



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO  
DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y  
DESARROLLO COMUNITARIO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LA  
LIBERTAD,  
AÑO 2014”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: IVÁN DAVID DE LA A QUINDE**

**TUTORA: ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO  
DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y  
DESARROLLO COMUNITARIO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LA  
LIBERTAD,  
AÑO 2014”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: IVÁN DAVID DE LA A QUINDE**

**TUTORA: ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

La Libertad, 15 de Enero del 2014.

### **APROBACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2014”, elaborado por IVÁN DAVID DE LA A QUINDE, egresado de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la a pruebo en todas sus partes.

Atentamente,

---

**ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSc.**  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios, por haberme permitido culminar con éxito mis estudios. A mis padres, por ser los pilares fundamentales en mi vida ya que sin ellos esto no hubiera sido posible.

A mis padres Julio De la A Morales y Ramona Quinde Guale, amigos y conocidos en general, porque me han sabido brindar todo su apoyo incondicional y por compartir gratos momentos conmigo.

Al Eco. Batalla, Director de nuestra carrera, igualmente a cada uno de los Docentes que conocí, en especial al Lcdo. Carlos Fernando Morales Vera, gracias por su tiempo y apoyo brindado para el desarrollo de mi formación profesional.

**Iván De la A**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, a la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, por haberme permitido desarrollar mi tema de tesis en esta prestigiosa Institución.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por la oportunidad brindada en forjar en está, mi formación académica y profesional.

**Iván De la A**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Econ. David Batallas González  
DIRECTOR CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

---

Ing. Verónica Ponce Chalén. MSc.  
PROFESORA - TUTORA

---

Econ. Margarita Panchana Panchana  
PROFESORA DE ÁREA

---

Abg. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE  
EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD,  
AÑO 2014”.**

**Autor:** Iván David De la A Quinde  
**Tutora:** Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.

**RESUMEN**

Los procedimientos administrativos y el control interno han representado varios problemas para la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, entre los principales que se pueden mencionar son: procedimientos que se llevan a cabo en esta área, se los realizan de manera rutinaria, ocasionado porque no se ha definido un documento práctico como lo es un manual de procedimientos administrativos, donde se plasmen por escrito cada uno de las actividades a desarrollar y que regule el control interno de las mismas. Tampoco se han definido elementos orientadores, la no formulación de políticas de comunicación interna han ocasionado una limitada integridad y confiabilidad en la información, la poca observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes y por último la no suministración de estrategias de gestión para la evaluación al riesgo en la ejecución de las actividades comunitarias, son los motivos por el cual se propone el diseño del manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, periodo 2014. Lo antes mencionado se sustenta en el levantamiento de información, por tal motivo se aplicaron encuestas dirigidas al personal de esta área. Para el efecto, la presente propuesta de investigación, busca plasmar cada una de las acciones que se ejecutan de forma clara, sencilla y actualiza, también permitirá familiarizarse con los elementos orientadores de la Dirección, además se fortalecerá la integridad y confiabilidad de la información, y con el cumplimiento de las disposiciones vigentes y la suministración de las estrategias de evaluación al riesgo, permitirá tener un mayor control y en el caso de presentarse algún evento no deseado, se podrán tomar los correctivos necesarios a tiempo.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	I
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLA .....	XII
ÍNDICE DE CUADRO .....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICO .....	XV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO CONTEXTUAL .....	3
Tema .....	3
Planteamiento del problema .....	3
Delimitación del Problema.....	7
Formulación del Problema .....	8
Sistematización del Problema.....	8
Justificación del Tema .....	9
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Hipótesis General.....	12
Variables .....	12
Operacionalización de las Variables.....	12
CAPÍTULO I.....	16
1. MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA .....	16
1.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	19
1.2.1 Planificación .....	19



1.2.1.1 Elementos Orientadores de la Institución .....	20
1.2.1.2 Objetivos Estratégicos Institucionales.....	21
1.2.2 Organización.....	21
1.2.2.1 División del trabajo .....	22
1.2.2.2 Análisis FODA.....	22
1.2.3 Dirección .....	23
1.2.3.1 Motivación .....	24
1.2.3.2 Liderazgo .....	24
1.2.4 Control.....	25
1.2.4.1 Indicadores.....	26
1.3 EL CONTROL INTERNO.....	29
1.3.1 Definiciones.....	29
1.3.2 Objetivos del Control Interno .....	30
1.3.3 Normas Generales de Control.....	30
1.3.3.1 Ambiente de Control .....	31
1.3.3.1 Actividades de Control.....	32
1.3.4 Estrategia de Gestión del Riesgo .....	33
1.3.4.1 Identificación del Riesgo .....	33
1.3.4.2 Mitigación del Riesgo.....	34
1.3.5 Análisis de la Evaluación del Riesgo .....	35
1.3.5.1 Valoración e Información del Riesgo.....	35
1.3.5.2 Respuesta al Riesgo.....	36
1.3.6 Información y Comunicación .....	37
1.3.6.1 Controles sobre Sistemas de Información .....	39
1.3.6.2 Canales de Comunicación Abiertos .....	39
1.4 MARCO LEGAL.....	40
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.....	40
1.4.2 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado .....	41
1.4.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	41
1.4.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD) .....	42

1.4.5 Código de Planificación y Finanzas Públicas .....	42
1.4.6 Normas de Control Interno .....	42
1.4.7 Ordenanza del Estatuto Orgánico por Proceso .....	44
1.4.8 Plan Nacional Del Buen Vivir 2013-2017.....	45
CAPÍTULO II.....	47
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	47
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
2.3.1 Investigación Documental .....	49
2.3.2 Investigación de Campo .....	50
2.3.3 Investigación Descriptiva .....	50
2.4 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
2.4.1 Método Inductivo .....	52
2.4.2 Método Deductivo.....	52
2.4.3 Método Analítico .....	52
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.5.1 Encuesta.....	53
2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.7 POBLACIÓN .....	54
2.8 MUESTRA .....	55
2.8.1 Muestreo Aleatorio Simple.....	55
2.9 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS .....	57
2.10 CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN.....	59
2.10 PRESUPUESTO DEL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN. ....	60
CAPÍTULO III .....	61
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	61
3.1 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO .....	61
3.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	86
3.4.1 Resultado de la Prueba de Hipótesis .....	92

3.2 CONCLUSIONES .....	93
3.3 RECOMENDACIONES .....	94
CAPÍTULO IV .....	95
4. “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PARA EL PERIODO 2014” .....	95
4.1 PRESENTACIÓN.....	95
4.1.1 Portada del Manual de Procedimientos Administrativos .....	96
4.2 DATOS DE LA INSTITUCIÓN .....	97
4.2.1 Base legal.....	97
4.2.2 Misión Institucional .....	97
4.2.3 Visión Institucional .....	98
4.2.4 Valores Institucionales .....	98
4.2.5 Objetivos Institucionales .....	99
4.2.6 Políticas Institucionales .....	100
4.2.7 Competencias.....	100
4.2.8 Estructura Orgánica del GAD Municipal Del Cantón La Libertad .....	102
4.2.9 Mapa de la Estructura Funcional por Procesos.....	103
4.3 JUSTIFICACIÓN .....	104
4.4 INTRODUCCIÓN .....	105
4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO.....	106
4.5.1 Objetivos del Manual .....	106
4.5.1.1 Objetivo General .....	106
4.5.1.2 Objetivo Específicos.....	106
4.5.2 Planificación Estratégica de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario .....	107
4.5.2.1 Elementos Orientadores de la Dirección .....	107

4.5.2.1.1 Misión.....	108
4.5.2.1.2 Visión.....	109
4.5.2.1.3 Valores de la Dirección .....	109
4.5.2.1.4 Objetivo de la Dirección .....	109
4.5.2.2 Estructura Orgánica de la Dirección .....	110
4.5.2.3 Análisis FODA de la Dirección .....	111
4.5.3 Servidores Públicos de la Dirección .....	113
4.5.4 Descripción de Puestos y Funciones Administrativas.....	113
4.5.4.1 Directora de Educación y Desarrollo Comunitario .....	113
4.5.4.1.1 Descripción de Funciones de la Directora .....	114
4.5.4.2 Asistente Administrativo de la Dirección.....	115
4.5.4.2.1 Descripción de Funciones del Asistente Administrativo.....	115
4.5.5 Identificación de Usuarios .....	117
4.5.6 Identificación de los Productos y Servicios de la Dirección .....	118
4.5.7 Procedimientos Administrativos de la Dirección.....	119
4.6 EVALUACIÓN DEL RIESGO .....	164
4.6.1 Identificación del Riesgo .....	164
4.6.2 Plan de Mitigación del Riesgo .....	166
4.6.3 Valoración del Riesgo .....	166
4.6.4 Respuesta al Riesgo.....	168
4.6.5 Mapa del Riesgo para la Dirección de Educación y Desarrollo C.....	170
4.7 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN .....	171
4.8 PLAN DE ACCIÓN.....	172
4.9 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	173
4.10 CONCLUSIONES .....	174
4.11 RECOMENDACIONES .....	175
4.12 BIBLIOGRAFÍA .....	176
4.13 ANEXOS .....	178
4.14 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	193

**ÍNDICE DE TABLA**

TABLA No 1: Edades de los Encuestados.....	61
TABLA No 2: Género de los Encuestados .....	62
TABLA No 3: Estado Civil de los Encuestados .....	63
TABLA No 4: Lugar de Residencia del Personal .....	64
TABLA No 5: Nivel de Instrucción Académica .....	65
TABLA No. 6 Elementos Orientadores .....	66
TABLA No. 7 Objetivos de acuerdo a lo Planificado .....	67
TABLA No. 8 Estructura Orgánica de la Dirección.....	68
TABLA No. 9 Análisis FODA de la Dirección .....	69
TABLA No. 10 Motivación al personal de la Dirección .....	70
TABLA No. 11 Nivel de Liderazgo .....	71
TABLA No 12: Supervisión en los Procesos.....	72
TABLA No 13: Indicadores que midan el Cumplimiento .....	73
TABLA No. 14 Normativa legal de las Actividades .....	74
TABLA No. 15 Incidencia de los Procedimientos .....	75
TABLA No. 16 Ordenanza que regula el Control.....	76
TABLA No 17: Competencia Profesional .....	77
TABLA No. 18 Nivel de capacitación, entrenamiento.....	78
TABLA No. 19 Estrategia para identificar el Riesgo .....	79
TABLA No. 20 Plan de mitigación del Riesgo .....	80
TABLA No. 21 Valoración del Riesgo.....	81
TABLA No. 22 Capacidad de Respuesta del Riesgo .....	82
TABLA No. 23 La Comunicación en la Dirección .....	83
TABLA No. 24: Políticas de Comunicación Interna .....	84
TABLA No. 25 Integración y Coordinación.....	85

## ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO No. 1: Delimitación del Problema .....	7
CUADRO No. 2: Variable Independiente .....	14
CUADRO No. 3: Variable Dependiente.....	15
CUADRO No. 4: Población de la Dirección.....	55
CUADRO No. 5: Descripción de la Fórmula del Muestreo Aleatoria Simple .....	56
CUADRO No. 6: Resumen de Fórmula.....	56
CUADRO No. 7: Cronograma de la Investigación .....	59
CUADRO No. 8: Presupuesto del Anteproyecto de Investigación. ....	60
CUADRO No. 9: Indicadores Variable Independiente.....	86
CUADRO No. 10: Indicador Variable Dependiente .....	87
CUADRO No. 11: Fórmula de Frecuencia Absoluta .....	88
CUADRO No. 12: Cálculo de Frecuencia Independiente .....	88
CUADRO No. 13: Cálculo Frecuencia Dependiente .....	89
CUADRO No. 14: Resumen de Frecuencias Independientes y Dependientes .....	89
CUADRO No. 15: Total Frecuencias Absolutas Observadas.....	90
CUADRO No. 16: Fórmula para Promedio Grado de Libertad.....	91
CUADRO No. 17: Elementos de la Misión de la Dirección.....	107
CUADRO No. 18: Elementos de la Visión de la Dirección .....	108
CUADRO No. 19: Análisis FODA de la Dirección .....	111
CUADRO No. 20: Matriz de Estrategias de la Dirección .....	112
CUADRO No. 21: Servidores Públicos de la Dirección .....	113
CUADRO No. 22: Usuarios Internos y Externos de la Dirección .....	117
CUADRO No. 23: Productos y Servicios .....	118
CUADRO No. 24: Canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.....	120
CUADRO No. 25: Cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde. ....	123
CUADRO No. 26: Socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del GAD La Libertad. ....	126

CUADRO No. 27: Supervisar el cumplimiento de los Planes .....	129
CUADRO No. 28: Coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES.....	132
CUADRO No. 29: Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.....	135
CUADRO No. 30: Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección.....	138
CUADRO No. 31: Presentar Trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores. ....	141
CUADRO No. 32: Colaborar con los Programas Barriales del Cantón .....	144
CUADRO No. 33: Coordinar Actividades Comunitarias en tema de Salud.....	147
CUADRO No. 34: Fomentar la Educación Pública .....	150
CUADRO No. 35: Contribuir al Progreso Cultural del Cantón. ....	153
CUADRO No. 36: Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades. ....	156
CUADRO No. 37: Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón. ....	159
CUADRO No. 38: Coordinar la Venta o Comodato de Terrenos Municipales ..	162
CUADRO No. 39: Factores Internos y Externos .....	165
CUADRO No. 40: Formato de Identificación del Riesgo .....	165
CUADRO No. 41: Plan de Mitigación del Riesgo .....	166
CUADRO No. 42: Probabilidad Descripción .....	167
CUADRO No. 43: Impacto Descripción .....	167
CUADRO No. 44: Medición del Riesgo .....	167
CUADRO No. 45: Gravedad del Riesgo .....	167
CUADRO No. 46: Valoración del Riesgo .....	168
CUADRO No. 47: Nivel de Efectividad del Control .....	169
CUADRO No. 48: Respuesta al Riesgo.....	169
CUADRO No. 49: Mapa de Riesgo.....	170
CUADRO No. 50: Plan de Acción .....	172
CUADRO No. 51: Presupuesto de la Investigación.....	173

## ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO No. 1: Indicadores .....	28
GRÁFICO No. 2: Edades de los Encuestados.....	61
GRÁFICO No. 3: Género de los Encuestados .....	62
GRÁFICO No. 4: Estado Civil de los Encuestados .....	63
GRÁFICO No. 5: Lugar de Residencia del Personal .....	64
GRÁFICO No. 6: Nivel de Instrucción Académica .....	65
GRÁFICO No. 7: Elementos Orientadores.....	66
GRÁFICO No. 8: Objetivo de acuerdo a lo Planificado.....	67
GRÁFICO No. 9: Estructura Orgánica de la Dirección.....	68
GRÁFICO No. 10: Análisis FODA de la Dirección .....	69
GRÁFICO No. 11: Motivación al Personal .....	70
GRÁFICO No. 12: Nivel de Liderazgo .....	71
GRÁFICO No. 13: Supervisión en los Procesos.....	72
GRÁFICO No. 14: Indicador que miden .....	73
GRÁFICO No. 15: Normativa legal de las Actividades .....	74
GRÁFICO No. 16: Incidencia de los Procedimientos .....	75
GRÁFICO No. 17: Ordenanza que regula el Control.....	76
GRÁFICO No. 18: Competencias Profesionales .....	77
GRÁFICO No. 19: Nivel capacitación, entrenamiento .....	78
GRÁFICO No. 20: Estrategia para identificar el Riesgo.....	79
GRÁFICO No. 21: Plan de mitigación del Riesgo.....	80
GRÁFICO No. 22: Valoración del Riesgo.....	81
GRÁFICO No. 23: Capacidad de Respuesta al Riesgo .....	82
GRÁFICO No. 24: La Comunicación en la Dirección .....	83
GRÁFICO No. 25: Políticas de Comunicación Internas .....	84
GRÁFICO No. 26: Integración y Coordinación.....	85
GRÁFICO No. 27: Flujograma de canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente. ....	121



GRÁFICO No. 28: Flujograma de cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.....	124
GRÁFICO No. 29: Flujograma de socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del GAD La Libertad.....	127
GRÁFICO No. 30: Flujograma de supervisar el cumplimiento de los Planes y Programas Ejecutados.....	130
GRÁFICO No. 31: Flujograma de coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES. ....	133
GRÁFICO No. 32: Flujograma Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.....	136
GRÁFICO No. 33: Flujograma Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.....	139
GRÁFICO No. 34: Flujograma Presentar Trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores. ....	142
GRÁFICO No. 35: Flujograma Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad. ....	145
GRÁFICO No. 36: Flujograma Coordinar Actividades Comunitarias en el tema de Salud, con la Unidad competente. ....	148
GRÁFICO No. 37: Flujograma Fomentar la Educación Pública a través de Programas de refuerzos pedagógicos.....	151
GRÁFICO No. 38: Flujograma Contribuir al Progreso Cultural del Cantón mediante Cursos Vacacionales y Ocupacionales.....	154
GRÁFICO No. 39: Flujograma Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades.....	157
GRÁFICO No. 40: Flujograma Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón.....	160
GRÁFICO No. 41: Flujograma Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.....	163
GRÁFICO No. 42: Evaluación del Riesgo .....	164

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO No 1: Modelo de Encuesta.....	179
ANEXO No 2: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.	182
ANEXO No 3 Matriz de Cuestionamientos para las Variables .....	183
ANEXO No 4 Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos ..	184
ANEXO No 5 Simbologías .....	185
ANEXO No 6 Indicadores .....	186
ANEXO No 7 Fotos de Encuestas.....	187
ANEXO No 8 Logotipo del Manual de Procedimiento .....	190
ANEXO No 9 Carta Aval de la Institución.....	191
ANEXO No 10 Certificado del Gramatólogo .....	192

## INTRODUCCIÓN

Los Procedimientos Administrativos constituyen un elemento fundamental para el desarrollo de las Instituciones Públicas, porque se encargan de puntualizar de forma detallada, ordenada y secuencial cada una de las actividades que deben de seguir, para alcanzar un fin determinado, además que con la identificación de los responsables de su ejecución se consigue ser eficientes y eficaces.

El Control Interno es un proceso que se encarga de regular cada uno de las actividades que se llevan a cabo dentro de una Organización, mediante la aplicación de los diferentes componentes que lo integran entre los que se pueden mencionar están: el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades que se definen para la ejecución del control, los diferentes sistemas de información y comunicación y para finalizar el debido seguimiento. Con esto se evita cometer errores, y en el caso de presentarse imprevistos, se puedan tomar los correctivos necesarios a tiempo.

Para la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, estas dos variables constituyen un pilar indispensable para el cumplimiento de su Misión, Visión y Objetivos Institucionales, para la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, aplicarlas permitirá superar una serie de problemas que afectan el desarrollo de sus actividades entre los principales se encuentran los siguientes:

Los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección, se los realiza de manera rutinaria por parte de los servidores públicos de esta área, esto es ocasionado porque no se ha proporcionado un documento donde se plasmen por escrito cada una de las actividades a desarrollar, también no se han definido los elementos orientadores tales como su misión, visión, valores y objetivos, causando poco compromiso e identificación ante la Dirección e Institución.

La debilidad en los canales de información y comunicación, es ocasionada porque no se han formulado políticas de comunicación interna, también la poca observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes en la ejecución de actividades comunitarias, y la no suministración de estrategias de gestión para la evaluación al riesgo, son los principales problemas que afectan a esta área.

Por tal efecto, se desarrolló el presente trabajo de titulación, que detalla en su propuesta el diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, el mismo que está constituido de cuatro capítulos que a continuación se describen:

En el Marco Contextual, se describió la problemática que afecta a la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, para el desglose de este se puntualizó la justificación, hipótesis, objetivos que se desean conseguir y la formulación del cuadro de operacionalización de variables.

En el Capítulo I: El Marco Teórico de la investigación fue respaldado con diferentes criterios de autores, tomando en cuenta la variable independiente que son los Procedimientos Administrativos y la dependiente siendo el Control Interno.

El Capítulo II y III: Se encuentra la Metodología de la investigación, donde se detalló el diseño, la modalidad, los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos utilizados, población y muestra objeto de estudio, los procedimientos y procesamiento de datos; mientras que en el III capítulo, se describe el análisis de los resultados con sus conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo IV: Constituyó la razón de ser de la propuesta, el diseño del manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **Tema**

La incidencia de los Procedimientos Administrativos en el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, año 2013.

### **Planteamiento del problema**

El Cantón La Libertad es el más joven de la Provincia de Santa Elena, fue creado mediante decreto ejecutivo No. 23, del 14 de Abril de 1993 y adquirió la legítima posesión de todos sus terrenos jurisdiccionales, mediante decreto legislativo, promulgado en el registro oficial No. 168 del 14 de Abril de 1993. Es así, que se creó en ese tiempo la Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad, ahora de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), se denomina Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, busca dentro de su misión y finalidad alcanzar el buen vivir local, para atender las necesidades prioritarias de los ciudadanos residentes en la ciudad, esta Institución Pública, identificará los problemas que afecten a la comunidad y de manera eficiente y oportuna planteará las debidas soluciones, siempre enmarcados en la optimización de sus recursos, para el cumplimiento de este fin, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), les brinda autonomía tanto política, administrativa como financiera, de igual forma se rigen bajo principios de subsidiariedad, coordinación y corresponsabilidad, equidad interterritorial, solidaridad, integración y la participación ciudadana.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se encuentra ubicado actualmente, en el Barrio 28 de Mayo avda. Eleodoro Solórzano y Calle 11 frente al Paseo Shopping La Península.

Esta Institución para dar cumplimiento a su misión y visión cuenta con las siguientes Direcciones: Dirección Administrativa; Dirección Financiera; Dirección de Comunicación y Turismo; Dirección de Compras Públicas; Dirección de Justicia, Policial y Vigilancia; Dirección de Ordenamiento y Planificación; Dirección de Salud e Higiene; Dirección de Gestión Ambiental; Dirección de Obras Públicas e Infraestructura Física y Proyectos; y, Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

El trabajo de titulación, se la llevó a cabo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, su historia comenzó el 25 de agosto del 2002, cuando se crea el CDH, siendo las siglas del Centro de Desarrollo Humano, ubicadas actualmente en la Cdla. 5 de Junio del Cantón La Libertad.

La finalidad, por la cual fue creada la Dirección De Educación y Desarrollo Comunitario es para gestionar la programación, organización, coordinación y ejecución de actividades comunitarias, las mismas que van orientadas a satisfacer las necesidades individuales, colectivas y sobre todo de los grupos más vulnerables tales como las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad. Para el cumplimiento de su misión cuenta con el apoyo de las siguientes áreas: Departamento de Desarrollo Comunitario y Acción Social; Colegio Municipal Segundo Cisneros; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca, los mismos que se encuentran ubicados geográficamente en lugares distintos del Cantón, de esta forma se garantiza el cumplimiento de los Objetivos Institucionales. Cabe destacar que no se incluye la Junta Cantonal de Protección de Derechos de los niños, por ser una unidad con autonomía administrativa y funcional.

En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se presentaron los siguientes problemas:

Como problema central, se pudo precisar que los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Dirección, se los realiza de manera rutinaria por parte de los servidores públicos de esta área, esto es ocasionado, porque no se ha proporcionado un documento práctico donde se plasmen por escrito cada una de las actividades a ejecutar, generando un reducido control interno de las mismas.

Tampoco se han definido los elementos orientadores como la misión, visión, valores y objetivos causando poco compromiso e identificación por parte de los servidores públicos ante la Dirección, generando un reducido cumplimiento a los objetivos institucionales.

De igual forma, hay una debilidad en los canales de información y comunicación, esto se ha originado debido a que no se han formulado las políticas de comunicación interna, por ende, sus consecuencias han sido una limitada integridad y confiabilidad de información entre la Dirección y sus Dependencias.

Por otro lado, la poca observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes en los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección, es causado debido a que no se ha especificado por escrito las normativas que los rigen, provocando un desconocimiento a los servidores públicos del área.

De igual manera, la reducida evaluación al riesgo en los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, es causado porque no se han suministrado estrategias de gestión de evaluación al riesgo generando poca capacidad de respuesta para enfrentarse ante eventos no deseados.

La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario al contar con un manual de procedimientos administrativos, les servirá como instrumento de consulta para los servidores públicos del área, porque está orientada al control interno que facilite la correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias.

En el caso de esta investigación se definirán los elementos, con el fin que los servidores públicos se sientan comprometidos e identificados al logro de los objetivos planteados por la Dirección del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Al formular las políticas de comunicación interna, se fortalecerán los sistemas de información y comunicación, garantizando una integridad, confiabilidad de información entre la Dirección y los Departamentos que la conforman.

Por otro lado, al especificar las disposiciones legales vigentes que regulan a los procedimientos administrativos de la Dirección, permitirá que los servidores públicos del área, conozcan y ejecuten eficientemente cada una de las actividades.

De la misma manera, al suministrar estrategias de gestión de evaluación al riesgo se mejorará la capacidad de respuesta ante eventos no deseados que puedan afectar los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección.

La investigación de titulación propone que la Dirección antes mencionada cuente con un manual de procedimientos administrativos para el control interno, para que su personal lo use como un instrumento de consulta, facilitando a una correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias encomendadas.

Siempre basándose en la eficiencia y eficacia, reduciendo tiempo y esfuerzos innecesarios, facilitando la coordinación, ejecución y comunicación de la Dirección y sus Dependencias, con esto se conseguirá alcanzar los objetivos Institucionales.



## Delimitación del Problema

**CUADRO No. 1: Delimitación del Problema**

<b>Campo:</b>	Administración Pública.
<b>Área:</b>	Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.
<b>Aspecto:</b>	La incidencia de los Procedimientos Administrativos en el Control Interno.
<b>Tema:</b>	Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos para el Control Interno.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## Evaluación del Problema

**Delimitado.-** Necesidad de realizar el diseño de un manual de procedimientos administrativos que influya en el control interno de la Dirección.

**Claro.-** La propuesta de ejecutar el diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección.

**Relevante.-** Es trascendental porque permite fortalecer el control interno de la Dirección.

**Evidente.-** La propuesta apunta a proporcionar un instrumento de consulta con procedimientos administrativos, fundamentados en las normas de control interno, garantizando una correcta y oportuna ejecución de las actividades del área.

**Concreto.-** La propuesta responde a la elaboración de un diseño de manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección.

**Factible.-** La Dirección busca satisfacer necesidades de los ciudadanos con sus programas comunitarios, tienen la posibilidad de aplicar el manual de procedimientos administrativo que fortalecerá el control interno.

**Original.-**La propuesta no se ha realizado anteriormente en la Dirección.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo inciden los procedimientos administrativos en el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, período 2013?

## **Sistematización del Problema**

¿Cómo inciden los elementos orientadores en el compromiso e identificación al logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

¿Cómo afectan las políticas de comunicación interna en la integridad y confiabilidad de la información entre el personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus Dependencias?

¿Cómo inciden la observación y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en las actividades comunitarias ejecutadas por los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

¿Cómo afectan las estrategias de gestión de evaluación al riesgo ante la capacidad de repuesta de eventos no deseados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y sus Dependencias?

¿Cómo incide la implementación de procedimientos administrativos idóneos para la mejora del control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad?

## **Justificación del Tema**

La importancia de la investigación radica en el diseño de un manual de procedimientos administrativos que facilite el control interno, a los Servidores Públicos en la ejecución oportuna y correcta de las actividades comunitarias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Los procedimientos administrativos, desarrollan sus acciones orientadas bajo principios de eficiencia, eficacia y en la optimización de los recursos, garantizando un adecuado proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), de esta forma, se consiguen alcanzar los objetivos planteados por la Institución.

El control interno en las instituciones públicas y privadas, busca promover la eficiencia, eficacia y economía de sus actividades basándose en principios éticos y de transparencia, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes, para otorgar bienes y servicios públicos de calidad, y finalmente garantiza la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

La metodología que se implantó para el desarrollo del presente trabajo de titulación fue: la investigación documental, con esta se analizó, amplio y profundizo los conocimientos, utilizando las fuentes bibliográficas y hemerográficas, permitiendo argumentar la propuesta de tesis.

La investigación de campo se la realizó en las instalaciones de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, ubicadas en la Ciudadela 5 de Junio del Cantón La Libertad, a través de encuesta dirigida a todo el personal de esta área, se logró recopilar información acerca de la incidencia en los procedimientos administrativos en el control interno del área.

La observación fue otra técnica de investigación que se desarrolló en el entorno laboral de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Municipal del Cantón La Libertad, durante varias semanas en horario laboral se visitó esta área, con el fin de darle seguimiento a los procedimientos reales que ejecutan.

En la investigación descriptiva el objetivo fue conocer las situaciones que expliquen las características más importantes del problema de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Municipal del Cantón La Libertad.

Entre los principales problemáticas detectados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario tenemos: procedimientos administrativos rutinarios, generando poco control; hay una debilidad en los canales de información y comunicación, ocasionando una limitado integridad y confiabilidad de información, existe poca observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes que rigen las actividades comunitarios que se ejecutan; y para finalizar no se han suministrado estrategias de gestión para la evaluación al riesgo ocasionando una reducida capacidad de respuesta ante eventos no deseados.

Pensando en esa problemática se planteó como solución el Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos para el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, el cual es viable ya que, se cuenta con el aval del Eco. Marco Chango Jacho, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, y con el apoyo y respaldo de la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Jefe Departamental y demás empleados públicos del área antes mencionada. Además no se puede dejar de mencionar a otros beneficiarios indirectos tales como los estudiantes de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), porque este trabajo de titulación servirá de guía para futuras investigaciones.

## **Objetivo General**

Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos en el control interno mediante la aplicación de encuestas, orientadas al diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

## **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la incidencia de los elementos orientadores mediante los métodos de investigación que determine el compromiso e identificación de los servidores públicos ante la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Identificar el efecto de las políticas de comunicación interna, a través de los sistemas de información gerencial, que muestre la integridad y confiabilidad de la información entre el personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus Dependencias.

Examinar la incidencia de observancia y cumplimiento de las disposiciones legales en los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, a través de la aplicación de encuestas que determine el nivel de desconocimiento de los servidores públicos sobre el tema tratado.

Diagnosticar el efecto de las estrategias de gestión de evaluación al riesgo, utilizando técnicas documentales que definan la capacidad de respuesta ante evento no deseados que puedan afectar a los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Diseñar un instrumento de consulta con procedimientos administrativo idóneos de control interno para la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

### **Hipótesis General**

La incidencia de los procedimientos administrativos mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

### **Variables**

Para el desarrollo de esta investigación se plantearon dos variables, la independiente y dependiente:

#### **Variable Independiente:**

Procedimientos Administrativos

#### **Variable Dependiente:**

Control Interno

### **Operacionalización de las Variables**

El cuadro de operacionalización de las variables, es aquella que posee ciertas características o particularidades, las mismas que son capaces de medirse u observarse. De tal manera, que fue utilizada como el pilar fundamental para el desarrollo de la investigación.

Con respecto a las variables independiente y dependiente, se encargaron de indicar las circunstancias más relevantes del objeto de estudio, además de encontrarse ligado de manera directa con el planteamiento del problema. Partiendo de esto se eligieron las técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron a la obtención de información necesaria para el desarrollo del problema.

**CUADRO No. 2: Variable Independiente**

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Los procedimientos administrativos mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.	Variable Independiente  Procedimientos administrativos	Es el desarrollo formal de acciones apoyadas en principios que garantizan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo (Planificación, Organización, Dirección y Control).	Planificación  Organización  Dirección  Control	Elementos orientadores Objetivos  Estructura Análisis FODA  Motivación Liderazgo  Indicadores Seguimiento de procesos	1.- ¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario? 2.- ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se establecen objetivos que se deben cumplir de acuerdo al curso de acción y a lo planificado? 3.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario? 4.- ¿Los Servidores Públicos han participado en el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad? 5.- ¿La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario gestiona a la Unidad Administrativa de Talento Humano capacitaciones inter o intra provincial para sus trabajadores? 6.- ¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario? 7.- ¿Se han establecido los puntos de supervisión en los procesos y procedimientos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario? 8.- ¿Se han establecido indicadores cuantificables que midan el cumplimiento de los objetivos de los proyectos comunitarios de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad? 9.- ¿Se ha definido las disposiciones legales vigentes para la ejecución de los proyectos en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario? 10.- ¿Considera usted que la incidencia de los procedimientos administrativo mejora el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?	Encuestas

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde



**CUADRO No. 3: Variable Dependiente**

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Los procedimientos administrativos mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.	Variable Dependiente	Es un proceso integral que aplican las instituciones basados en las normas generales de control en donde se establecen objetivos y estrategias de gestión, que mediante el análisis de evaluación al riesgo, se garantizan los sistemas de comunicación de manera eficientes.	Normas Generales control  Estrategia de Gestión del Riesgo  Análisis de la Evaluación del riesgo  Sistema de Información y Comunicación	Ambiente de Control Actividades de Control  Identificación del Riesgo Plan de mitigación del Riesgo  Valoración del Riesgo Respuesta del Riesgo  Control en los sistemas de información Canales de comunicación	<p>11.- ¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de control interno para el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón la libertad a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>12.- ¿Se han socializado las competencias profesionales de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>13.- ¿Cuál es el nivel de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional que se realiza al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>14.- ¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>15.- ¿Se han definido las estrategias para la mitigación del riesgo durante las operaciones de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>16.- ¿Se han definido procedimientos que valoren la exposición ante situaciones de riesgo que se puedan presentar durante la ejecución de los procesos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>17.- ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollan durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?</p> <p>18.- ¿Cree usted que los directivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario deben mejorar su comunicación con los servidores públicos?</p> <p>19.- ¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección de educación y Desarrollo Comunitario?</p> <p>20.- ¿Cree usted que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para dar soluciones a los problemas que se presentan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?</p>	Encuesta

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA**

Con el fin de definir bases teóricas que sustenten esta investigación, se tomaron en cuenta investigaciones relacionada sobre el tema o investigaciones similares en otras áreas, entre las que se pueden mencionar están:

En lo internacional según Ricardo Alberto Sánchez Rodríguez (2008), en su investigación “Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal de Cajicá”, demostró que la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal de Cajicá no contaba con un Manual Específico de Procesos y Procedimientos, que les permita a los servidores públicos comprender en forma clara la naturaleza y el propósito de cada puesto de trabajo, por tal motivo se diseñó el Manual de Procesos y Procedimientos enfocado en un sistema de control interno, con información detallada, integral, de manera ordenada, sencilla y sistemática con respecto a sus responsabilidades y funciones.

En lo latinoamericano según María Pat Saavedra Machuca (2010), en su investigación “Estudio del Control Interno y Externo en el cumplimiento de Objetivos y Metas en el Sector Municipal de Santiago”, demostró que el control es una herramienta indispensable para la evaluación y exanimación del cumplimiento de los objetivos institucionales, a su vez también se conoce la manera de administrar los riesgos a que se enfrentan y la forma de administrar sus recursos, y finalmente se conoce si se cumplen o no, con lo estipulado en las normativas legales vigentes, en materia de control.

En nuestro país según Lourdes Marlene Supe Amaguaña (2011), en su investigación sobre “El Control Interno en el Departamento Financiero y su Incidencia en la presentación de la Información Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de Picaihua en el segundo semestre del año 2010”, demostró que el inadecuado control interno generó que los estados financieros, no se encuentren de acuerdo con la realidad de la organización, el incumplimiento de las responsabilidades encomendadas ocasionaban que no se alcancen los objetivos institucionales, y el inadecuado proceso contable dio como resultado una administración financiera deficiente.

Según Catalina Elizabeth Ramos (2011), en su investigación “Propuesta de un Manual de Procedimientos Internos para el Departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo”, demostró que el Manual de Procedimientos Internos, permitió identificar, revisar e implementar las actividades de los procesos hasta su producto final, contribuyendo al mejoramiento en la prestación de los servicios, consiguiendo superar la deficiencia en la prestación de los servicios públicos tanto al cliente interno como externo y los inconvenientes en el manejo de la información.

