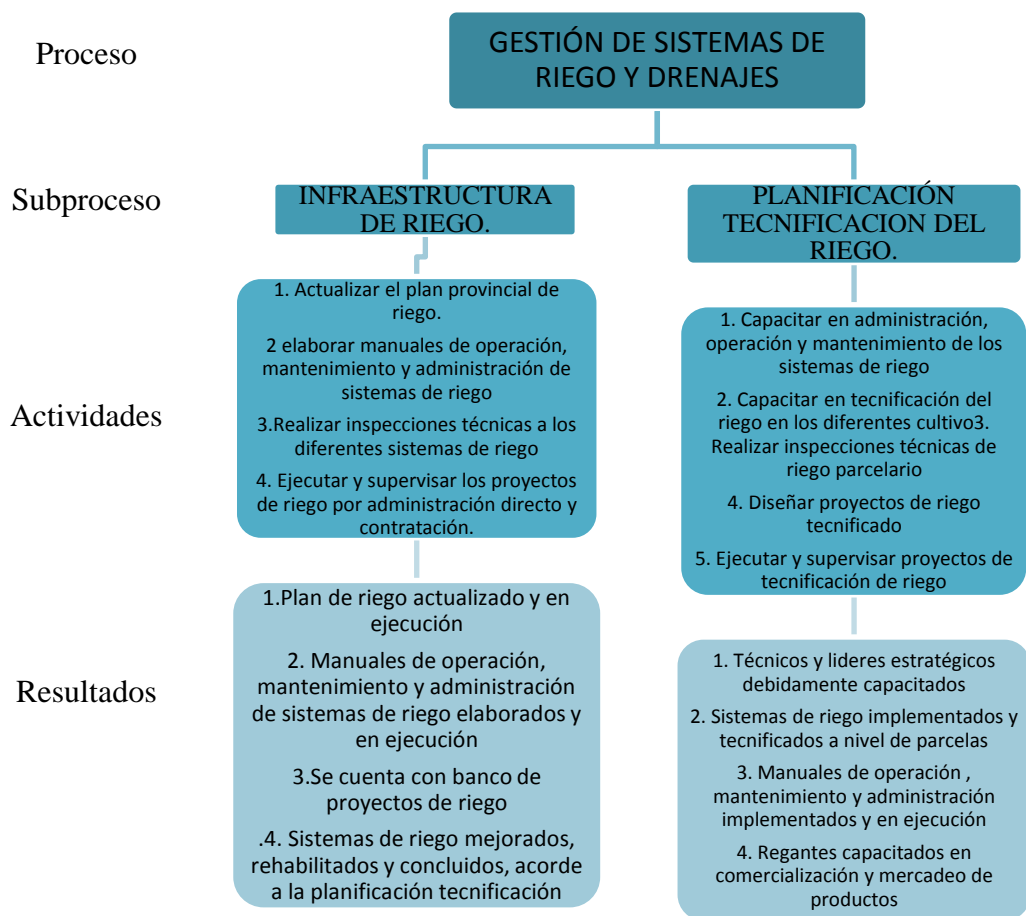
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

**SECRETARIA DE SISTEMAS DE RIEGO Y DRENAJES.**

**MISIÓN/PROPÓSITO.**

“Fomentar la producción agropecuaria a través de la gestión integral del riego, optimizando el recurso hídrico y promoviendo la gestión sostenible de los recursos naturales de la Provincia”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE SISTEMAS DE RIEGO Y DRENAJES.