Según Dennys Martin García Cárdenas y Guillermo Vitaliano Ubilla Vásquez (2012), en la investigación sobre “El Desarrollo de un Manual de Procedimientos para mejorar el proceso de Control Interno en la empresa Intervisatrade S.A” demostró que para la identificación y evaluación del riesgo es necesaria la implementación de políticas de control, encaminadas siempre a la reducción del impacto que se pueda ocasionar por múltiples factores, sean estos internos y externos, como alternativa de solución a esta problemática, se elaboró un manual general de procedimientos, debido a la gran importancia que tiene para el desarrollo de cada Institución que lo implante, de esta manera se formalizaran los procesos y las acciones de control que se llevaran a cabo en la Empresa Intervisatrade.

De acuerdo a Kristy Jazmín Giler Mantilla y Karen Mendoza Contreras (2013), en su investigación “Evaluación y mejoramiento del Control Interno de la Fundación Semilla de Amor, aplicando Gestión de Riesgo Empresarial”, demostraron que la poca supervisión y monitoreo sobre las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, y sobre la identificaciones de los riesgos a las que se está expuesta, impidiendo alcanzar los objetivos trazados, son los principales problemas, por tal motivo, para la evaluación y el mejoramiento del control interno se aplicó la Gestión de Riesgo Empresarial, permitiendo de esta manera identificar cada uno de los factores internos y externos que impidan el cumplimiento de su misión.

En la Provincia de Santa Elena según José Luis Cochea Borbor (2013), en su investigación sobre “El Control Interno de Bienes y la Gestión Administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial (EMUVIAL E.P.) Periodo 2012-2013”, demostró que la evaluación de la aplicación de las normas de control interno de bienes, mediante la utilización de indicadores permitió determinar la eficiencia, eficacia de la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial EMUVIAL E.P, consiguiendo superar la escasa eficiencia, eficacia en las operaciones de control de bienes muebles, la inadecuada planificación generando que se incumpla con los objetivos institucionales, las disposiciones legales, las políticas y procedimientos en la materia de gestión administrativa financiera.

En la investigación de Juan Gabriel Pozo Yagual (2012), “Manual de procedimientos de Servicio al Cliente de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena”, demostró que el manual de procedimientos de servicio al cliente, mejoró continuamente las actividades y brindo un apoyo a la Institución en materia de servicio al cliente, alcanzando la calidad y excelencia en la gestión al cliente, superando de esta forma la escasa innovación de técnicas y métodos para atender al cliente, porque el éxito de la Entidad, dependerá del servicio que brinde, además se motivó a la planificación, programación y ejecución de las actividades, basadas en un marco normativo vigente.

## **1.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Los procedimientos administrativos dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se encuentran definido por el desarrollo formal de acciones apoyadas en principios que garantizan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo para tal efecto es necesario definir: Planificación, (¿Qué se quiere hacer?, y ¿Qué se va a hacer?); Organización, (¿Cómo se va a hacer?); Dirección, (Vigilar que se haga); y, Control, (¿Cómo se ha realizado?).

### **1.2.1 Planificación**

De acuerdo a la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador (SENPLADES), en su Guía Metodológica de Planificación Institucional (2012), dice que la planificación es:

“Diseñar una hoja de ruta que permita construir un futuro deseado, que propenda al desarrollo para el Buen Vivir y la reducción de las desigualdades y brechas de género, étnico culturales, intergeneracionales, sociales y territoriales, previendo los recursos necesarios para el efecto”. (Pág. 12).

Por otro lado, según (Reyes, A. 2007) la planeación es:

“Fundamenta en precisar cursos fijos de acción que han de perseguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de acciones para ejecutarlos y la determinación de tiempo y números necesarios para su desarrollo”. (Pág. 97)

Es decir, que la función principal de la planeación es buscar influir en el futuro de cualquier Institución, con la coherencia y racionalidad de las actividades, se logra el cumplimiento de los objetivos y cursos de acciones.

### 1.2.1.1 Elementos Orientadores de la Institución

De acuerdo a Senplades en su Guía Metodológica de Planificación Institucional (2012), nos mencionan que los elementos orientadores de la Institución, “representan la razón de ser de la misma, a donde se desea llegar y cual va hacer la conducta para lograrlo, esto se representa a través de su misión, visión y valores”. (Pág. 22).

**Misión:** Representa la razón de ser de la Entidad, se compone de valores, identifica las acciones a los cuales tiene competencia la Institución, también se establecen las definiciones y las principales diferenciaciones entre otras Organizaciones, son siempre positivas y se redactan de manera clara y comprensiva, para los usuarios internos y externos.

**Visión:** Constituye una proyección hacia el futuro de lo que desea alcanzar la Institución, para lo cual es necesario tomar en cuenta que esta debe de ser alentadora, se plantean interés comunes, es un sueño que se desea hacer realidad, siempre siendo realistas y se propone el tiempo para alcanzar lo planificado con anterioridad.

**Valores:** Establece las normas y creencias que la Institución plantea con el fin de que sus integrantes las adopten para facilitar un ambiente de cultura favorable, para el desarrollo y cumplimiento de sus responsabilidades y sobre todo los objetivos, sirviendo de inspiración y pauta de comportamiento.

Por tal motivo, se debe establecer misión, visión y valores tomándose en cuenta las recomendaciones antes expuestas, desarrollando estos indicios en el entorno laboral servirán de motivación para los Servidores Públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

### **1.2.1.2 Objetivos Estratégicos Institucionales**

De acuerdo a Senplades en su Guía Metodológica de Planificación Institucional (2012), nos dice que “Describe los resultados que la institución desea alcanzar en un tiempo determinado, hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos y recursos. (Pág. 23).

Los objetivos deben estar orientados entonces, con cada uno de los elementos orientadores de la Institución, además que deben ser claramente definidos y entendibles, coherentes, medibles y realistas, de esta forma se garantizará que lo planificado se alcance, sin dejar de mencionar la importancia que tiene establecer objetivos en los procedimientos que ejecutan los Servidor Público de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, es así, que se identifican las actividades primordiales para traducir los planes en acciones, replanteando sobre la marcha para corregir deficiencias existentes dentro de los procesos.

### **1.2.2 Organización**

Según Koontz, H. (2010), organización es:

“Organización es la identificación, clasificación de acciones solicitadas, conjunto de diligencias necesarias para el logro de los objetivos, distribución a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional. Entonces, una organización es una estructura de funciones o puestos debidamente formalizados”. (Pág. 65).

La Organización busca ordenar los medios, acciones o actividades para hacer que los recursos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos. La organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierre e integre las diversas funciones de la Institución.

### 1.2.2.1 División del trabajo

Para Ambrosio Sergio E. (2009), la división del trabajo constituye una:

“La división del trabajo es ejecutar la separación y delimitación de las acciones, con el propósito que se efectuó una ocupación con énfasis a la precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, incentivando a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo” (Pág. 6).

En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, se debe dividir los puestos de trabajo, en las que cada uno conozcan sus responsabilidades y competencias a ejecutar, con la asignación de la responsabilidad administrativa se hace mucho más ágil los procedimientos que desarrollan, esto ayudará a que la toma de decisiones se lo efectúe de manera oportunas.

### 1.2.2.2 Análisis FODA

Según Senplades en su Guía Metodológica de Planificación Institucional (2012), indica que el FODA Institucional es:

“La exploración de los factores positivos y negativos, internos y externos que tienen efectos sobre la institución permitirá elaborar un estudio estratégico en el que se identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad”. (Pág. 21).

**Fortalezas:** Constituyen las características positivas internas que posee una Entidad, las mismas que deben reforzar para alcanzar un trabajo eficiente e impactos nacionales, provinciales y locales de manera positiva.

**Oportunidades:** Constituyen las características positivas externas. Es decir, que representan el medio que se debe de aprovechar para conseguir el beneficio de la Organización.



**Debilidad:** Representan aquellas deficiencias internas con las que cuentan las Entidad, las mismas que deben de ser trabajadas oportunamente con el fin de cambiarlas o eliminarlas, por lo general, estos factores impiden el cumplimiento de los objetivos.

**Amenazas:** Constituyen las circunstancias negativas externas, que inciden en el accionar de la Organización, es importante reconocer que no pueden cambiar, pero si se deben tomar en cuenta las medidas necesarias que faciliten la minimización de su impacto.

Por tal efecto, en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, será necesario elaborar el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que permita definir las acciones necesarias a desarrollar en el mediano y largo plazo, siempre enmarcados al cumplimiento de los Objetivos.

### **1.2.3 Dirección**

Para Hurtado, D. (2008), establece que la Dirección es:

“La Dirección radica en la correcta ejecución de lo planeado mediante el talento humano de una Institución; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que busque el cumplimiento de lo presentado”. (Pág. 48).

Entonces, la función de Dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la organización, con el fin de que dichas actividades se las ejecuten en conjunto orientadas conforme a los planes establecidos, de manera que el talento humano se sienta motivado a través de los líderes que los orienten.

### **1.2.3.1 Motivación**

Para Koontz, H. (2010). Menciona que:

“La motivación, involucra una serie profunda de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Esto establece que los administradores motiven a los servidores públicos, con el objetivo de ejecutar acciones con las que se esperan satisfacer sus impulsos y deseos e incitar a los subordinados a actuar de manera determinada”. (Pág. 497)

Entonces, la motivación es aquella que hace que cada miembro de la Institución, cumpla con sus labores con entusiasmo, para que deseen hacerlo. También la automotivación es fundamental, ya que estos factores permitirán que las acciones, metas y objetivos a largo plazo se cumplan.

### **1.2.3.2 Liderazgo**

Es la capacidad de comunicarse con grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan con el mismo, y que ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

También, es el arte o el proceso de influir en las personas para que se esfuercen con buena disposición y entusiasmo hacia la consecución de las metas grupales.

El liderazgo es aquella que se asocia a la capacidad de mando, el cual tiene que ver con el don de que otra persona obedezca las órdenes sin que este sea el líder del área. Sus características son: capacidad de comunicarse, inteligencia emocional, capacidad de definir una planificación, metas y objetivos, un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo, es innovador, responsable y siempre se encuentra informado de los últimos acontecimientos.

### **1.2.4 Control**

De acuerdo ha Hurtado, D. (2008), indica que: “El Control consiente en comparar resultados antes, durante y después de la ejecución de los procedimientos, los cuales servirán para tomar las mejores decisiones y se apliquen los correctivos necesarios”. (Pág. 48).

Por su parte Chiavenato I. (2004) menciona que:

“El control es la fase administrativa en la que se mide y evalúa el desempeño y toma las acciones necesarias para corregir cuando se requiera. De manera que, el control es un proceso regulador dentro de las organizaciones, indispensables para su desempeño”. (Pág. 89).

El control es una etapa indispensable en la administración de una institución, porque sirve de guía para saber si se cuenta con magníficos planes, programas, proyectos, estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, sin esto los mandos altos encargados no podrán verificar cuál es la situación real de la Entidad.

En aquel momento, el proceso de control contribuirá a testificar que se alcanzaron los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la organización la medida de la desviación que las consecuencias puedan tener respecto a lo planeado.

Las actividades básicas que comprende el proceso de control son: el establecimiento de indicadores y estándares de control, medir y juzgar lo que se ha realizado (análisis de datos estadísticos, informes contables, informes de producción); comparar lo realizado contra lo planeado para definir si existen diferencias (evaluación del funcionamiento, inspección y localización de fallas), y establecer medidas correctivas (ajustes para alcanzar lo planeado).

Estas herramientas contienen una fuerte orientación hacia los procesos y procedimientos. Ello implica la búsqueda por:

- ❖ Mejorar la calidad del servicio.
- ❖ Reducir el tiempo del ciclo de los procesos.
- ❖ Reducir los costos.

#### **1.2.4.1 Indicadores**

De acuerdo a la Secretaria Nacional de Desarrollo y Planificación del Ecuador (SENPLADES), en su Guía Metodológica de Planificación Institucional (2012), los indicadores de encargan de:

“Medir los efectos directos o inmediatos, la calidad y el rendimiento de la realización de una acción, a su vez precisan el alcance de la expresión narrativa de objetivos, y con ello identificar la orientación de los esfuerzos plasmados en políticas, planes, programas o proyectos, mejorar su formulación, así como el diseño e implementación del seguimiento y evaluación”. (Pág. 25).

Para establecer el desarrollo de los objetivos institucionales, se definirán indicadores de resultado, consienten de medir los resultados alcanzados (directos o indirectos) de las acciones.

Los indicadores, en la etapa de la planificación, ayudan a programar acciones con un nivel alto de seguridad y certeza; en el instante de la ejecución de las actividades, se logra representar con mayor claridad las oportunidades para la identificación de errores, permitiendo tomar los correctivos necesarios a tiempo.

Entre los principales indicadores de acuerdo a la Guía Metodológica de Planificación Institucional de Senplades (2012) constan:

**Indicadores de Gestión:** Este tipo de indicador se encarga de medir el progreso y el logro de los procesos, procedimientos y acciones necesarias que ejecutan en una Institución. Al hablar de gestión, la Institución asegura la obtención de recursos, enmarcados en la eficiencia y la eficacia para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

**Indicadores Estratégicos:** Estos se encargan de evaluar el grado de consecución de los objetivos planteados en las políticas públicas, programas, proyectos y planes estratégicos; entonces, ayudan a corregir o mejorar las destrezas, facilitando la distribución de los recursos a beneficios de la población o sitio de orientación.

**Indicadores Intermedios:** Estos indicadores se encargan de ayudar al proceso para la consecución de un resultado o un impacto final. De acuerdo a lo que establece el Banco Mundial, estos se especifican en “indicadores de insumos” e “indicadores de producto”. Estos contribuyen a alcanzar los objetivos de la Entidad.

Los indicadores de insumos se enfocan en los recursos financieros y físicos, los cuales son reservados al logro de un objetivo. Un ejemplo constituye el gasto público en programas y proyectos comunitarios y en el personal de servicio social; Los indicadores de producto, se encargan de evaluar los bienes y servicios que se han creado por los gastos. Un ejemplo, se considera el número de programas y proyectos comunitarios ejecutados y el de funcionarios capacitados.

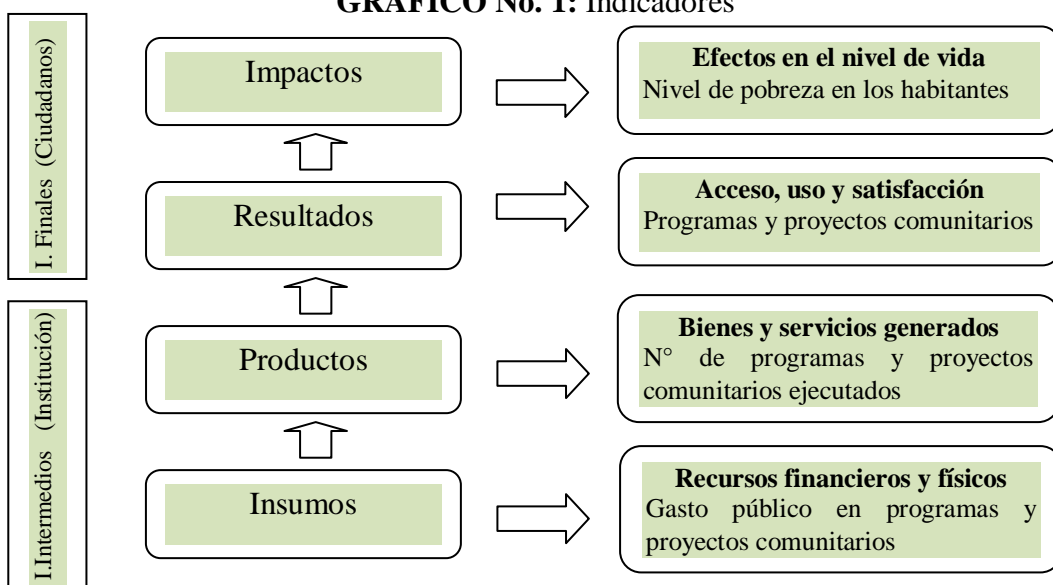
**Indicadores Finales:** Son los que se encargan de medir los resultado de una intervención pública para el buen vivir de los ciudadanos. Por ejemplo, la disminución del nivel de pobreza en los habitantes del Cantón La Libertad. Estos indicadores se clasifican en “indicadores de resultados” e “indicadores de impacto”.

Los indicadores son instrumentos para analizar la realidad de la institución. Con la exposición de datos objetivos, esta realidad puede ser identificada en la ejecución de los procesos, desde que se planifican hasta que se obtienen los servicios.

Los indicadores permiten, en la planificación, programar actividades con mayor confiabilidad y certeza; en el momento en que se ejecutan las actividades, permiten visualizar con mayor claridad las oportunidades de mejoramiento de las acciones que se tienen programadas y cuando se tienen los resultados una vez que han ejecutado las actividades, permiten analizar y explicar el logro de resultados.

Los indicadores de resultado, cumplen la función de medir el acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos; por ejemplo, acceso a los programas y proyectos comunitarios, la satisfacción de los servicios recibidos sobre todo en el área social, y finalmente el uso que se le da a los mismos, entre otros. Los indicadores de impacto, se encargan de evaluar las dimensiones fundamentales del bienestar entre esas tenemos la ausencia de pobreza, la buena salud, una educación de calidad y seguridad para todos. Con esto se refleja, si se cumple con los objetivos finales de las políticas, programas y proyectos comunitarios.

**GRÁFICO No. 1: Indicadores**



**Fuente:** Guía Metodológica De Planificación Institucional-Senplades 2012.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

## **1.3 EL CONTROL INTERNO**

### **1.3.1 Definiciones**

Según Byron Josué Gómez Bautista y Jessica Elizabeth Tenesaca Pulla (2012), en su trabajo de titulación sobre la “Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno basado en el Modelo COSO, aplicado a la Gasolinera Milchichig María Ángela Flores e Hijos Cía. Ltda. del Cantón Cuenca” indican que el control interno:

“Son una serie de procesos que forman un sistema que al estar adecuadamente diseñados a una estructura Organizativa, favorece a que se obtenga una mayor fiabilidad en sus operaciones y actividades, así como cierto grado de seguridad en sus activos. También ayudará a que no existan irregularidades en las actividades de la entidad, porque el control interno establece la obligatoriedad de asumir una conducta ética en todos los niveles de la organización, como base para su funcionamiento”.

Según Milton Maldonado E. (2006) en su investigación realizada indica que el Control Interno es:

“El plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos de la entidad estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

De acuerdo a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos nos mencionan que:

“El Control Interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada área, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y departamentales, así también como la protección de los recursos públicos disponibles”.

Se puede definir al control interno como un proceso integral que aplican las instituciones basados en las normas generales de control, donde se establecen objetivos y estrategias de gestión, que mediante un análisis de evaluación al riesgo se garantiza la eficiencia de los sistemas de comunicación interna.

### **1.3.2 Objetivos del Control Interno**

Entre los principales objetivos del control interno tenemos:

- ❖ Busca promover la eficiencia, eficacia y economía de las acciones regidas bajo principios éticos y de transparencia.
- ❖ Sobre la información se busca garantizar su confiabilidad, integridad y oportunidad.
- ❖ Se enmarca en las disposiciones legales de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad, a través del cumplimiento de estas.
- ❖ Y finalmente se encarga de proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o algún acto ilegal que se genere.

Los componentes que integran el control interno son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

### **1.3.3 Normas Generales de Control**

Para argumentar las definiciones de este punto se revisó la ordenanza que establece las Normas de Control Interno que regula al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, la misma que fue expedida a los veintiséis días del mes de septiembre del dos mil doce, a continuación su desarrollo.



### **1.3.3.1 Ambiente de Control**

De acuerdo al Capítulo Segundo, en su art. 5 de la ordenanza que regula al control interno del GAD Municipal de La Libertad indica lo siguiente:

El ambiente de control constituye una circunstancia de conducta que desarrolla el personal dentro de su entorno laboral, dichas actividades van enmarcadas en el control. De esta forma, los pilares fundamentales de las Instituciones representan su Talento Humano.

Los principios y valores éticos juegan un papel fundamental dentro del ambiente de control, porque en conjunto con la cultura organizacional preparan a los Servidores Públicos frente a los cambios que se puedan generar, con la definición de estos valores se regirá la conducta del personal, orientándolos con su integridad y compromiso hacia la Institución.

Para la Administración Estratégica la Entidad definirá su gestión, implementando un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, tomando en cuenta los elementos orientadores de la Institución. En el ambiente de control es indispensable que la Unidad, establezca su estructura orgánica, porque en ella se definirán los niveles jerárquicos que la integran y se definirán funciones, responsabilidades, acciones y cargos para cada uno de sus servidoras y servidores las mismas que deben estar orientadas con la razón de ser la Organización.

Los servidores públicos deberán de mantener un nivel de competencia profesional que les permita alcanzar el desarrollo, la implementación y mantenimiento de un buen control interno y sobre todo en el desempeño de sus funciones para el fiel cumplimiento con los objetivos planificados y con la misión de la Institución.

En la coordinación de actividades, todos los integrantes de la Institución, participarán de manera activa en la aplicación y en el mejoramiento de las acciones que se implementen, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus funciones. Para el cumplimiento de sus funciones, los servidores públicos, observaran las políticas de la Institución, los Directivos aplicarán los métodos necesarios de motivación, con el fin de que se adhieran a estas, de esta forma se conseguirá trabajar de manera coordinada para el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **1.3.3.1 Actividades de Control**

De acuerdo a la Contraloría General del Ecuador, en sus Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, menciona lo siguiente:

Las procedimientos de control se dan en toda las organizaciones sin importa el fin de las mismas sean públicas o privadas, tomando en cuenta todos sus niveles y las diferentes funciones que desempeñen. Para tal efecto, dentro del primer capítulo correspondiente al marco teórico donde se incluye una variedad de operaciones existentes de control orientadas a la detección y prevención, a continuación su descripción:

Dentro del contexto general, las actividades de control buscan la separación de funciones y la rotación de labores, para tal efecto, en la separación de funciones se la definirán en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos de la entidad del sector público. Los Directivos de la Institución, se encargaran de la rotación sistemática de las labores de entre quienes realicen tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores lo permita.

Dentro de la administración del Talento Humano, como actividades de control, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, asumirá esta responsabilidad a través de la Unidad Administrativa del Talento Humano, encargados de establecer la planificación oportuna sobre el personal, la misma que deberá de incluir en forma constante y progresiva el debido entrenamiento, desarrollo profesional y capacitación, con el resultado de ir actualizando los conocimientos para la obtención de un rendimiento eficiente.

#### **1.3.4 Estrategia de Gestión del Riesgo**

Al riesgo se lo define como la probabilidad de ocurrencia de un evento o acción que afecta de manera negativa a la entidad. Para la evaluación del riesgo se debe de identificar, analizar y tratar los riesgos que se puedan generar dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Los elementos que integran la evaluación del riesgo son:

- ❖ Identificación de los riesgos internos y externos
- ❖ El plan de mitigación del riesgo
- ❖ La valoración y respuesta al riesgo

##### **1.3.4.1 Identificación del Riesgo**

Los Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se encargarán de identificar los posibles riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, debido a factores internos entre estos se encuentra el aspecto económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales; en los factores externos está la infraestructura, el talento humano, la tecnología y los procesos.

Para la identificación de los riesgos se establecerán estrategias que permitan tratar a tiempo los riesgos. En ese proceso, se elabora un mapa del riesgo con los factores internos y externos antes mencionados, además se establecen puntos claves de la Institución y de cada una de sus dependencias, se incluirá también las interacciones con el personal que se encuentra en los diferentes puestos de trabajo, y no se puede dejar de mencionar que se definirán los objetivos generales.

Para el cumplimiento de lo planificado anteriormente, se revisará continuamente los perfiles de riesgo y controles para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido, de esta manera se verificará que las respuestas al riesgo elegidas sean las apropiadas, solo así se conseguirá superar amenazas a las que se esté expuesto.

#### **1.3.4.2 Mitigación del Riesgo**

De acuerdo a la Ordenanza que regula el control interno del GAD Municipal del Cantón La Libertad, en su art. 17 menciona lo siguiente: La mitigación se las divide en estructurales y no estructurales:

Las acciones estructurales se refieren a las medidas civiles y materiales, que se generen con el fin de buscar una labor coordinada, haciéndose presente en la construcción de muelles, reforzamiento de puentes, nuevos sistemas de desagüe, etc., es decir que en ellas existe una intervención en las estructuras (reforzamiento), buscando superar cualquier adversidad que se presente.

En cambio, las acciones no estructurales son aquellas en las que se desarrolla una formulación, rectificación, implementación, control y manejo de las medidas de intervención, como puede ser el caso en los fortalecimientos institucionales, programas educativos, acceso de la información pública, incentivando la participación de la ciudadanía, todos estos enfocadas a la reducir o disminución del riesgo (caso de políticas, planes y proyectos).

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, desarrollará un fortalecimiento institucional que le permita superar cualquier adversidad en materia de riesgo, para eso implementará un plan de mitigación de riesgo, en el que se definirán las medidas y actividades de intervención, dirigidas a la reducir o disminución del riesgo.

En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su debido proceso e implementación. Además se definirán objetivos y metas a alcanzar, y a su vez se asignará responsabilidades para cada áreas, identificando y aplicando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.

### **1.3.5 Análisis de la Evaluación del Riesgo**

De acuerdo a la Ordenanza que establece el control interno del GAD Municipal del Cantón La Libertad, sobre el análisis de la evaluación del riesgo menciona en su art. 17 sobre la valoración e información del riesgo a continuación su detalle:

#### **1.3.5.1 Valoración e Información del Riesgo**

Al riesgo es necesario valóralo, esto se logra obteniendo suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, con este análisis permitirá a las servidoras y servidores públicas de la Institución, reflexionar sobre cómo los riesgos que pueden afectar al logro de los objetivos, para lo cual se realizará un estudio detallado de los temas puntuales acerca de los riesgos que se hayan decidido evaluar, para el cumplimiento es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Para la valoración del riesgo se tomará en cuenta dos perspectivas, que es la probabilidad e impacto, considerándose a la probabilidad como la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto constituye el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinarán considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados.

Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios, los sistemas de información rediseñados, los crecimientos rápidos, la incorporación de nuevas tecnologías, entre otros.

Para la valoración del riesgo el personal encargado de dicha actividad deberá de ser profesional y contar con la experiencia necesaria en materia de riesgo, con esto se garantizará que los procedimientos se desarrollen de una mejor manera. La metodología que se desarrolle para estudiar los riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se dan para un diagnóstico numérico.

#### **1.3.5.2 Respuesta al Riesgo**

Según la Contraloría General del Estado, en sus normas de control interno (2008), menciona lo siguiente:

La capacidad de respuesta al riesgo, juega un papel fundamental dentro de la evaluación del mismo, porque en él se consideran aspectos importantes que tienen relación con el manejo al riesgo y a la selección e implementación de una respuesta oportuna. Los principales modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar.

- ❖ Evitar el riesgo comprende, advertir cada una de las acciones que los ocasionan.
- ❖ La reducción implica métodos y técnicas esenciales para tratarlos, identificarlos y proveyendo actividades para la reducción de su probabilidad e impacto.
- ❖ El compartirlo ayuda a reducir la probabilidad e impacto del riesgo mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte de este.
- ❖ En la aceptación no se lleva a cabo ningún procedimiento para conseguir afectar la probabilidad o el impacto del riesgo.

El personal encargado del control interno en materia de respuesta sobre evaluación del riesgo, considerarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuestas. A partir de la elección de una respuesta, se volverá a evaluar el riesgo sobre su base residual, considerando que siempre existe la posibilidad de algún nivel de riesgo residual generado por la incertidumbre inherente y las limitaciones propias de cada acción.

### **1.3.6 Información y Comunicación**

De acuerdo a la Contraloría General del Estado, en sus Normas de Control Interno en la sección 500 menciona que los sistemas de información y comunicación significan:

“Los sistemas de comunicación e información se encuentran constituidos por métodos creados para registrar, procesar, resumir e informar sobre los procedimientos que se lleven a cabo, sean estos de carácter técnico, administrativo y financiero de una institución”.

La calidad de la información que se genere en los sistemas, facilitará a los responsables de la Institución, adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad, de esta manera, se garantizará preparar información confiable.

De acuerdo a Koontz, H, (2010) define lo siguiente

“La comunicación es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales entorno a objetivos comunes. Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolle a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación, es determinante en la dirección y el futuro de la organización” (Pág. 87).

El sistema de información permite a los encargados, evaluar los resultados de su gestión con el fin de tener una visión clara de lo planificado versus lo ejecutado, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir con sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deben de estar alineados con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente. La obtención de información interna y externa, facilita a los miembros encargados de la toma de decisiones en la Institución de preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos.

No se puede dejar de mencionar que el suministro de información para los usuarios, se debe de presentar de forma detallada, constantemente suficiente y en el momento preciso, permitiendo cumplir con las responsabilidades de manera eficiente y eficaz.

La comunicación se aplica a todas las fases de la administración y es particularmente importante para la función pública. Es un proceso eminentemente social, en razón de que su correcta aplicación enriquece la vida colectiva.



La comunicación se entiende como un proceso de intercambio de ideas de forma oral, escrita, visual o mixta, entre dos o más personas que hacen el papel de emisor y receptor, y se basa en una doble situación: la de redactar y recibir un mensaje y la realimentación del mismo.

#### **1.3.6.1 Controles sobre Sistemas de Información**

De acuerdo a las actividades que desarrolla la Institución, los sistemas de información podrán ser manuales o automatizados, para tal efecto se definirán métodos basados en registrar, procesar, resumir e informar sobre las acciones que se ejecuten sean estas administrativas, técnicas o financieras, también se mantendrán controles apropiados que aseguren la integridad y confiabilidad de la información.

#### **1.3.6.2 Canales de Comunicación Abiertos**

Es necesario que todas las Instituciones establezcan una política de comunicación interna que les permita las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, sin importar cuál sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución.

De esta forma, se garantizará el traslado de información de manera segura, correcta y oportuna. La entidad deberá de disponer de canales abiertos de comunicación que permita a los interesados aportar con ideas de gran valor sobre la calidad del servicio brindado, para que de esta forma se pueda mejorar y llegar a las exigencias y preferencias de los usuarios.

Entre los principales canales abiertos de información que se pueden llevar a cabo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad están:

Los buzones de sugerencias, en ellos los ciudadanos podrán manifestar sus inquietudes, con el fin de ponerlas en prácticas, para brindar un mejor servicio; efectuar sondeos mediante encuestas, para medir la satisfacción del usuario ante el servicio que otorga la institución; de forma interna la implementación de políticas de comunicación contribuirá al logro de la eficiencia y eficacia en el desarrollo y cumplimiento de las acciones encomendadas.

## **1.4 MARCO LEGAL**

El trabajo de investigación y la propuesta que se presenta, se encuentran fundamentados bajo principios constitucionales legales vigentes en el Ecuador.

### **1.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008**

En su artículo 227, indica que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En el artículo 229, menciona que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

De acuerdo a la organización territorial del estado en su artículo 238, se reconoce a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), estos pueden ser Regionales, Provinciales, Cantonales, Juntas Parroquiales Rurales y Metropolitanos, estos gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán bajo 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.

En el Régimen Del Buen Vivir en su artículo 340, el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema de régimen del buen vivir se encuentra compuesto por la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, además del hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y el transporte.

#### **1.4.2 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**

En su capítulo 2 del Sistema de Control Interno, en su sección 1 perteneciente al Control Interno, en el artículo 9 menciona que el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

#### **1.4.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

En su artículo 7, sobre la difusión de la Información Pública, menciona en su numeral a) que las instituciones públicas deben de contar con una estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos administrativos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos.

#### **1.4.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD)**

En su capítulo III, de los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, en su Sección Primera de las Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones, en el artículo 53, la naturaleza jurídica de los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

#### **1.4.5 Código de Planificación y Finanzas Públicas**

En su Título I, de la Planificación del Desarrollo y la Política Pública, en su Capítulo Primero, sobre la Planificación del Desarrollo, en el artículo 12 acerca de la Planificación de los GAD.- La planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial es competencia de los gobiernos autónomos descentralizados en sus territorios. Se ejercerá a través de sus planes propios y demás instrumentos, en articulación y coordinación con los diferentes niveles de gobierno, en el ámbito del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa.

#### **1.4.6 Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos.**

Los componentes del Control Interno son: Las Normas Generales, el Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación; y Seguimiento.

**100 Normas Generales:** El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

**200 Ambiente de Control:** El ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

**300 Evaluación del Riesgo:** El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

**400 Actividades de Control:** Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas sus funciones. En este punto se incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, entre las que se puede mencionar están: la separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización; en el área contable esta: la ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos, con el fin de superar cualquiera de estos inconveniente.

**500 Información y Comunicación:** El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad que permita el traslado de la información de manera segura, correcta y oportuna. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

**600 Seguimiento:** Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud. El seguimiento se efectúa en forma continua durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad y a través de evaluaciones periódicas

#### **1.4.7 Ordenanza del Estatuto Orgánico por Proceso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.**

En el artículo 160, de la ordenanza del Estatuto Orgánico por Proceso, sobre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, le corresponde la gestión de programar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de Desarrollo Comunitario y proyección a grupos vulnerables en los procesos relativos a los programas y planes de educación, cultura y deportes; así como de salud e inclusión social de acuerdo a lo establecido por las leyes, ordenanzas, resoluciones, acuerdos, convenios, contratos, reglamentos y otros en beneficio de la comunidad. La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario para la planificación del área se constituye con el Jefe de desarrollo Comunitario y acción social, el Jefe Educativo y un representante del Patronato Municipal.

#### **1.4.8 Plan Nacional Del Buen Vivir 2013-2017**

En el plan nacional del buen vivir se menciona sobre la eficiencia pública de los GAD, “Las condiciones básicas, calidad de vida y desarrollo de los ciudadanos no se definen ni se alcanzan por la gestión aislada de una competencia o de un sector de competencias. Se requiere un enfoque que supere las particiones profesionales, institucionales y competenciales” (CNC – Senplades, 2012:56). Por lo tanto, las estructuras administrativas y las capacidades operativas suficientes de los GAD son condiciones necesarias para incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y colectividades en el territorio, mediante mejoras en los servicios públicos en calidad y cobertura (CNC –Senplades, 2012).

Para lograr la eficiencia de la inversión pública de los GAD, se requiere de una planificación adecuada, un correcto manejo de los recursos y fortalecer la gestión pública, lo que implica asegurar que sus inversiones sean costo-eficientes, una relación adecuada entre gasto corriente e inversión y su asociación, a través del mancomunamiento, como mecanismo para fortalecer la gestión.

Los artículos 41 y 43 del COPFP establecen que los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial son las directrices principales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, respecto de las decisiones estratégicas de desarrollo en el territorio. Estos planes, incluirán “metas de resultado y de impacto, que permitan evaluar los logros en el cumplimiento de los objetivos de cada nivel de gobierno y su aporte al desarrollo nacional” (Senplades, 2010a: 22).

Estos instrumentos son referente obligatorio para la elaboración de planes de inversión, presupuestos y demás instrumentos de gestión de cada GAD. La planificación de la inversión pública requiere un verdadero proceso de identificación de proyectos y programas, de tal manera que se prioricen y se ejecuten aquellos que más aporten a la consecución de la metas territoriales.

La capacidad de asociatividad de los GAD permite mejorar la gestión de competencias y favorecer los procesos de integración territorial, a través de mancomunidades y/o empresas mancomunadas. Según el artículo 285 del COOTAD (2010), la formación de mancomunidades tiene como finalidad mejorar la gestión de las competencias y favorecer los procesos de integración de los GAD. Este mecanismo ha demostrado ser eficiente para la prestación de servicios cuando hay una excesiva fragmentación de los gobiernos locales (Riera et al., 2005) o cuando estos servicios requieren de economías de escala para su provisión eficiente, en servicios como agua potable, saneamiento o recolección de basura.