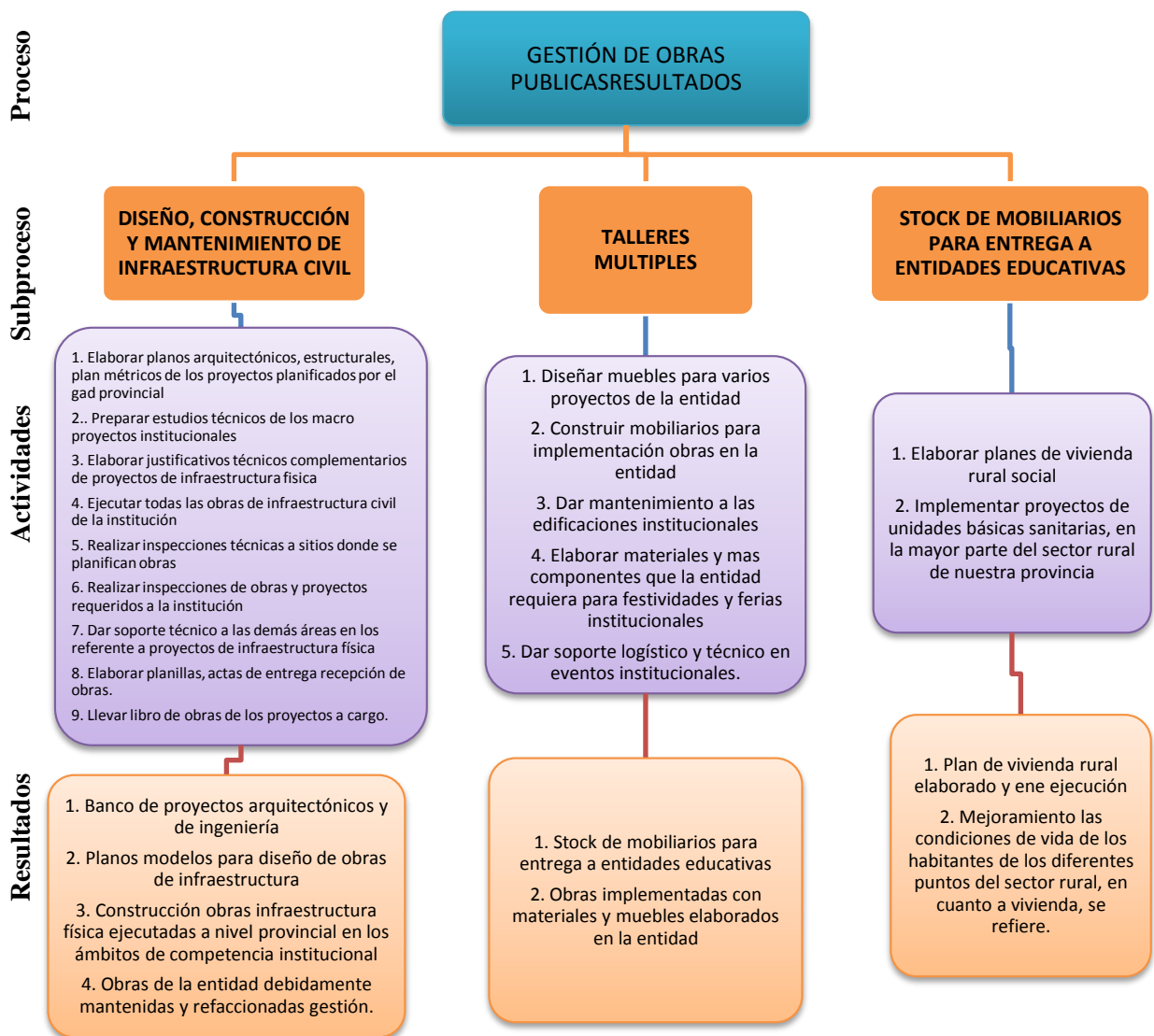
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

## GESTIÓN DE SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS.

### MISIÓN/PROPÓSITO.

“Elaborar estudios, bases, especificaciones técnicas, planos definitivos, planos de detalle de los proyectos de infraestructura civil de la Institución. Ejecutar y Supervisar la ejecución de las obras civiles de la entidad y elaborar la programación de proyectos institucionales en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Provincial”. [8]

**Responsable:** DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.

### 3.3 PLAN OPERATIVO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LUGAR	FECHA
1	Elaboración de la propuesta	Karina Prado Mayra Yallico	Domicilio	15/03/28
2	Socialización de la Propuesta en el GADPB.	Karina Prado Mayra Yallico	GADPB	15/04/08
3	Entrega de la propuesta.	Karina Prado Mayra Yallico	Salón del GADPB	15/04/13

### **3.4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Los resultados obtenidos de la Investigación se resumen en los siguientes:

- ✓ Existen normas mundiales sobre gestión de calidad en los procesos administrativos a nivel público como privado.
- ✓ Todos siguen las mismas características y parámetros de medición.
- ✓ Se encaminan a conseguir eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y ejecución de obras.
- ✓ Proponen lineamientos claros como: planificación, organización, dirección y control para lograr el éxito institucional.
- ✓ Es una buena oportunidad para transformar al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar en un ente que impulse el progreso y desarrollo provincial.
- ✓ Establece claras funciones a los Directivos y jefes departamentales del GADPB.
- ✓ Se ciñe a lo establecido en la Constitución de la República y al COOTAD.
- ✓ Optimiza el talento humano y recursos: materiales, técnico, financieros y económicos
- ✓ Mejora la imagen institucional.
- ✓ Satisface las expectativas ciudadanas.