El Plan Nacional de Descentralización plantea entre sus objetivos estratégicos “impulsar la integridad y excelencia de la gestión pública a través del proceso de descentralización” (CNC – Senplades, 2012: 10) y dispone que “el cumplimiento de cada obligación asumida, debe ser oportuno, eficaz y pertinente ante los requerimientos del Estado, la sociedad y el escenario territorial y de oportunidades en los que actúan” (CNC – Senplades, 2012: 56).



## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

La metodología de la investigación contiene métodos, técnicas, instrumentos, procedimientos y procesamiento de datos e información que se utilizaron para alcanzar los objetivos trazados. El contexto metodológico está basado en la secuencia lógica de las operaciones expresadas en todos los procesos de investigación. Es decir, en el marco metodológico para su entendimiento se expresó de manera clara, precisa y sencilla, de modo que facilite el trabajo a desempeñar.

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del trabajo de titulación, el diseño utilizado fue cuantitativo y cualitativo, porque permitieron la recolección de datos e información necesaria para dar respuesta a cada una de las interrogantes planteadas y por ende un estudio más profundo, es decir, que en este punto se conoció el motivo por el cual se desarrolló la investigación, explicando de mejor forma lo que se deseaba conseguir, además que se tomó como referencia el problema detectado, para después de su análisis correspondiente, proceder a sugerir las respectivas alternativas de solución.

En el enfoque cuantitativo, se buscó examinar los datos obtenidos de forma numérica, permitiendo medir con exactitud la identificación del origen del problema que afecta el área de estudio. Con esto se garantizó la confiabilidad de los resultados generados por parte de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, siendo ellos un papel indispensable en la investigación.

El enfoque cualitativo, es lo contrario al enfoque cuantitativo, porque este se basó en técnicas de recolección de antecedentes sin utilizar la exactitud numérica. En otras palabras, el enfoque buscó explicar las razones de los diferentes aspectos sobre el comportamiento de los individuos, en esta investigación se la uso para definir de qué manera se toman las decisiones por parte de los Directivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, en lo referente a los procedimientos administrativos que se ejecutan.

## **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación que se empleo fue de proyecto factible, porque el principal objetivo de la investigación, el Diseñar de un Manual de Procedimientos Administrativos para el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Los principales motivos por el cual se seleccionó esta modalidad de investigación, es porque, se encuentra orientada hacia la descripción del problema y posteriormente ofrece una alternativa de solución, haciendo que el trabajo de investigación sea definido como proyecto factible.

## **2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Toda información dentro de un trabajo de investigación, resulta ser el pilar fundamental para su consecución, por tal motivo resulta necesario identificar el tipo de información que se necesita para la ejecución del trabajo de titulación que se desee alcanzar, entre los cuales se puede mencionar la investigación documental, de campo y la descriptiva, así se llevó a cabo la recolección de información.

### **2.3.1 Investigación Documental**

Este tipo de investigación se centró en el estudio de la problemática con el fin de analizar, ampliar y profundizar los conocimientos, para tal efecto fue necesario utilizar fuentes de información que permitieron establecer el cumplimiento de los objetivos.

La investigación documental compone la base de todas las investigaciones, ya que a diferencia de las demás, está constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, porque proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes en teorías, hipótesis, experimentos, resultados, etc.

Entre las principales fuentes de información utilizadas fueron: documentos bibliográficos y hemerográficos.

En relación a las fuentes bibliográficas se consultaron diferentes documentos académicos, revistas, folletos y publicaciones, que permitieron fundamentar, argumentar y analizar las teorías y conceptualizaciones sobre las variables de procedimientos administrativos y control interno, con esta información recopilada se consiguió elaborar el marco teórico indispensable para el desarrollo del trabajo de titulación, además de la generación de las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Y en los procesos hemerográfico se revisaron ordenanzas tales como él: Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, La Ordenanza que Establece las Normas de Control Interno para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y la Ordenanza que Reglamenta la Implementación de Políticas de la Administración Autónoma del Talento Humano, del Servicio Público y Carrera Administrativa Municipal.

### **2.3.2 Investigación de Campo**

La investigación de campo se la realizó en las instalaciones de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario ubicada en la Ciudadela 5 de Junio del Cantón Libertad, con el propósito de recopilar información sobre los procedimientos administrativos y su incidencia en el Control Interno del área antes mencionada.

Es importante destacar que este tipo de investigación, permitió demostrar la realidad de lo que acontece en el área de estudio, de modo que permitió comprender y analizar los diferentes aspectos y escenarios en que desarrollan las actividades cotidianas de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, para tal efecto, se diseñó una encuesta dirigida a todo el personal que labora en esta área, con esto se garantizó una recolección de información directamente sobre la problemática existente.

### **2.3.3 Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación se encargó de describir específicamente los hechos a partir de un criterio, que permitió un análisis. Es decir, se recolecto datos fundamentales del fenómeno a estudiar. El objetivo de esta investigación fue conocer las situaciones que expliquen las características más importantes del problema de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

En otras palabras la investigación descriptiva, se encarga de describir, registrar, analizar e interpretar la problemática existente, de tal manera que se pueda responder a ¿Cómo es? y ¿Cómo se manifiesta? a continuación se detallan los problemas detectados.

Los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se los realiza de manera rutinaria por parte de los servidores públicos del área, por consiguiente hay un reducido control interno; tampoco se han definido los elementos orientadores como la misión, visión, valores y objetivos, causando poco compromiso e identificación ante la Dirección y hacia el cumplimiento de los objetivos; de igual forma, hay una debilidad en los canales de comunicación e información, siendo sus consecuencias una limitada integridad y confiabilidad de información.

Por otro lado, la poca observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes ha provocado un desconocimiento a los servidores públicos del área, en materia de normativa legal.

Y finalmente, la reducida evaluación al riesgo en los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, genera poca capacidad de respuesta para enfrentar eventos no deseados que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos planteados.

## **2.4 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los métodos de investigación representan formas y vías, mediante la cual se desarrolla la exploración de información, la recopilación de los datos, y las debidas conclusiones y recomendaciones. También se puede definir como una herramienta que sirve como especie de brújula en la que no se procede automáticamente el saber, pero que si resulta útil a lo largo del camino, ya que no permitirá que nos desorientemos del mismo. Para el desarrollo de la investigación los métodos más utilizados fueron: el inductivo, deductivo y el analítico. Así, se garantizó el logro de los objetivos planteados en el trabajo, de forma rápida, ágil y segura.

### **2.4.1 Método Inductivo**

Este método permitió de acuerdo a la situación observada en la etapa del diagnóstico, plantear ideas que permitan superar esas barreras que originan el problema, en base a los conocimientos generales se desarrollaron temas específicos, es decir, se analizaron los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y a la vez como inciden ante el reducido control interno de esta área.

### **2.4.2 Método Deductivo**

Luego del debido diagnóstico en el área de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, el método deductivo, ayudó a determinar cuáles eran los efectos que generaban el problema, esto permitió estudiar casos particulares, que a su vez se derivan con sus debidas conclusiones y recomendaciones para el desarrollo del trabajo de titulación.

### **2.4.3 Método Analítico**

Se empleó el método analítico, con el fin de identificar el problema propuesto a través del análisis de sus partes y sus elementos que actúan para lograr exponer los deficientes procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad.

El método analítico consiguió fragmentar las partes o elementos del problema, los mismos que se encuentran detallados en el planteamiento del problema y en la operacionalización de las variables, tomando en cuenta las causas, naturaleza y sus efectos.

## **2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Al llevar a cabo la técnica de investigación, la herramienta utilizada fue la encuesta, para obtener información necesaria para llevar adelante la investigación, de este modo se consiguió tener una idea de los hechos para comprender los deficientes procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

### **2.5.1 Encuesta**

Para el desarrollo de las encuestas, se aplicaron preguntas que se originaron en los ítems redactados en los indicadores obtenidos de la matriz de operacionalización de variables, elaborados para dar cumplimiento al trabajo de titulación, los mismos que guardaron estrecha relación con el objeto de estudio.

Las encuestas se aplicaron a todo el personal que labora en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con el fin de recopilar la información suficiente sobre la problemática existente en esta área, y a su vez detectando sus principales causas y efectos, que por lo consiguiente impiden el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades que ejecutan.

## **2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

El instrumento de la investigación, constituye otra herramienta indispensable para el desarrollo de cualquier investigación, ya que es usada con el propósito de dar respuesta al objetivo proyectado en el trabajo, para tal efecto y cumplir se empleó un cuestionario en la ejecución de las encuestas, garantizando de esta manera la integridad y confiabilidad de información.

No se puede dejar de mencionar que el diseño del modelo del cuestionario aplicado fue de 20 preguntas, de las cuales 10 correspondieron a la variable de procedimientos administrativos y las 10 restantes a la variable de control interno. Las preguntas en su totalidad fueron cerradas de tipo Likert, de modo, que el encuestado marco con una (x), la respuesta que se ajustaba más a la realidad que se encuentra el área de Educación y Desarrollo Comunitario.

## **2.7 POBLACIÓN**

La población o universo es la totalidad del objeto a estudiar. La población a la que estuvo orientado el trabajo de investigación corresponde al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

El Universo donde se desarrolló la investigación estuvo conformado por 24 personas, como se demuestra en el Cuadro N° 4, aquí se detalló a cada uno de los servidores públicos de la Dirección, teniendo como parte administrativa a la Directora y sus dos asistentes administrativos.

En la parte técnica de la Dirección tenemos a las Dependencias de Desarrollo Comunitario y Acción Social, a cargo del Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social, la Coordinadora de CDH, cinco Promotores Sociales, una Coordinadora de Enlace Técnica y una Contadora de Proyectos Sociales; en el Colegio Municipal Segundo Cisneros, tenemos a un rector, un vice-rector, una secretaria general, un asistente en colecturía, un inspector general, un inspector de la sección básica, un orientador social, un visitador social y un oficinista; y en, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca tenemos a dos asistentes administrativas de la Biblioteca Municipal. No se puede dejar de mencionar que para el desarrollo de esta investigación no se tomo en cuenta a la Junta Cantón de Protección de Derechos, por ser una unidad con autonomía administrativa y funcional.



**CUADRO No. 4:** Población de la Dirección  
Educación y Desarrollo Comunitario.

Nº	Población	#
1	Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario	3
2	Dependencias de Desarrollo Comunitario y Acción Social	9
3	Colegio Municipal Segundo Cisneros	9
4	Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca	2
	<b>Totales</b>	<b>24</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde.

## 2.8 MUESTRA

La muestra representa un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la muestra probabilística, con el muestreo aleatorio simple.

### 2.8.1 Muestreo Aleatorio Simple

Este tipo de muestreo facilita una ruta ante los eventos de exposición de los métodos de muestreo probabilístico, ya que constituyen la base de los métodos de muestreo más complejos. En este caso, el muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la ejecución de la encuestas para el desarrollo de la investigación. Para resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la siguiente fórmula:

#### Fórmula de Muestreo Aleatorio Simple

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

**CUADRO No. 5:** Descripción de la Fórmula del Muestreo Aleatoria Simple

$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$	Donde	Significa
	n	Tamaño muestra
	p	Proporción por éxito
	q	Proporción por fracaso
	e	Error admisible
	N	Universo de Población.
	Z	Nivel de confianza

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**Desarrollo:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 24}{0,05^2(25 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{23,0496}{0,06 + 0,9604}$$

$$n = \frac{23,0496}{1,0204}$$

$$n = 22,588$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 22,588 encuestas de este modo se garantizó la recolección de datos e información.

**CUADRO No. 6:** Resumen de Fórmula

Donde	Significa	Datos
n	Tamaño muestra	22,588= 23
p	Proporción por éxito	0,5
q	Proporción por fracaso	0,5
e	Error admisible	0,05
N	Universo de Población.	24
Z	Nivel de confianza	1,96

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

## **Nota Aclaratoria**

La encuesta se realizó a la totalidad del personal que labora en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, debido a su tamaño y la accesibilidad de la información sobre la incidencia de los Procedimientos Administrativos en el Control Interno.

## **2.9 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta lo siguiente:

**Planteamiento del problema.-** En este punto se determinó los antecedentes del tema, se analizó la situación actual y futura de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, se planteó la formulación y sistematización del problema, se definieron los objetivos generales y específicos de la investigación, y la correspondiente hipótesis general y específicas, con su matriz de la operacionalización de las variables.

**Marco Teórico.-** Como siguiente punto a desarrollar fue el marco teórico, el cual consistió en buscar todo lo referente a las variables, en este caso, la independiente fueron los procedimientos administrativos, y la variable dependientes el Control Interno, con esta información bibliográfica se contó con un fundamento teórico que permitió argumentar la investigación, a más de esto fue necesario establecer una normativa legal, que le de ese sustento legal en cual basarse.

**Búsqueda y Análisis de la información recopilada.-** En la tercera parte de la investigación se definió cual era la metodología a utilizar para el desarrollo del trabajo, se usaron técnicas para el levantamiento de información tales como la encuestas, luego de esto se plantearon las debidas conclusiones y recomendaciones sobre los datos obtenidos.

**Planteamiento de solución.-** En última instancia se presentó el planteamiento de la solución al problema, el cual fue el diseño de un manual de procedimientos administrativos que contribuya a mejorar el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Este instrumento servirá de guía para el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos que ejecutaran el personal de esta área, porque al contar con esta herramienta permitirá ahorrar tiempo y esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos planteados.

## 2.10 CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN

CUADRO No. 7: Cronograma de la Investigación

Actividades	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEB-MARZO				ABRIL-MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del ante proyecto a investigar	█																																			
Presentación del ante proyecto a Consejo A		█																																		
Resolución del Consejo Académico			█																																	
Designación de la Tutora				█																																
Tutorías Colectivas					█	█																														
Elaboración del Marco Contextual						█																														
Revisiones Generales							█																													
Modificación del Tema Tesis								█																												
Resolución de la Modificación del Tema									█																											
Tutorías Colectivas									█	█																										
Elaboración del Capítulo I										█	█	█																								
Tutorías											█	█	█																							
Elaboración del Capítulo II												█	█																							
Tutorías													█	█																						
Elaboración del Capítulo III														█	█																					
Revisión General															█	█																				
Tutorías																█	█																			
Elaboración del Capítulo IV																	█	█																		
Revisión General																		█	█																	
Presentación del Borrador de la Tesis																			█	█																
Correcciones del Borrador de la Tesis																				█	█															
Entrega de Tesis a la Tutora																					█	█														
Solicitar al Consejo el Tribunal Grado																						█	█													
Resolución de Consejo sobre Tribunal G																							█	█												
Notificación del Especialista de Tesis																								█	█											
Tutorías con Especialista de la Tesis																									█	█										
Efectuar correcciones de la Especialista																										█	█									
Revisión y Calificación de la Tesis																												█	█							
Solicitar al Consejo la Sustentación Tesis																													█	█						
Resolución del Consejo para Sustentación																														█	█					
Defensa de la Tesis																															█					

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

## 2.10 PRESUPUESTO DEL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**CUADRO No. 8:** Presupuesto del Anteproyecto de Investigación.

No.	DESCRIPCIÓN DE RUBROS	CANTIDAD	P/U (\$)	TOTAL (\$)
	<b>Equipos de Computación a utilizar en la Investigación</b>			
<b>1</b>	Computadora Portátil marca "Hacer"	1	550,00	550,00
	Impresora Canon	1	120,00	120,00
	Pen Drive 8 GB	1	10,00	10,00
<b>Subtotal Equipos de Computación (1)</b>				<b>680,00</b>
	<b>Materiales a utilizar en la Investigación</b>			
<b>2</b>	Cartuchos para la Impresora	4	5,00	20,00
	Resma hojas A-4	1	5,00	5,00
	Esferos	4	0,25	1,00
	Cuaderno Universitario de cuadro 100 hojas	1	1,50	1,50
	Fotocopias para las encuestas	75	0,03	2,25
	Anillado del ante proyecto	1	2,00	2,00
<b>Subtotal Materiales para la Investigación (2)</b>				<b>31,75</b>
	<b>Asesorías para el desarrollo de la Tesis</b>			
<b>3</b>	Internet	100 horas	0,50	50,00
	Honorarios Profesionales	10 horas	15,00	150,00
<b>Subtotal Asesorías (3)</b>				<b>200,00</b>
	<b>Viáticos y Otros Gastos Varios presentados en el desarrollo de la Investigación</b>			
<b>4</b>	Transporte	10	2,50	25,00
	Alimentación	6	3,00	18,00
	Teléfono (Recargas)	10	1,00	10,00
	Luz Eléctrica (Meses)	9	8,00	72,00
	Imprevistos	1	20,00	20,00
<b>Subtotal Viáticos y Otros Gastos (4)</b>				<b>145,00</b>
<b>Total Subtotales (1) + (2) + (3) + (4) =</b>				<b>1056,75</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO ANTE PROYECTO INVESTIGACIÓN</b>				<b><u>\$1056,75</u></b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO

##### Edad de los Encuestados

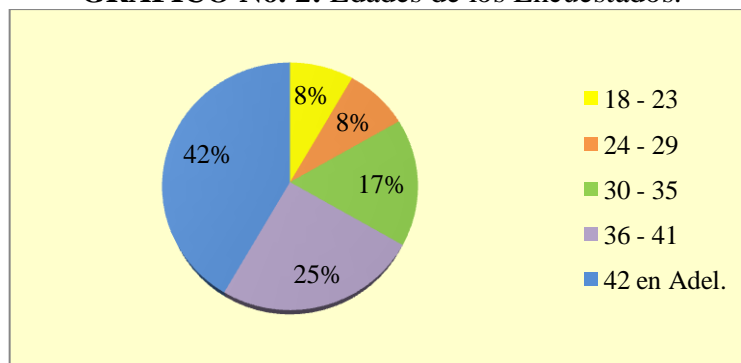
**TABLA No 1:** Edades de los Encuestados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 – 23 años	2	8,3%
24 – 29 años	2	8,3%
30 – 35 años	4	16,7%
36 – 41 años	6	25%
42 – en adelante	10	41,7%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 2:** Edades de los Encuestados.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

En esta pregunta se determinó el rango de edades de los encuestados, los resultados demuestran que el 42 % corresponde al rango de 42 años en adelante, el 25% en el rango de 36 a 41 años, el 17 % al rango de 30 a 35 años, el 8% al rango de 24 a 29 años y el 8% restante de 18 a 23 años de edad.

## Género de los Encuestados

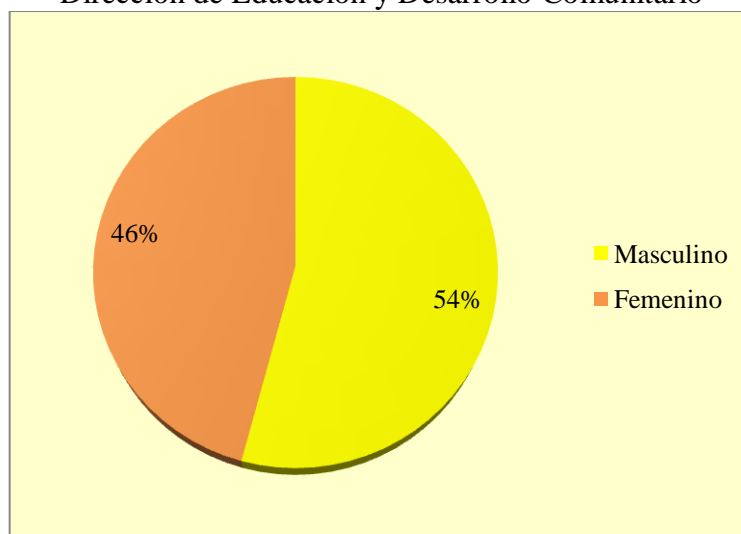
**TABLA No 2:** Género de los Encuestados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	54,2%
Femenino	11	45,8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 3:** Género de los Encuestados Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Con esta pregunta se buscó conocer el género de los encuestados de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, de acuerdo a los resultados obtenidos demuestran que el 54% de los encuestados corresponde al género masculino y el 46% restante de la población total de estudio, lo conforma el género femenino, es así que se considera que el género femenino es la más eficaz para la Institución.



## Estado Civil de los Encuestados

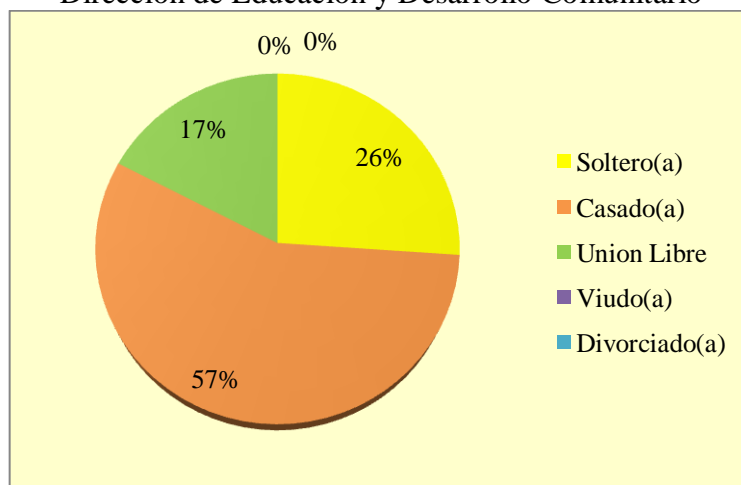
**TABLA No 3:** Estado Civil de los Encuestados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Solteros(as)	6	25%
Casados(as)	13	54,2%
Unión Libre	4	16,7%
Viudo(a)	0	0%
Divorciado(a)	0	0%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 4:** Estado Civil de los Encuestados Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Dentro de esta pregunta se conoció el estado civil de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, los resultados demostraron que el 57% de los encuestados son casados, el 26% solteros y el 17% se encuentran en unión libre, mientras que viudos(as) y divorciados(as), hasta el levantamiento de la información no existían. Entonces, se puede mencionar que la mayoría del personal que labora en esta área, son casados.

## Lugar de Residencia de los Encuestados

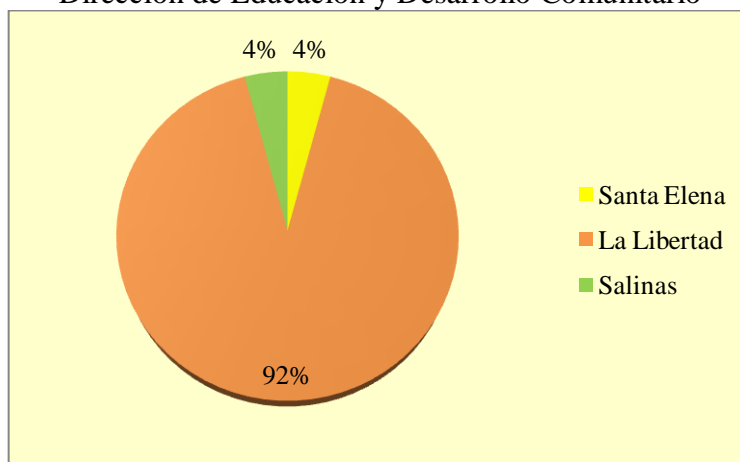
**TABLA No 4:** Lugar de Residencia del Personal  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Santa Elena	1	4,2%
La Libertad	22	91,7%
Salinas	1	4,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 5:** Lugar de Residencia del Personal  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Con esta pregunta se conoció el lugar de residencia de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. Según la encuesta efectuada se puede precisar que el lugar de residencia del 92% pertenece al Cantón La Libertad, mientras que el 4% a Santa Elena y el 4% restante son del Cantón Salinas, se pudo manifiesta que los funcionarios públicos que labora en esta Dirección en su mayoría residen en el Cantón La Libertad.

## Nivel de instrucción académica de los encuestados

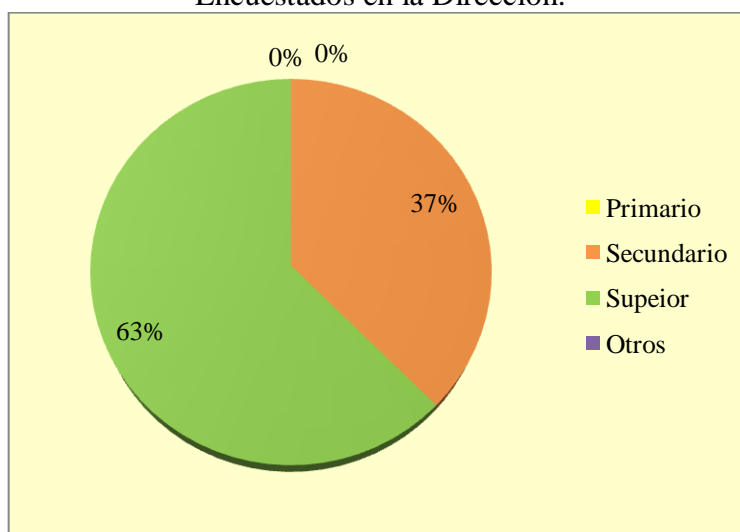
**TABLA No 5:** Nivel de Instrucción Académica de los Encuestados en la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primario	0	0%
Secundario	9	37,5%
Superior	15	62,5%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 6:** Nivel de Instrucción Académica Encuestados en la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

La encuesta aplicada al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, permitió conocer el nivel de preparación académica de los servidores públicos de esta área, los resultados obtenidos demostraron que el 37,5% cuentan con un nivel secundario y el 62,5% con un nivel superior. Es así que determinamos que en su mayoría cuenta con una preparación superior.

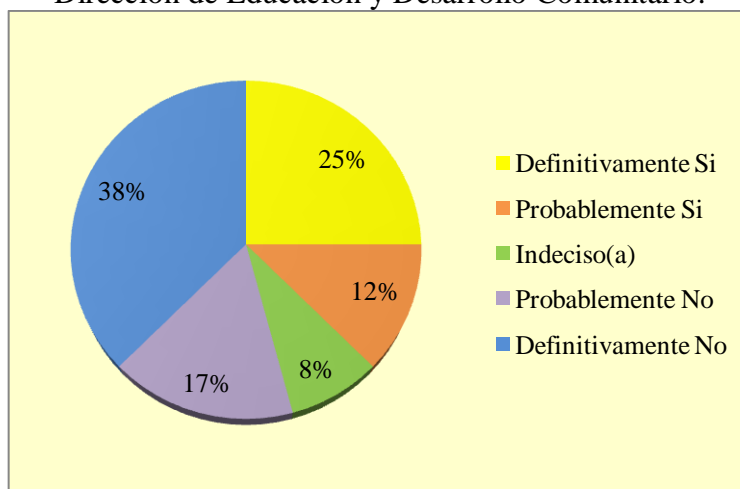
**Pregunta N° 1.-** ¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

**TABLA No. 6** Elementos Orientadores  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	6	25%
Probablemente Si	3	12,5%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	4	16,7%
Definitivamente No	9	37,5%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 7:** Elementos Orientadores  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados del gráfico demuestran que el 25% de los encuestados dicen que definitivamente si conocen los elementos orientadores de la Dirección, el 12,5% probablemente sí, el 8,3% se encuentra indeciso(a), mientras que un 16,7% dice que probablemente no y el 37,5% un definitivamente no, esto nos demuestra que el personal de esta área, desconocen la razón de ser de la Unidad, causando poco compromiso e identificación por parte del personal que labora en el área.

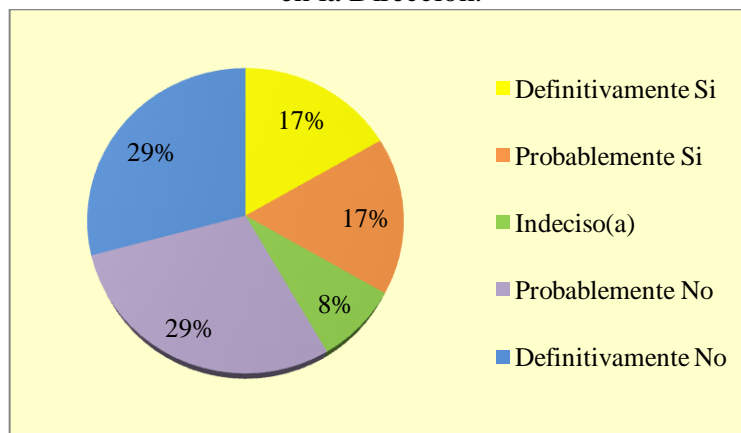
**Pregunta N° 2.-** ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han establecido objetivos que deben cumplirse de acuerdo a lo planificado en el área?

**TABLA No. 7** Objetivos de acuerdo a lo Planificado en la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	4	16,7%
Probablemente Si	4	16,7%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	7	29,2%
Definitivamente No	7	29,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 8:** Objetivo de acuerdo a lo Planificado en la Dirección.



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados del gráfico demuestran que el 16,7% de los encuestados indicaron que definitivamente si conocen sobre los objetivos que deben de alcanzar en la Dirección, mientras que el 16,7% probablemente sí, un 8,3% está indeciso(a), y el 29,2% probablemente no y el 29,2% restante dijeron que definitivamente no, esta situación nos refleja que los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, en su mayoría desconocen sobre los objetivos que deben alcanzar.

**Pregunta N° 3.-** ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

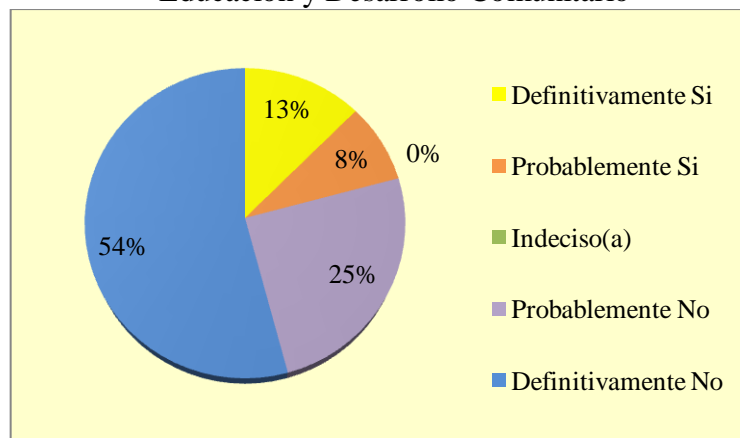
**TABLA No. 8** Estructura Orgánica de la Dirección De Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	3	12,5%
Probablemente Si	2	8,3%
Indeciso(a)	0	0%
Probablemente No	6	25%
Definitivamente No	13	54,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 9:** Estructura Orgánica de la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

En el gráfico se observa que el 12,5% de los encuestados mencionaron que definitivamente si se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia de actividades, el 8,3% dijeron probablemente sí, un 25% probablemente no y el 54,2% un definitivamente no. De esta manera se da cuenta que los servidores públicos de esta área, desconocen cómo se encuentra estructurada la Dirección, generando que no haya una adecuada comunicación e interacción entre los ellos.

**Pregunta N° 4.-** ¿Se ha socializado a los Servidores Públicos el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

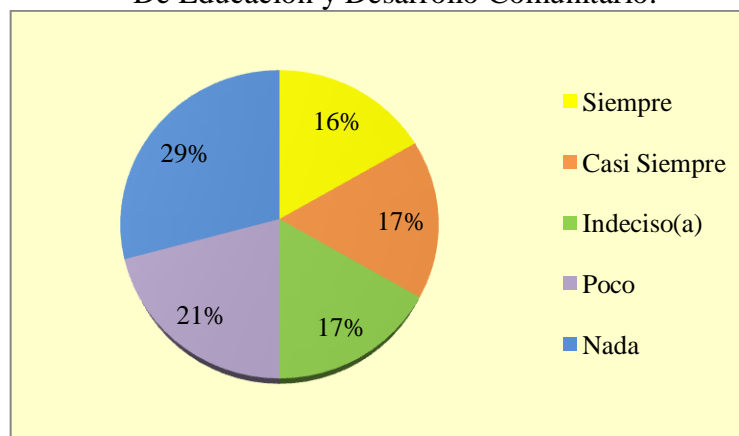
**TABLA No. 9** Análisis FODA de la Dirección De Educación y Desarrollo Comunitario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16,7%
Casi Siempre	4	16,7%
Indeciso(a)	4	16,7%
Poco	5	20,8%
Nada	7	29,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 10:** Análisis FODA de la Dirección De Educación y Desarrollo Comunitario.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Según la encuesta efectuada se puede detallar en el gráfico que el 16,7% respondieron que siempre se ha socializado el análisis FODA de la Dirección, mientras que el 16,7% casi siempre, un 16,7% indeciso(a), un 20,8% dijeron que poco y un 29,2% que nada. Es así que se determinó que los servidores públicos de esta área desconocen sobre los factores internos y externos tales como sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del lugar donde ellos desempeñan las actividades encomendadas.

**Pregunta N° 5.-** ¿La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario ha gestionado a la Unidad Administrativa de Talento Humano capacitaciones inter o intra provincial para sus trabajadores?

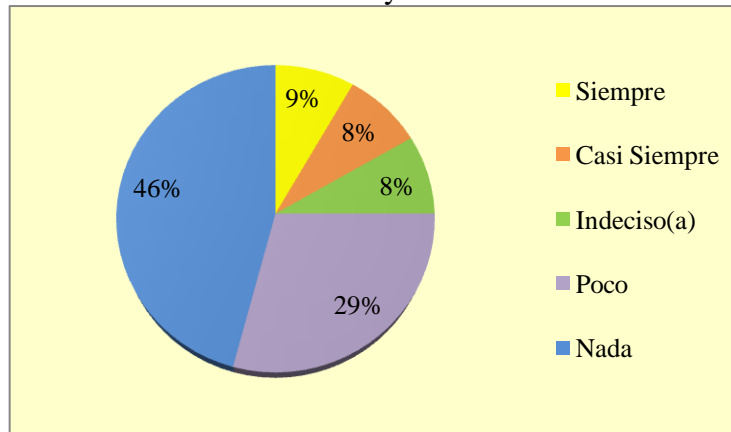
**TABLA No. 10** Motivación al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8,3%
Casi Siempre	2	8,3%
Indeciso(a)	2	8,3%
Poco	7	29,2%
Nada	11	45,8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 11:** Motivación al Personal Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

En el gráfico se muestra el nivel de motivación a través de capacitaciones inter o intra provincial a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, se determinó que el 16,8% de los servidores públicos encuestados han sido parte de estas, y el 83,4% no han sido tomados en cuenta en estas capacitaciones, como parte de motivación que genere compromiso por parte del personal de esta área ante la Institución.



**Pregunta N° 6.-** ¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

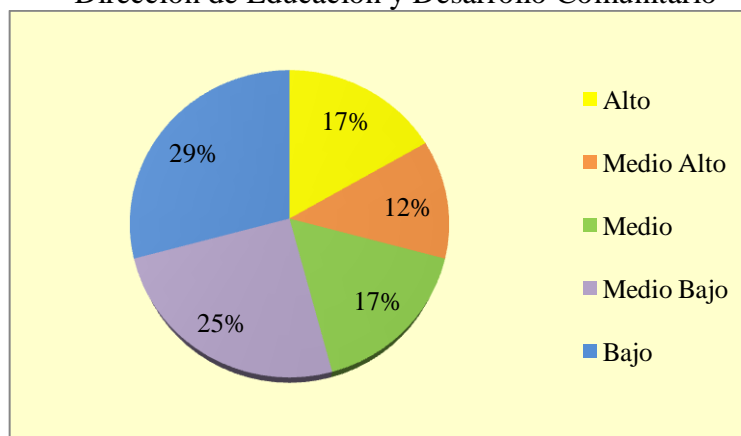
**TABLA No. 11** Nivel de Liderazgo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	16,7%
Medio Alto	3	12,5%
Medio	4	16,7%
Medio Bajo	6	25%
Bajo	7	29,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 12:** Nivel de Liderazgo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados obtenidos demuestran en el gráfico que el 16,7% de los encuestados, dijeron que el nivel de liderazgo es alto, un 12,5% es medio alto, mientras que el 16,7% lo califican de medio, y por otra ultimo el 54,2% manifestaron que es bajo, esto demuestra que muchas veces por falta de liderazgo entre la Dirección y sus Dependencias no se alcancen los objetivos planteadas, por lo general, no existe ese impulso, motivo o compromiso hacia sus diferentes trabajadores.

**Pregunta N° 7.-** ¿Se han establecido los puntos de supervisión en los procesos y procedimientos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

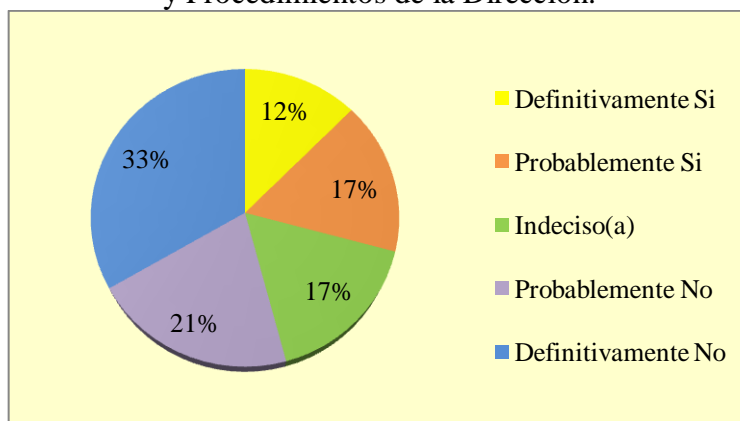
**TABLA No 12:** Supervisión en los Procesos y Procedimientos de la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	3	12,5%
Probablemente Si	4	16,7%
Indeciso(a)	4	16,7%
Probablemente No	5	20,8%
Definitivamente No	8	33,3%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 13:** Supervisión en los Procesos y Procedimientos de la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Según la encuesta efectuada se pudo demostrar que el 12,5% de los servidores públicos de dicha área, conocen sobre los puntos de supervisión de los procedimientos, el 16,7% probablemente sí, un 16,7% indeciso(a), un 20,8% probablemente no y el 33,3% desconocen sobre la existencia de los controles que rigen las actividades que desarrollan, causando que no puedan detectar los errores en el momento de la ejecución de dichas actividades, generando que no se puedan tomar los correctivos necesarios para tal efecto.

**Pregunta N° 8.-** ¿Se han establecido indicadores cuantificables que midan el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

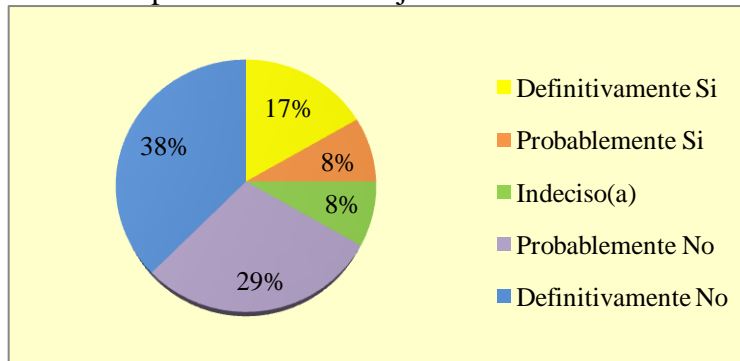
**TABLA No 13:** Indicadores que midan el Cumplimiento de los objetivos de la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	4	16,7%
Probablemente Si	2	8,3%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	7	29,2%
Definitivamente No	9	37,5%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 14:** Indicador que miden el cumplimiento de los objetivos de la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados obtenidos demuestran en el gráfico que el 16,7% de los servidores públicos encuestados, conocen sobre los indicadores cuantificables, el 8,3% probablemente sí, un 8,3% indeciso(a), el 29,2% probablemente no y el 37,5% mencionaron no conocer sobre los indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos administrativos de la Dirección, por consiguiente no se conoce de la valoración alcanzada en relación con un parámetro de referencia.

**Pregunta N° 9.-** ¿Se ha definido las disposiciones legales vigentes que regule los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

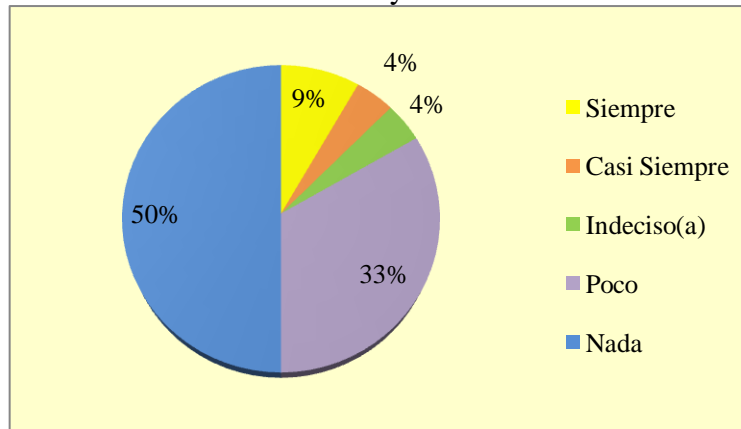
**TABLA No. 14** Normativa legal de las Actividades Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8,3%
Casi Siempre	1	4,2%
Indeciso(a)	1	4,2%
Poco	8	33,3%
Nada	12	50%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 15:** Normativa legal de las Actividades Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados del gráfico demuestran que el 8,3% de los encuestados dijeron que siempre se han definido las disposiciones legales de los procedimientos administrativos de la Dirección, el 4,2% casi siempre, un 4,2% indeciso(a), el 33,3% probablemente no y el 50% desconocen sobre las bases legales vigentes esto es causado porque no se ha definido un documento donde se plasmen cada uno de los pasos a desarrollar con su respectivo marco legal.

**Pregunta N° 10.-** ¿Considera usted que la incidencia de los procedimientos administrativo mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

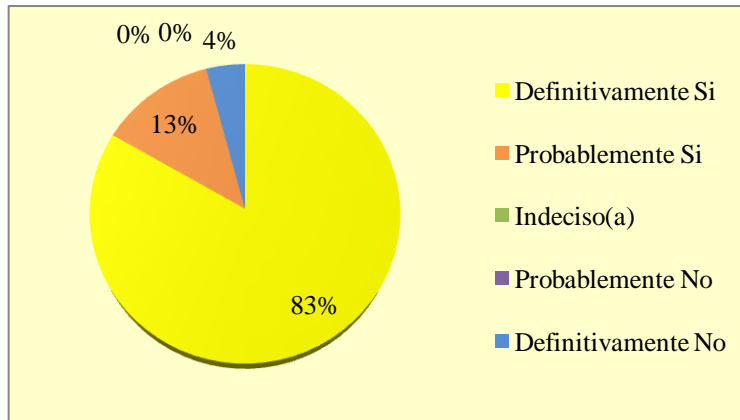
**TABLA No. 15** Incidencia de los Procedimientos Administrativo en el Control Interno de la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	20	83,3%
Probablemente Si	3	12,5%
Indeciso(a)	0	0%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	1	4,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 16:** Incidencia de los Procedimientos Administrativo en el Control Interno de la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados que muestra el gráfico fueron que el 83.3% de los encuestados, están de acuerdo con la propuesta, ya que permitirá mejorar el control interno sobre los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, mientras que un 12,5% manifiesta que probablemente sí y tan solo un 4,2% considera que definitivamente no.

**Pregunta N° 11.-** ¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de Control Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

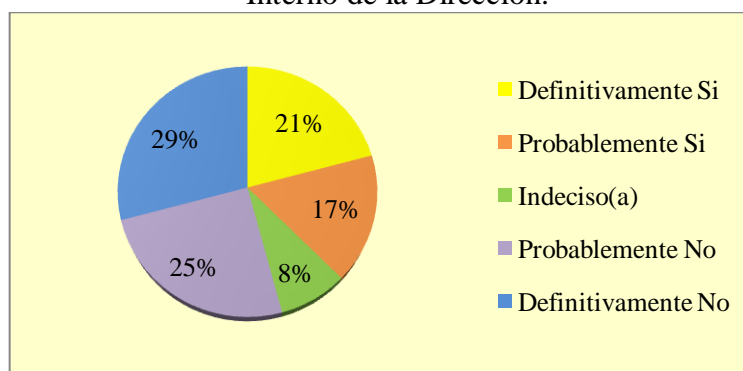
**TABLA No. 16** Ordenanza que regula el Control Interno de la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	5	20,8%
Probablemente Si	4	16,7%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	6	25%
Definitivamente No	7	29,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 17:** Ordenanza que regula el Control Interno de la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

En esta pregunta se conoció si se ha socializado la ordenanza que regula el control interno del GAD Municipal del Cantón La Libertad, según la encuesta efectuada se pudo detallar que el 29,2% dijeron que definitivamente no conocen sobre los procedimientos que deben de llevarse a cabo para el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, un 25% probablemente no y un 37,5% mencionaron conocer sobre dicha ordenanza.

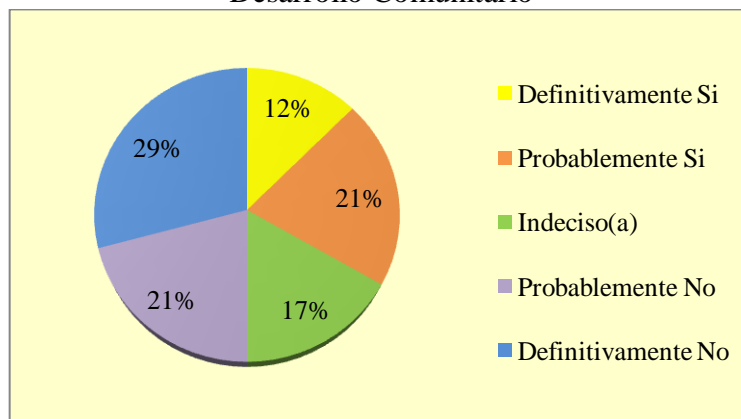
**Pregunta N° 12.-** ¿Se han socializado las competencias profesionales de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

**TABLA No 17:** Competencia Profesional  
Servidores Públicos de la Dirección de Educación y  
Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	3	12,5%
Probablemente Si	5	20,8%
Indeciso(a)	4	16,7%
Probablemente No	5	20,8%
Definitivamente No	7	29,2%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 18:** Competencias Profesionales  
Servidores Públicos de la Dirección de Educación y  
Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Con esta pregunta se conoció si se han socializado las competencias profesionales al personal que labora en la Dirección, esto reveló que el 33,33% indique que probablemente sí, un 16,7% indeciso(a), y un 50% manifestaron que no se han socializado las competencias profesionales. Con estos resultados se da cuenta que hay un desconocimiento sobre las habilidades de gestión, de comunicación, la toma de decisiones y sobre el control de los resultados.

**Pregunta N° 13.-** ¿Cuál es el nivel de capacitaciones, entrenamientos y desarrollo profesional que se realiza al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

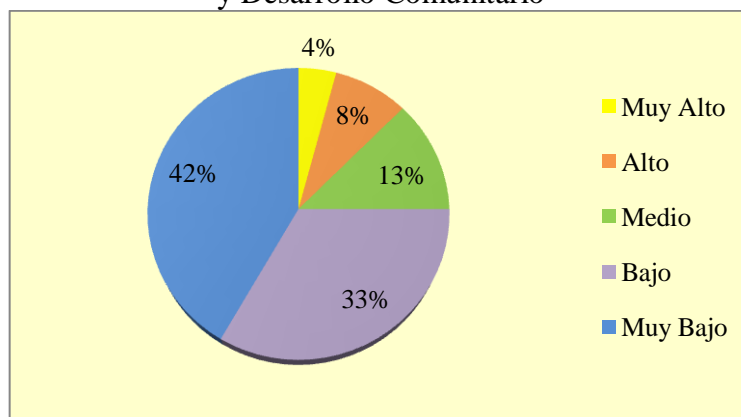
**TABLA No. 18** Nivel de capacitación, entrenamiento Y desarrollo profesional en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	1	4,2%
Alto	2	8,3%
Medio	3	12,5%
Bajo	8	33,3%
Muy Bajo	10	41,7%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 19:** Nivel capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

El gráfico demuestra el nivel de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional que se realiza al personal de la Dirección, los resultados fueron que el 12,5% lo califican de alto, un 12,5% de medio y el 75% de los encuestados indicaron de muy bajo. Esto demuestra que no se promueve el desarrollo de los conocimientos y habilidades de los servidores públicos de esta área.



**Pregunta N° 14.-** ¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

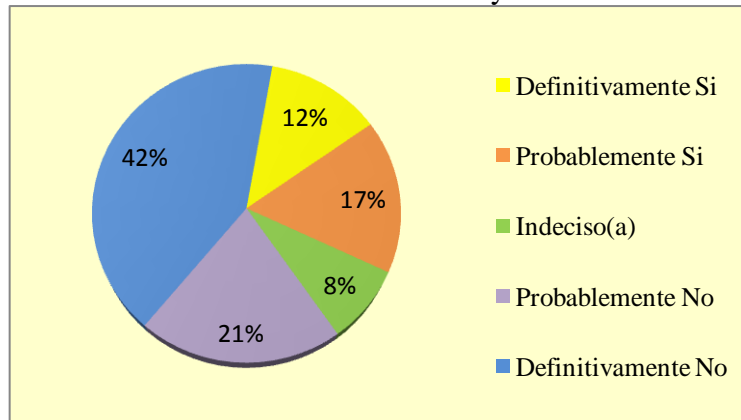
**TABLA No. 19** Estrategia para identificar el Riesgo en la Dirección de Educación y Desarrollo C.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	3	12,5%
Probablemente Si	4	16,7%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	5	20,8%
Definitivamente No	10	41,7%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 20:** Estrategia para identificar el Riesgo en la Dirección de Educación y Desarrollo C.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados del gráfico demuestran que el 29,2% de los encuestados dijeron que si se han definido estrategias de procedimientos para la evaluación del riesgo en la Dirección, un 8,3% indeciso(a), y el 62,5% que definitivamente no. Esto indica que el personal que labora en el área, desconocen sobre los procedimientos que deben de llevarse a cabo para la debida identificación del riesgo que pueda impedir el cumplimiento de los objetivos planteados.

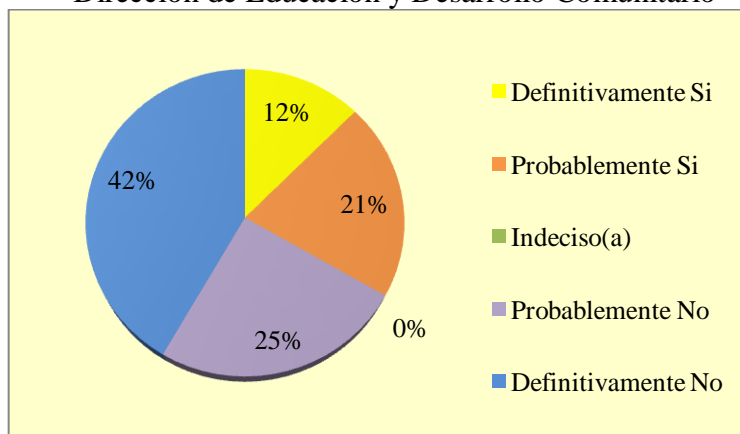
**Pregunta N° 15.-** ¿Se han determinado las estrategias para la mitigación del riesgo durante la operación de los proyectos comunitarios de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

**TABLA No. 20** Plan de mitigación del Riesgo  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	3	12,5%
Probablemente Si	5	20,8%
Indeciso(a)	0	0%
Probablemente No	6	25%
Definitivamente No	10	41,7%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 21:** Plan de mitigación del Riesgo  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

El gráfico demuestra que el 33,3% de los encuestados dijeron conocer sobre las estrategias de mitigación al riesgo, mientras que un 25% probablemente no y el 41,7% definitivamente no. Los resultados revelan que el personal, desconoce sobre la elaboración de un plan de mitigación de riesgos donde se desarrollan estrategias de gestión, que incluya su proceso e implementación, detallando indicadores de riesgos, objetivos, metas, y los responsabilidades de cada áreas.

**Pregunta N° 16.-** ¿Se han establecido procedimientos que valoren la exposición ante situaciones de riesgos que se puedan presentar durante la ejecución de los procesos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

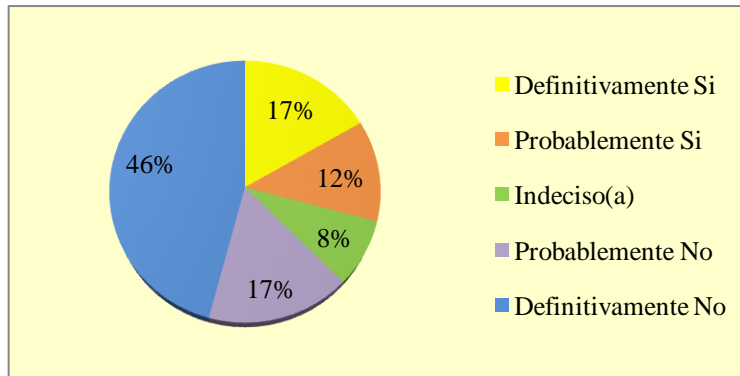
**TABLA No. 21** Valoración del Riesgo  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	4	16,7%
Probablemente Si	3	12,5%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	3	16,7%
Definitivamente No	10	45,8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 22:** Valoración del Riesgo  
Dirección de Educación Y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Como se puede observar el 16,7% mencionó que definitivamente si se han establecidos procedimientos de valoración ante situaciones de riesgo, el 12,5% probablemente sí, un 8,3% indeciso(a) y el 45,8% de los servidores públicos encuestados dijeron que no. Esto revela que el personal, desconoce los procedimientos a seguir partiendo de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia del riesgo, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia.

**Pregunta N° 17.-** ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollaran durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?

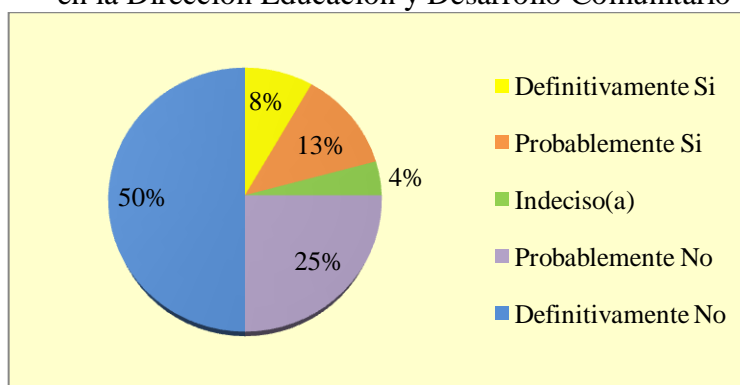
**TABLA No. 22** Capacidad de Respuesta del Riesgo  
Dirección de Educación Y Desarrollo Comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	2	8,3%
Probablemente Si	3	12,5%
Indeciso(a)	1	4,2%
Probablemente No	6	25%
Definitivamente No	12	50%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa.

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 23:** Capacidad de Respuesta al Riesgo  
en la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los encuestados respondieron que el 20,8% probablemente sí se han establecido las capacidades de respuesta a eventos no deseados, el 4,2% indeciso(a) y el 75% indicaron que no. Esta tendencia refleja un desconocimiento por parte del personal que labora en la Dirección, sobre el conjunto de acciones y procedimientos que se desarrollan durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el fin de minimizar los efectos adversos en los bienes y servicios.

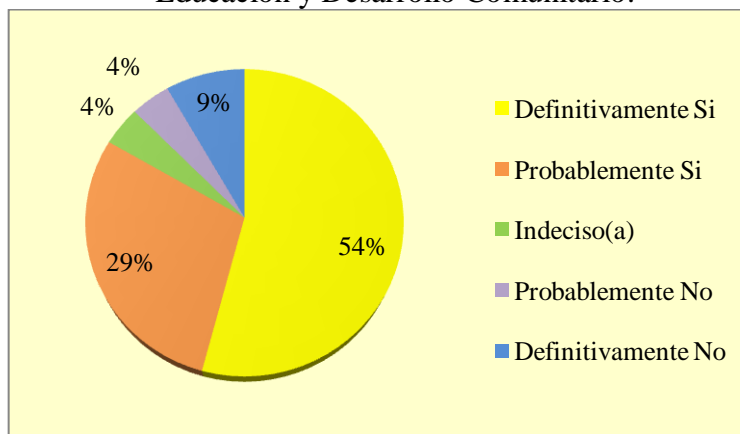
**Pregunta N° 18.-** ¿Cree usted que los directivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario deben mejorar su comunicación con los servidores públicos?

**TABLA No. 23** La Comunicación en la Dirección De Educación y Desarrollo Comunitario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	13	54,2%
Probablemente Si	7	29,2%
Indeciso(a)	1	4,2%
Probablemente No	1	4,2%
Definitivamente No	2	8,33%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 24:** La Comunicación en la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario.



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

El 54,2% de los encuestados manifestaron que se debe de mejorar la comunicación entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus dependencias, ya que de esta forma se logrará trabajar de forma articulada entre las áreas involucradas en la gestión de programación, organización, coordinación y ejecución de planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo comunitario, mientras que un 8,33% dijeron que no es necesario.

**Pregunta N° 19.-** ¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección de educación y Desarrollo Comunitario?

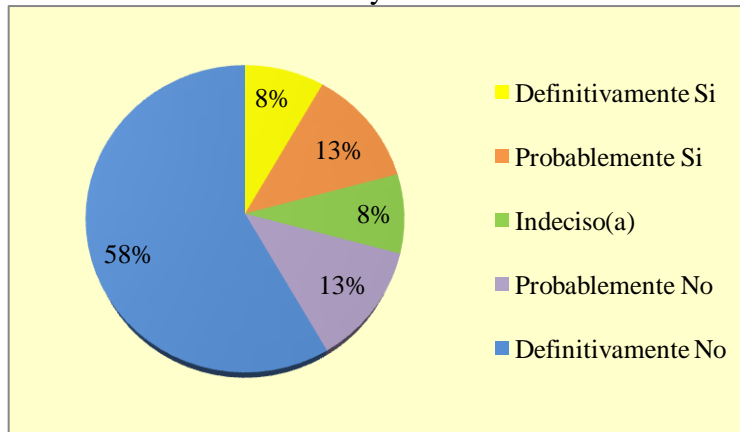
**TABLA No. 24:** Políticas de Comunicación Interna  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	2	8,3%
Probablemente Si	3	12,5%
Indeciso(a)	2	8,3%
Probablemente No	3	12,5%
Definitivamente No	14	58,3%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 25:** Políticas de Comunicación Internas  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Como se puede observar el 8,3% respondieron que definitivamente si, el 12,5% probablemente sí, un 8,3% indeciso(a), el 12,5% probablemente no y 58,3% de los encuestados mencionan que definitivamente no se han definido las políticas de comunicación interna, esto genera una limitada integridad y confiabilidad de información entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus dependencias,

**Pregunta N° 20.-** ¿Cree usted que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para dar solución problemas que se presenten en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

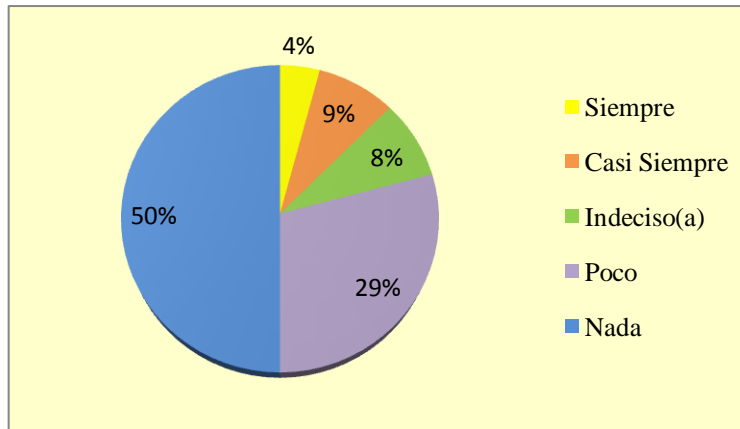
**TABLA No. 25** Integración y Coordinación  
Entre los Servidores Públicos de la Dirección.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4,2%
Casi Siempre	2	8,3%
Indeciso(a)	2	8,3%
Poco	7	29,2%
Nada	12	50%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

**GRÁFICO No. 26:** Integración y Coordinación  
entre los Servidores Públicos de la Dirección.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde.

Los resultados obtenidos de las encuestas demuestran que el 4,2% indicaron que definitivamente si hay integridad y coordinación entre los servidores públicos para dar solución a los problemas que se presenten, un 8,3% indeciso(a), el 29,2% probablemente no y el 50% mencionan que definitivamente no, esto se debe a que no se han definido políticas de integración y comunicación que garantice una adecuada planificación.

### 3.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada, con el fin de comprobar la respectiva hipótesis planteada.

#### Hipótesis de Investigación

La incidencia de los procedimientos administrativos mejora el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Dentro de la presente investigación se tomaron en cuenta dos variables, los Procedimientos Administrativos siendo la variable Independiente y el Control Interno se lo considero como variable Dependiente, al final se las correlacionaron entre sí.

La variable independiente “Procedimientos administrativos” presentó cuatro indicadores, entre los que se pueden destacar están:

**CUADRO No. 9:** Indicadores Variable Independiente.

<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>
A. Planificación	¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
B. Organización	¿Se ha socializado a los Servidores Públicos el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
C. Dirección	¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
D. Control	¿Considera usted que la incidencia de los Procedimientos Administrativos mejora el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde



Dentro de esta variable se pudo medir la necesidad para aplicar procedimientos administrativos que permitan mejorar el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

En lo que referente a la variable de “Control Interno”, se presentó cuatro indicadores, los cuales fueron:

**CUADRO No. 10:** Indicador Variable Dependiente

<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>
A. Normas Generales de Control	¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de Control Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
B. Estrategias de Gestión del Riesgo	¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
C. Análisis de la Evaluación del Riesgo	¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollaran durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?
D. Sistemas de Información y Comunicación	¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección de educación y Desarrollo Comunitario?

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la a Quinde

Con estos indicadores se observó el efecto que tuvo la variable dependiente con referencia a la independiente. Para el correspondiente cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

**CUADRO No. 11: Fórmula de Frecuencia Absoluta**

$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$	<b>Donde</b>	<b>Significa</b>
	nie	Frecuencia absoluta esperada
	tniof	Total de las frecuencias absolutas observadas en la fila
	tnioc	Total de las frecuencias absolutas observadas en la columna
	n	Tamaño muestra

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### Cálculo de frecuencias

#### Variable Independiente:

Para la celda 1

$$nie = (24 \times 57) / 96 = 14,25$$

Para la celda 2

$$nie = (24 \times 39) / 96 = 9,75$$

**CUADRO No. 12: Cálculo de Frecuencia Independiente**

Indicadores	Variables	Satisfactorio	No Satisfactorio
	¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?		11
¿Se ha socializado a los Servidores Públicos el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?		12	12
¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación?		11	13
¿Considera usted que la incidencia de los Procedimientos Administrativos mejora el Control Interno de la Dirección?		23	1
	<b>Promedio</b>	<b>14,25</b>	<b>9,75</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### Variable Dependiente:

Para la celda 1

$$nie = (24 \times 33) / 96 = 8,25$$

Para la celda 2

$$nie = (24 \times 63) / 96 = 15,75$$

**CUADRO No. 13:** Cálculo Frecuencia Dependiente

<b>Indicadores</b>	<b>Variables Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>
¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de Control Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad a los servidores públicos de la Dirección?	11	13
¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación?	9	15
¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollaran durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?	6	18
¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección?	7	17
<b>Promedio</b>	<b>8,25</b>	<b>15,75</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 14:** Resumen de Frecuencias Independientes y Dependientes

<b>Variables</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>
Independiente	14,25	9,75
Dependiente	8,25	15,75
<b>Total</b>	<b>22,5</b>	<b>25,5</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 15:** Total Frecuencias Absolutas Observadas

<b>Variable</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>	<b>Tniof</b>
Independiente	nio=14,25 nie=22,5	nio=9,75 nie=25,5	<b>48</b>
Dependiente	nio=8,25 nie=22,5	nio=15,75 nie=25,5	<b>48</b>
<b>Tnioc</b>	<b>22,5</b>	<b>25,5</b>	<b>48</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

En el cuadro se puede observar que el total de las frecuencias absolutas observadas en la fila y en la columna, corresponde a **48**.

Luego de haber obtenido las frecuencias absolutas observadas, se procede a plantear la fórmula para encontrar la nie siendo esta la frecuencia absoluta esperada.

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{48 * 48}{24}$$

$$nie = \frac{2304}{24}$$

$$nie = 96$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 96, para determinar el valor real de la Chi cuadrada se procede a utilizar la siguiente fórmula.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(48 - 96)(2)}{96}$$

$$X^2 = \frac{2304}{96} =$$

$$X^2 = 24$$

$$\text{Raíz} = 4,898$$

El valor de la Chi cuadrada es de 4.898 se procedió a comprarla con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para conseguir comparar el valor de Chi cuadrada que se calcula con su valor teórico, se promedió el grado de libertad para cuadros que corresponde a 2 \* 2 al 95% de confianza y este se lo consiguió mediante la siguiente fórmula:

**CUADRO No. 16:** Fórmula para Promedio Grado de Libertad

Formula	Donde	Significa
gl= (f-1) (c-1)	gl	Grados de libertad
	f	Filas
	c	Columnas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$\text{Entonces: } gl = (2-1) (2-1) = (1) (1) = 1$$

$$X^2 = 1$$

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1) = gl = 1 = 3.841$$

### **3.4.1 Resultado de la Prueba de Hipótesis**

El valor de la Chi cuadrada es de 4.898, superior a la Chi teórica  $gl = 1 =$  al 95% = 3.84, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Se Puede manifestar que los procedimientos administrativos mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

### 3.2 CONCLUSIONES

- ❖ Resulta evidente que en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, no se ha definido un manual de procedimientos administrativos, causando que los procedimientos que se ejecutan se los realice de manera rutinaria por parte de los servidores públicos, por consiguiente se generó un reducido control interno en las actividades.
- ❖ Se determinó que en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, no se han definido los elementos orientadores (misión, visión, valores y objetivos), causando que los servidores públicos se sientan poco comprometido e identificado ante la Institución.
- ❖ Los servidores públicos respondieron que en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, no se han formulado políticas de comunicación interna, causando una limitada integridad y confiabilidad de información entre la Dirección y sus Dependencias.
- ❖ Se constató que existe poca observancia y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, causando un desconocimiento a los servidores públicos sobre el tema tratado.
- ❖ Se determinó que en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, no se han suministrado estrategias de gestión, para la identificación del riesgo, plan de mitigación, valoración y respuesta al riesgo, generando una reducida evaluación al riesgo en los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección.

### 3.3 RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda implementar el diseño de un manual de procedimientos administrativos, orientado al control interno que facilite la correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.
- ❖ Es necesario definir los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con el fin de conseguir que los servidores públicos se sientan motivados e identificados ante la Institución.
- ❖ Se debe implementar políticas de comunicación interna que contribuya a fortalecer los sistemas de comunicación e información entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y sus Dependencias.
- ❖ Es indispensable especificar las disposiciones vigentes que rigen los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, con el fin de facilitar a los servidores públicos el desarrollo de las mismas.
- ❖ Se debe implementar estrategias de gestión de evaluación al riesgo de manera que se cuente con información necesaria para enfrentar eventos no deseados que puedan afectar los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.



## **CAPÍTULO IV**

### **4. “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PARA EL PERIODO 2014”.**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

La implementación de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, permitirá alcanzar la eficiencia y eficacia en la coordinación de actividades comunitarias artísticas, educativas y culturales con las diferentes dependencias, porque al definir los procedimientos por escritos los Servidores Públicos de esta área, la usaran como una guía que facilite una correcta y oportuna ejecución de las actividades referentes a estos temas, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

Con la propuesta del manual de procedimientos administrativos se mejorará el control interno del área, porque en la ejecución de los procedimientos administrativos de la Dirección, permite identificar si se han cumplido o no con lo planificado, en el caso de presentarse algún inconveniente en el proceso, se tomaran las medidas necesarias que consigan superar los riesgos presentados que afecten el desarrollo del procedimiento. Este documento servirá también como guía para futuros cambios que se deseen implementar, con el fin de ser la mejor Dirección perteneciente al Gobierno Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**4.1.1 Portada del Manual de Procedimientos Administrativos para la  
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.**



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL  
INTERNO**

**Área:**

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**Año**

**2014-2017**

## **4.2 DATOS DE LA INSTITUCIÓN**

### **4.2.1 Base legal**

El Cantón La Libertad pertenece a la Provincia de Santa Elena, esta se creó el 7 de Noviembre del 2007, se suman los cantones de Salinas y Santa Elena. El Cantón La Libertad, fue creado mediante Decreto Ejecutivo No. 23, del 14 de Abril de 1993 y adquirió la legítima posesión de todos sus terrenos jurisdiccionales, mediante Decreto Legislativo, promulgado en el Registro Oficial No. 168, del 14 de Abril de 1993. De esta manera se creó en ese tiempo la Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad.

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD 2010), ahora se denomina Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, para su ubicación la Institución antes mencionada, se encuentra en el Barrio 28 de Mayo, Avda. Eleodoro Solórzano y Calle 11 frente al Paseo Shopping La Península, de la Provincia de Santa Elena.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, es una sociedad política que goza de autonomía política, administrativa y financiera, se regirá por los principios de la solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

### **4.2.2 Misión Institucional**

Somos un Gobierno local líder, que promueve el desarrollo humano sostenible, entregando a la comunidad servicios de calidad y calidez; con tal propósito desarrolla una gestión eficiente, transparente y participativa; contribuyendo de esta manera, al bienestar material y espiritual de la colectividad.

### **4.2.3 Visión Institucional**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir; constituyéndose de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su Institución y su Cantón.

### **4.2.4 Valores Institucionales**

El Gobierno Municipal del Cantón La Libertad, para la convivencia laboral y brindar un buen servicio social aplicará los siguientes Valores Institucionales.

- a. Plasmar el LIDERAZGO en la toma de decisiones para beneficios del Cantón.
- b. Materializar la CREDIBILIDAD con acciones que orienten el desarrollo integral del Cantón.
- c. Promover la HONESTIDAD en los servidores y servidoras.
- d. Practicar la DISCIPLINA laboral en actividades encomendadas.
- e. Cumplir PUNTUALMENTE con nuestra jornada laboral.
- f. Aplicar la RESPONSABILIDAD de servicio y entregar al cliente social el producto de calidad y calidez.
- g. Consolidar la SOLIDARIDAD social con los grupos vulnerables del Cantón La Libertad.
- h. Cristalizar la TRANSPARENCIA de la gestión pública con rendición de cuentas a la ciudadanía.
- i. Cumplir el COMPROMISO con la ciudadanía y;
- j. Reconocer la SUPERACIÓN Y VOLUNTAD del Talento Humano.

#### **4.2.5 Objetivos Institucionales**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, para brindar un servicio social eficiente aplicará los siguientes Objetivos Institucionales.