### **3.6.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE.**

#### **3.4.1. CONCLUSIONES:**

- ✓ La propuesta tiene directa relación con la carrera de ingeniería comercial puesto que trata sobre la gestión de calidad y su efectividad en los procesos administrativos del GADPB, en beneficio de la Provincia Bolívar mediante la eficacia y eficiencia institucional.
- ✓ Sirve como consulta y motiva futuras investigaciones sobre el tema de gestión de calidad en los procesos administrativos con la finalidad de optimizar recursos y ofrecer servicios y obras con eficacia y eficiencia.
- ✓ Aporta al desarrollo institucional del GADPB, toda vez que mejora su imagen tanto interna como externa y goza de credibilidad ciudadana.
- ✓ Aumenta nuestra capacidad intelectual en lo que tiene que ver con temas relacionados directamente a nuestra carrera y a las funciones que vamos a desempeñar en el campo profesional.
- ✓ Relaciona la teoría sobre la gestión de calidad en los procesos administrativos gubernamentales con la aplicación o no en el GADPB y las posibles correcciones en los procesos para optimizar recursos y trabajar con eficacia y eficiencia.



### **3.4.2. RECOMENDACIONES:**

- ✓ Todos los trabajos investigativos deben tener vinculación directa con la carrera y deben servir de aporte a la institución en la que se realiza para lograr optimizar recursos y trabajar con mayor responsabilidad por objetivos y metas.
- ✓ La investigación debe institucionalizarse para diagnosticar, pronosticar y proponer soluciones a los problemas, para que sirva de herramienta de consulta y estímulo a otras investigaciones.
- ✓ Todos los trabajos investigativos deben ser un aporte a la ciencia y a la institución en la que se realiza, con la finalidad de mejorar la imagen institucional, ofrecer mejores servicios y obras a la ciudadanía.
- ✓ Las investigaciones deben servir para consolidar y mejorar la capacidad intelectual de quienes van a ser futuros profesionales en el área de ingeniería comercial y tengan mayores posibilidades de trabajo
- ✓ Hace falta fusionar la teoría con la práctica para sacar buenos profesionales que faciliten el desarrollo provincial y nacional en todos los campos del quehacer intelectual, productivo y comercial.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ALBERICH, Tomás, y Teresa AMEZCUA. *Planificación y Gestión. Manual para la acción social*. Madrid: DYKINSON S.N., 2014.
2. ALVARADO, Jorge E. “*Manual de Tránsito y Transporte Terrestre*”, 2005,. Loja-Ecuador, Pág. 98: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, primera edición, 2005.
3. Asamblea Constituyente. «Constitución de la República del Ecuador.» Montecristi, 2008.
4. CHEMA, Joselin. «Variaciones de Costos Estimados.» 2012.
5. CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. s.f.
6. DE WELSCH, Hilton & Gordon. *El proceso Administrativo*. México: Prentice Hall, 2009.
7. ESTHEPEN P., Robbin, y David DECCENSO. *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Mexico: Pearson Educacion, 2011.
8. GAD-PB. «Ordenanza provincial de la estructura orgánica funcional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.» Guaranda, 2014.
9. GAITAN REBOLLO, Linda Karina. «Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos.» Barranquilla, 2012.
10. GARCIA P, Manuel, Carlos QUISHPE A, y Luis RAEZ G. *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial DATA, 2013.
11. LEXIS. *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, 2010.
12. LLAMASOFT. *Costo del Servicio*. s.f.
13. MANCERO M., Humberto. *Servicio eficiente al cliente*. El Telégrafo, Agosto de 2011.
14. RAMON E., Daisy del Carmen. «Organización y coordinación en administración.» 2013.

15. SAN MIGUEL, Pablo Alcalde. *Sistemas de Gestión de la calidad*. Paraninfo- 4 ta edición, 2010.
16. SENPLADES. «Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.» Quito - Ecuador, 2013.
17. TOYOS V., Rafael Edenio. *La Administración eficiente y eficaz de la Empresa Socialista Cubana*. Cuba, 2011.
18. VARGAS CHANG, Patricia. *Planificación , Organización, Dirección Y Coordinación*. 2010.

#### **NETGRAFIA**

19. YuLiza. «Blog.» *Conceptos de varios autores*. 20 de Marzo de 2010.  
<https://www.blogger.com/profile/02414219851874270952>.
20. «<http://www.calidad-gestion.com>.» *Calidad & Gestión- Gestion de calidad*. s.f.  
[http://www.calidad-gestion.com.ar/servicios/consultoria\\_iso\\_9000.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/servicios/consultoria_iso_9000.html) (último acceso: 20 de Febrero de 2015).
21. *Wikipedia.org*. 19 de Enero de 2015.  
[es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Bolívar\\_\(Ecuador\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Bolívar_(Ecuador)).
22. «LosSabios.com.» s.f. <http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-24.htm> (último acceso: 05 de Marzo de 2015).