- a. Gestionar el bienestar de la colectividad Libértense y contribuir al fomento y auxilio de los intereses locales.
- b. Planear e impulsar el desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales en el ordenamiento territorial.
- c. Desarrollar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la hermandad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón La Libertad.
- d. Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, el deporte, turismo, protección del ambiente y la asistencia social.
- e. Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- f. Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y corporativa, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno municipal.
- g. Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.
- h. Capacitar continuamente a los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- i. Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

#### **4.2.6 Políticas Institucionales**

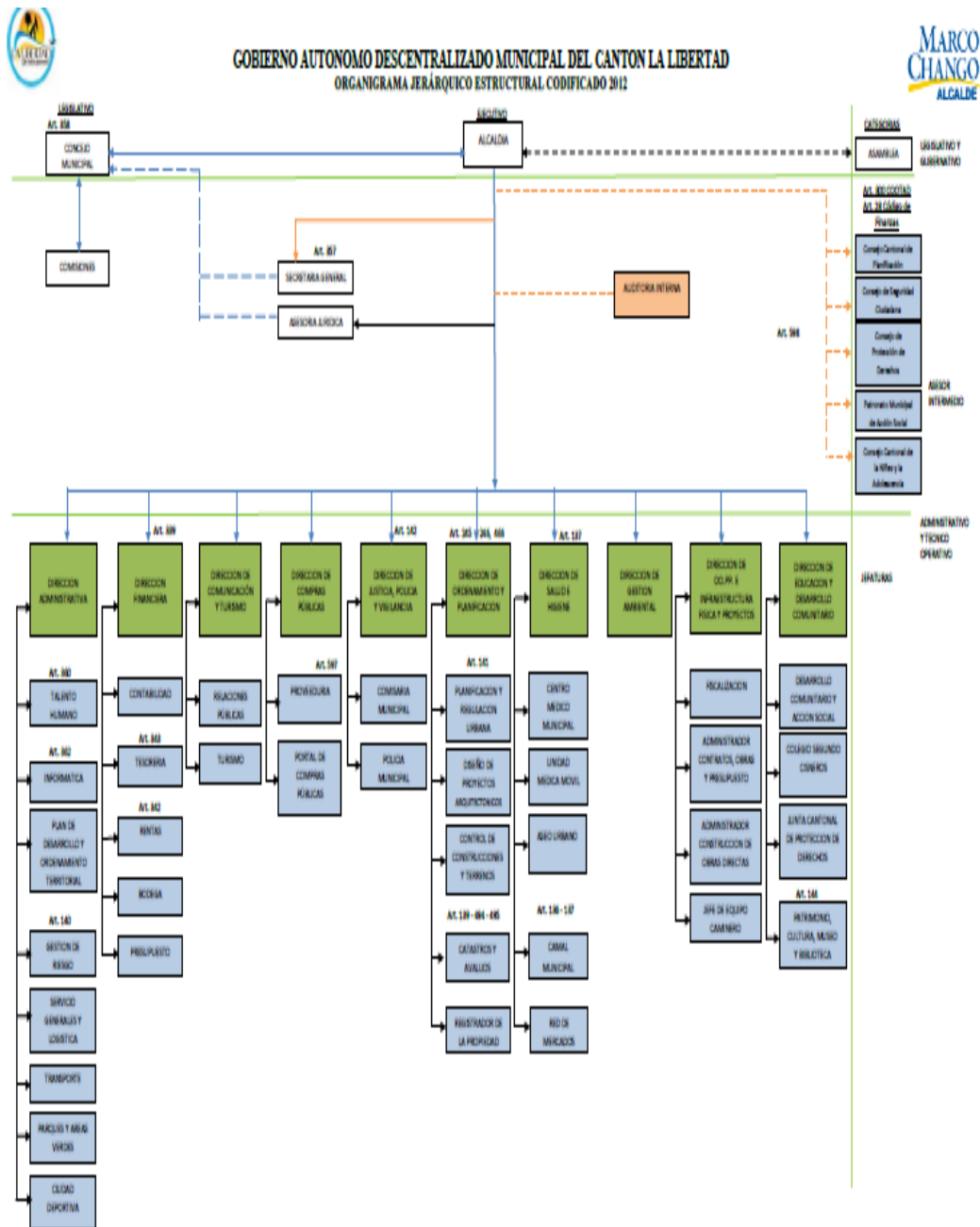
- a. Consensuar y concertar con los actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo integral de la sociedad del Cantón La Libertad.
- b. Movilizar los esfuerzos que sean necesarios para dotar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar la conciencia cantonal.
- c. Fortalecer el desarrollo municipal, a base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, impuestos, tasas, contribuciones, etc., que permita el autofinanciamiento de los gastos, mediante un proceso de gerencia social municipal.
- d. Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como propósito institucional.
- e. Incentivar la voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo.
- f. Identificar los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

#### **4.2.7 Competencias**

Los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador del 2008, le corresponde las siguientes competencias:

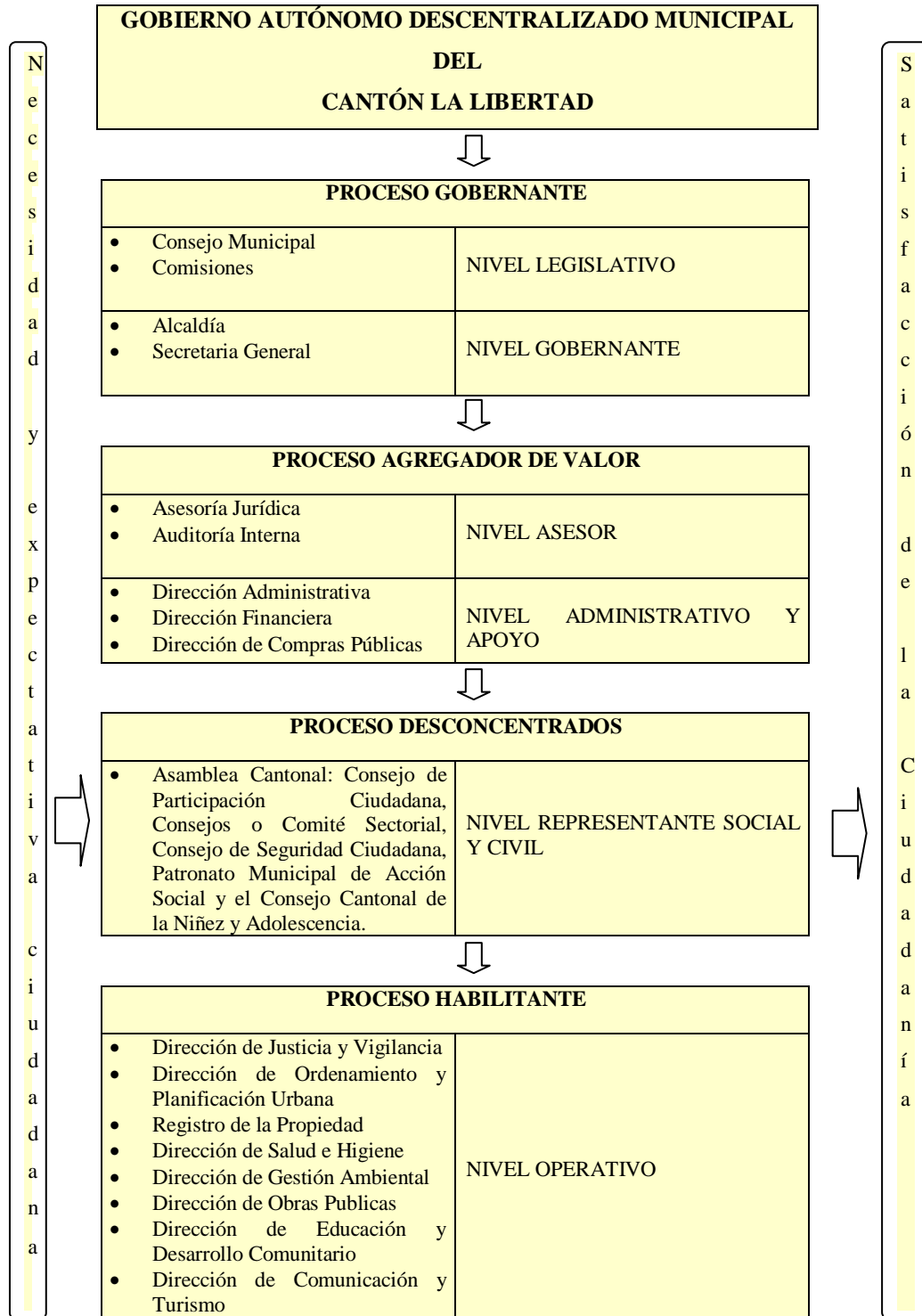
- a. Planificar el desarrollo cantonal de La Libertad y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- b. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón La Libertad.
- c. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- d. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- e. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
- f. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
- g. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- h. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- i. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- j. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- k. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- l. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
- m. Gestionar los servicios de prevención, socorro y extinción de incendios.
- n. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

### 4.2.8 Estructura Orgánica del GAD Municipal Del Cantón La Libertad





#### 4.2.9 Mapa de la Estructura Funcional por Procesos



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **4.3 JUSTIFICACIÓN**

El Manual de Procedimiento Administrativo para el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, de acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, busca solucionar una serie de problemas entre los principales que se puede mencionar tenemos:

Hay una debilidad en los procedimientos administrativos debido al reducido control interno; también la no definición de los elementos orientadores del área, ha causado que los servidores públicos se sientan poco comprometidos e identificados con la dirección; a su vez los sistemas de comunicación e información se ven afectada debido a que no se han formulado las correspondientes políticas de comunicación interna, seguido del desconocimiento de las bases legales que rigen a los procedimientos que se ejecutan dentro de esta área y para finalizar no se han suministrado estrategias de gestión para la evaluación al riesgo, de los procedimientos administrativos que se ejecutan.

La propuesta pretende superar las deficiencias antes mencionada, una vez que sea aplicada, porque dará a conocer en forma clara, sencilla y actualizada las actividades que se realizan en la Dirección de Educación y Desarrollo, para el debido control se definirán los responsables para su ejecución, también será un documento de inducción y formación para el personal de nuevo que ingrese, a efecto de que se familiarice con las actividades, objetivos y políticas que deben aplicarse en cada caso, que contribuyan al logro de las metas planteadas.

Además de esto fomentará la integración y comunicación entre los servidores y servidoras públicas del área, también se identificarán los principales riesgos en que se encuentre expuesta la Dirección, con el propósito de que se consiga un trabajo coordinado, eficiente y eficaz.

#### **4.4 INTRODUCCIÓN**

El Manual de Procedimientos Administrativos, es un documento de referencia, comunicación y consulta, que busca facilitar a los Servidores Públicos el desarrollo de sus actividades, orientadas a conseguir la eficiencia, eficacia y al logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Este documento contiene de forma detallada, las acciones que se llevan a cabo en la ejecución de los procedimientos de la Dirección, los mismos que se encuentran alineados con las normativas vigentes de nuestro país y con el Estatuto Orgánico por Proceso de la Institución, garantizando en su totalidad la confiabilidad de su contenido.

Para la diseño del manual de procedimientos administrativos, se tomó en cuenta diversos elementos técnicos necesarios, que facilitan la comprensión de su contenido tales como: La planificación estratégica de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, los Servidores Públicos del área, la descripción de las funciones, ámbito y alcance de la Dirección, se identificaron los usuarios internos y externos, también los productos y servicios, para luego de esto plasmar cada uno de las actividades administrativas que se llevan a cabo, para la evaluación al riesgo se elaboraron matrices que permitirán identificar, analizar y respuesta al riesgo y las correspondientes políticas de comunicación, que permitirán la integridad y confiabilidad de información entre la Dirección y sus dependencias.

Para finalizar se puede mencionar que al establecer las secuencia lógica de las actividades, la identificación de los responsables y definición de los procedimientos permitirá a la Dirección tener un control interno eficiente de sus diferentes recursos.

## **4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO.**

### **4.5.1 Objetivos del Manual**

#### **4.5.1.1 Objetivo General**

Proporcionar un instrumento de consulta con procedimientos administrativos, fundamentados en las normas de control interno, garantizando una correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

#### **4.5.1.2 Objetivo Específicos**

Definir los elementos orientadores mediante el diagnóstico situacional y participativo, con el fin de que los servidores públicos se sientan comprometidos e identificados con la Dirección.

Fortalecer los sistemas de comunicación e información mediante la formulación de políticas de comunicación interna, que garanticen la integridad y confiabilidad de información entre la Dirección y sus Dependencias.

Facilitar procedimientos administrativos mediante el análisis de la normativa legal vigente en el país, con el fin de que los servidores públicos de la Dirección ejecuten eficientemente cada una de sus actividades.

Suministrar estrategias de gestión de evaluación al riesgo mediante un mapa de riesgo que genere capacidad de respuestas ante eventos no deseados que puedan afectar a los procedimientos administrativos de la Dirección.

## 4.5.2 Planificación Estratégica de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, su historia comienza el 25 de agosto del 2002, cuando se crea el CDH, son las siglas del Centro de Desarrollo Humano, actualmente este centro está ubicada en la Cdla. 5 de Junio. A esta Dirección le corresponde la gestión de programar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de Desarrollo Comunitario, enfocados a grupos vulnerables en los procesos relativos a los programas y planes de educación, cultura y deportes en beneficio de la comunidad, garantizando el Buen Vivir de los habitantes del Cantón La Libertad.

### 4.5.2.1 Elementos Orientadores de la Dirección

**CUADRO No. 17:** Elementos de la Misión de la Dirección Educación Desarrollo Comunitario.

¿Quiénes somos?	La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, constituimos un área estratégica.
¿Qué buscamos?	Buscamos brindar un servicio público comunitario de calidad y calidez.
¿Qué necesidades satisfacer?	Satisfaciendo las necesidades individuales, colectivas y sobre todo de los grupos más vulnerables del Cantón La Libertad
¿Cómo se satisfacen estas necesidades?	Desarrolla una gestión eficiente, responsable y solidaria, en la programación, organización, coordinación y ejecución de sus actividades.

**Fuente:** Guía Metodológica de Planificación Institucional – Senplades 2012.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

#### 4.5.2.1.1 Misión

La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, constituimos una área estratégica, que buscamos brindar un servicio público comunitario de calidad y calidez para satisfacer las necesidades individuales, colectivas y sobre todo de los grupos más vulnerables del Cantón La Libertad; con tal propósito desarrolla una gestión eficiente, responsable y solidaria, en la programación, organización, coordinación y ejecución de sus actividades.

**CUADRO No. 18:** Elementos de la Visión de la Dirección Educación Desarrollo Comunitario.

¿Que buscamos ser?	La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, buscará ser un ente de referencia.
¿Qué contribuciones específicas brindaremos a la sociedad desde nuestro ámbito de acción?	En la identificación de problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas
¿Cómo lo vamos a lograr?	Empleando para ello un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir de los Libértense
¿Basados en los valores?	Basados en los valores de solidaridad, disciplina, responsabilidad y compromiso.

**Fuente:** Guía Metodológica de Planificación Institucional – Senplades 2012.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

#### **4.5.2.1.2 Visión**

La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, buscará ser un ente de referencia en la identificación de problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, empleando para ello un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir de los Libértense, basados en la solidaridad, disciplina, responsabilidad y compromiso.

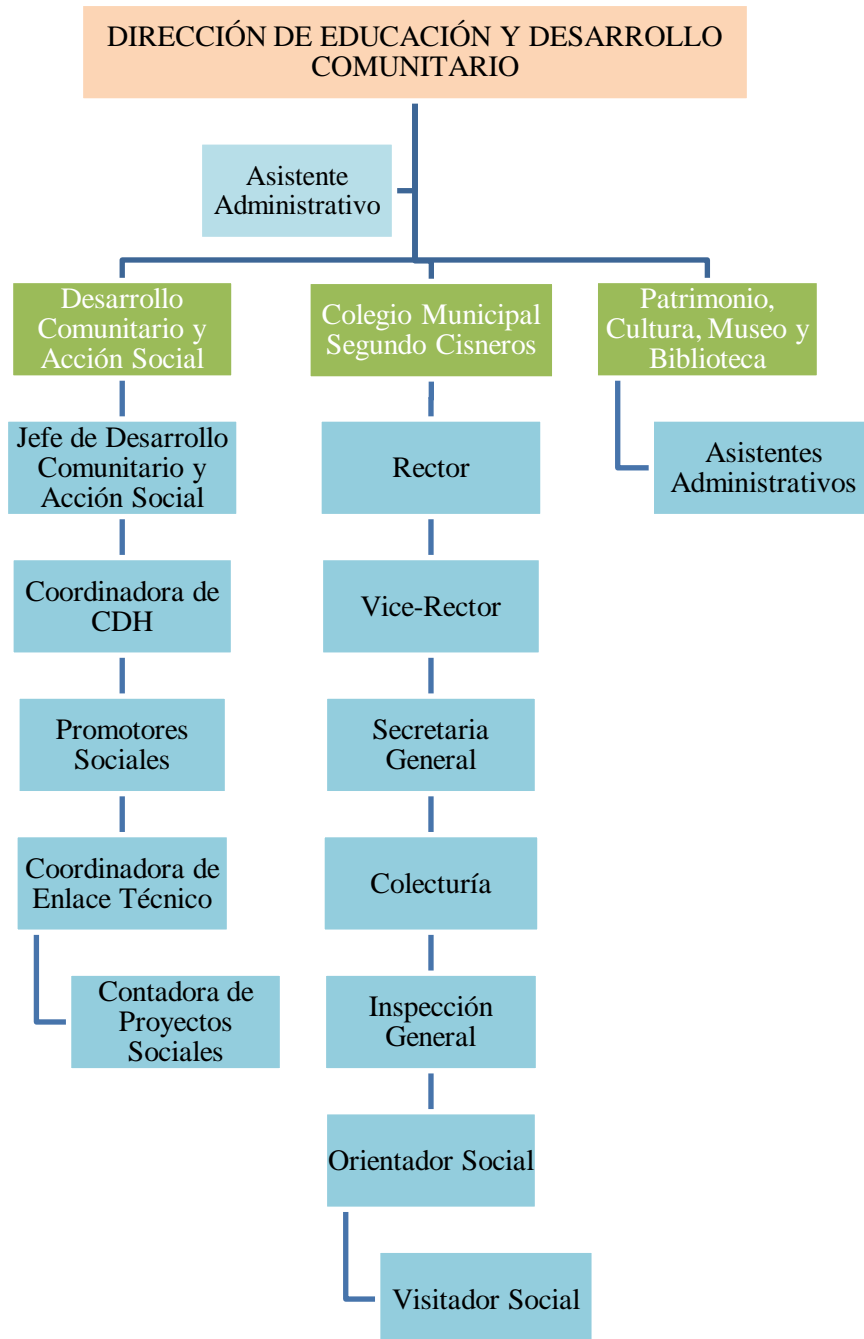
#### **4.5.2.1.3 Valores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario**

- a. Liderazgo, para tomar las mejores decisiones, orientadas al beneficio de los habitantes del Cantón.
- b. Disciplina, en el momento de la ejecución de las actividades.
- c. Responsabilidad, con el trabajo y con el servicio que se genere a la comunidad.
- d. Solidaridad, con las personas y grupos vulnerables existentes en el Cantón La Libertad.
- e. Compromiso, con la Institución, la Dirección y con la ciudadanía.

#### **4.5.2.1.4 Objetivo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario**

Brindar un servicio comunitario eficiente, eficaz y oportuno, promoviendo mejor la calidad de vida de los habitantes del Cantón La Libertad, priorizando a los grupos más vulnerables, promoviendo la participación de la ciudadanía de manera individual o colectiva respondiendo a sus necesidades a través de la implementación de planes, programas y proyectos relacionados con la educación, cultura, salud, inclusión social, deporte y recreación alcanzando de esta manera el buen vivir local.

#### 4.5.2.2 Estructura Orgánica de la Dirección





### 4.5.2.3 Análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

**CUADRO No. 19:** Análisis FODA de la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario

Análisis Interno	Análisis Externo
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La infraestructura es adecuada para el desarrollo de sus actividades.</li> <li>❖ Se rigen bajo la ordenanza estatuto orgánico por proceso.</li> <li>❖ Cuentan con buena imagen ante la comunidad.</li> <li>❖ Colaboración de todo el personal de la Dirección.</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Convenios Interinstitucionales para el complemento de los planes y programas comunitario.</li> <li>❖ Participación de la ciudadanía en los planes, programas y proyectos.</li> <li>❖ Cercanía de la Dirección con los habitantes de los barrios.</li> <li>❖ Existencia de fuentes de financiamiento para Instituciones bien organizadas</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No cuentan con un manual de procedimiento administrativo</li> <li>❖ No se han definido los elementos orientadores de la Dirección</li> <li>❖ Deficientes políticas de comunicación dentro de la Dirección.</li> <li>❖ Poca aplicación de las normas de control interno.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Competencias asumidas por la Dirección Provincial de Educación.</li> <li>❖ Mínima continuidad en los planes y proyectos por cambios políticos.</li> <li>❖ Poco resguardo policial para la Dirección ubicada en la ciudadela 5 de junio.</li> <li>❖ Las recomendaciones realizadas a la Dirección no se llevan a cabo.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

#### 4.5.2.4 Matriz de Estrategia

**CUADRO No. 20:** Matriz de Estrategias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

FACTORES EXTERNOS	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La infraestructura es adecuada para el desarrollo de sus actividades.</li> <li>2. Se rigen bajo la ordenanza estatuto orgánico por proceso.</li> <li>3. Cuentan con buena imagen ante la comunidad.</li> <li>4. Colaboración de todo el personal de la Dirección.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuentan con un manual de procedimiento administrativo</li> <li>2. No se han definido los elementos orientadores de la Dirección</li> <li>3. Deficientes políticas de comunicación.</li> <li>4. Poca aplicación de las normas de control interno.</li> </ol>
FACTORES INTERNOS		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convenios con otras Instituciones para el complemento de los planes y programas comunitario.</li> <li>2. Participación de la ciudadanía en los planes, programas y proyectos.</li> <li>3. Cercanía de la Dirección con los habitantes de los barrios.</li> <li>4. Existencia de fuentes de financiamiento para Instituciones bien organizadas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprovechar el apoyo de otras Instituciones para el desarrollo de planes y programas comunitarios</li> <li>2. Consolidar la participación ciudadana en la toma de decisiones.</li> <li>3. Fomentar las relaciones interpersonales entre la Dirección y la Ciudadanía.</li> <li>4. Impulsar nuevos Proyectos a beneficios de la Ciudadanía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar un Manual de Procedimiento Administrativo para la Dirección.</li> <li>2. Definir los elementos orientadores de la Dirección.</li> <li>3. Promover la implementación de Políticas d comunicación.</li> <li>4. Implementar las Normas de Control Interno en la Dirección de Educación y Desarrollo C.</li> </ol>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencias asumidas por la Dirección Provincial de Educación.</li> <li>2. Mínima continuidad en los planes y proyectos por cambios políticos.</li> <li>3. Poco resguardo policial para la Dirección ubicada en la ciudadela 5 de junio.</li> <li>4. Las recomendaciones realizadas a la Dirección no se llevan a cabo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar acciones entre la Dirección Provincial de Educación y la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.</li> <li>2. Fomentar políticas institucionales para dar continuidad a los planes y programas comunitarios.</li> <li>3. Fortalecer las relaciones entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y la Policía Nacional.</li> <li>4. Saber escuchar y aplicar las recomendaciones que ayuden al progreso de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir los procedimientos que se realizan en la Dirección, como herramienta que facilite el trabajo.</li> <li>2. Aplicar los elementos orientadores de la Dirección en los planes y programas comunitarios.</li> <li>3. Fomentar la comunicación entre la Dirección y las diferentes Instituciones Públicas o Privadas.</li> <li>4. Aplicar las Normas de Control Interno de acuerdo a las sugerencias de la Contraloría General del Estado.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde.

### 4.5.3 Servidores Públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**CUADRO No. 21:** Servidores Públicos de la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario

<b>Dirección:</b> Educación y Desarrollo Comunitario			
<b>Nº</b>	<b>Título del Puesto</b>	<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Nivel</b>
1	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario	Director de Educación y Desarrollo Comunitario	2
2	Asistente de la Dirección de Educación Desarrollo y Comunitario	Asistente Administrativo	4

**Fuente:** Ordenanza que Reglamenta la Implementación de Políticas de la Administración Autónoma del Talento Humano, del Servicio Público y Carrera Administrativa Municipal

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

### 4.5.4 Descripción de Puestos y Funciones Administrativas de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

#### 4.5.4.1 Directora de Educación y Desarrollo Comunitario

**Institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**Dirección:** Educación y Desarrollo Comunitario.

**Título del Puesto:** Directora de Educación y Desarrollo Comunitario.

**Cargo del Jefe Inmediato:** Alcalde.

#### **Objetivo del puesto**

Planificar, organizar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de desarrollo comunitario, siendo un apoyo para el cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

#### **4.5.4.1.1 Descripción de Funciones de la Directora de Educación y D.C**

- a. Coadyuvar a la educación y al progreso cultural de los habitantes del cantón.
- b. Fomentar la educación pública de acuerdo con las Leyes de Educación y el plan integral de desarrollo del sector.
- c. Organizar y sostener bibliotecas públicas y museos de historia y arte y cuidar que se conserven de la mejor forma las zonas y monumentos cívicos y artísticos del cantón.
- d. Coordinar la venta o comodato de terrenos de propiedad municipal, para fines educacionales, culturales y deportivos de acuerdo a la Ley y vigilar por el uso debido de aquellos.
- e. Coordinar la planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física necesaria para el funcionamiento de escuelas de formación para trabajadores jóvenes y adultos en el cantón.
- f. Estimular el fomento de las ciencias, la literatura, las artes, la educación física y los deportes.
- g. Colaborar con la Comisión de Festejos del cantón en la programación, organización y dirección de los eventos que conforman el programa de festividades.
- h. Colaborar con los programas barriales en los campos educativo, deportivo y en el ámbito social.
- i. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas promocionados por la Municipalidad.
- j. Procurar la utilización, para servicios comunales, de terrenos municipales que se encuentren desocupados, y aquellos que sean afectados por algún proyecto municipal.
- k. Establecer sistemas de control que permita verificar el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los programas y proyectos.
- l. Realizar investigaciones sobre aspectos físicos y socioeconómicos de la comunidad, para ejecutar proyectos para los sectores involucrados.

- m. Coordinar la acción de su dependencia con las demás, especialmente con las instituciones públicas o privadas que cumplan funciones en los mismos campos de actividad.
- n. Coordinar y ejecutar proyectos de promoción social a las zonas urbanas marginales.
- o. Elaborar el Proyecto de Presupuesto del departamento y enviarlo al Director Financiero hasta el 10 de septiembre.
- p. Coordinar la consecución de convenios interinstitucionales para la ejecución de programas y proyectos que beneficien a grupos prioritarios.
- q. Presentar trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores ejecutadas.

#### **4.5.4.2 Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario**

**Institución:** Gobierno Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**Dirección:** Educación y Desarrollo Comunitario.

**Título del Puesto:** Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

**Cargo del Jefe Inmediato:** Directora de Educación y Desarrollo Comunitario.

#### **Objetivo del Puesto**

Ayudar al cumplimiento de las acciones de apoyo administrativo con eficiencia, eficacia, y responsabilidad, en la ejecución de las actividades.

#### **4.5.4.2.1 Descripción de Funciones del Asistente Administrativo de la Dirección.**

- a. Prever las actividades de proceso y controlar su ejecución.

- b. Proponer sugerencias, cambios a los procedimientos de trabajo, optimizando los recursos empleados en las diferentes acciones
- c. Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativa, para recopilación y análisis de la información y procesarlos en resultados de trabajo.
- d. Brindar asistencia administrativa a las diferentes dependencias que conforman la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.
- e. Desarrollar las acciones de trabajo de acuerdo a los nuevos esquemas de la gestión organizacional, y el ajuste a los requerimientos de los usuarios internos (departamento, áreas) y externos (ciudadanía, otros actores externos).
- f. Coordinar el trabajo con los demás integrantes de los subprocesos del área, intercambiando experiencias logrando uniformizar criterios y metodologías.
- g. Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario social.
- h. Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso de la institución.
- i. Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación.
- j. Realizar informes mensuales de las actividades que cumplen, para facilitar el monitoreo y resultado de los diferentes programas.
- k. Prestar atención al público y brindar la información requerida de acuerdo con su competencia.
- l. Llevar la agenda de trabajo del Director de Educación y Desarrollo Comunitario.
- m. Puede corresponderle asistir a reuniones para recopilar información correspondientes.

- n. Responder los oficios y memorándums internos en un lapso de dos días y la correspondencia externa en un lapso de ocho días.
- o. Dotar al usuario interno y externo de la atención oportuna de calidad identificando sus necesidades para la satisfacción de los requerimientos, proporcionando apoyo administrativo a los procesos para la consecución de los objetivos operativos.
- p. Preparar informes, redactar correspondencia de conformidad con los lineamientos base que recibe, e inspeccionar la tramitación interdepartamental.
- q. Actualizar conocimientos, enriquecidos por la formación, experiencias y las interrelaciones del rol, para la prestación de servicios de calidad.
- r. Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- s. Las demás que le pueda señalar la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

#### 4.5.5 Identificación de Usuarios

**CUADRO No. 22:** Usuarios Internos y Externos de la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario

N°	Usuario Interno	Usuario Externos
1	Consejo Municipal	Ciudadanía
2	Alcalde	Ministerio de Cultura
3	Secretaria General	Ministerio de Educación
4	Asesoría Jurídica	Ministerio de Salud Pública
5	Dirección Administrativa	Policía Nacional
6	Dirección Financiera	Ministerio de Inclusión Económica y Social
7	Dirección de Compras Públicas	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
8	Dirección de Salud e Higiene	Conadis

Fuente: Investigación Directa.

Elaborado por: Iván David De La A Quinde

#### 4.5.6 Identificación de los Productos y Servicios de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**CUADRO No. 23:** Productos y Servicios

<p><b>Institución:</b> Gobierno Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. <b>Dirección:</b> Educación y Desarrollo Comunitario.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Productos y Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.</li><li>b. Cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.</li><li>c. Socializar y comunicar a la ciudadanía la ejecución de proyectos del GAD.</li><li>d. Supervisar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos ejecutados.</li><li>e. Coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES</li><li>f. Revisar y analizar los planes, programas y proyectos a desarrollar por la Dependencia correspondiente.</li><li>g. Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección.</li><li>h. Presentar trimestralmente y anualmente al Alcalde el informe de labores.</li><li>i. Colaborar con las actividades de los programas barriales del Cantón.</li><li>j. Coordinar actividades comunitarias en el área de salud, con la Unidad Competente.</li><li>k. Fomentar la educación pública.</li><li>l. Contribuir al progreso cultural del Cantón.</li><li>m. Brindar asistencia y atención integral a grupos vulnerables.</li><li>n. Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca del Cantón.</li><li>o. Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.</li></ul>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De La A Quinde



#### **4.5.7 Procedimientos Administrativos de la Dirección.**

**Nombre del Procedimiento:** Canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.

**Objetivo:** Canalizar la ayuda social mediante la cooperación con otras instituciones afín de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

**Alcance:** Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección, el Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social y Promotores Sociales del cantón La Libertad.

**Base legal:** De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2010. **Artículo 54.-** Funciones.

**Literal (a).-** Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

#### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de ayuda social canalizadas a los habitantes del Cantón La Libertad.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de solicitudes canalizadas}}{\text{Total solicitudes ingresadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de solicitudes canalizadas a la Dependencia correspondiente, mediante las fuentes de consulta como son los informes de registros de la ayuda social. **Ver Anexo No. 6.**

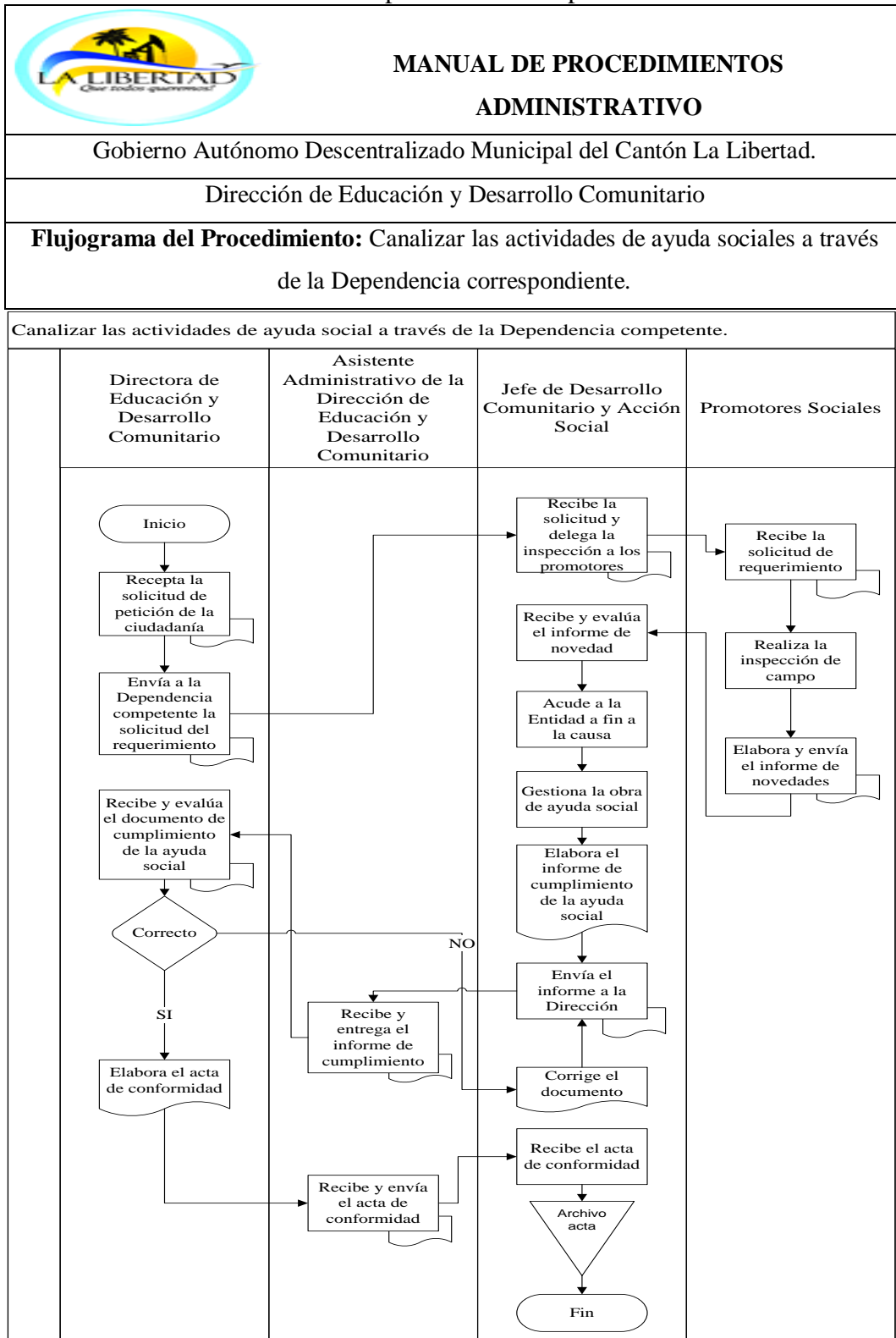
**CUADRO No. 24:** Canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recepta la solicitud de petición de la ciudadanía	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
2	Envía a la Dependencia competente la solicitud del requerimiento.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe la solicitud y delega la inspección a los promotores	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
4	Recibe la solicitud de requerimiento	Promotores Sociales
5	Realiza la inspección de campo	Promotores Sociales
6	Elabora y envía el informe de novedades	Promotores Sociales
7	Recibe y evalúa el informe de novedad	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
8	Acude a la Entidad a fin a la causa	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
9	Gestiona la obra de ayuda social	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
10	Elabora y envía el informe de cumplimiento de la ayuda social	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
11	Recibe y entrega el informe de cumplimiento	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe y evalúa el documento de cumplimiento de la ayuda social	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
13	Si esta correcto el documento del cumplimiento se procede a elabora el acta de conformidad, caso contrario se devuelve el informe para las correcciones necesarias	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
14	Recibe y envía el acta de conformidad al Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
15	Recibe el acta de conformidad y luego lo archiva.	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 27:** Flujograma de canalizar las actividades de ayuda sociales a través de la Dependencia correspondiente.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del procedimiento:** Cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.

**Objetivo del Procedimiento:** Desempeñar eficientemente las delegaciones que encargue el Alcalde, como por ejemplo en actos sociales, reuniones y actividades en representación del Gobierno Autónomo Municipal.

**Alcance:** En el alcance de este procedimiento tenemos a la Secretaria General de Alcaldía, la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección.

**Base legal:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2010. **Artículo 384.-** Delegación y avocación. Previa notificación a la máxima autoridad, los funcionarios administrativos de los GAD podrán delegar el ejercicio de la facultad de resolver a otro funcionario de nivel inferior de autoridad, mediante acto motivado expreso. El funcionario que delega no tendrá responsabilidad por los actos u omisiones ulteriores de su delegatario.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de delegaciones encomendadas.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de delegaciones realizadas}}{\text{Total delegaciones encomendadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de cumplimiento de las delegaciones encomendadas por el Alcalde, mediante las fuentes de consulta como los informes de cumplimiento de labores.

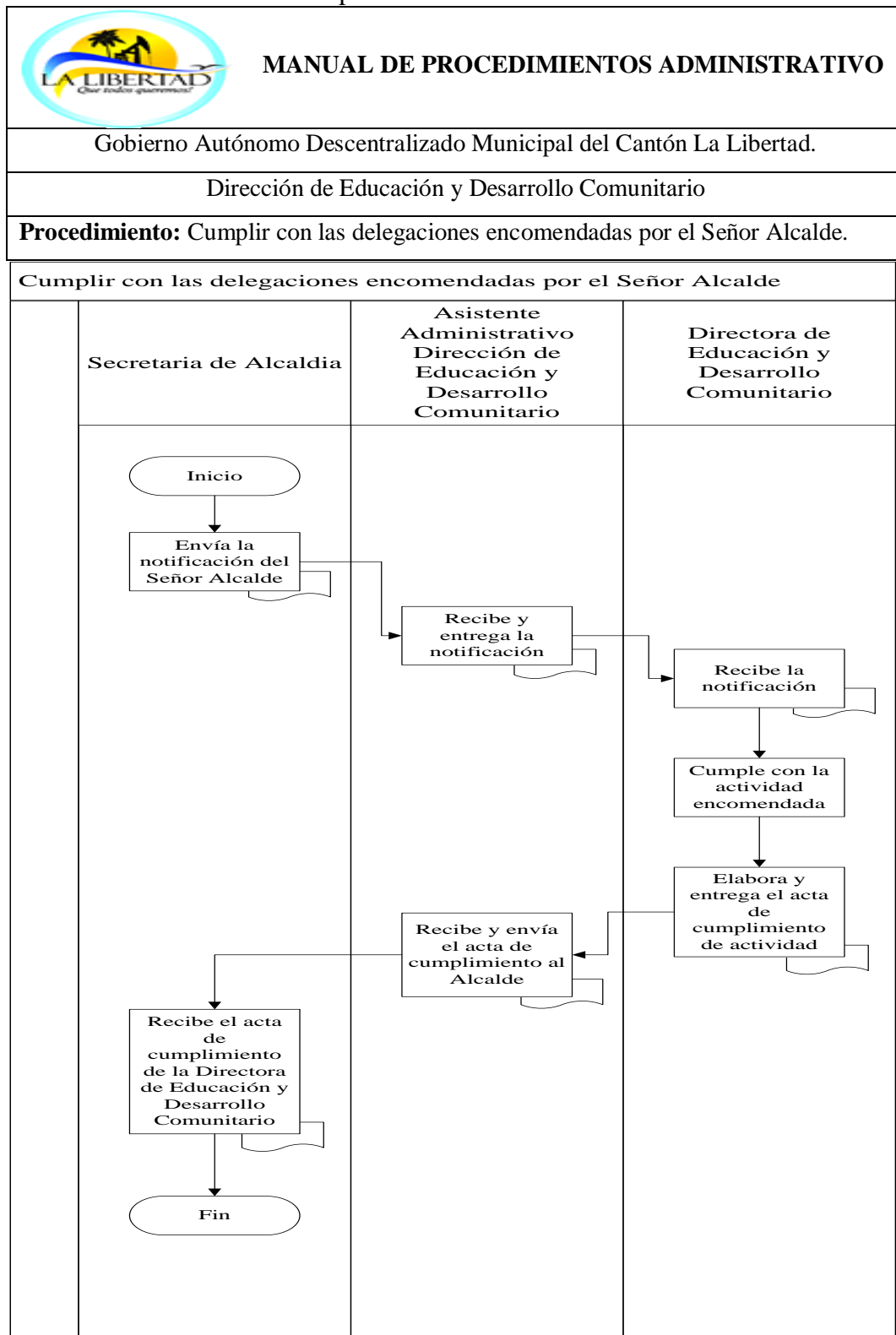
**CUADRO No. 25:** Cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la notificación del Señor Alcalde.	Secretaria General de Alcaldía
2	Recibe y entrega la notificación del Señor Alcalde a la Directora	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe la notificación que le envió el Señor Alcalde.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Cumple con la actividad encomendada por el Señor Alcalde.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Elabora y entrega el acta de cumplimiento de actividad	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Recibe y envía el acta de cumplimiento al Alcalde	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
7	Recibe el acta de cumplimiento de la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario	Secretaria General de Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 28:** Flujograma de cumplir con las delegaciones encomendadas por el Señor Alcalde.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**Objetivo del Procedimiento:** Socializar y comunicar a la Ciudadanía, mediante rueda de prensa u otros medios, con el fin de mantener informado acerca de las gestiones del Gobierno Autónomo Municipal.

**Alcance:** En el alcance de este procedimiento tenemos a la Secretaria General de Alcaldía, la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección y Promotores Sociales.

**Base legal:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2010. **Artículo 54.-** Funciones. **Literal (f).-** Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia.

## **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Nivel de socialización de proyectos a la comunidad.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de reunión ejecutadas a la ciudadanía}}{\text{Total reuniones planificadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide el nivel de cumplimiento de la socialización de proyectos hacia la comunidad, mediante las fuentes de consulta como las de reuniones.

**CUADRO No. 26:** Socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del GAD La Libertad.

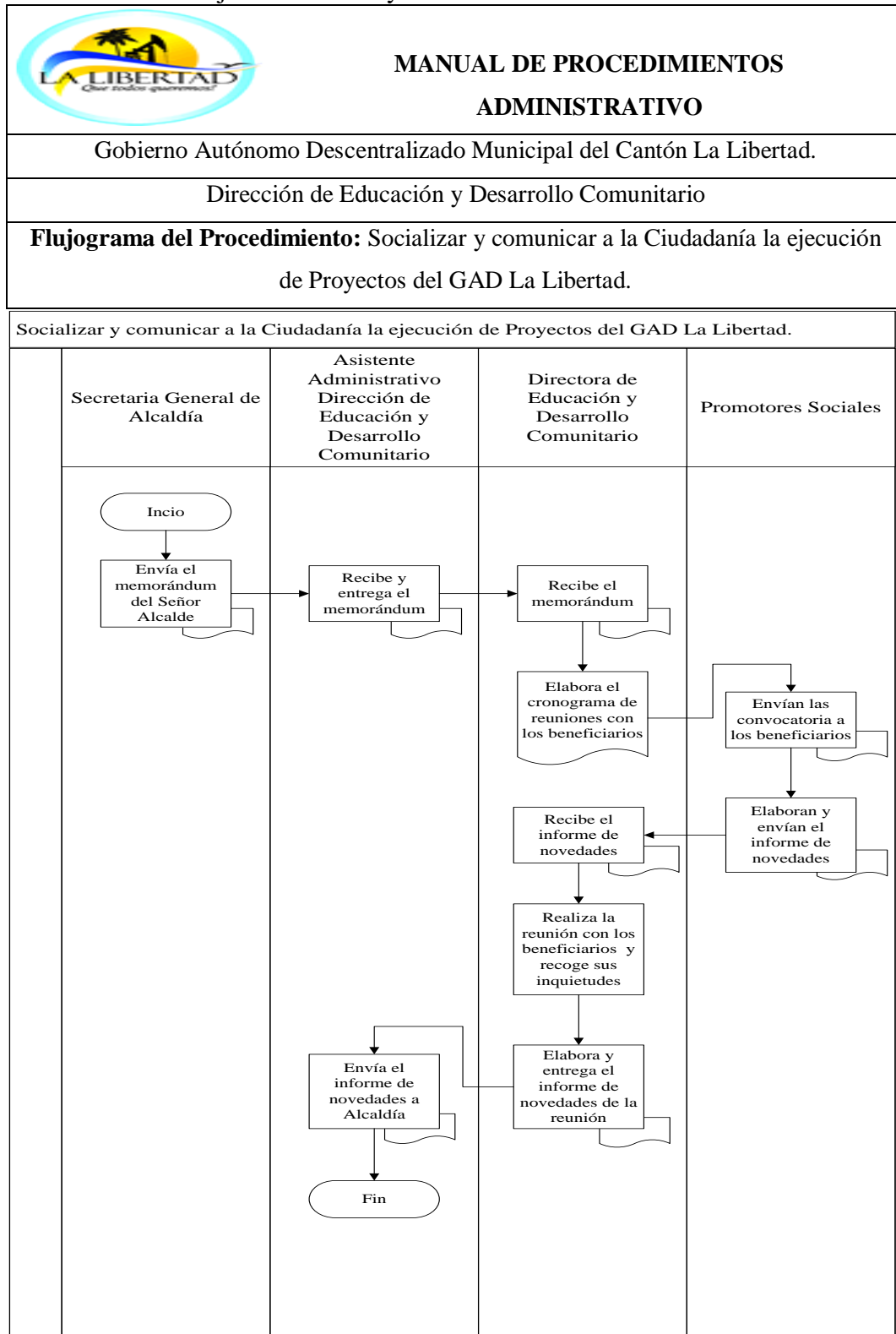
<b>Descripción del Procedimiento:</b> Socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del GAD La Libertad.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía el memorándum del Señor Alcalde	Secretaria General de Alcaldía
2	Recibe y entrega el memorándum del Señor Alcalde	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe el memorándum del Señor Alcalde	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Elabora el cronograma de reuniones con los beneficiarios	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Envían las convocatoria a los beneficiarios	Promotores Sociales
6	Elabora y envía el informe de novedades	Promotores Sociales
7	Recibe el informe de novedades	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
8	Realiza la reunión con los beneficiarios y recoge sus inquietudes	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
9	Elabora y entrega el informe de novedades de la reunión	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Envía el informe de novedades a Alcaldía	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde



**GRÁFICO No. 29:** Flujograma de socializar y comunicar a la Ciudadanía la ejecución de Proyectos del GAD La Libertad.



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Supervisar el cumplimiento de los Planes y Programas Ejecutados

**Objetivo del Procedimiento:** Supervisar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos con el fin corroborar que lo ejecutado este de acuerdo a lo planificado.

**Alcance:** En el alcance de este procedimiento tenemos a la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección, el Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador – 2008. **Artículo 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Nivel de cumplimiento a los planes, programas y proyectos comunitarios.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de supervisiones realizadas}}{\text{Total planes, programas y proyectos planificados}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide el nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos, mediante las fuentes de consulta como los informes de planificación.

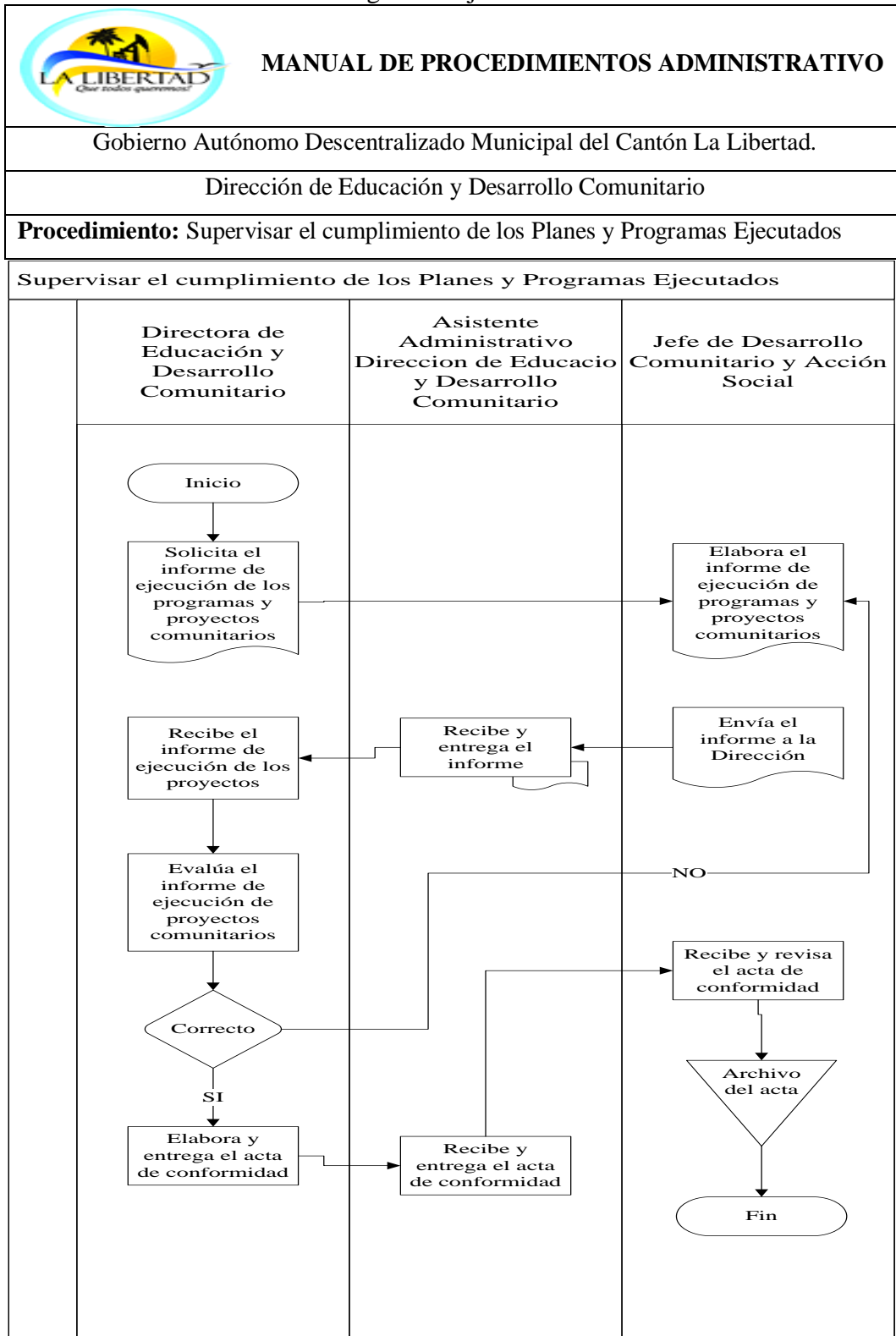
**CUADRO No. 27:** Supervisar el cumplimiento de los Planes y Programas Ejecutados.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Supervisar el cumplimiento de los Planes y Programas Ejecutados.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicita el informe de ejecución de los programas y proyectos comunitarios.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
2	Elabora el informe de ejecución de programas y proyectos comunitarios	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
3	Envía el informe a la Dirección	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
4	Recibe y entrega el informe	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recibe el informe de ejecución de los proyectos	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Evalúa el informe de ejecución de proyectos comunitarios	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
7	Recibe y evalúa el informe de novedad	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
8	Si el informe esta correcto elabora y entrega el acta de conformidad, de lo contrario lo devuelve para su corrección	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
9	Recibe y entrega el acta de conformidad	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Recibe y revisa el acta de conformidad	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
11	Archiva el acta	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 30:** Flujograma de supervisar el cumplimiento de los Planes y Programas Ejecutados.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del procedimiento:** Coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES.

**Objetivo del Procedimiento:** Supervisar que los Convenios Interinstitucionales que se hayan firmado con el MIES, se los ejecute de la manera eficiente y eficaz a beneficio de los niños, niñas del Cantón.

**Alcance:** En el alcance de este procedimiento involucra a la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección, Coordinadora de Enlace Técnica y Dirección Financiera.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador – 2008. **Artículo 44.-** El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés y sus derechos prevalecerán sobre los demás.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de niños y niñas beneficiados

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de niños(as) beneficiadas}}{\text{Total niños(as) del Cantón}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de niños y niñas beneficiados a través de los CIBV, mediante las fuentes de consulta como los informes de labores de asistencia de los Centros Infantiles en el Cantón.

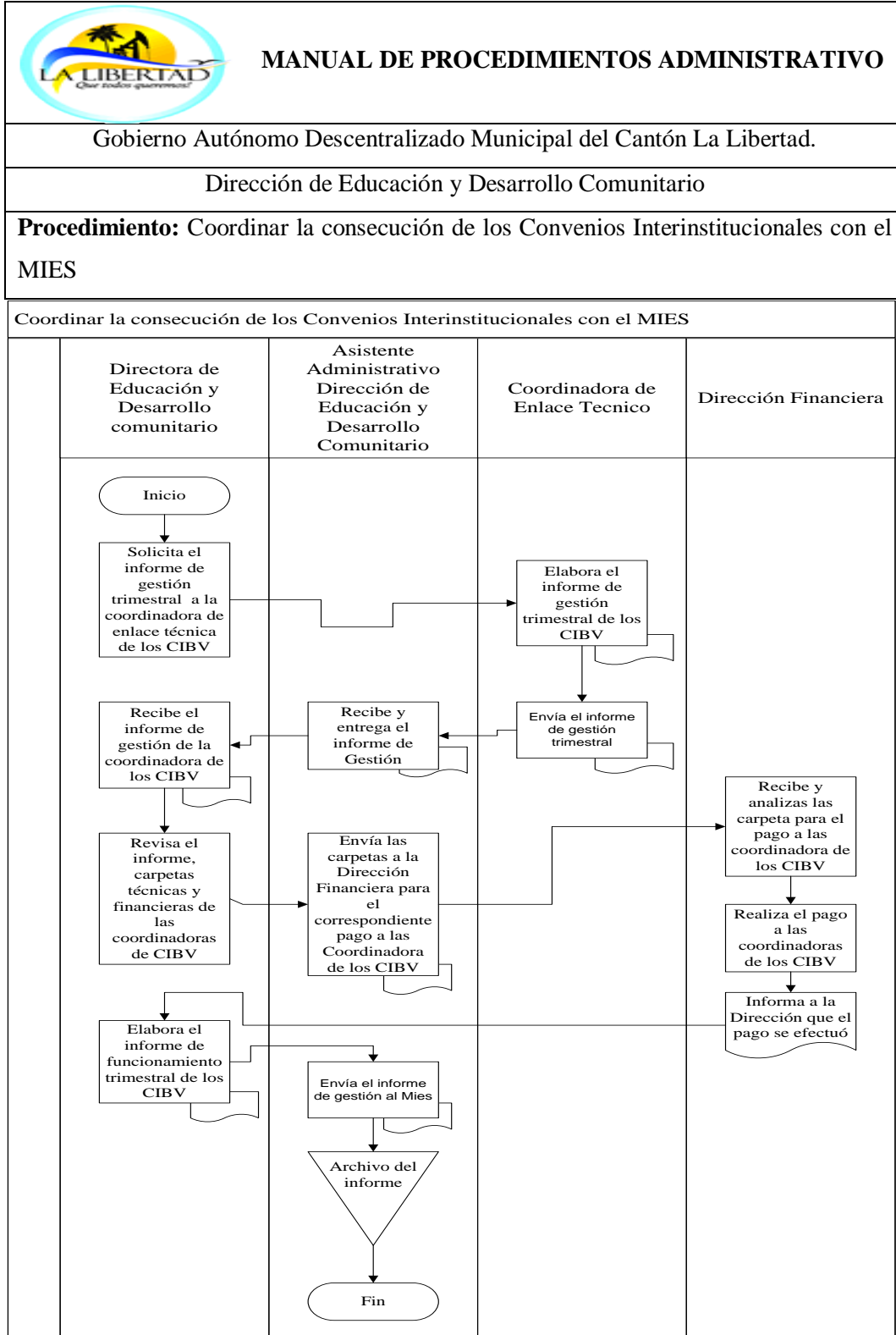
**CUADRO No. 28:** Coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicita el informe de gestión trimestral a la coordinadora de enlace técnica de los CIBV.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
2	Elabora el informe de gestión trimestral de los CIBV	Coordinadora de Enlace Técnico
3	Envía el informe de gestión trimestral	Coordinadora de Enlace Técnico
4	Recibe y entrega el informe de Gestión	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recibe el informe de gestión de la coordinadora de los CIBV	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Revisa el informe, carpetas técnicas y financieras de las coordinadoras de CIBV	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
7	Envía las carpetas a la Dirección Financiera para el correspondiente pago a las Coordinadora de los CIBV	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
8	Recibe y analizas las carpeta para el pago a las coordinadora de los CIBV	Dirección Financiera
9	Realiza el pago a las coordinadoras de los CIBV	Dirección Financiera
10	Informa a la Dirección que el pago se efectuó	Dirección Financiera
11	Elabora el informe de funcionamiento trimestral de los CIBV	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Envía el informe de gestión al Mies	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
13	Archiva el documento	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 31:** Flujograma de coordinar la consecución de los Convenios Interinstitucionales con el MIES.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.

**Objetivo del Procedimiento:** Supervisar que los planes, programas y proyectos elaborados por el Departamento de Desarrollo Comunitario y Acción Social, se los elabore de acuerdo a los requerimientos establecidos para tal efecto.

**Alcance:** En el alcance de este procedimiento tenemos a la Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección, Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social, y Alcaldía.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador 2008. **Artículo 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

## **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de revisiones y análisis a los planes, programas y proyectos comunitarios.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de supervisiones realizada}}{\text{Total planes, programas y proyectos planificados}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de supervisiones realizadas a los planes, programas y proyectos planificados, mediante las fuentes de consulta como el POA.



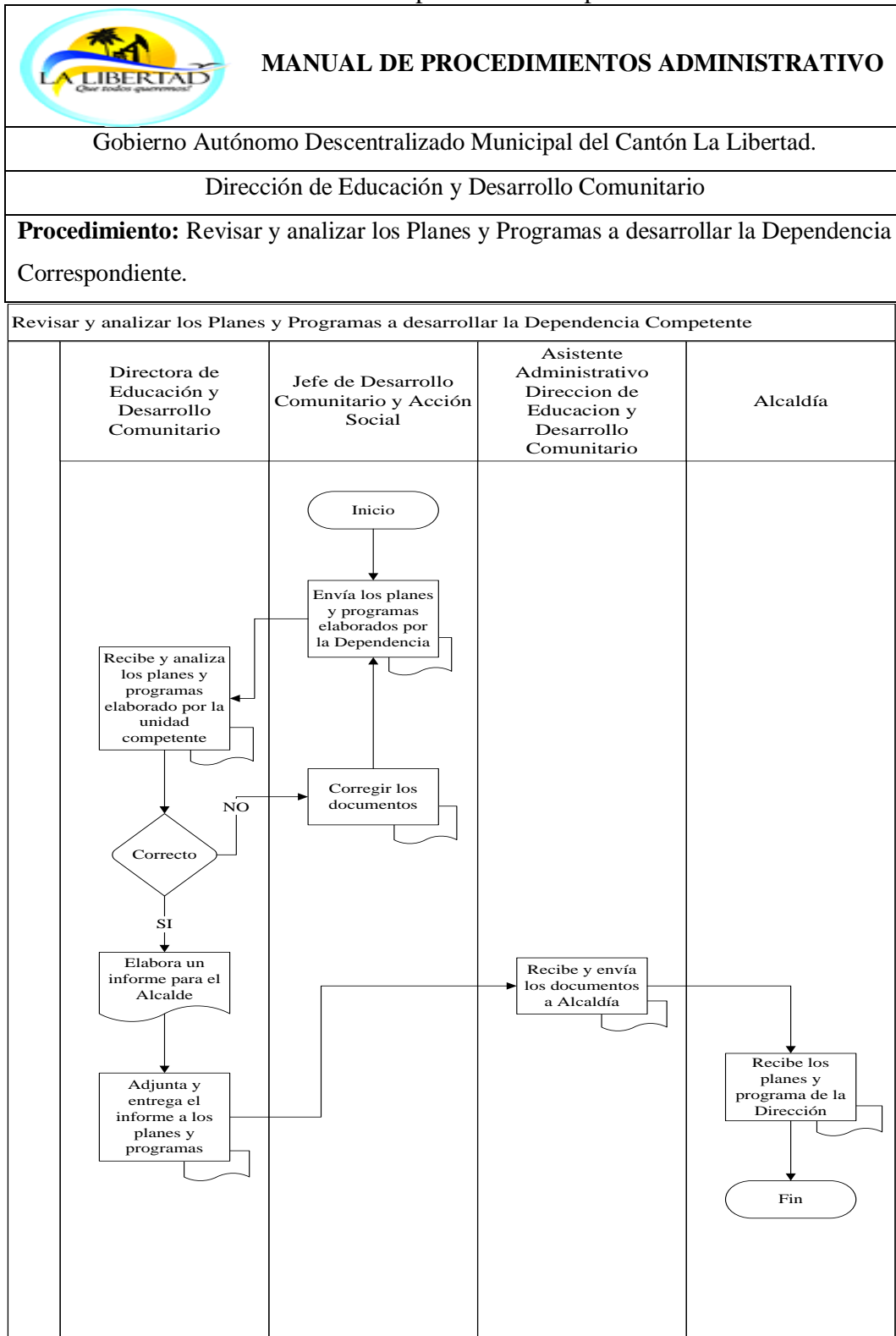
**CUADRO No. 29:** Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía los planes y programas elaborados por la Dependencia	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
2	Recibe y analiza los planes y programas elaborado por la unidad competente	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Si los planes y programas están correctos se elabora el informe para el Alcalde, caso contrario se procede a devolver para su corrección.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Adjunta y entrega el informe a los planes y programas	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recibe y envía los documentos a Alcaldía	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Recibe los planes y programa de la Dirección	Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 32:** Flujograma Revisar y analizar los Planes y Programas a desarrollar la Dependencia Competente.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

**Objetivo del Procedimiento:** Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, con el fin de establecer objetivos que se desean alcanzar y los pasos a seguir para la misma.

**Alcance:** Directora de Educación y Desarrollo Comunitario; Asistente Administrativo de la Dirección; Desarrollo Comunitario y Acción Social; Colegio Municipal Segundo Cisneros y Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca.

**Base legal:** La COOTAD 2008. **Artículo 233.- Plazo.-** Todas las dependencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados deberán preparar antes del 10 de septiembre de cada año su plan operativo anual y el correspondiente presupuesto para el año siguiente, que contemple los ingresos y egresos de conformidad con las prioridades establecidas en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial y bajo los principios de la participación definidos en la Constitución y la ley.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cumplimiento del POA de la Dirección.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de actividades ejecutadas}}{\# \text{ de actividades planificadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide el grado de cumplimiento del POA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, mediante los informes de actividades ejecutados.

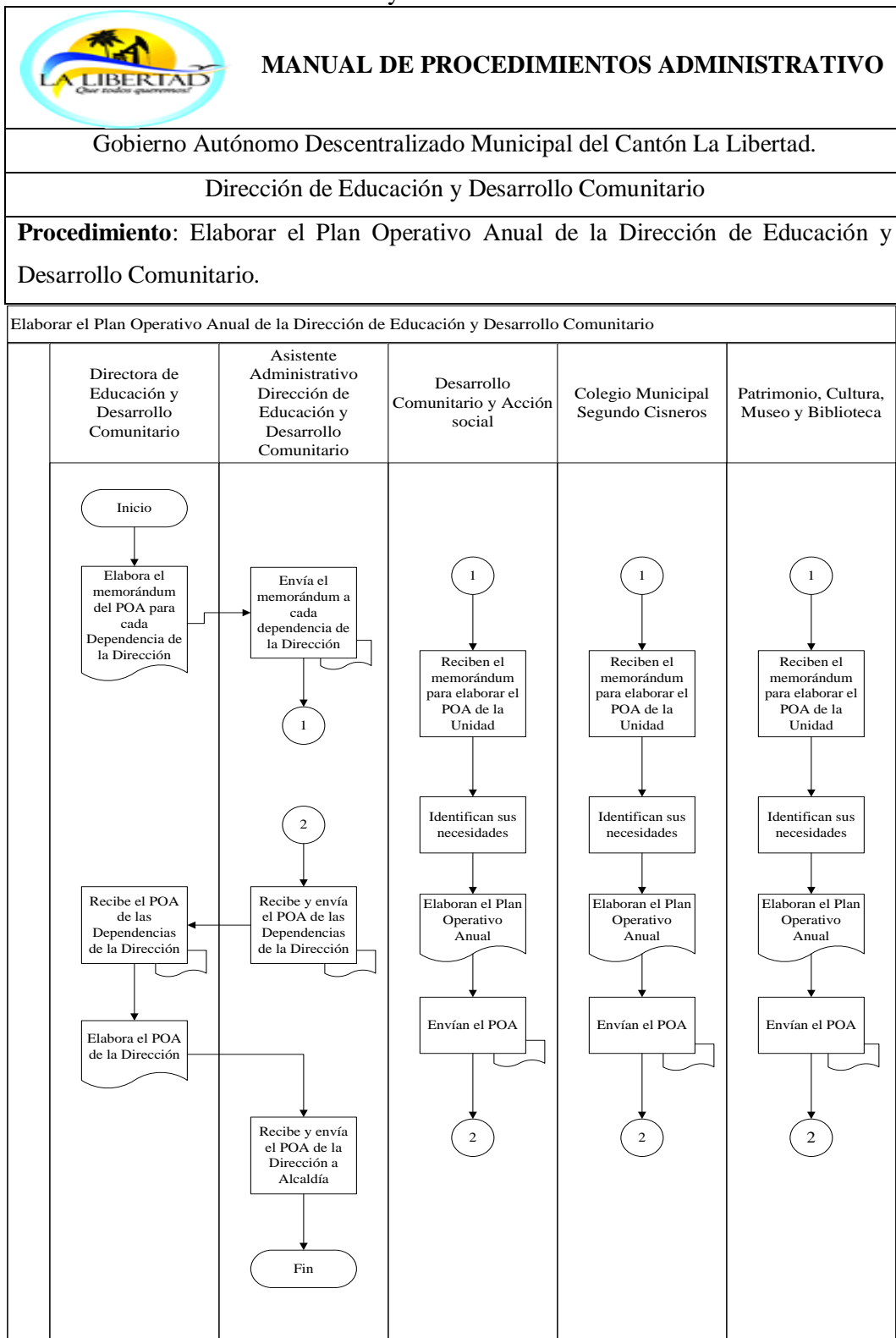
**CUADRO No. 30:** Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección Educación y Desarrollo Comunitario.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Elabora el memorándum del POA para cada Dependencia de la Dirección	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
2	Envía el memorándum a cada dependencia de la Dirección	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Reciben el memorándum para elaborar el POA de la Unidad	Desarrollo Comunitario y Acción social; Colegio Municipal Segundo Cisneros; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca.
4	Identifican sus necesidades	Desarrollo Comunitario y Acción social; Colegio Municipal Segundo Cisneros; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca.
5	Elaboran el Plan Operativo Anual	Desarrollo Comunitario y Acción social; Colegio Municipal Segundo Cisneros; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca.
6	Envían el POA a la Dirección	Desarrollo Comunitario y Acción social; Colegio Municipal Segundo Cisneros; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca.
7	Recibe y envía el POA de las Dependencias de la Dirección	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
8	Recibe el POA de las Dependencias de la Dirección	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
9	Elabora el POA de la Dirección	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Recibe y envía el POA de la Dirección a Alcaldía	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 33:** Flujograma Elaborar el Plan Operativo Anual de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Presentar trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores.

**Objetivo del Procedimiento:** Presentar trimestral y anualmente el informe de labores al Alcalde, con el fin de dar a conocer la gestión que se realiza dentro de la Dirección.

**Alcance:** Directora de Educación y Desarrollo Comunitario, Asistente Administrativo de la Dirección y Secretaria General.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador 2008. **Artículo 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Numero de informes presentados ante los mandos superiores.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de actividades realizadas}}{\text{Total actividades planificadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide el nivel de cumplimiento de las actividades que se han realizada durante un periodo de tiempo determinado (trimestralmente y anual), con el fin de presentar los informes de labores ante las Autoridades correspondiente.

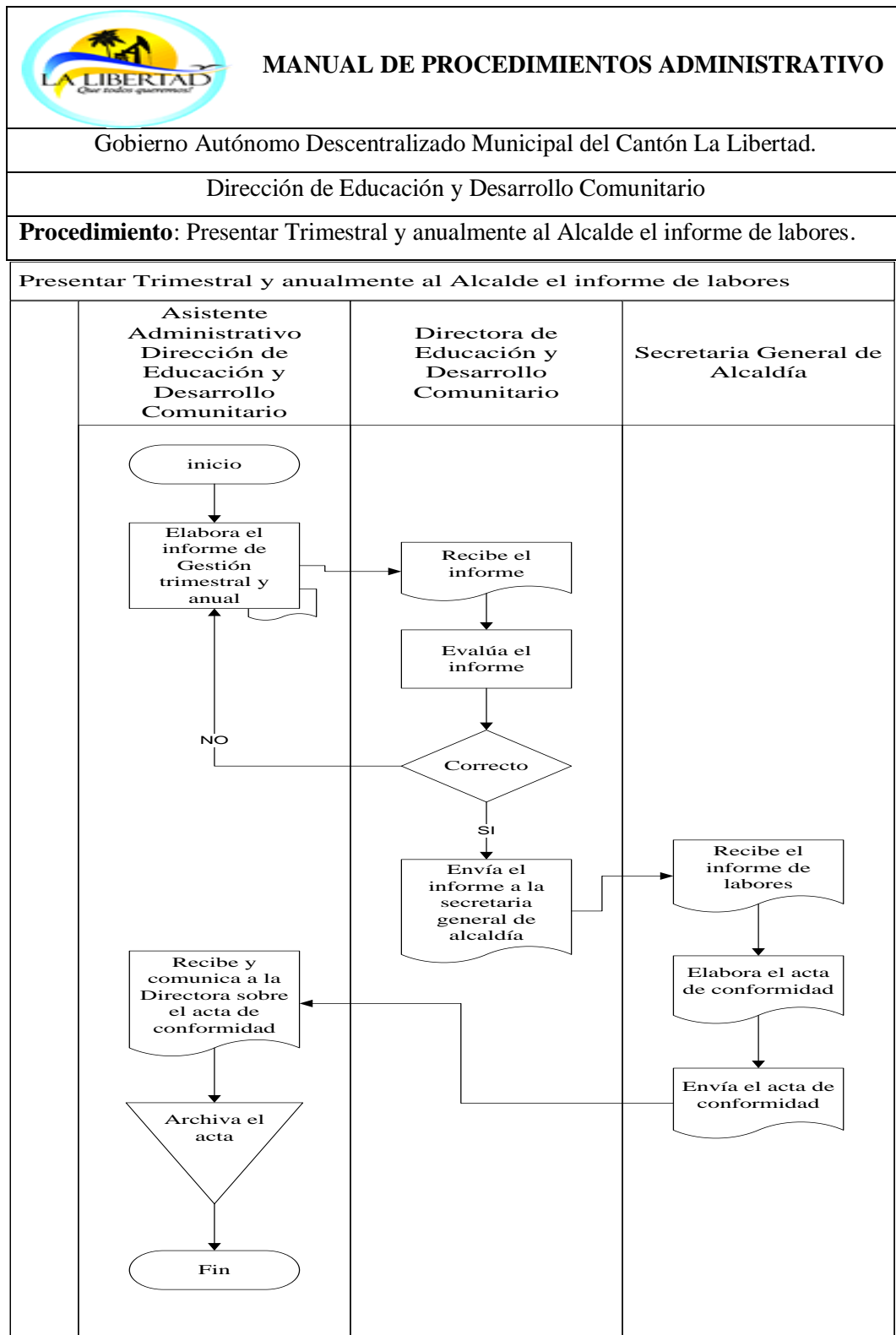
**CUADRO No. 31:** Presentar Trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Presentar Trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Elabora el informe de Gestión trimestral y anual	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
2	Recibe el informe de gestión	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Evalúa el informe de gestión	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Envía el informe a la secretaria general de alcaldía	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recibe el informe de labores	Secretaria General de Alcaldía
6	Elabora el acta de conformidad	Secretaria General de Alcaldía
7	Envía el acta de conformidad	Secretaria General de Alcaldía
8	Recibe y comunica a la Directora sobre el acta de conformidad	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
9	Archiva el documento	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 34:** Flujograma Presentar Trimestral y anualmente al Alcalde el informe de labores.