# **ANEXOS**

Anexo N°. 1.

Encuesta dirigida a directores y jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**Objetivo:** Conocer la gestión de calidad de los procesos administrativos aplicados en el Gobierno Autónomo Descentralizados de la Provincia Bolívar, para optimizar los recursos.

### Cuestionario

1. ¿Cree que la institución trabaja por objetivos concretos?

SI ( ) NO ( )

2. ¿En el GADPB se elaboran planes de trabajo a ser ejecutados en tiempo determinado?

SI ( ) NO ( )

3. ¿La institución tiene políticas claras en cuanto a sus funciones y cumplimiento de metas?

SI ( ) NO ( )

4. ¿La autoridad institucional cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones?  
SI ( ) NO ( )
5. ¿Existe responsabilidad en cada uno de los trabajos encomendados?  
SI ( ) NO ( )
6. ¿Se cumple a cabalidad las disposiciones impartidas?  
SI ( ) NO ( )
7. ¿Todas las actividades son planificadas y ejecutadas?  
SI ( ) NO ( )
8. ¿Se trabaja en función de motivación y estímulos a directivos, empleados y trabajadores?  
SI ( ) NO ( )
9. ¿Se optimizan bien los recursos: humanos, financieros y físicos?  
SI ( ) NO ( )
10. ¿Los directivos orientan lo suficiente a sus subalternos para que cumplan sus funciones?  
SI ( ) NO ( )
11. ¿La institución tiene un control preventivo en el manejo de sus recursos?  
SI ( ) NO ( )
12. ¿Se aplica el control correctivo en cada uno de los recursos disponibles?  
SI ( ) NO ( )

Anexo N°. 2.

Guía de Observación

<p>Guaranda</p> <p><b>Lugar:</b>..... Centro</p> <p><b>Sector:</b>..... 20 de marzo del 2015</p> <p><b>Fecha:</b>.....</p>	<p>“GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2015”</p> <p><b>Título:</b>.....</p> <p><b>Fuente:</b> ..... Guía de Observación</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de costos de producción (relación costo utilidad).....</li> <li>2. Tiempo promedio en la prestación de servicios a los usuarios.....</li> <li>3. Cálculo de variación en los costos.....</li> <li>4. Control y evaluación en la capacidad instalada.....</li> <li>5. Calidad en los servicios ofertados.....</li> <li>6. Volumen y calidad de las obras ejecutadas.....</li> <li>7. Cumplimiento de objetivos.....</li> </ol>	
<p>Prado Vargas Karina Del Rosario Yallico Coles Mayra Geoconda</p> <p>Investigadoras:.....</p> <p>Universidad Estatal de Bolívar</p> <p>Institución:.....</p>	<p>Diurna</p> <p>Sección:.....</p> <p>Esp..... Ingeniería Comercial.....</p>

Elaborado por: Prado Vargas Karina Del Rosario y Yallico Coles Mayra Geoconda

**Anexo N°. 3.**

**FOTOS**



**PARTE FRONTAL DEL EDIFICIO DEL GADPB**



**ÁREA TÉCNICA DEL GADPB**





**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN DEL GADPB**



**DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GADPB**



DIRECCIÓN DE RIESGO DEL GADPB





ATENCIÓN AL PÚBLICO







TALLERES DEL GADPB





PROCESADORA DE MATERIALES PÉTREOS DEL GADPB

## Anexo N°. 4.

### CETIFICACION DEL GADPB



Guaranda, 16 de Septiembre del 2014

Señoritas  
Mayra Yallico y Karina Prado  
ESTUDIANTES UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
Presente.

De mi consideración:

En referencia a oficio SN de fecha 2 de Julio del 2014, en el que solicitan se les permita desarrollar el tema de tesis previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales en esta Institucion, con el tema MODELO DE GESTION DE CALIDAD APLICARSE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLIVAR, PERIODO 2014-2015; al respecto me permito comunicarles que dicho pedido se encuentra autorizado por el Dr. Vinicio Coloma, Prefecto Provincial de Bolívar, debiendo indicar que se les brindara todas las facilidades para el desarrollo de esta actividad

Para los fines consiguientes

Atentamente,

Ab. Javier Hurtado Coloma  
DIRECTOR TALENTO HUMANO