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde



**Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad

**Objetivo del Procedimiento:** Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad, con el fin de satisfacer cada uno de los requerimientos solicitados por parte de los dirigentes barriales.

**Alcance:** Secretaria General de Alcaldía; Asistente Administrativo de la Dirección; Directora de Educación y Desarrollo Comunitario; y, Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador 2008. **Artículo 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de requerimientos atendidas a los diferentes Barrios del Cantón La Libertad.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de requerimientos atendidas}}{\text{Total requerimientos ingresadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de requerimientos atendidos de los diferentes barrios del Cantón La Libertad, mediante las fuentes de consulta como los registros de ingreso de documentos a la Dirección.

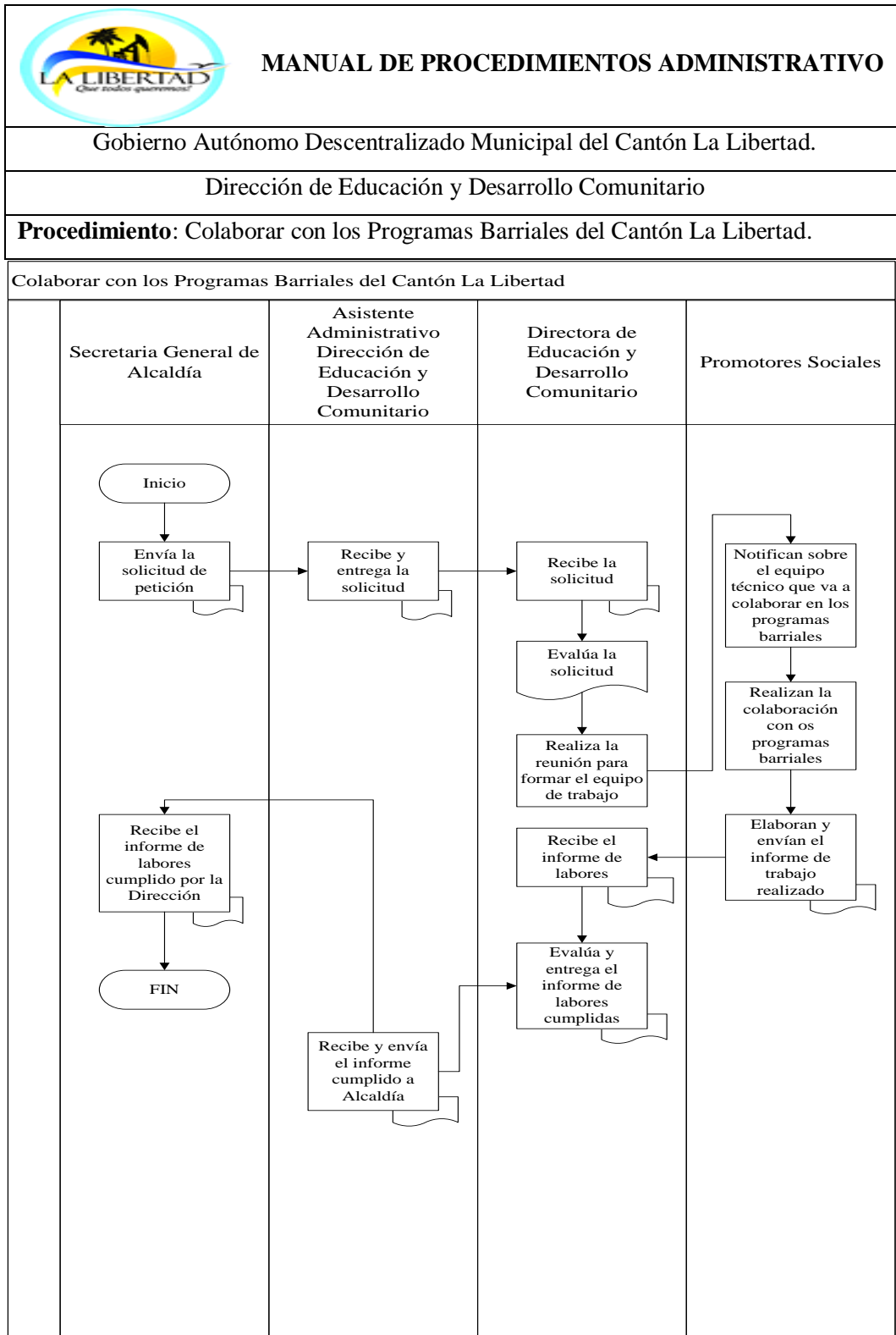
**CUADRO No. 32:** Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la solicitud de petición receptada por Alcaldía.	Secretaria General de Alcaldía
2	Recibe y entrega la solicitud a la Directora	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe la solicitud receptada en Alcaldía para el requerimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Evalúa la solicitud	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Realiza la reunión para formar el equipo de trabajo	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Notifican sobre el equipo técnico que va a colaborar en los programas barriales	Promotores Sociales
7	Realizan la colaboración con os programas barriales	Promotores Sociales
8	Elaboran y envían el informe de trabajo realizado	Promotores Sociales
9	Recibe el informe de labores	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Evalúa y entrega el informe de labores cumplidas	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
11	Recibe y envía el informe cumplido a Alcaldía	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe el informe de labores cumplido por la Dirección	Secretaria General de Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 35:** Flujograma Colaborar con los Programas Barriales del Cantón La Libertad.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Coordinar Actividades Comunitarias en el tema de Salud, con la Unidad competente.

**Objetivo del Procedimiento:** Coordinar actividades de salud mediante la labor con otras instituciones afines para contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

**Alcance:** Dirección de Salud e Higiene, Asistente Administrativo de la Dirección, Directora de Educación y Desarrollo Comunitario y Promotores Sociales.

**Base legal:** Constitución de la República del Ecuador 2008, **Art. 55.-**

**Competencias exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de ayuda en el área de salud canalizadas.

**Formula** 
$$\frac{\text{\# de solicitudes canalizadas}}{\text{Total solicitudes ingresadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de requerimientos solicitados por la Dirección de Salud e Higiene, con lo que se ha ejecutado, a través de los diferentes informes de cumplimiento de dichas actividades.

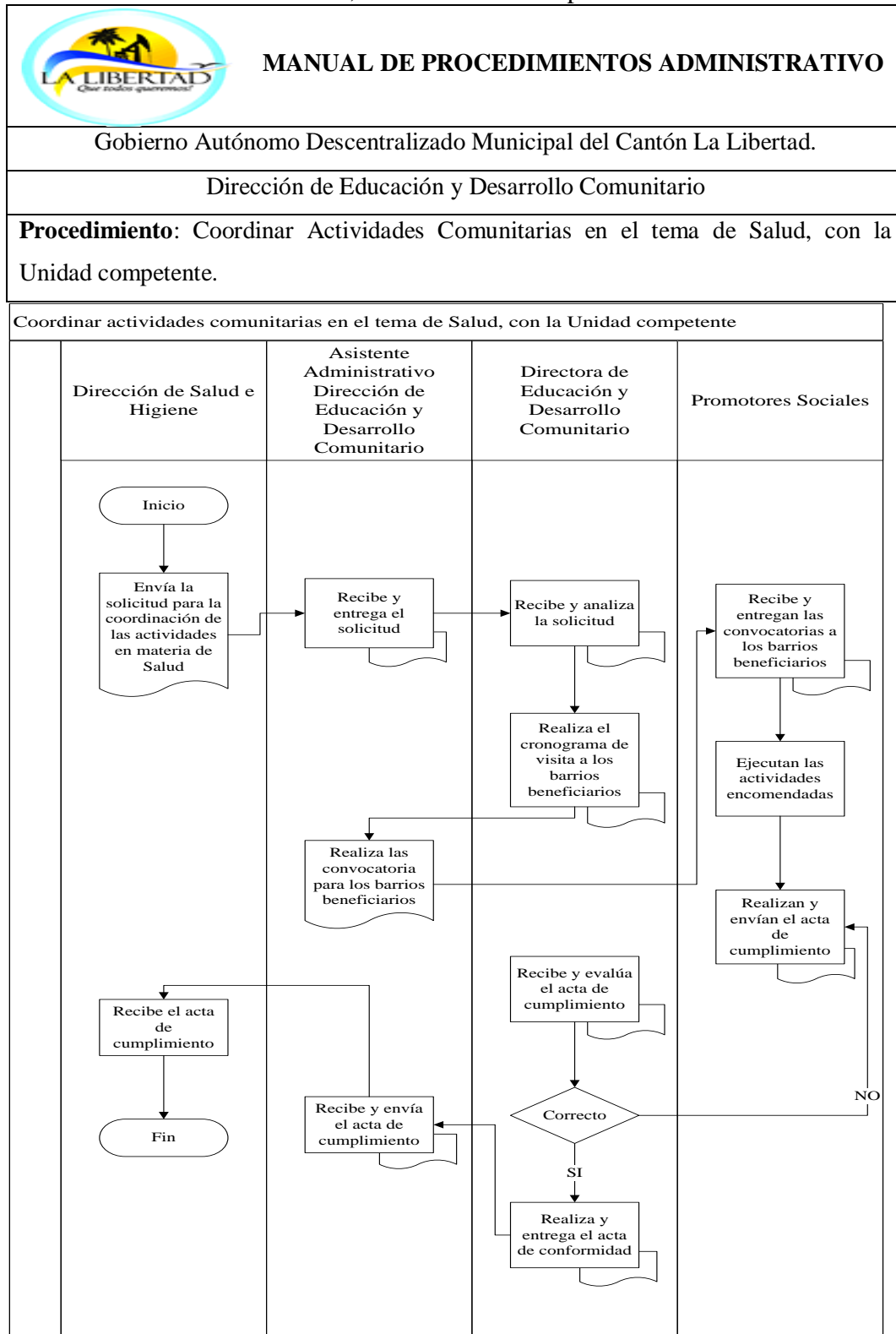
**CUADRO No. 33:** Coordinar Actividades Comunitarias en tema de Salud.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Coordinar Actividades Comunitarias en tema de Salud, con la Unidad competente.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la solicitud para la coordinación de las actividades en materia de Salud	Dirección de Salud e Higiene
2	Recibe y entrega la solicitud a la Directora	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe y analiza la solicitud de la Dirección de Salud e Higiene	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Realiza el cronograma de visita a los barrios beneficiarios	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Realiza las convocatorias para los barrios beneficiarios	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Recibe y entregan las convocatorias a los barrios beneficiarios	Promotores Sociales
7	Ejecutan las actividades encomendadas	Promotores Sociales
8	Realizan y envían el acta de cumplimiento	Promotores Sociales
9	Recibe y evalúa el acta de cumplimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Si esta correcto el documento procede a realizar y entrega el acta de conformidad, caso contrario se devuelve para las correcciones necesarias.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
11	Recibe y envía el acta de cumplimiento	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe el acta de cumplimiento de la Directora	Dirección de Salud e Higiene

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 36:** Flujograma Coordinar Actividades Comunitarias en el tema de Salud, con la Unidad competente.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Fomentar la Educación Pública a través de Programas de Refuerzos Pedagógicos

**Objetivo del Procedimiento:** Mejorar las capacidades de los niños a través de la implementación de los programas pedagógicos.

**Alcance:** Alcaldía del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Asistente Administrativo de la Dirección, Directora de Educación y Colegio Municipal Segundo Cisneros.

**Base legal:** Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. **Objetivo 4:** Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. **Política 4.1 Literal (d):** Ampliar e implementar opciones de educación especial y mejorar la prestación de servicios de educación para niños, niñas, adolescentes y adultos con necesidades educativas especiales, promoviendo su inclusión en el sistema educativo ordinario o extraordinario.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de niños(as) beneficiadas en los Programa de Refuerzos pedagógicos.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de niñas(os) asistidos a los Refuerzos Pedagógicos}}{\text{Total niñas(os) registrados a los Refuerzos Pedagóg.}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de niños(as) registrados con el total que lograron terminar el programa de refuerzos pedagógicos, con el fin de saber el número de beneficiados.

**CUADRO No. 34: Fomentar la Educación Pública**

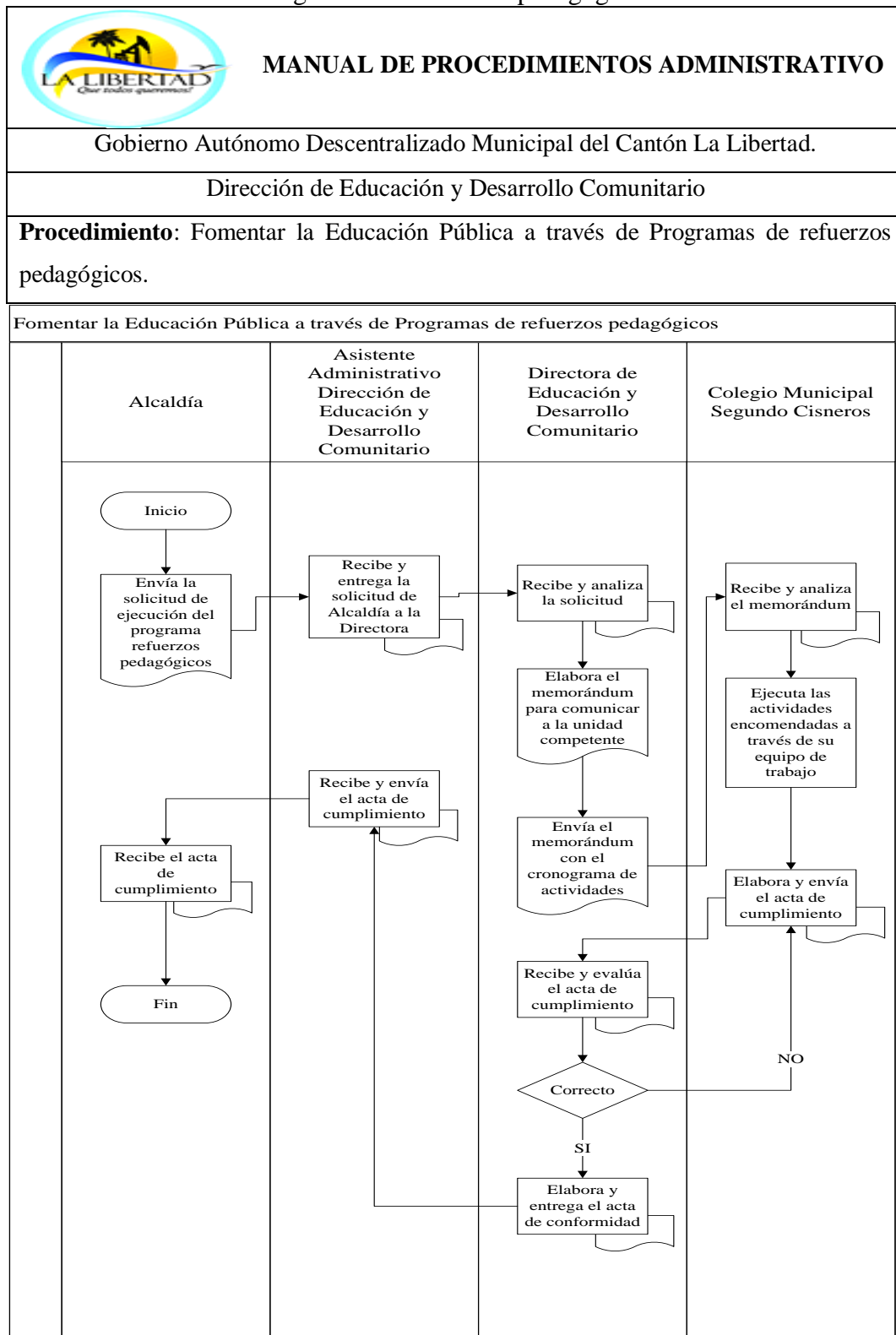
<b>Descripción del Procedimiento: Fomentar la Educación Pública a través de Programas de refuerzos pedagógicos</b>		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la solicitud de ejecución del programa refuerzos pedagógicos	Alcaldía
2	Recibe y entrega la solicitud de Alcaldía a la Directora	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe y analiza la solicitud	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Elabora el memorándum para comunicar a la unidad competente	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Envía el memorándum con el cronograma de actividades	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Recibe y analiza el memorándum	Colegio Municipal Segundo Cisneros
7	Ejecuta las actividades encomendadas a través de su equipo de trabajo	Colegio Municipal Segundo Cisneros
8	Elabora y envía el acta de cumplimiento	Colegio Municipal Segundo Cisneros
9	Recibe y evalúa el acta de cumplimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Si esta correcto el documento procede a realizar y entrega el acta de conformidad, caso contrario se devuelve para las correcciones necesarias.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
11	Recibe y envía el acta de cumplimiento	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe el acta de cumplimiento de la Directora sobre el programa de refuerzos pedagógicos	Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde



**GRÁFICO No. 37:** Flujograma Fomentar la Educación Pública a través de Programas de refuerzos pedagógicos



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

### **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Contribuir al Progreso Cultural del Cantón La Libertad, mediante Cursos Vacacionales y Ocupacionales.

**Objetivo del Procedimiento:** Mejorar las habilidades de los habitantes del Cantón La Libertad, mediante la implementación de los Cursos Vacacionales y Ocupacionales.

**Alcance:** Alcaldía, Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, Directora de Educación y Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social.

**Base legal:** De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. **Objetivo 4:** Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. **Política 4.10** Fortalecer la formación profesional de artistas y deportistas de alto nivel competitivo.

### **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de personas beneficiadas con los Programa de los Cursos Vacacionales y Ocupacionales.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de personas asistidas a los Cursos Vacacionales}}{\text{Total personas registrados Cursos Vacacionales}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de personas registrados, con el total que lograron terminar los Cursos Vacacionales y Ocupacionales, con el fin de saber el número de beneficiados, esto se los constata mediante los registros de asistencias y con la entrega de los certificados.

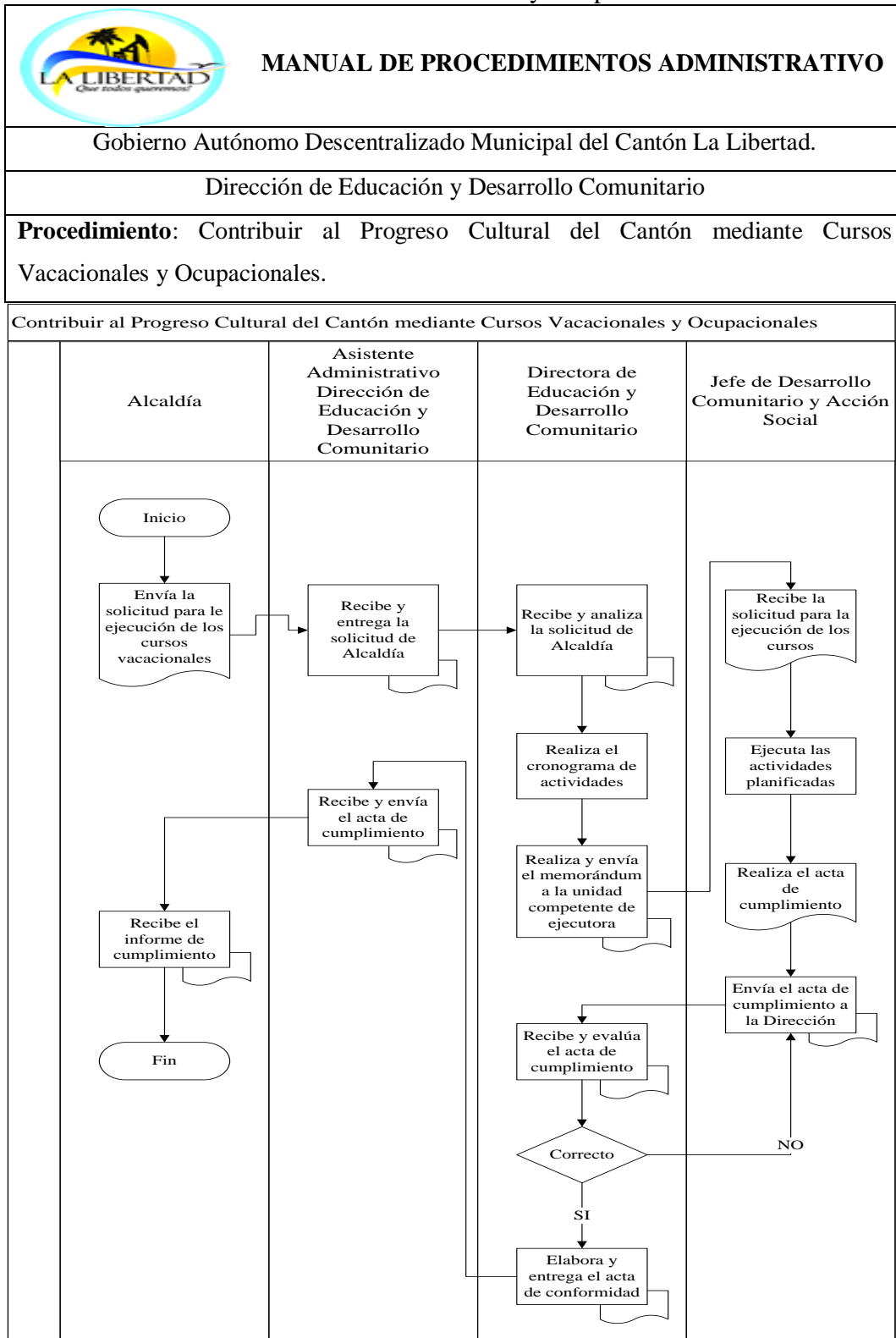
**CUADRO No. 35: Contribuir al Progreso Cultural del Cantón.**

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Contribuir al Progreso Cultural del Cantón mediante Cursos Vacacionales y Ocupacionales.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la solicitud para la ejecución de los cursos vacacionales	Alcaldía
2	Recibe y entrega la solicitud de Alcaldía a la Directora	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe y analiza la solicitud	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Realiza el cronograma de actividades	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Realiza y envía el memorándum a la unidad competente de ejecutora	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Recibe la solicitud para la ejecución de los cursos	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
7	Ejecuta las actividades planificadas	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
8	Realiza el acta de cumplimiento	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
9	Envía el acta de cumplimiento a la Dirección	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
10	Recibe y evalúa el acta de cumplimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
11	Si esta correcto el documento procede a realizar y entrega el acta de conformidad, caso contrario se devuelve para las correcciones necesarias.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe y envía el acta de cumplimiento	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
13	Recibe el informe de cumplimiento	Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la a Quinde

**GRÁFICO No. 38:** Flujograma Contribuir al Progreso Cultural del Cantón mediante Cursos Vacacionales y Ocupacionales.



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

## **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades

**Objetivo del Procedimiento:** Brindar asistencia y atención integral grupos prioritarios, con el fin de mejorar su calidad de vida.

**Alcance:** Solicitante (Persona con Discapacidad), Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, Directora de Educación y Conadis.

**Base legal:** De acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) se reconoce a las Personas con discapacidad en su artículo 47, indica que el Estado se encargará de garantizar las políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

## **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de personas discapacitadas beneficiadas con la canalización de ayuda ante el Conadis

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de referencias canalizadas ante Conadis}}{\text{Total referencias ingresadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de referencias canalizadas ante el Conadis, para saber el número de personas discapacitadas beneficiadas, mediante el registro de los diferentes solicitudes ingresadas.

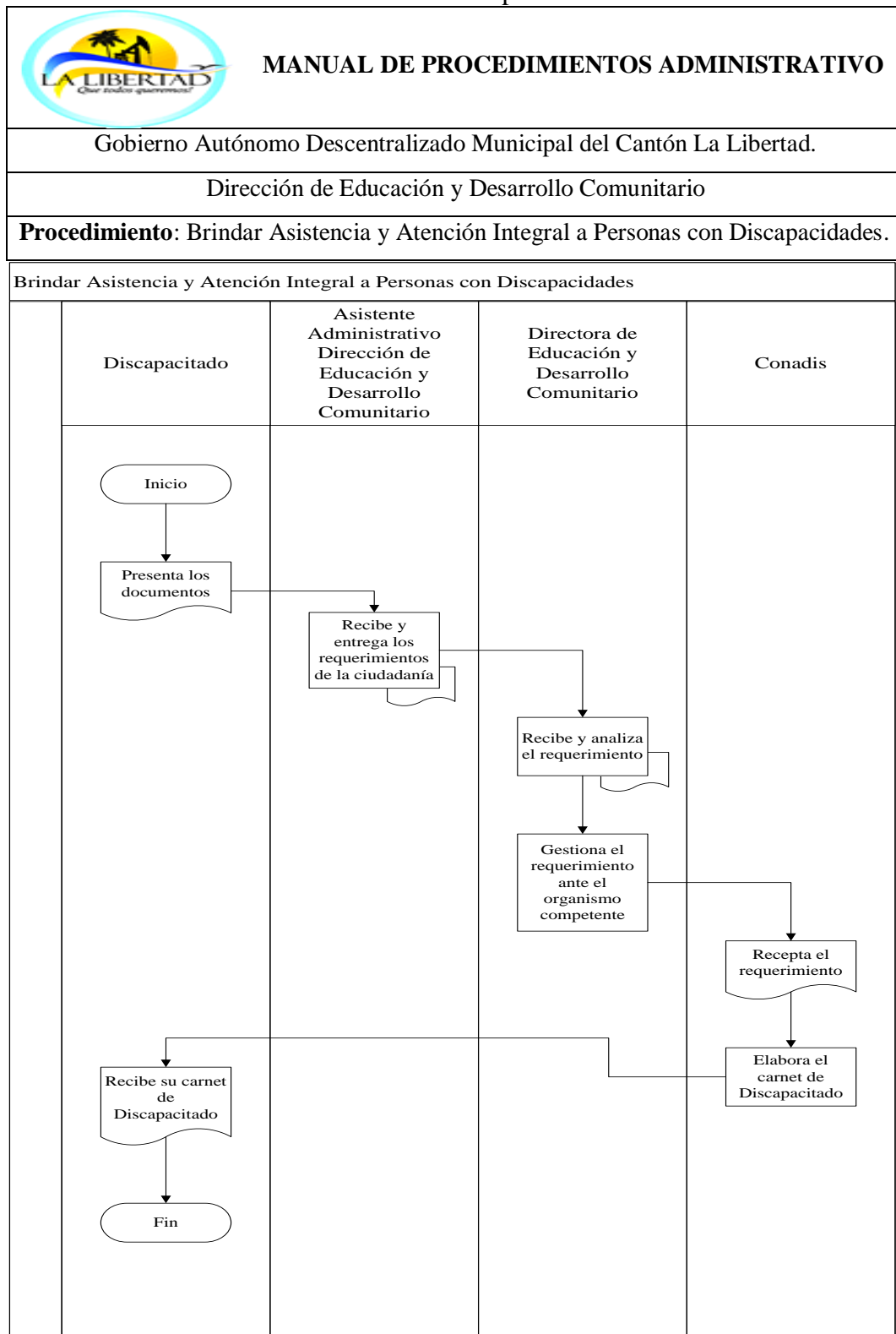
**CUADRO No. 36:** Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicita la ayuda necesaria	Discapacitado
2	Recibe y entrega los requerimientos de la ciudadanía	Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe y analiza el requerimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Gestiona el requerimiento ante el organismo competente	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recepta el requerimiento	Conadis
6	Elabora el carnet de Discapacitado	Conadis
7	Recibe su carnet de Discapacitado	Discapacitado

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 39:** Flujograma Brindar Asistencia y Atención Integral a Personas con Discapacidades.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## **Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón

**Objetivo del Procedimiento:** Potenciar programas y proyectos artísticos, educativos y culturales que promuevan el disfrute del tiempo y espacio públicos.

**Alcance:** Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social; Asistente Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario; Directora de Educación y Desarrollo Comunitario; y, Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas.

**Base legal:** De acuerdo a lo que establece el Plan Nacional del Buen Vivir periodo 2013-2017, en su Objetivo 5, menciona que se debe de construir espacios de encuentro común, y su política 5.1, se promoverá la democratización del disfrute del tiempo y del espacio público para la construcción de relaciones sociales solidarias.

## **Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de planes, programas y proyectos desarrollados en el área de Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de actividades ejecutadas en Biblioteca}}{\# \text{ de actividades planificadas en Biblioteca}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide el grado de cumplimiento de los planes, programas y proyectos desarrollados en el área de Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas.



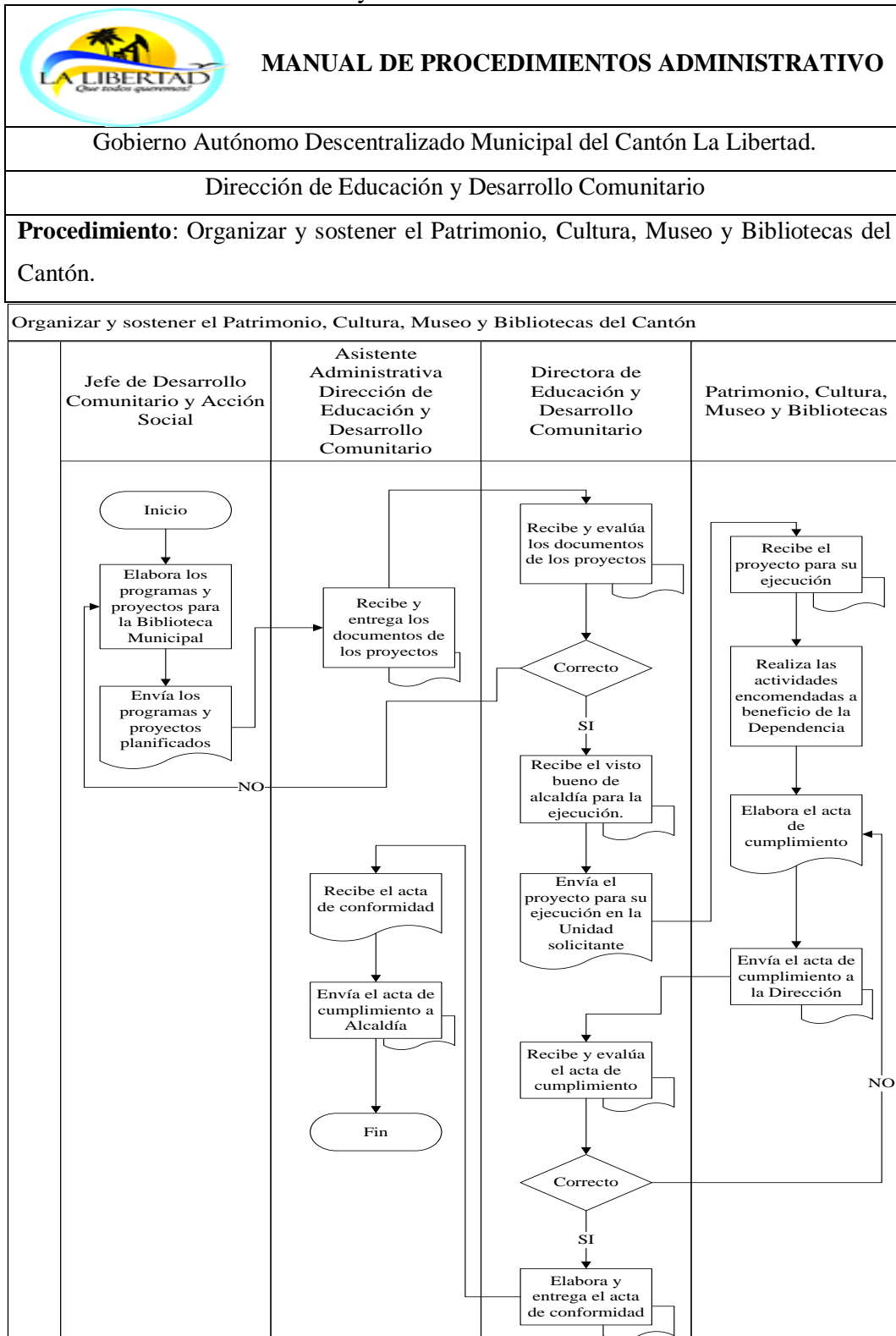
**CUADRO No. 37: Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón.**

<b>Descripción del Procedimiento: Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón.</b>		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Elabora los programas y proyectos para la Biblioteca Municipal	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
2	Envía los programas y proyectos planificados	Jefe de Desarrollo Comunitario y Acción Social
3	Recibe y entrega los documentos de los proyectos	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Recibe y evalúa los documentos de los proyectos	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Recibe el visto bueno de alcaldía para la ejecución.	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
6	Envía el proyecto para su ejecución en la Unidad solicitante	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
7	Recibe el proyecto para su ejecución	Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas
8	Realiza las actividades encomendadas a beneficio de la Dependencia	Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas
9	Elabora el acta de cumplimiento	Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas
10	Envía el acta de cumplimiento a la Dirección	Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas
11	Recibe y evalúa el acta de cumplimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Si esta correcto el documento se procede a elaborar y entrega el acta de conformidad	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
13	Recibe y envía el acta de cumplimiento de los programa de la Dirección a Alcaldía	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 40:** Flujograma Organizar y sostener el Patrimonio, Cultura, Museo y Bibliotecas del Cantón.



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**Datos Generales del Procedimiento:**

**Nombre del Procedimiento:** Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.

**Objetivo del Procedimiento:** Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines educativos, culturales y deportes de acuerdo a lo que establezca la ley.

**Alcance:** Alcaldía; Asistente Administrativo de la Dirección; Directora de Educación y Desarrollo Comunitario; y, Promotores Sociales.

**Base legal:** De acuerdo a lo establecido por la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 264 sobre las Competencias exclusivas, menciona que se debe de planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

**Indicador**

**Nombre del Indicador:** Cantidad de requerimientos atendidas para la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.

**Formula** 
$$\frac{\# \text{ de requerimientos atendidas}}{\text{Total requerimientos ingresadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

**Explicación del Indicador:** Mide la cantidad de requerimientos atendidos en la venta o comodato de terrenos a fin de que sean usados para fines comunitarios, se constatará mediante las fuentes de consulta como los registros de ingreso de documentos a la Dirección.

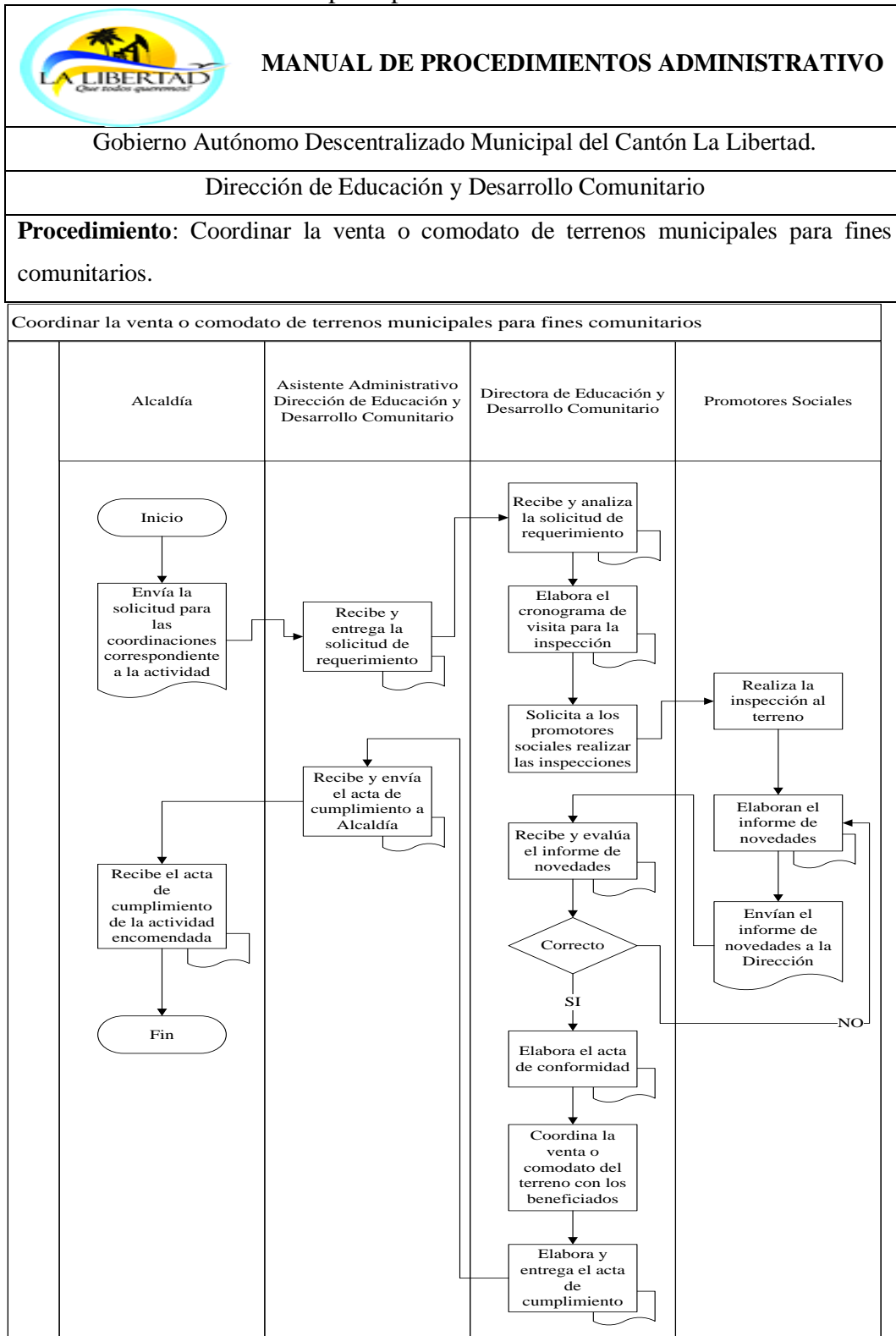
**CUADRO No. 38:** Coordinar la Venta o Comodato de Terrenos Municipales para fines comunitarios.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Envía la solicitud para las coordinaciones correspondiente a la actividad	Alcaldía
2	Recibe y entrega la solicitud de requerimiento	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
3	Recibe y analiza la solicitud de requerimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
4	Solicita a los promotores sociales realizar las inspecciones	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
5	Realiza la inspección al terreno	Promotores Sociales
6	Elaboran el informe de novedades	Promotores Sociales
7	Envían el informe de novedades a la Dirección	Promotores Sociales
8	Recibe y evalúa el informe de novedades	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
9	Si esta correcto el documento se procede a elaborar y entrega el acta de conformidad	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
10	Coordina la venta o comodato del terreno con los beneficiados	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
11	Elabora y entrega el acta de cumplimiento	Directora de Educación y Desarrollo Comunitario
12	Recibe y envía el acta de cumplimiento a Alcaldía	Asistente Administrativo Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario
13	Recibe el acta de cumplimiento de la actividad encomendada	Alcaldía

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**GRÁFICO No. 41:** Flujograma Coordinar la venta o comodato de terrenos municipales para fines comunitarios.



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Iván David De la A Quinde

## 4.6 EVALUACIÓN DEL RIESGO

De acuerdo a la Contraloría General del Estado, las Entidades y Organismos del Sector Público, deberán de registrarse bajo las Normas del Control Interno, las mismas que se encuentran estructuradas por 5 caracteres, las 3 primeras representan el campo y el grupo al que pertenecen, las 2 últimas señalan el segundo campo y el título de la norma.

En este caso se tomo la evaluación al riesgo, correspondiente al código 300, a su vez, cuenta con varios campos entre ellos esta: La identificación del riesgo, el plan de mitigación de riesgo, valoración y respuesta al riesgo, a continuación su desarrollo, las mismas que deberán de ser aplicadas en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**GRÁFICO No. 42:** Evaluación del Riesgo



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

### 4.6.1 Identificación del Riesgo

Se debe de identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos planteados, el primer paso es la identificación de los factores internos y externos. Siendo los internos la infraestructura, el talento humano, la tecnología y los procesos; mientras que los externos se los conocen como los económicos, políticos, tecnológicos y sociales.

**CUADRO No. 39:** Factores Internos y Externos

<b>Factores Internos</b>	<b>Factores Externos</b>
<b>Infraestructura:</b> Es la disponibilidad de activos (Muebles de Oficina, Vehículos, Edificio).	<b>Económicos:</b> Es la disponibilidad de los recursos para poder ejecutar cada una de las actividades planificadas.
<b>Talento Humano:</b> Se refiere a la capacidad que tenga el personal con el desempeño de sus funciones, o cualquier otro imprevisto que se pueda presentar.	<b>Políticos:</b> Los cambios de Gobiernos, las ideologías políticas, los cambios que se den en materia de legislación.
	<b>Social:</b> Descontento en la ciudadanía por el no cumplimiento de los planes, programas y proyectos en sus sectores.
<b>Tecnología:</b> Se enfoca en la disponibilidad e integridad de los datos y sistemas.	<b>Tecnológicos:</b> Las interrupciones que se puedan presentar en energía eléctrica y telecomunicaciones.
<b>Procesos:</b> Se refiere a la capacidad que se tenga para llevar a cabo la ejecución de las actividades.	<b>Medio ambiente:</b> Desastres naturales, emisiones y residuos químicos.

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

Una vez que se hayan identificados los factores internos y externos, se procede a la elaboración del formato para su identificación, el mismo que se aplica a cada uno de los productos y servicios que se llevan a cabo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario. Para su elaboración se tomaron en cuenta los factores, causas y efectos que pueda generar el riesgo.

**CUADRO No. 40:** Formato de Identificación del Riesgo

<b>Identificación del Riesgo</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Procedimiento/actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Factor Riesgo</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

#### 4.6.2 Plan de Mitigación del Riesgo

En este punto se elaboró un plan de mitigación al riesgo, en el que se incluye una estrategia clara y organizada, además de las actividades a desarrollar, también se definirán los procesos y procedimientos, partiendo del factor riesgo que se estableció en la identificación del riesgo, se plantea una estrategia y su debida actividad como parte de la mitigación del riesgo, las metas que se desean alcanzar a corto, mediano o largo plazo, y sobre todo se establece los responsables..

**CUADRO No. 41:** Plan de Mitigación del Riesgo

Plan de Mitigación del Riesgo						
<b>Proceso:</b>						
<b>Procedimiento:</b>						
Factor Riesgo	Plan de Mitigación		Metas			Responsables
	Estrategia	Actividad	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

#### 4.6.3 Valoración del Riesgo

Los responsables de la evaluación del riesgo, deberán de tomar en cuenta para su adecuada administración, dos aspectos importantes dentro de este contexto. El primero representa a la probabilidad, siendo esta la posibilidad de ocurrencia del riesgo; mientras que el segundo aspecto es el impacto, siendo este el efecto frente a la ocurrencia. Para facilitar de mejor manera su comprensión a continuación se presentan las matrices para la valoración del riesgo, donde se detallan las clasificaciones de la probabilidad e impacto en este caso los indicadores será de Alta, Media y Baja; y luego de eso se procede con la debida medición en el que esta como parámetro de medición el Insignificante, Bajo, Moderado, Media y el Alto.



**CUADRO No. 42: Probabilidad Descripción**

Clasificación de la Probabilidad	Valor	Descripción de la Probabilidad
Alta	3	Muy posible que ocurra el riesgo
Media	2	Posible que ocurra el riesgo
Baja	1	Poco posible que ocurra el riesgo

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 43: Impacto Descripción**

Clasificación del Impacto	Valor	Descripción del Impacto
Alta	3	Si el riesgo lograra presentarse, tendría efectos en la Dirección.
Media	2	Si el riesgo lograra presentarse, tendría medianos efectos en la Dirección.
Baja	1	Si el riesgo lograra presentarse, tendría efectos mínimos en la Dirección.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 44: Medición del Riesgo**

Impacto	Probabilidad		
	Alto	Medio	Bajo
Bajo	4 Moderado	2 Baja	1 Insignificante
Medio	5 Alto	3 Media	3 Media
Alto	5 Alto	5 Alto	4 Moderado

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 45: Gravedad del Riesgo**

Clasificación de la Gravedad	Nombre de la Gravedad	Descripción de la Gravedad
1	Insignificante	Fácil de superar
2	Baja	Afecta a su propio trabajo y es corregible
3	Media	Afecta al trabajo de otros y parte importante del proceso
4	Moderada	Afecta a todo un proceso o parte de la Dirección
5	Grave	Afecta a toda la Dirección

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**CUADRO No. 46:** Valoración del Riesgo

Valoración del Riesgo			
Nombre del Procedimiento:			
Objetivo del Procedimiento:			
Factor de Riesgo	Valoración del Riesgo		
	Probabilidad (P)	Impacto (I)	Gravedad

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

#### 4.6.4 Respuesta al Riesgo

Para dar respuesta al riesgo que se haya identificado, en este punto se procede a establecer métodos que faciliten el tratamiento del riesgo están evitar, reducir, comparar y aceptar.

**Evitar el riesgo:** En este punto, se toman medidas orientadas a prevenir su desarrollo, por lo general, esta es considerada la primera opción para conseguir cambios esenciales que permitan mejorar los procesos y procedimientos, rediseñarlos o eliminar aquellos que se han innecesarios.

**Reducción del Riesgo:** Dentro de este contexto, se toman los correctivos necesarios orientados a disminuir la probabilidad, aplicando las medidas de prevención; y el impacto donde se definen las medidas de protección. Sin duda alguna, la reducción del riesgo es posiblemente la técnica más fácil y económica para superar las deficiencias antes de colocar en práctica las medidas más costosas y difíciles.

**Compartir el Riesgo:** Se relaciona con la manera de protección para reducir las pérdidas que se generen luego del desarrollo del riesgo, para tal efecto, es viable ejecutarlo mediante convenciones, seguros, cláusulas contractuales u otros medios que puedan emplearse.

**Aceptación del Riesgo:** Representa la decisión de aceptar las consecuencias y probabilidad de un riesgo que se haya o se genere, por tal motivo, los administradores de la evaluación del riesgo, deberán de tomar las medidas correctivas necesarias para el adecuado manejo.

En la respuesta al riesgo, la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario deben de establecer los controles necesarios para el debido manejo del riesgo, para eso se debe de establecer los niveles de efectividad y su promedio, luego de esto se procede a definir el nivel del riesgo residual, a continuación su desarrollo:

**CUADRO No. 47: Nivel de Efectividad del Control**

<b>Efectividad</b>	<b>Control</b>
1	Ninguno
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Destacado

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De La A Quinde

**CUADRO No. 48: Respuesta al Riesgo**

<b>Respuesta al Riesgo</b>	<b>Controles de la Dirección</b>			<b>Valor Residual</b>
	<b>Control</b>	<b>Efectividad</b>	<b>Promedio</b>	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

La respuesta al riesgo serán: evitar, reducir, compartir y aceptar. En los controles de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se establecerá la actividad que se va a llevar a cabo, se va a medir su efectividad y se le dará un promedio. Para determinar el valor residual, se toma como base el valor total de la gravedad del riesgo y se lo divide para el promedio. Para concluir se elabora el Mapa del riesgo, él se detalla en forma resumida cada uno de los pasos para el Riesgo.

**4.6.5 Mapa del Riesgo para la Dirección de Educación y Desarrollo C.**

**CUADRO No. 49:** Mapa de Riesgo

<b>Mapa del Riesgo para la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario</b>															
<b>Institución:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad															
<b>Dirección:</b> Educación y Desarrollo Comunitario															
<b>Nombre del Proceso:</b>															
<b>Nombre del Procedimiento:</b>															
<b>Objetivo del Procedimiento:</b>															
Factor Riesgo	Valoración del Riesgo			Respuesta al Riesgo	Control de la Dirección			Valor Residual	Plan de Mitigación		Responsables	Tiempo			Indicador
	Proba.	Imp.	Grav.		Control	Efectivid.	Promed		Estrategia	Actividad		D. Plazos	Inicio	Fin	

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

#### **4.7 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO.**

Las políticas que se deben establecer para poder obtener información veraz y oportuna es aquella que no se preste a malos entendidos, por lo cual se recomiendan hacer estos canales de comunicación que se presentan a continuación:

- a) **Reuniones de grupo.-** Se debe realizar sobre cualquier aspecto de trabajo o para comunicar algo en específico, estará abierto al debate, acceso a información y exposición de ideas de los asistentes.
- b) **Reuniones individuales.-** Estos pueden ser formales e informales entre la dirección y el personal, o de mandos iguales, este es el camino que se debe seguir para ser más eficaces en la comunicación.
- c) **Publicaciones internas.-** Aquí se debe implementar una herramienta como el boletín que es un vehículo unidireccional para lo cual se utiliza para poder transmitir alguna información de los procesos.
- d) **Vitrina o tablero de anuncios.-** Estos se deben poner en lugares en las que se pueda visualizar su lectura en donde se pueden colocar escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles etc.
- e) **Buzón de sugerencias.-** Son utilizados para mejorar las comunicaciones, procesos, procedimientos, etc. En donde se da cabida a reclamos, sugerencias y opiniones sobre los mismos.
- f) **Correo electrónico.-** Es la comunicación más directa y rápida, donde se tendrá una respuesta rápida a las necesidades, problemas así poder solucionar de acuerdo a los requerimiento de la Dirección.

## 4.8 PLAN DE ACCIÓN

**CUADRO No. 50:** Plan de Acción

<b>Problema Principal:</b> ¿Cómo inciden los procedimientos administrativos en el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?				
<b>Fin de la Propuesta:</b> Fortalecer el control interno con procedimientos idóneos para la eficiente administración de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón la Libertad.				<b>Indicador:</b> Adecuado control interno en los procedimientos.
<b>Propósito de la Propuesta:</b> Proporcionar un instrumento de consulta donde se plasmen los procedimientos administrativos, fundamentados en las normas de control interno garantizando una correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad.				<b>Indicador:</b> Eficiencia en las actividades ejecutadas en la Dirección.
<b>Coordinador del Proyecto:</b> Director/a de Educación y Desarrollo Comunitario y De la A Quinde Iván David.				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable del Objetivo	Actividades
Definir los elementos orientadores mediante el diagnóstico situacional y participativo, con el fin que los servidores públicos se sientan comprometidos e identificados con la Dirección.	Talento Humano comprometido e identificado con la Dirección.	Análisis situacional y participativo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.	Director/a de Educación y Desarrollo Comunitario	1.- Socialización. 2.- Aprobación. 3.- Implementación. 4.- Monitoreo y seguimiento.
Fortalecer los sistemas de comunicación e información mediante la formulación de políticas de comunicación interna, que garanticen la integridad y confiabilidad de información entre la Dirección y sus Dependencias.	Calidad de los sistemas de comunicación e información.	Aplicación de políticas de comunicación interna	Director/a de Educación y Desarrollo Comunitario	1.- Socialización. 2.- Aprobación. 3.- Difusión. 4.- Monitoreo y seguimiento.
Facilitar procedimientos administrativos mediante el análisis de la normativa vigente en el país, con el fin de que los servidores públicos de la Dirección ejecuten eficientemente cada una de sus actividades.	Observancia y cumplimiento de las disposiciones vigentes.	Análisis de las disposiciones vigentes, que rigen los procedimientos administrativos de la Dirección.	Director/a de Educación y Desarrollo Comunitario	Capacitación al talento humano para promover la observancia y el cumplimiento de las normativa
Suministrar estrategias de gestión de evaluación al riesgo mediante un mapa de riesgo que genere capacidad de respuestas ante eventos no deseados que puedan afectar a los procedimientos administrativos de la Dirección.	Mapa de riesgo con adecuadas estrategias de gestión para la evaluación al riesgo.	Elaboración de un mapa de riesgo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.	Director/a de Educación y Desarrollo Comunitario	Formar equipos de trabajos para la identificación y descripción de los factores de riesgo interno y externo, para la elaboración del mapa de riesgos de la Dirección.

**Fuente:** Investigación Directa.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde.

#### 4.9 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

**CUADRO No. 51:** Presupuesto de la Investigación.

No.	DESCRIPCIÓN DE RUBROS	CANTIDAD	P/U (\$)	TOTAL (\$)
	<b>Anteproyecto de la Investigación</b>			
<b>1</b>	Costo del Anteproyecto de la Investigación	1	1056,75	1056,75
<b>Subtotal Anteproyecto de Investigación (1)</b>				<b>1056,75</b>
	<b>Materiales a utilizar en la Investigación</b>			
<b>2</b>	Cartuchos para la Impresora	12	5,00	60,00
	Resma hojas A-4	4	5,00	20,00
	Esferos	4	0,25	1,00
	Cuaderno Universitario de cuadro 100 hojas	1	1,50	1,50
	Fotocopias para las encuestas	90	0,03	2,70
	Anillados realizados durante la investigación	5	2,00	10,00
	Empastado	5	20,00	100,00
<b>Subtotal Materiales para la Investigación (2)</b>				<b>195,20</b>
	<b>Asesorías para el desarrollo de la Tesis</b>			
<b>3</b>	Internet	100 horas	0,70	70,00
	Honorarios Profesionales	40 horas	37,50	1500,00
<b>Subtotal Asesorías (3)</b>				<b>1570,00</b>
	<b>Viáticos y Otros Gastos Varios presentados en el desarrollo de la Investigación</b>			
<b>4</b>	Transporte	30	2,50	75,00
	Alimentación	20	3,00	60,00
	Teléfono (Recargas)	50	1,00	50,00
	Luz Eléctrica (Meses)	9	12,50	112,50
	Imprevistos	1	50,00	50,00
<b>Subtotal Viáticos y Otros Gastos (4)</b>				<b>347,50</b>
<b>Total Subtotales (1) + (2) + (3) + (4) =</b>				<b>3169,45</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>				<b><u>\$3169,45</u></b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

#### **4.10 CONCLUSIONES**

- ❖ El manual de procedimientos administrativo, identifica la secuencia de las actividades, define responsables de su ejecución, especifica la aplicación de indicadores, cumplimiento de la normativa legal y plantea objetivos de cada procedimiento con el fin de fortalecer el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.
- ❖ Presenta elementos orientadores como la misión, visión, valores y objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con el fin de que los servidores públicos conozcan la razón de ser de la Dirección y se sientan comprometidos e identificados con la misma.
- ❖ Se puntualizan las políticas de comunicación interna, con el fin de mejorar los canales de comunicación e información entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad
- ❖ Se especifica la normativa legal que rige los procedimientos administrativos ejecutados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, con el fin de que los servidores públicos del área la observen y procuren siempre su cumplimiento.
- ❖ Se presentan estrategias de gestión, para la identificación del riesgo, el plan de mitigación, valoración y respuesta al riesgo, directrices que conducen a una adecuada evaluación del riesgo en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.



#### **4.11 RECOMENDACIONES**

- ❖ Se debe de poner en práctica los Procedimientos Administrativos plasmados en el Manual, con el fin de fortalecer el Control Interno que facilite la correcta y oportuna ejecución de las actividades comunitarias de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.
  
- ❖ Se debe de socializar los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario ante los Servidores Públicos del área, con el propósito de incentivar el compromiso y la identificación en el logro de los objetivos de la Dirección y del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.
  
- ❖ Se recomienda socializar y difundir las políticas de comunicación interna, de manera que se garantice la integridad y confiabilidad de información entre la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y sus Dependencias.
  
- ❖ Es indispensable realizar capacitaciones al talento humano para promover la observancia y el cumplimiento de la normativa legal que rige a los procedimientos administrativos que ejecutan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.
  
- ❖ Se recomienda poner en prácticas las estrategias de gestión de riesgo, con la finalidad de obtener la información necesaria para enfrentar eventos no deseados que puedan afectar los procedimientos administrativos que se desarrollan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

#### **4.12 BIBLIOGRAFÍA**

Andrade, H.A; Moya, P.M. (2012). Elaboración de un Manual de Procedimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí del Proceso Agregado de Valor: Dirección de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario.

Bernal, C. A. (2009). Metodología de la Investigación segunda edición.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. McGraw-Hill Interamericana.

Cochea, B.J. (2012). El Control Interno de Bienes y la Gestión Administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial (Emuvial E.P.) Periodo 2012-2013.

Curran, Thomas A.; Ladd, Andrew. (2009). Administración de Empresas.

Díaz, C. O. (2011). Administración de empresas tercera edición.

Franklin, B. (2004). Organización de Empresas 2da. Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

García, C.D; Uvilla, V.G. (2012). Desarrollo de Manual de Procedimiento para mejorar el Proceso de Control Interno de la Empresa Intervistatrade S.A

Gerstner, L.V; Kotler, P. (2010). Fundamentos de Administración.

Hernández, Fernández y Batista. (2010). Metodología de la investigación.

Jones, E. D. (2008). Organización y administración de empresas industriales.

Koontz, H. (2010). Estrategia, Planificación y Control.

Pozo, Y.J. (2012). Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente en La Ilustre Municipalidad de Santa Elena.

Ramos, A.C. (2011). Propuesta de un Manual de Procedimientos Internos para el Departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo.

Reyes, A. (2007). Administración Moderna. México: Editorial Lumisa.

Saavedra, M. M. (2010). Estudio del Control Interno y Externo en el cumplimiento de Objetivos y Metas en el Sector Municipal de Santiago.

Sánchez, R.R. (2008). Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Selman, J. (2008). Liderazgo primera edición.

Senplades. (2012). Guía metodológica de planificación institucional.

Supe, M.L. (2011). El Control Interno en el Departamento Financiero y su Incidencia en la Presentación de la Información Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de Picaihua en el Segundo Semestre del Año 2010.

# ANEXOS

## ANEXO No 1: Modelo de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**TESIS DE GRADO – OCTUBRE 2013**



### ENCUESTA

**OBJETIVO:** Diagnosticar los procedimientos administrativos que determinen el nivel de control interno de los procesos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

**INSTRUCTIVO:** Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa.

#### Datos Generales:

<b>Genero</b>	Masculino		Femenino	
<b>Edad</b>	18 - 23 años		24 – 29 años	
36 – 41 años		42en adelante		
<b>Estado Civil</b>				
Solteros(as)		Casados(as)		Unión Libre
Viudo(a)		Divorciado(a)		
<b>Lugar de Residencia</b>				
Santa Elena		La Libertad		Salinas
<b>Nivel de Instrucción</b>				
Superior		Primario		Secundario
		Otros		

#### Cuestionario:

1.- ¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

2.- ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han establecido objetivos que deben cumplirse de acuerdo a lo planificado en el área?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

3.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

4.- ¿Se ha socializado a los Servidores Públicos el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nada			

5.- ¿La Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario ha gestionado a la Unidad Administrativa de Talento Humano capacitaciones inter o intra provincial para sus trabajadores?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nada			

6.- ¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Alto		Medio Alto		Medio	
Medio Bajo		Bajo			

7.- ¿Se han establecido los puntos de supervisión en los procesos y procedimientos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

8.- ¿Se han establecido indicadores cuantificables que midan el cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

9.- ¿Se ha definido las disposiciones legales vigentes que regulan los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nada			

10.- ¿Considera usted que la incidencia de los Procedimiento Administrativo mejoran el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

11.- ¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de Control Interno del G. A. D. Municipal del Cantón La Libertad a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

12.- ¿Se han socializado las competencias profesionales de los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

13.- ¿Cuál es el nivel de capacitaciones, entrenamientos y desarrollo profesional que se realiza al personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

14.- ¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

15.- ¿Se han determinado las estrategias para la mitigación del riesgo durante la operación de los proyectos comunitarios de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

16.- ¿Se han establecido procedimientos que valoren la exposición ante situaciones de riesgos que se puedan presentar durante la ejecución de los procesos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

17.- ¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollaran durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

18.- ¿Cree usted que los directivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario deben mejorar su comunicación con los servidores públicos?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

19.- ¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección de educación y Desarrollo Comunitario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

20.- ¿Cree usted que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para dar solución problemas que se presenten en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nada			

SE AGRADECE SU ATENCIÓN

Elaborado por: Iván David de la a Quinde

**ANEXO No 2: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.**

<b>TÍTULO:</b> “Diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Año 2014”.			
<b>PROBLEMA</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cómo inciden los procedimientos administrativos en el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?	La incidencia de los procedimientos administrativos en el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, año 2013.	Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos en el control interno mediante la aplicación de encuestas a los involucrados orientadas al diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Año 2014.	La incidencia de los procedimientos administrativos mejoran el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde



**ANEXO No 3** Matriz de Cuestionamientos para las Variables

<b>TITULO:</b> “Diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Año 2014”.	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
¿Se ha socializado a los Servidores Públicos los elementos orientadores de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad?	¿Se ha socializado la ordenanza que establece las normas de control interno del GAD Municipal del Cantón La Libertad a los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
¿Se ha socializado a los Servidores Públicos el análisis FODA de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?	¿Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?
¿Cómo califica usted el nivel de liderazgo dentro de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad?	¿En la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario se han definido acciones y procedimientos que se desarrollaran durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios?
¿Considera usted que la incidencia de los Procedimiento Administrativo mejoran el Control Interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario?	¿Se han definido políticas de comunicación interna para la consecución de información veraz y oportuna dentro de la Dirección de educación y Desarrollo Comunitario?


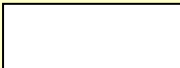
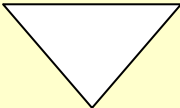
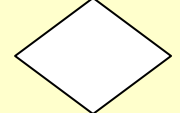
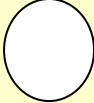
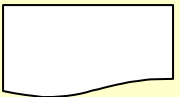
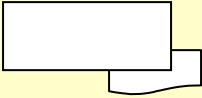


**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**ANEXO No 4 Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos**

<b>TÍTULO:</b> “Diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Año 2014”.	
<b>SUBPROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
¿Cómo inciden los elementos orientadores en el compromiso e identificación al logro de los objetivos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?	Diagnosticar la incidencia de los elementos orientadores mediante los métodos de investigación que determine el compromiso e identificación de los servidores públicos ante la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del GAD Municipal del Cantón La Libertad.
¿Cómo afectan las políticas de comunicación interna en la integridad y confiabilidad de la información entre el personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus Dependencias?	Identificar la incidencia de las políticas de comunicación interna, a través de los sistemas de información gerencial, que muestre la integridad y confiabilidad de la información entre el personal de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario y sus Dependencias.
¿Cómo incide la observación y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en las actividades comunitarias ejecutadas por los servidores públicos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?	Examinar la incidencia de observancia y cumplimiento de las disposiciones legales en los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario, a través de la aplicación de encuestas que determine el nivel de desconocimiento de los servidores públicos sobre el tema tratado.
¿Cómo afectan las estrategias de gestión de evaluación al riesgo ante la capacidad de repuesta de eventos no deseados en la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y sus Dependencias?	Diagnosticar la incidencia de las estrategias de gestión de evaluación al riesgo, utilizando técnicas documentales que definan la capacidad de respuesta ante evento no deseados que puedan afectar a los procedimientos administrativos de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario.

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

### ANEXO No 5 Simbologías

SIMBOLOGÍA	PROPÓSITO
	<b>Inicio o Fin:</b> Indica el inicio o fin del procedimiento. En el caso que corresponda se escribirá dentro del símbolo.
	<b>Actividad:</b> Indica la realización de una actividad, que se lleva a cabo.
	<b>Archivo Permanente:</b> Indica el archivo de un documento o información por tiempo indefinido.
	<b>Decisión o Alternativa:</b> Es el punto del procedimiento donde se debe anotar una decisión entre dos opciones.
	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	<b>Documento:</b> Indica cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Actividad con documento:</b> Indica que se realiza una función con documento.
	<b>Conector de página:</b> Indica la conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	<b>Línea de flujo o acción:</b> Indica la conexión de los símbolos señalando el orden en que se deben de realizar los distintos procedimientos.

Elaborado por: Iván David De la A Quinde

**ANEXO No 6 Indicadores**

<b>Estándar</b>	<b>Resultados (%)</b>	<b>Desviaciones</b>		<b>Tipo de Indicador</b>
		<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>	
100%	100 - 80	-	-	Eficiente
100%	79 - 60	-	-	Eficaz
100%	59 - 40	-	-	Poco Eficiente
100%	39 - 0	-	-	Deficiente

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde

**ANEXO No 7 Fotos de Encuestas**



**Fotografía 1:** Encuesta al Personal Administrativo de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



**Fotografía 2:** Encuesta a los Promotores Sociales de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario





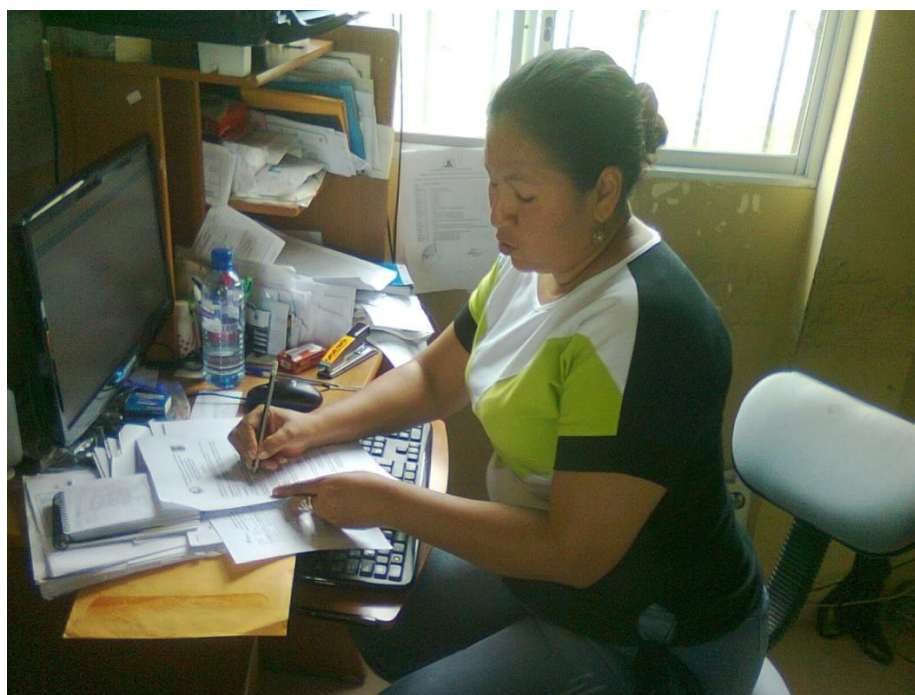
**Fotografía 3:** Encuesta al Personal de Desarrollo Comunitario y Acción Social de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



**Fotografía 4:** Encuesta al Personal de Patrimonio, Cultura, Museo y Biblioteca de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario




**Fotografía 5:** Encuesta al Rector del Colegio Municipal Segundo Cisneros de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario



**Fotografía 6:** Secretaria General del Colegio Municipal Segundo Cisneros de la Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario

**ANEXO No 8** Logotipo del Manual de Procedimiento

 The logo of La Libertad features a yellow sun with two palm trees in front of it, all enclosed within a light blue oval. Below the oval, the text "LA LIBERTAD" is written in a bold, sans-serif font, with the motto "Que todos gocemos" in a smaller font underneath.	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO</b>
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.	
Dirección de Educación y Desarrollo Comunitario	
<b>Nombre del Flujograma del Procedimiento:</b>	

**Elaborado por:** Iván David De la A Quinde



## ANEXO No 9 Carta Aval de la Institución



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD  
Barrio 28 de Mayo, Av. Elodoro Solórzano y Calle 11  
diagonal al Paseo Shopping  
Teléfono: 3711955-3711956

**MARCO  
CHANGO**  
ALCALDE

### DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

La Libertad, 05 de Febrero del 2014  
Oficio No.: 077 -GADMCLL/UATH-2014

Equationista,  
David Batallas González,  
DIRECTOR DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULAR DE SANTA TERESA.

*De mis consideraciones:*

Reciba Usted un Cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón La Libertad, en referencia al oficio N° AP-017-2014 de fecha Enero del 2014, en la que solicita que al Sr. De La A Quinde Iván David se le de las facilidades para el desarrollo de su tema de tesis "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCION DE EDUCACION Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, 2014", la Unidad Administrativa de Talento Humano le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes, expresando los sentimientos de consideración y estima.

Aplazamiento,  
  
Ing. Lucy Méndez Vera



**JEFE (E) DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO.**

Cc/Archivo.

## ANEXO No 10 Certificado del Gramatólogo

La Libertad, 03 de mayo del 2014

### CERTIFICADO DE REVISIÓN GRAMATICAL

Yo, Carlos Fernando Morales Vera, Licenciado en Ciencias de la Educación, con el No. De registro 1032-12-1102768; y docente universitario, tengo a bien CERTIFICAR:

Que he procedido a revisar la Gramática del trabajo de titulación del Sr. IVÁN DAVID DE LA A. QUINDE, con cédula de ciudadanía No. 092891655-2, previo a la obtención del título de: Licenciado en Administración Pública.

Con el tema de tesis:

**"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2014".**

De acuerdo al proceso de seguimiento informo que la tesis cumple con la correcta morfosintaxis, secuencia lógica en lo escrito y con lo siguiente:

- El tema refleja LA INCIDENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL CONTROL INTERNO EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO DEL GAD LA LIBERTAD AÑO 2013.
- Se plantea elaborar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Es todo lo que puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que el interesado puede dar el uso que estime conveniente al presente documento.

Atentamente,



Lic. Carlos Fernando Morales Vera  
C.C: 0923138341

#### 4.14 GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Procedimientos Administrativos:** Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar.

**Control Interno:** Es un proceso integral aplicado por el Alcalde, Directores (as) de áreas, Jefes(as) departamentales y el personal en todos los niveles del GAD municipal, para dar seguridad razonable y lograr los objetivos institucionales y la debida protección de los recursos públicos.

**Actividades:** Son las acciones que se deben realizar en forma secuencial, dentro de un proceso, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto de la actividad.

**Comunicación:** Acción de comunicar o comunicarse; Intercambio de mensajes a través de un canal entre un emisor y el receptor; Carta o mensaje escrito en que se comunica una cosa, especialmente importante.

**Coordinación:** Derivado del término de origen latín coordinatĭo, el concepto de coordinación describe las consecuencias de coordinar algo. Este verbo, asimismo, se utiliza para presentar la disposición metódica de una determinada cosa o el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común.

**Efectividad:** Capacidad para producir el efecto deseado: la efectividad de un medicamento. Eficacia. Cualidad de lo que es real, verdadero o válido.

**Eficacia:** Es el grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función: la eficiencia en el trabajo.

**Flujograma:** Es un diagrama que se expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

**Gestión:** Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa; Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio.

**Manual:** Es un instrumento de comunicación, constituye una herramienta para las Organizaciones, porque facilita el desarrollo de las funciones administrativas, también se lo conoce como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades, que deben ser desarrolladas por los miembros de la Institución.

**Planificación:** La planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

**Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las actividades.

**Proceso:** Actividad o conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales, insumos agregando valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un cliente externo o interno, optimizando los recursos de la organización.

**Riesgo:** Es amenaza, y se trata de un dicho o hecho que anticipa un daño. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado.