



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL
SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA 2012”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: PABLO GEOVANNY REYES RODRÍGUEZ
TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2012**

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL
SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA 2012”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: PABLO GEOVANNY REYES RODRÍGUEZ
TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2012**

La Libertad, 16 de Enero del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2012”** elaborado por el Sr. Pablo Geovanny Reyes Rodríguez, egresado de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Econ. Margarita Panchana Panchana
TUTORA

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación está dedicado a Dios Todo Poderoso que guía mis pasos, mi mente y mi corazón, porque solo a través de Él, puedo lograr todo lo que me he planteado realizar.

A mis padres: Elena y Pablo, gracias por darme la vida, por darme su apoyo para seguir adelante. Hoy entiendo que el éxito es la deducción del esfuerzo y la perseverancia en la consecución de las metas. Este pequeño triunfo que significa mucho para mí y para ustedes, es solo la apertura de un largo camino, que aun me falta por recorrer.

Pablo Reyes Rodríguez.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes que forman parte de esta Institución, gracias, por formarme como profesional, a la Econ. Margarita Panchana Panchana, mi tutora de tesis, por su dedicación. Muchísimas gracias por sus consejos y paciencia que fue muy valioso para mí en la culminación de este trabajo.

Al personal que forma parte del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas y al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas por toda la colaboración prestada. Especialmente a los que dirigen la Institución.

Pablo Reyes Rodríguez.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS**

Econ. Pedro Aquino Caiche
DIRECTOR DE CARRERA

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA – TUTORA

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA., MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

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

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SINDICATO
ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2012”**

Autor: Pablo Reyes Rodríguez

Tutor: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

Toda entidad pública debe siempre ofrecer un servicio ágil, humano, seguro y transparente, pero todo esto se logra si se tienen bien definidos los lineamientos que se ejecutan en una organización y la ayuda fundamental de esto, es un manual de funciones donde se especifique las tareas que se deben cumplir, por lo tanto su contenido hace referencia a un servicio de calidad que los Obreros deben ofrecer a la ciudadanía de forma eficaz, eficiente. El objetivo principal del presente trabajo de titulación es diseñar un manual adecuado que sirva de soporte técnico para la institución en el fortalecimiento de sus funciones, solucionando las necesidades de los contribuyentes o usuarios. Este manual se presenta con la finalidad de servir de apoyo y orientación a los afiliados para precisar las funciones encomendadas por su jefe inmediato, deslindando responsabilidades y proporcionando la uniformidad en el trabajo. Además su contenido presenta la estrategia de Kaizen que significa mejoramiento continuo, la misma que ayudará a mejorar los servicios que ofrece el Gobierno de Salinas a la comunidad. El éxito en la implementación de Kaizen, servirá como modelo para quienes deseen fomentar el cambio en la forma de hacer las cosas y que exista el compromiso de alcanzar los objetivos propuestos de manera integral dentro de toda la organización. Gestionar o administrar la información se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones, el alcance de los logros y la supervivencia de las organizaciones en un entorno cada vez más exigente. Los manuales de funciones son documentos administrativos que exponen con detalle la estructura de la organización, señalan sus cargos y la relación que existe entre ellas, la responsabilidad, así como sus funciones y tareas.

ÍNDICE GENERAL

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| PORTADA | I |
| APROBACIÓN DEL TUTOR | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| TRIBUNAL DE GRADO | V |
| RESUMEN | VI |
| ÍNDICE GENERAL | VII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XII |
| ÍNDICE CUADROS | XIII |
| ÍNDICE DE ANEXO | XV |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. TEMA | 4 |
| 2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN | 4 |
| 3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS | 7 |
| 3.1. OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| 4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA | 9 |
| 5. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA | 11 |
| 6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 11 |
| 6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES | 11 |
| CAPÍTULO I | 14 |
| MARCO TEÓRICO | 15 |
| 1.1. Fundamentación Teórica | 15 |
| 1.1.1. Generalidades de los Manuales | 15 |
| 1.1.1.1. Antecedentes de los Manuales | 15 |
| 1.1.1.2. Clasificación de los Manuales | 16 |
| 1.1.1.3. Definición de Manual de Funciones | 20 |

| | |
|--|----|
| 1.1.1.4. Importancia del Manual de Funciones | 21 |
| 1.1.1.5. Características del Manual de Funciones | 22 |
| 1.1.1.6. Objetivo del Manual de Funciones..... | 22 |
| 1.1.1.7. Ventajas del Manual de Funciones..... | 23 |
| 1.1.1.8. Desventajas del Manual de Funciones | 24 |
| 1.1.2. Elementos que Integran el Manual de Funciones | 24 |
| 1.1.3. Definición de Funciones..... | 28 |
| 1.1.4. Definición de Cargo | 28 |
| 1.1.5. Concepto de Desempeño | 28 |
| 1.1.6. Definición de Obligaciones o Deberes..... | 29 |
| 1.1.7. Definición de Responsabilidad | 29 |
| 1.1.8. Definición de Autoridad..... | 29 |
| 1.1.9. Usuario | 29 |
| 1.1.10. Calidad..... | 30 |
| 1.1.11. Herramienta Administrativa para Mejorar el Servicio..... | 30 |
| 1.1.11.1. Kaizen..... | 30 |
| 1.1.12. Aspectos Conceptuales del Servicio Público..... | 31 |
| 1.1.12.1. ¿Qué es un Servicio Público?..... | 31 |
| 1.1.12.2. Concepto de Servicio Público | 31 |
| 1.1.12.3. ¿Qué es la Calidad en los Servicios Públicos?..... | 31 |
| 1.1.13. Definición de Administración del Talento Humano | 32 |
| 1.1.14. Generalidades de los Sindicatos..... | 32 |
| 1.1.14.1. Origen de los Sindicatos..... | 32 |
| 1.1.14.2. Concepto de Sindicato | 34 |
| 1.1.15. La Institución: Reseña Histórica y Objetivos | 35 |
| 1.1.15.1. Reseña Histórica del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas | 35 |
| 1.1.15.2. Objetivos y Finalidades del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas | 37 |
| MARCO LEGAL | 38 |
| MARCO REFERENCIAL | 42 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO II | 44 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 45 |
| 2.1. Diseño de la Investigación..... | 45 |
| 2.2. Modalidad de la Investigación..... | 46 |
| 2.3. Tipos de Investigación | 47 |
| 2.4. Métodos de Investigación..... | 49 |
| 2.4.1. Clases de Métodos de Investigación | 50 |
| 2.5. Técnicas de Investigación..... | 52 |
| 2.6. Instrumento de la Investigación..... | 53 |
| 2.7. Población y Muestra..... | 54 |
| 2.7.1. Población | 54 |
| 2.7.2. Muestra..... | 55 |
| 2.7.2.1. Determinación del Tamaño de la Muestra..... | 59 |
| 2.7.2.2. Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los Obreros del Sindicato. | 60 |
| 2.7.2.3. Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los Ciudadanos Salinense. | 61 |
| 2.8. Plan de Recolección de Información..... | 62 |
| 2.8.1. Prueba Piloto..... | 63 |
| 2.9. Estrategia de Cambio para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas | 64 |
| 2.9.1. Procedimiento para la Aplicación del Manual de Funciones | 64 |
| 2.9.2. Elementos Administrativos..... | 65 |
| 2.9.2.1 Cronograma de Trabajo | 65 |
| 2.9.2.2. Presupuesto | 68 |
| CAPÍTULO III | 69 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 70 |
| 3.1. Procesamiento de la Información..... | 70 |
| 3.1.1. Encuesta aplicada a los Obreros del Sindicato | 71 |
| 3.1.2. Encuesta aplicada a la Ciudadanía del Cantón Salinas | 87 |
| 3.1.3. Comprobación de hipótesis..... | 96 |

| | |
|--|-----|
| 3.1.4. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis..... | 101 |
| CONCLUSIÓN | 102 |
| RECOMENDACIÓN | 103 |
| CAPÍTULO IV | 104 |
| DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2012 | 105 |
| 4.1. Criterios para la Elaboración del Manual de Funciones | 105 |
| 4.1.1. Filosofía..... | 108 |
| 4.1.2. Misión..... | 108 |
| 4.1.3. Visión | 108 |
| 4.1.4. Objetivos..... | 108 |
| 4.1.4.1. Objetivo General | 108 |
| 4.1.4.2. Objetivos Específico..... | 109 |
| 4.1.5. Estrategias..... | 109 |
| 4.1.6. Desarrollo del Manual de Funciones..... | 110 |
| 4.1.6.1. Introducción | 111 |
| 4.1.6.2. Visión del Sindicato | 112 |
| 4.1.6.3. Misión del Sindicato..... | 112 |
| 4.1.6.4. Valores Institucionales | 112 |
| 4.1.6.5. Organigrama | 115 |
| 4.1.6.6. Representantes Legales del Sindicato | 117 |
| TÍTULO 1: Disposición General..... | 118 |
| TÍTULO 2: Kaizen- Mejoramiento Continuo | 118 |
| TÍTULO 3: Funciones Generales de los Obreros que conforman el Personal Administrativo | 123 |
| TÍTULO 4: La Atención | 126 |
| TÍTULO 5: Servicios de Calidad..... | 129 |
| TÍTULO 6: Comunicación | 130 |
| TÍTULO 7: Funciones Generales de los Obreros que Conforman el Personal de Servicio | 135 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| CONCLUSIÓN | 149 |
| RECOMENDACIÓN | 150 |
| ANEXOS | 151 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | 166 |
| BIBLIOGRAFÍA | 168 |
| INTERNET | 170 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Gráfico N° 1: Función que cumple como Obrero del Sindicato..... | 71 |
| Gráfico N° 2:Ventajas que proporciona el manual de funciones..... | 72 |
| Gráfico N° 3: El cargo que ostenta como obrero consta en manual | 73 |
| Gráfico N° 4: Manual de funciones en base a un servicio de calidad..... | 74 |
| Gráfico N° 5: El manual contribuirá al desempeño de sus funciones..... | 75 |
| Gráfico N° 6: Funciones y deberes | 76 |
| Gráfico N° 7: Responsabilidad en el área de trabajo | 77 |
| Gráfico N° 8: Estrategia Kaizen | 78 |
| Gráfico N° 9: Contribuyente..... | 79 |
| Gráfico N° 10: Reglamento Interno | 80 |
| Gráfico N° 11: Organigrama | 81 |
| Gráfico N° 12:Servicio de atención al público, según la Ley Orgánica de Servicio Público..... | 82 |
| Gráfico N° 13: Objetivos y finalidades del Sindicato..... | 83 |
| Gráfico N° 14: Cuerpo Directivo del Sindicato..... | 84 |
| Gráfico N° 15: Liderazgo | 85 |
| Gráfico N° 16: Principios Rectores..... | 86 |
| Gráfico N° 17: Manual de Funciones..... | 87 |
| Gráfico N° 18: Servicio que brindan los Obreros, dentro y fuera del Gobierno de Salinas | 88 |
| Gráfico N° 19: Mejores Servicios..... | 89 |
| Gráfico N° 20: Gobierno de Salinas..... | 91 |
| Gráfico N° 21: Personal Administrativo y de Servicio | 92 |
| Gráfico N° 22: Atención de Calidad | 93 |
| Gráfico N° 23: Talento Humano..... | 94 |
| Gráfico N° 24: Cualidades..... | 95 |

ÍNDICE CUADROS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Cuadro N° 1: Cuadro de Operacionalización de la Variable Independiente | 12 |
| Cuadro N° 2: Cuadro de Operacionalización de la Variable Dependiente .. | 13 |
| Cuadro N° 3: Clasificación de los Manuales..... | 16 |
| Cuadro N° 4: Población – Obreros del Sindicato | 55 |
| Cuadro N° 5: Población – Ciudadanos Salinense | 55 |
| Cuadro N° 6: Muestra – Obreros del Sindicato | 58 |
| Cuadro N° 7: Muestra – Ciudadanos Salinense..... | 58 |
| Cuadro N° 8: Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra | 59 |
| Cuadro N° 9: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (Obreros)..... | 61 |
| Cuadro N° 10: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (Ciudadanía del Cantón Salinas)..... | 62 |
| Cuadro N° 11: Plan de Manejo de Actividades | 64 |
| Cuadro N° 12: Cronograma de Actividades del Trabajo de Titulación | 66 |
| Cuadro N° 13: Presupuesto..... | 68 |
| Cuadro N° 14: Función que cumple como Obrero del Sindicato | 71 |
| Cuadro N° 15: Ventajas que proporciona el manual de funciones | 72 |
| Cuadro N° 16: El cargo que ostenta como Obrero consta en un manual | 73 |
| Cuadro N° 17: Manual de funciones en base a un servicio de calidad | 74 |
| Cuadro N° 18: El manual contribuirá el desempeño de sus funciones | 75 |
| Cuadro N° 19: Funciones y deberes..... | 76 |
| Cuadro N° 20: Responsabilidad en el área de trabajo..... | 77 |
| Cuadro N° 21: Estrategia Kaizen..... | 78 |
| Cuadro N° 22: Contribuyente | 79 |
| Cuadro N° 23: Reglamento Interno | 80 |
| Cuadro N° 24: Organigrama..... | 81 |

| | |
|---|-----|
| Cuadro N° 25: Servicio de atención al público, según la Ley Orgánica de Servicio Público..... | 82 |
| Cuadro N° 26: Objetivos y finalidades del Sindicato | 83 |
| Cuadro N° 27: Cuerpo Directivo del Sindicato | 84 |
| Cuadro N° 28: Liderazgo..... | 85 |
| Cuadro N° 29: Principios Rectores | 86 |
| Cuadro N° 30: Manual de Funciones | 87 |
| Cuadro N° 31: Servicio que brindan los Obreros, dentro y fuera del Gobierno de Salinas | 88 |
| Cuadro N° 32: Mejores Servicios | 89 |
| Cuadro N° 33: Gobierno de Salinas | 90 |
| Cuadro N° 34: Personal Administrativo y de Servicio | 92 |
| Cuadro N° 35: Atención de Calidad..... | 93 |
| Cuadro N° 36: Talento Humano | 94 |
| Cuadro N° 37: Cualidades | 95 |
| Cuadro N° 38: Datos para Comprobar Hipótesis..... | 97 |
| Cuadro N° 39: Significado de la Fórmula | 97 |
| Cuadro N° 40: Nueva Tabla con las Frecuencias Esperadas (nie)..... | 98 |
| Cuadro N° 41: Significado de la Fórmula Chi Cuadrada..... | 99 |
| Cuadro N° 42: Significado de la Fórmula Grado de Libertad..... | 100 |

ÍNDICE DE ANEXO

| | Pág. |
|---|-------------|
| Anexo N° 1: Portada del Manual de Funciones..... | 152 |
| Anexo N° 2: Caratula del Manual de Funciones | 153 |
| Anexo N° 3: Entrevista Estructurada realizada al Señor Edwin Muñoz Secretario General del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas | 154 |
| Anexo N° 4: Modelo de Encuesta para los Obreros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas..... | 157 |
| Anexo N° 5: Modelo de Encuesta para la Ciudadanía del Cantón Salinas | 162 |

INTRODUCCIÓN

El Manual, puede conceptuarse como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que deben realizarse, conjunta o separadamente. Específicamente, el Manual de Funciones, es la versión detallada de la descripción de las actividades a cumplir en los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que conforman la organización sobre los distintos factores y elementos específicos del proceso administrativo, motivándolos a optimizar sus obligaciones, contribuyendo a la no duplicación o superposición de funciones, lentitud, complicación innecesaria en los diferentes trámites y deficiente e ineficiente atención al público.

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas es un gremio debidamente garantizado por la Constitución Política de la República 2008 organismo gubernamental cuyos miembros que prestan sus servicios a la Municipalidad en la actualidad denominado Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, debiendo desempeñar sus funciones con responsabilidad y que su impacto sea la satisfacción de los usuarios o contribuyentes, por lo tanto cada Obrero debe saber desempeñar de la mejor manera sus funciones y responsabilidades para atender al público.

Ayuda a fomentar en cada Obrero la concientización de lo que es la atención de calidad a la ciudadanía en general, su contenido orienta la delimitación de responsabilidades y funciones, definido, integrado y relacionado de tal manera

que coadyuve al alcance del resultado deseado. Contribuye un modelo de relación obrero-ciudadanía, coherente y compartido en toda la organización, refleja el nivel de calidad de los servicios, grado de consideración y respeto a la comunidad nacional e internacional. La calidad de atención (servicios) a la ciudadanía depende de un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades demandadas por los integrantes de una sociedad.

En tal sentido, los contribuyentes constituyen el elemento vital de toda entidad pública que tiene la facultad de exigir el pago de tributos. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las demandas de sus contribuyentes en cuanto a la atención. Es por ello que los colaboradores de una institución o empresa del Estado deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

Es evidente que por sí solo el manual de funciones no tiene una aplicación práctica en una organización sino se combina con una serie de elementos esenciales que hacen de su ejecución un proceso exitoso. Razones por la que este manual se complementa con la estrategia de Kaizen que se enfoca al mejoramiento continuo.

Los Obreros del Sindicato son Servidores Públicos que deben realizar sus actividades en función de lo que establece la Ley Orgánica del Servidor Público, con predisposición de ofrecer siempre un servicio de atención al público de calidad, proyectando la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. Las instituciones que conforman la Administración Pública, deben establecer los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, propiciando un clima de confianza, profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, conforme se sintetiza a continuación:

Capítulo I, busca familiarizar al lector con respecto al marco teórico donde se hace una breve descripción de las generalidades de los manuales, elementos que integran el manual, aspecto conceptual del servicio público, herramienta administrativa para mejorar el servicio, entre otros temas y también se menciona el marco legal y referencial de la investigación.

Capítulo II, es definido por medio de la metodología en el cual se evalúan y explican las técnicas que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo. El tipo de investigación utilizado fue “Descriptivo”, y el diseño de investigación fue de “Campo”. La técnica que se aplicó fue la entrevista estructurada. Además se identificó la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo III, presenta la interpretación de los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos y la comprobación de la Chi Cuadrada.

Capítulo IV, se esboza el manual de funciones para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas estableciendo criterios que impulsan a la Administración Pública a transitar el camino de la mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Además se contempla los factores de un proceso administrativo estratégico, garantizando que el trabajo de titulación sea pertinente y relevante. El diseño y estructura del manual de funciones es elaborado por el investigador de acuerdo al criterio de varios autores.

1. TEMA

“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2012”

2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día, no importa el tamaño que tenga una organización o empresa, ni la actividad a la cual se dedique o que tanta antigüedad posea, siempre tendrá inherente la posibilidad de caer en una situación de desequilibrio financiero dado por la insolvencia y falta de liquidez; todo ello producto en muchos casos de ineficientes políticas financieras; pero en la mayoría de las oportunidades, esta posibilidad es generada por graves errores estratégicos o acumulación de errores tanto en materia financiera como administrativa.

Con el objetivo de evitar posibles situaciones de desequilibrio en las organizaciones, es un hecho que el tema de la administración es de gran importancia sobre todo en la época actual, donde el éxito se fundamenta en la capacidad de liderazgo que tenga una empresa para afrontar los desafíos que se le presenten. Precisamente uno de los instrumentos de la administración es un “Manual de Funciones”. El manual de funciones es un nuevo enfoque que analiza y modifica los procesos básicos de trabajo en un negocio. En realidad, las perspectivas del manual son muy atractivas para la gente que dirige una institución, pues permite observar todas las áreas de una empresa, con el

propósito de hacerlas más efectivas. En este sentido las organizaciones con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayuden a desempeñar mejor sus funciones para cumplirlas a cabalidad, dentro de estas herramientas se cuenta con uno de los más utilizados como son los manuales.

La finalidad de los manuales es que permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos, obteniendo buenos resultados para la misma.

Actualmente, el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas es un gremio estable, si partimos del principio básico de que todo tipo de organización que comienza un proceso de crecimiento, se vuelve más compleja conjuntamente con cada una de las tareas organizacionales; por esta razón propongo a los que dirigen esta institución el diseño de un manual que oriente las funciones a desempeñar por los Obreros, para afianzar el alcance de objetivos e imagen de prestigio sindical.

De la entrevista con uno de los dirigentes, se identificó que en varias ocasiones hay errores por la mala información entre la clase Obrera, a continuación se detallan las deficiencias:

- a) Ausencia de un manual de funciones que permita evaluar objetivamente el desempeño y contribución de cada una de las personas que conforman la organización sindical.

- b) La inexistencia de un organigrama, ocasiona dilemas administrativos entre la máxima autoridad y línea de reporte entre jefes y colaboradores.
- c) Falta de principios rectores gremiales que orienten la razón de ser de la organización.

Por estas razones y en base a la situación que la clase obrera presenta, se podría decir que el Sindicato sí puede corregir sus diferentes falencias, tomando medidas correctivas y preventivas para futuros escenarios posibles; el hecho de que el Sindicato necesite un manual de funciones es precisamente porque desean cumplir uno de sus objetivos que es servir a la comunidad Salinense.

Un manual de funciones muestra las pautas y la conducta para que una organización alcance las aspiraciones que ha forjado.

¿Qué debe contener un manual de funciones?

a) Identificación:

1. Caratula del manual

b) Contenido:

1. Introducción
2. Funciones Generales

3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de funciones mediante la recopilación de datos relevantes, a fin de que sirva de soporte técnico al desempeño eficiente de cada uno de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diseñar un manual de funciones mediante los diferentes enfoques de liderazgo eficiente de las personas que conforman el Sindicato con el fin de hacer de su trabajo un proceso dinámico.
2. Contribuir al enriquecimiento del compendio documental municipal y a la consolidación de la institucionalización de procesos operativos y administrativos a través del diseño y estructura del manual de funciones de los Obreros del Sindicato con la finalidad de agregar valor a los servicios prestados para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
3. Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal mediante las disposiciones del jefe inmediato con la finalidad de cumplir con lo establecido.
4. Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal nuevo a través del manual de funciones con la

finalidad de que contribuyan a la polifuncionalidad al interior de cada Área, Departamento, Sección, Oficina, etc.

5. Recopilar información referente al Sindicato Único de Obreros Municipales del Cantón Salinas, a través de las técnicas de investigación para la formulación del diagnóstico de la situación actual de la organización.
6. Precisar el ambiente de los afiliados al Sindicato a través del análisis e interpretación de los resultados de la investigación con la finalidad de que oriente el progreso del trabajo de titulación.
7. Facilitar el proceso efectivo de las funciones administrativas, a través de directrices que sirvan de consultas, orientación y entrenamiento de servicio de atención al público de calidad.
8. Contribuir en la eficiencia y eficacia de las actividades que desempeñan los Obreros del Sindicato, mediante un mejoramiento continuo de los servicios con el fin de evitar quejas por parte de la ciudadanía.
9. Propiciar la productividad de los Obreros del Sindicato, mediante el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo con el fin de evitar discusiones innecesarias y equívocos.
10. Influir positivamente, mediante el manual de funciones para que los Obreros del Sindicato se adapten a los cambios del entorno.

4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El manual tiene como finalidad ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada labor en que se desempeña cada Obrero, por lo tanto este instrumento de trabajo contendrá el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será diseñado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas, proponiendo el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los colaboradores del Sindicato.

Es por esto que se ha visto la necesidad de diseñar un manual de funciones, el mismo que le sirva a la entidad como una herramienta de trabajo. Así podemos pensar que una empresa comienza a justificar la creación de un manual cuando, en razón de su tamaño, actividades y complejidad, sus directivos empiezan a perder la visión de conjunto, a tener dificultad en conocer las actividades y finalidades de las demás dependencias, en fin, a tener dudas respecto del límite de su autoridad y responsabilidad.

Los manuales se convierten en una herramienta muy valiosa en la implementación de sistemas de información para suministrar servicios de calidad. La elaboración del presente manual va dirigido a los afiliados en general, porque no solo basta cumplir con la parte normativa, es imprescindible el cambio de actitud en los funcionarios para mejorar la calidad de los servicios que brinda el Gobierno de Salinas. Es inconveniente, y hasta cierto punto impracticable, confiar que alguien o pocas personas puedan tener la capacidad de memorizar todos los procesos y las normas asociadas con ellos, las rutinas y los formularios necesarios en una organización.

La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que, generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

Con la utilización de este manual se experimentaría un cambio favorable para todos los Obreros que sabrían claramente cuáles son sus funciones y responsabilidades que deben cumplir constantemente. Por medio de este manual los colaboradores podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

En nuestros días, es un requisito esencial que las organizaciones bien establecidas y de gran tamaño posean varios manuales; no ocurre lo mismo en una entidad de porte pequeño o mediano, donde la persona que lidera puede preguntarse: ¿Compensará para nuestra organización diseñar un manual de funciones? ¿Cuáles manuales serán necesarios? Responder en forma acertada estas preguntas no resulta fácil, por el hecho de no existir un límite exacto para el tamaño de la empresa que justifique la creación de manuales. En un plano general, ellos son útiles para todas ellas, independientemente de su tamaño, número de empleados, actividad, etc.

5. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA

El manual de funciones contribuirá al eficiente desempeño de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Siendo la variable el conjunto de hechos, fenómenos, rasgos o propiedades más o menos homogéneos para realizar el estudio que se propone, surge la posibilidad de entrelazar dichos fenómenos para formar un sistema de variables. El fenómeno central que se desea estudiar constituye, dentro de un sistema de variables, la variable dependiente, condicionada por un conjunto de variables independientes.

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son todo aquello que se puede medir, controlar o estudiar en una investigación. También puede afirmarse que las variables son características, atributos, cualidades o propiedades que se dan a los individuos, grupos u objetos.

VARIABLE INDEPENDIENTE

El Manual de Funciones

VARIABLE DEPENDIENTE

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.

Cuadro N° 1: Cuadro de Operacionalización de la Variable Independiente

| Hipótesis | Variables | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem (Colaboradores) | Ítem (Ciudadanía) | Instrumentos | |
|--|---|--|--------------|---|--|---|--|----------|
| El Manual de Funciones contribuirá al eficiente desempeño de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. | VARIABLE INDEPENDIENTE Manual de Funciones | El manual de función tiene por objeto integrar sus elementos en un solo documento, la información básica de todas las funciones que se deben cumplir en una organización para llevar un excelente desempeño de cada uno de sus colaboradores y además contribuye a la orientación del personal de nuevo ingreso. | Manual | <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Ventajas | 1. ¿Conoce usted las ventajas que proporciona un manual de funciones? | 1. ¿Considera usted una ventaja el diseño de un manual de funciones para los Obreros que prestan sus servicios al Gobierno de Salinas? | Libros Internet Encuesta | |
| | | | Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Obreros - Autoridades | 2. ¿Sabe usted si las funciones del cargo que ostenta como obrero constan en un manual de funciones? | 2. ¿Cómo califica usted el servicio brindado por los Obreros que cumplen funciones y tareas, en la Municipalidad y el de los que se desempeñan en el campo? | Libros Internet Encuesta | |
| | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> - Actividades - Deberes | 3. ¿Estaría usted de acuerdo que se diseñe un manual donde se describan funciones o deberes que direccionen la oferta de un servicio de calidad a la ciudadanía? | | Libros Internet Encuesta | |
| | | | Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Kaizen (Mejoramiento Continuo) | 4. ¿En caso de que se diseñe un manual donde se describan sus funciones o deberes para su cargo usted lo aplicaría? | 5. ¿Cómo usted se autocalifica en lo que respecta a su responsabilidad en el área de trabajo? | Internet Encuesta | |
| | | | Personal | <ul style="list-style-type: none"> - Administrativo - Servicio | 6. ¿Sabe usted que significa la estrategia de kaizen? | 7. ¿Cree usted que el contribuyente o usuario (ciudadanía) se siente satisfecho por el servicio que usted le brinda como servidor público? | 3. ¿El trato del personal administrativo y el de servicio (Obreros) con los contribuyentes o usuarios es considerado y amable? | Encuesta |

Fuente: Matriz de Operacionalización de las Variables. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 25

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

Cuadro N° 2: Cuadro de Operacionalización de la Variable Dependiente

| Hipótesis | VARIABLES | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem (Colaboradores) | Ítem (Ciudadanía) | Instrumentos |
|--|---|---|------------------------------|--|--|---|------------------------|
| El Manual de Funciones contribuirá al eficiente desempeño de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. | VARIABLE DEPENDIENTE Sindicato Único de Obreros Municipales del Cantón Salinas | Es la asociación normada por las leyes que rigen en nuestro país, constituida para unirse íntimamente con el objeto de defender sus derechos laborales y la conquista de nuevas prebendas. El sindicato es la expresión más legítima de la clase obrera organizada, la que gracias a su unidad, organización y constancia en la lucha ha conseguido derechos que, de otro modo, no hubiera sido posible. | Asociación | <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Interno - Organigrama General | 8. ¿Se cumple con lo que está estipulado en el Reglamento Interno? 9. ¿Qué importancia usted le da si se diseña un organigrama general para los Obreros del Sindicato? | 4. ¿Qué importancia tiene para usted el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público donde hace referencia a los deberes y servicio de atención al público de calidad que deben ofrecer las servidoras y servidores públicos? 5. ¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el talento humano (Obreros) cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo? 6. ¿El talento humano (Obreros) da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar? | Documentos Encuesta |
| | | | Leyes | <ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política - Ley Orgánica de Servicio Público - Código de Trabajo | 10. ¿Qué importancia usted le da a la Ley Orgánica de Servicio Público en su artículo 22 donde hace referencia a un servicio de atención al público de calidad? | | Leyes Encuesta |
| | | | Constitución (del Sindicato) | <ul style="list-style-type: none"> - Finalidad - Objetivos | 11. ¿Usted como afiliado contribuye al alcance de los objetivos y finalidades para el cual fue creado el Gremio Sindical? | | Documentos Encuesta |
| | | | Sindicato | <ul style="list-style-type: none"> - Cuerpo Directivo - Asamblea General (Talento Humano) | 12. ¿El Cuerpo Directivo del Sindicato cumplen con sus funciones para el bien del Gremio Sindical? | | Encuesta Entrevista |
| | | | Unidad | <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Trabajo en Equipo | 13. ¿Aplica usted el liderazgo en su área de trabajo? 14. ¿Está usted de acuerdo que se elabore los principios rectores para fortalecer el trabajo en equipo entre los afiliados del Sindicato? | | Encuesta |

Fuente: Matriz de Operacionalización de las Variables. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 25

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

CAPÍTULO I



MARCO TEÓRICO

MARCO LEGAL

MARCO REFERENCIAL



MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Generalidades de los Manuales

1.1.1.1. Antecedentes de los Manuales

Durante el período de la Segunda Guerra Mundial es cuando se desarrolló esta técnica, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal, sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, entre otros).

La falta y la necesidad de personal capacitado durante la guerra generaron la necesidad de formular manuales detallados. El empleo de los manuales se creó como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización y las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo para el que está trabajando pueda dársele de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante los manuales.

Cabe mencionar, que muchos de los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero es innegable que fueron de gran utilidad en el adiestramiento del nuevo personal. Con el transcurrir de los años los manuales se fueron integrando a las empresas, con adaptaciones más técnicas (claros, concisos y prácticos), y aplicándolos a diversas funciones operacionales (Producción, Ventas, Finanzas, entre otros).

1.1.1.2. Clasificación de los Manuales

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

Cuadro N° 3: Clasificación de los Manuales

| | |
|--|---|
| <p>a) Por su contenido.- Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias. Dentro de este tipo tenemos a los siguientes manuales:</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Manual de historia de la empresa.2. Manual de políticas.3. Manual de procedimientos.4. Manual de contenido múltiple (cuando trata de dos contenidos, por ejemplo políticas y procedimientos; historia y organización).5. Manual de adiestramiento o instructivo.6. Manual técnico.7. Manual de organización y funciones. |
| <p>b) Por su función específica.- Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Manual de producción.2. Manual de compras.3. Manual de ventas.4. Manual de finanzas.5. Manual de contabilidad.6. Manual de crédito y cobranzas.7. Manual de personal.8. Manuales generales (los que se ocupan de dos o más funciones).9. Manuales de otras funciones. |

a) Por su contenido:

- 1. Manual de historia de la empresa.-** Según George R. Terry, “en su libro, Administración y control de oficinas”: Muchos patronos sienten que es importante darles a los empleados información con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actuales.
- 2. Manual de política.-** Los manuales de política, también llamados de normas, son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización. En este tipo de manuales se exponen los 10 (ó 10,000) mandamientos de la compañía.
- 3. Manual de procedimientos.-** El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.
- 4. Manual de contenido múltiple.-** Es el manual que contiene material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos.
- 5. Manual técnico.-** Es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en esa actividad.

6. Manual de adiestramiento o instructivo.- Estos manuales explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manuales es que el usuario tiene muy poco conocimiento previo de los temas cubiertos.

7. Manual de organización y funciones.- Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen gráficas de organización, descripciones de trabajo, cartas del límite de autoridad, entre otras cosas.

b) Por su función específica:

De acuerdo a esta clasificación, se pueden elaborar manuales con base a las funciones operacionales.

A continuación se mencionan las características de estos tipos de manuales:

1. Manual de producción.- Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación, es decir, fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción es tan reconocido, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y se usan ampliamente.

- 2. Manual de compras.-** El proceso de compras debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de compras, los métodos a utilizar que afectan sus actividades. Este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.
- 3. Manual de ventas.-** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Y de un reconocimiento oficial a la importancia de la contribución que puede esperarse de la fuerza de ventas, es necesario proporcionar un marco de referencia para tomar decisiones.
- 4. Manual de fianzas.-** Consiste en asentar escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización estén logrados con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- 5. Manual de contabilidad.-** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.
- 6. Manual de crédito y cobranzas.-** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes

que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

7. Manual de personal.- Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

8. Manuales generales.- Es usual que un manual no trate solo en un área de actividad exclusivamente, sino que aborde dos o más características específicas. Puede darse el caso de que una empresa tenga un solo manual general, que abarque todos los aspectos mencionados para los diferentes tipos de manuales.

9. Manuales de otras funciones.- Dependiendo su importancia de la naturaleza de la empresa que se trate (correspondencia, intendencia, conserjería.).

1.1.1.3. Definición de Manual de Funciones

Es un documento que en forma ordenada y sistemática, nos presenta información sobre aspectos organizacionales necesarios para la realización del trabajo. Además es un compendio que describe cada una de las diferentes funciones correspondientes a cada cargo dentro de la organización. Busca responder a dos preguntas básicas que son ¿Qué hace? y ¿Para qué lo hace? Determinada función en el cargo. Eliminandose así problemas de duplicidad en las labores, detectando

ineficiencia en el desempeño, responsabilidades no definidas o nombres inapropiados a los cargos, equilibrando funciones, tecnificando actividades y prestando a la empresa una serie de beneficios importantes en el manejo de sus colaboradores.

Otra definición:

El manual de funciones es un documento que recopila la información de un cargo, que se obtiene de su análisis y descripción. La organización de los datos debe estar en forma secuencial, por importancia de las funciones que se tienen que desempeñar en él. Presta el servicio de permitir globalizar el cargo y ayuda a la persona que lo va a ejecutar para que tenga pleno conocimiento de su trabajo. Es una herramienta que debe ser flexible, para que se ajuste fácilmente a los cambios de la organización.

1.1.1.4. Importancia del Manual de Funciones

La importancia de toda organización es constar con un manual de funciones porque:

1. Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
2. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
3. Interviene en la consulta de todo el personal.

4. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
5. Determina de forma sencilla las responsabilidades por fallas hechas bajo paradigmas.
6. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
7. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

1.1.1.5. Características del Manual de Funciones

Partiendo de las ventajas de la utilización de manual de funciones, se pueden enunciar algunas características que las mismas deben cumplir:

1. Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
2. Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
3. Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
4. Redacción simple, corta y comprensible.
5. Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
6. Tener un proceso continuo de revisión y actualización.

1.1.1.6. Objetivo del Manual de Funciones

El manual de funciones se orienta al logro de los siguientes propósitos:

- a. Establecer de una manera clara y formal los objetivos de cada empleo y determinar las funciones, habilidades, responsabilidad y riesgos de cada puesto de trabajo.

- b. Especificar los requerimientos de la organización en términos de productividad y eficiencia y dar a la sociedad un servicio de calidad.
- c. Especificar los requerimientos de los empleos en términos de conocimiento, experiencia, habilidades y aptitudes.
- d. Instrumentar la marcha de otros procesos administrativos, tales como:
 - 1. Selección de personal.
 - 2. Inducción de nuevos funcionarios.
 - 3. Entrenamiento en los puestos de trabajo.
 - 4. Evaluación del desempeño.
 - 5. Asignaciones salariales.
 - 6. Precisar las funciones encomendadas a cada empleo para determinar responsabilidades, evitar la repetición y detectar omisiones.
 - 7. Proporcionar información de soporte para la planeación o implantación de medidas de mejoramiento y modernización administrativa.

1.1.1.7. Ventajas del Manual de Funciones

Las ventajas del manual de funciones son las siguientes:

- 1. Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- 2. No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- 3. Es claro y sencillo.
- 4. Útil en toda organización.
- 5. Normaliza la ejecución de tareas y facilita la toma de decisiones.
- 6. Evita la superposición de tareas entre diferentes áreas de la organización.
- 7. Incrementa la motivación del empleado, ya que permite la detección de los objetivos de la organización mediante el aporte de sus tareas.
- 8. Facilita el control de gestión y la detección de deficiencias en los procedimientos administrativos.

1.1.1.8. Desventajas del Manual de Funciones

Las desventajas del manual de funciones son las siguientes:

1. Muchas empresas consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
2. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
3. Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las Operaciones.
4. El costo de elaboración y actualización puede ser alto.
5. Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

1.1.2. Elementos que Integran el Manual de Funciones

Los elementos que integran el manual de funciones son: Identificación y Contenido.

a) Identificación:

La identificación se refiere a la caratula del manual de funciones la cual da a conocer los datos más elementales como son:

1. Portada y carátula del manual de funciones:
 - a) Logotipo de la dependencia o entidad.

- b) Título del manual que se va a realizar y a quién está dirigido.
- c) Fecha de elaboración o actualización del manual de funciones.

2. En la segunda hoja incluyen:

- a) Logotipo de la dependencia o entidad.
- b) Título del manual que se va a realizar y a quién está dirigido.
- c) Enunciar nombre y firma de la persona que elaboró el documento.
- d) Enunciar nombre y firma de la persona que revisa el documento.
- e) Anotar los nombres y firmas de la persona que aprueba el documento.

b) Contenido:

En este apartado se presenta de forma ordenada, los capítulos que constituyen el manual o los títulos principales que comprende. A continuación se detalla el siguiente orden:

1. Introducción.- Se refiere a la presentación que el titular de la Unidad Administrativa dirige al lector, sobre el contenido del documento, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él.

Además, incluye información sobre el ámbito de competencia de la organización que se trata, cómo se usará, y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones. La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible.

2. **Representantes legales.-** Estos son los nombres de las personas que dirigen la Institución.

3. **Misión.-** La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, 3) para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas no consta una misión, por lo tanto se diseñó una para esta institución en el desarrollo del cuarto capítulo.

4. **Visión.-** Para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

En síntesis, la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, teniendo en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas no consta una visión, por lo tanto se diseñó una para esta institución en el desarrollo del cuarto capítulo.

- 5. Valores institucionales.-** En términos generales, valor es la cualidad por la que una persona, una cosa despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo.

Los valores influyen en nuestra forma de pensar, en nuestros sentimientos, forma de comportarnos y suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad en que vive.

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas no tiene elaborado sus valores institucionales, por lo tanto los valores que se detallan en el cuarto capítulo han sido identificados para asegurar su vigencia futura como una organización sindical.

- 6. Organigrama.-** Es la representación gráfica de la estructura orgánica y refleja en forma esquemática, la posición de los órganos que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad y sus respectivas relaciones.

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas no consta con un organigrama por lo tanto en el cuarto capítulo se presenta un organigrama para esta institución.

1.1.3. Definición de Funciones

Constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el objetivo planteado. Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área de que se trate, éstas pueden ser:

- 1. Sustantivas.-** Son las que identifica la esencia de la unidad administrativa para el cumplimiento de los objetivos.
- 2. De apoyo.-** Son aquellas que facilitan y contribuyen al logro de las funciones sustantivas, ya que forman parte del proceso administrativo y que por naturaleza técnico administrativa, son de carácter obligatorio y de aplicación general por toda organización

1.1.4. Definición de Cargo

Una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización.

1.1.5. Concepto de Desempeño

También conocido como rendimiento, su alcance original tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas). Es la manera como alguien o algo trabaja, juzgado por su efectividad. Bien pudiera decirse que cada empresa o sistema empresarial debiera tener su propia medición de desempeño.

1.1.6. Definición de Obligaciones o Deberes

Las actividades de un puesto se expresan y se especifican en forma de obligaciones. La(s) persona(s) que ocupan una unidad orgánica están obligadas a efectuar esas actividades, condicionadas por esos deberes.

Las obligaciones o deberes son las actividades que tienen que realizar un individuo debido al puesto que ocupa en la organización.

1.1.7. Definición de Responsabilidad

La responsabilidad se relaciona con el flujo de autoridad y obligaciones, y el subordinado tiene la obligación de realizar su responsabilidad y ejercer la autoridad en los términos de las políticas fijadas.

La responsabilidad es la obligación de responder de la ejecución de los deberes asignados.

1.1.8. Definición de Autoridad

Es el derecho de una persona a exigir de otra que cumpla ciertos deberes.

1.1.9. Usuario

Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

1.1.10. Calidad

Según Kaoru Ishikawa citado por Méndez R., Julio César (2009) Dice que: "la calidad significa; calidad del producto. Más específico, calidad es: calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.". (Pág., # 19)

1.1.11. Herramienta Administrativa para Mejorar el Servicio

1.1.11.1. Kaizen

Maasaki Imai, creador del concepto, plantea el Kaizen como la conjunción de dos términos japoneses, kai, cambio y, zen, para mejorar, se puede decir que Kaizen es "cambio para mejorar", pero haciendo más extensivo el concepto, Kaizen implica una cultura de cambio constante para evolucionar hacia mejores prácticas; es lo que se conoce como "mejoramiento continuo". Teniendo así que la mejora continua requiere la aplicación de toda una nueva cultura laboral y organizacional, estableciendo un proceso de enseñanza continua que permite modificar las percepciones, creencias y actitudes de los empleados. Kaizen, al contrario de otras "filosofías empresariales", no se trata de realizar grandes cambios, más bien se enfoca en realizar mejoras pequeñas pero continuadas en todas las actividades, es una cuestión paso a paso y no de grandes revoluciones.

Los administradores japoneses, definen el Mejoramiento Continuo, con una sola palabra: Kaizen, (mejoramiento en marcha) la cual involucra a todos; a la alta administración, gerentes y trabajadores; en el Japón, muchos sistemas han sido desarrollados para hacer a la administración y a los trabajadores conscientes del kaizen.

1.1.12. Aspectos Conceptuales del Servicio Público

1.1.12.1. ¿Qué es un Servicio Público?

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

1.1.12.2. Concepto de Servicio Público

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

1.1.12.3. ¿Qué es la Calidad en los Servicios Públicos?

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve,

porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

1.1.13. Definición de Administración del Talento Humano

Para ubicar el papel de la administración del talento humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general.

Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, el propósito de este ensayo diremos que es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá.

1.1.14. Generalidades de los Sindicatos

1.1.14.1. Origen de los Sindicatos

El origen de la palabra sindicato viene de Grecia, es un término que empleaban los griegos para denominar al que defiende a alguien en un juicio; protector. En Atenas en particular se llamó síndicos a una comisión de cinco oradores públicos encargados de defender las leyes antiguas contra las innovaciones. Y ya más

adelante, se utilizó la palabra *síndico* con valor adjetivo para denominar aquello que afectaba a la comunidad o que era comunitario. La palabra está formada por el prefijo (*syn*), que significa "con", más *díke*) = justicia, de la misma familia que (*díkaios*) = justo y otros. Es decir que a partir del origen griego podemos entender claramente el concepto de *síndicos* y *sindicaturas*, pero no el de *sindicalistas* y *sindicatos*.

No es esa la etimología de *sindicato*, aunque de ahí procede también. Lo curioso es que le vaya como anillo al dedo al actual concepto español de *sindicatos*, que hemos heredado de la C.N.S. (Confederación Nacional de Sindicatos).

El régimen nacional sindicalista, en 1938 prohibió los *sindicatos* y en su lugar y con su mismo nombre construyó la C.N.S., a la que estaban afiliados de oficio todos los trabajadores por el hecho de serlo: es decir que esa Organización Sindical era cualquier cosa menos una confederación de *sindicatos*, como mentía su nombre. Y por si fuera poco, tenía la virtud de la verticalidad: trabajadores y empresarios formaban parte del mismo *sindicato*, porque pertenecían al mismo sector. A lo que más se parecía era a una *sindicatura* del trabajo formada por *síndicos* laborales, que intervenían de oficio en todo aquello que tuviera que ver con el derecho al trabajo.

Esta especie de cuerpo de *síndicos* de los trabajadores estaba formado por cerca de treinta mil funcionarios, que se costeaban con las cuotas que se le descontaban de la nómina a todo trabajador.

Esta *sindicatura* laboral tenía un apéndice judicial denominado Magistratura del trabajo. Es decir que toda la llamada Organización Sindical respondería casi

milimétricamente al concepto original griego, en el que hubiese correspondido a la institución el nombre de sindicatura, y el de síndicos a los que trabajaban en ella; pero de ninguna manera el de sindicatos.

1.1.14.2. Concepto de Sindicato

El Sindicato es una organización representante de los trabajadores de una misma actividad, sector o profesión, que surge en la historia de la humanidad a partir de la unión de los mismos trabajadores en asociaciones para garantizar la defensa de sus intereses comunes, de sus salarios y las condiciones laborales. En una búsqueda permanente de una vida más digna, los colaboradores encuentran hoy por hoy en el sindicato la tribuna desde la cual pueden alzar su voz ante las dificultades que la misma sociedad a la que pertenecen presenta para alcanzar esa dignidad.

El tema salarial, la jornada laboral, la salud y seguridad en el trabajo, mejorar la calidad de vida de los representados, la seguridad social (seguro de enfermedad, asignaciones familiares, jubilación en tiempo o anticipada, etc.) son todas temáticas que forman parte de los intereses primarios del quehacer de la vida sindical, a partir de ahí la mirada de la organización gremial se dirige a proyectar y poner en práctica otras actividades que hacen al futuro de la familia trabajadora y de la misma organización, como el reentrenamiento laboral en las nuevas maquinarias y tecnologías, la capacitación de los trabajadores en los distintos órdenes, la formación de cuadros sindicales para la renovación de las conducciones, y el adoctrinamiento por una verdadera justicia social para los trabajadores. Todos estos temas son tratados, considerados, debatidos y acordados en el marco de lo que se conoce como negociaciones colectivas, ámbito donde se da origen a la creación, o bien modificación o actualización del Contrato Colectivo de Trabajo que es la normativa que regula la relación laboral entre las

partes, empleadora o patronal, y la trabajadora en la figura del Sindicato que corresponda. Los Sindicatos deben ser:

- 1. Libres.-** No aceptar imposiciones o injerencias de la parte patronal, autoridades, partidos políticos u otras fuerzas, movimientos o instituciones externas o extrañas al movimiento obrero.

- 2. Democráticos.-** Deben gobernarse atendiendo a las normas impuestas por sus estatutos y reglamentos, respetando la voluntad mayoritaria, efectuando regularmente las elecciones de autoridades y escuchando siempre la voz de los trabajadores.

- 3. Fuertes.-** Con una estructura organizativa compacta y dispuestos a desarrollarse permanentemente en la búsqueda de mejores condiciones laborales para sus afiliados.

- 4. Responsables.-** Conscientes en la acción diaria y honrados en todo lo que administren y controlen.

1.1.15. La Institución: Reseña Histórica y Objetivos

1.1.15.1. Reseña Histórica del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, es una organización Sindical de los trabajadores que prestan sus servicios en la

Ilustre Municipalidad. Fue fundado el 27 de Marzo de 1.970, habiendo obtenido personería Jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 4300 del 20 de Abril de 1.970. Fue inscrita en el registro 12 Folio 87 No. 1402.

En la Parroquia La Libertad, Cantón Salinas, Provincia del Guayas, República del Ecuador, a los 27 días del mes de abril del año 1.970, con la presencia de la totalidad de los obreros municipales que conforman la Asociación de Aseadores Municipales del Cantón Salinas, señores:

Agustín Piguave; Elías López Tamayo; Ricardo del Pezo Roca, Eleodoro Salvatierra Borbor; Miguel Figueroa Guale; Martín Tigrero Quirumbay; Delfín Ruidíaz Baquerizo; Telmo Marcillo Guale; Daniel Matías Ortega; Francisco Plúas Chevez; Manuel Alfonso Domínguez; Dionicio Laínez del Pezo; Alcides Bacilio Orrala; José Quimí Léiton; Félix Apolinario Orrala; Calixto Palomino Amores; Jacinto Tómalá Piloso; Celedino Rocafuerte De La Cruz; Buenaventura de la Rosa Floreano; Fortunato Soriano del Pezo; Juan Paulino del Pezo Perero; Santiago Perero Pizarro; Gilberto Clemente del Pezo; Antonio Galdea Guale; Jacinto Rocafuerte Muñoz; Fabián del Pezo Malavé; Máximo Florencio soriano; Jesús Balón Tigrero; Cipriano Reyes Coronado y Alejandro Bernabé; se procede a nombrar de entre los asistentes un Secretario, dignidad que recayó en Félix Apolinario Orrala, el mismo que recibió una votación unánime, quien de inmediato toma posesión de su cargo.

El designado agradece a los presentes el cargo con palabras emotivas, haciendo ver que este hecho pasará a la historia, puesto que este es el primer paso para la constitución legal del Sindicato General de Obreros Municipales del Cantón Salinas. Entre los concurrentes se elige una Directiva encargada de realizar los trámites de ley con el fin de darle vida jurídica a la institución.

1.1.15.2. Objetivos y Finalidades del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas

Estatuto reformado del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, artículo 5:

- a) Obtener el poder público el amparo de las leyes,
- b) Representar a los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Salinas en la notificación, negociación y suscripción de contratos colectivos con la empleadora,
- c) Procurar el mejoramiento económico, social y cultural de sus afiliados,
- d) Fomentar la cultura general de los socios mediante cursos y seminarios sindicales, conferencias, mesas redondas, creación de grupos artísticos y de biblioteca especializadas, etc.
- e) Luchar y defender la unidad de la clase trabajadora en general,
- f) Velar por el cumplimiento por parte del empleador, de todas las obligaciones contenidas en el Código de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Tablas de Salarios Mínimos, y los que se dictaren en beneficio de los trabajadores.
- g) La ayuda mutua por enfermedad, mortuoria y fondos para el edificio social,
- h) Procurar oportuna asistencia legal a sus afiliados para la defensa de sus derechos, ya sea en reclamos individuales o colectivos, de acuerdo al presente estatuto,
- i) Representar a los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Salinas en la presentación de pliegos de peticiones y en los conflictos colectivos de trabajo,
- j) Fomentar el espíritu de solidaridad, compañerismo, ayuda, disciplina, lealtad entre sus afiliados; y,
- k) Mantener estrechas relaciones de ayuda y solidaridad con otras organizaciones de trabajadores en el plano nacional e internacional, para la defensa de los intereses de la clase, sin establecer diferencias de carácter político o religioso.

MARCO LEGAL

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas tiene 41 años de haberse fundado como institución, posee personería Jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 4300 del 20 de Abril de 1.970. Fue inscrita en el registro 12 Folio 87 No. 1402. Además se encuentra afiliado a las siguientes instituciones como son:

1. Confederación de Trabajadores del Ecuador (C.T.E.)
2. Federación Provincial de Trabajadores del Guayas (F.P.T.G.)
3. Frente Unitario de Trabajadores (F.U.T.)

Cuando hablamos de Sindicato, también hacemos referencia al Código de Trabajo por lo cual dicho Código tiene por objeto fundamental, regular los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores y proveer los medios, conciliar sus respectivos intereses, y definir el contrato de trabajo, aquel por el cual una persona se obliga mediante una retribución, a prestar un servicio personal a otra, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de ésta. En el Contrato Colectivo de todo Sindicato comprende y ampara a todos los trabajadores afiliados y que se afilien en un futuro cumpliendo con los requisitos estatutarios, y de acuerdo con los Arts. 224 y 225 del Código de Trabajo, que laboren en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Art. 224.- Libertad de asociación.-

1. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho de constituir, respectivamente, sindicatos de trabajadores y asociaciones de empleadores, así como de afiliarse a estas

organizaciones, o de retirarse de las mismas, con la sola condición de la observancia de la ley y los estatutos de las respectivas asociaciones.

2. Todo trabajador puede pertenecer a una asociación profesional o a un sindicato a partir de los 15 años.
3. Los trabajadores de las industrias del Estado, de los consejos provinciales, de las municipalidades y de las demás personas de derecho público podrán asociarse de acuerdo con las prescripciones de este capítulo.
4. Los sindicatos pueden ser de empresa, profesionales, de industria y sectoriales y para la conformación de los mismos se requerirá de por lo menos 20 trabajadores, en el caso de los sindicatos de empresa y para los sectoriales de 25 trabajadores.
5. Los trabajadores independientes pueden constituir sus propios sindicatos profesionales o afiliarse a los que existan.
6. Los sindicatos tienen el derecho de constituir federaciones, confederaciones o cualesquiera otras agrupaciones sindicales, así como afiliarse o retirarse de las mismas o de las organizaciones internacionales de trabajadores o de empleadores.
7. Cuando un empleador o empresa tuviere varias agencias o sucursales en diferentes provincias, los trabajadores pueden constituir sindicatos o secciones sindicales en cada una de ellas.
8. El estado dará amplia protección contra la discriminación antisindical.

Art. 225.- Protección del Estado.- Los sindicatos de trabajadores tienen por finalidad el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de sus intereses profesionales. En tal virtud están bajo la protección del Estado y las autoridades del trabajo las auspiciarán.

Por lo tanto las partes contratantes suscriben un Contrato Colectivo de Trabajo (Sindicato de Obreros Único de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas y el

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas) en el convencimiento de que es necesario mantener y garantizar la armonía de los Obreros como factor indispensable para las buenas relaciones Obrero-Patronales creando así un ambiente adecuado para el entendimiento y aplicación de la Justicia y el derecho. Los Obreros se comprometen a observar una conducta justa, correcta y disciplinada, acatando a las Disposiciones Legales que regulen la Relación Laboral que no se opongan al presente Contrato Colectivo y más Leyes laborales y especiales que amparen al trabajador. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, se obliga a respetar los Estatutos y Reglamentos del Sindicato, la dignidad y personalidad de sus Obreros, procurando estimular sus esfuerzos y proteger su estabilidad.

Es necesario mencionar lo que manifiesta la Constitución Política del 2008, en que tomaremos en cuenta lo siguiente:

1. Sobre el servicio que se le debe ofrecer a la colectividad en base a los principios de calidad, en la Sección Segunda de la Administración Pública en su artículo 227 manifiesta:

Art. 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.

2. Sobre el derecho que tienen los trabajadores para formar los Sindicatos. En la Sección Tercera, Formas de Trabajo y su Retribución en su artículo 326, numeral 7 manifiesta:

Art. 326, numeral 7.- Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

Cualquiera sea la función que se desempeñe dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general. El cambio y la mejora constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos. Por lo tanto es necesario tomar en cuenta lo que manifiesta la Ley Orgánica del Servidor Público en su artículo 22 literal f y el artículo 71, en que manifiesta:

Art. 22, literal f.- Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

MARCO REFERENCIAL

El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas es un gremio estable que presta sus servicios al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, cuya normativa de administración de personal proviene de leyes, ordenanzas y reglamentos dictados por los gobiernos de turno, el Código de Trabajo y Contratos Colectivos celebrados cada 2 años.

La Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, tiene entre sus funciones la selección, registro y control de personal; la capacitación y bienestar social; sus servicios y seguros. En relación al cargo que desempeña cada colaborador, el Gobierno de Salinas no cuenta con un manual de funciones para los Obreros del Sindicato que prestan sus servicios en esta institución.

Es entonces que propongo el diseño de un manual de funciones para el Sindicato de Obreros que trabajan para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y fuera de ella, por lo que hago referencia al mejoramiento continuo de la calidad del servicio público que debe prestar esta entidad.

Al hablar de mejoramiento continuo se va a emplear la estrategia de Kaizen ya que es una nueva forma de administración, es una nueva filosofía en el trabajo, en el cual se involucran una gran cantidad de técnicas y herramientas para alcanzar la productividad en la empresa.

El éxito alcanzado en la implementación de Kaizen – Mejoramiento Continuo con la presente tesis, servirá como modelo para quienes deseen fomentar el cambio en

la forma de hacer las cosas y que exista el compromiso de alcanzar los objetivos propuestos de manera integral dentro de toda la organización.

La mejora continua es no sólo necesaria, sino además una obligación permanente del ser humano para consigo mismo y la sociedad. La mejora continua hace a la cultura, ética y disciplina de toda sociedad que piense avanzar y participar en los avances y adelantos de la humanidad.

Para mejorar los procedimientos y brindar un mejor servicio al contribuyente o usuario es importante la implementación de mejoras continuas en todos los procesos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas mediante capacitaciones en las distintas áreas a fin de que todo el personal esté capacitado y realice sus labores con eficiencia y se puedan lograr los objetivos trazados por la institución.

Este manual surge ya que en muchas ocasiones se han presentado quejas por parte de los contribuyentes por el mal servicio que ofrecen los colaboradores a la ciudadanía, es entonces que el presente trabajo de titulación servirá de guía permitiendo contar con Obreros eficientes, dispuestos a trabajar en pro de la institución y de la ciudadanía en general.

La meta, es que la comunidad considere al recurso humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas un interlocutor eficaz y profesional, para que el contribuyente pueda disponer de los servicios de calidad en atención al público y que los Obreros Municipales se sientan orgullosos de pertenecer a la institución y que los directivos vean a los colaboradores como su verdadero apoyo.

CAPÍTULO II



METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Cerda citado por Bernal Torres, César A. (2010): “La metodología es el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio”. (Pág., # 59)

La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos. El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación. En otras palabras, el fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo y diseño de la investigación.

2.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación se desarrolló considerando un enfoque cualitativo y cuantitativo.

- 1. El Enfoque Cualitativo.-** Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, no necesariamente, se prueban hipótesis.

Se aplica principalmente en investigaciones de tipo social. En el enfoque cualitativo por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del propio proceso de investigación. Éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

2. El Enfoque Cuantitativo.- Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.

Confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Para llevar a cabo la realización del presente trabajo de titulación se tomó como base los dos enfoques, los cuales nos ayudaron a recabar toda la información necesaria para el desarrollo del manual de funciones.

2.2. Modalidad de la Investigación

La modalidad de trabajo de titulación que se utiliza en esta investigación, se manifiesta que el proyecto es factible o de intervención en base a la perspectiva del especialista en Alta Gerencia Jailer Amaya Correa, por lo tanto se considera factible por:

Los objetivos primordiales del manual, entre ellos se cita: describir con claridad todas las actividades institucionales y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y

responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección.

2.3. Tipos de Investigación

Se hallan diversos tratados sobre las tipologías de la investigación. Las controversias para aceptar las diferentes tipologías sugieren situaciones confusas en estilos, formas, enfoques y modalidades. En rigor, y desde un punto de vista semántico, los tipos son sistemas definidos para obtener el conocimiento.

No es intención del autor establecer ideas originalistas sobre las tipologías. Por el contrario, se pretende presentar una síntesis de los tipos mostrados por diferentes autores, con la intención de sistematizar lo escrito sobre el tema.

Existen muchos tipos de investigación que se pueden realizar para ejecutar un excelente trabajo. A continuación se mencionaran las siguientes:

1. Según la fuente de información

a) Investigación Bibliográfica o Documental.- Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias. Paredes Garcés, Wilson Gonzalo (2009) considera que:

Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes

enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, libros o publicaciones. (Pág., # 52).

El presente trabajo se apoya en la consulta de documentos concernientes a los manuales administrativos.

b) Investigación de Campo.- Considerada como uno de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema en el lugar de los acontecimientos. Paredes Garcés, Wilson Gonzalo (2009) manifiesta que la investigación de campo:

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (Pág., # 52)

El presente trabajo está enmarcado dentro de un diseño de campo con modalidad descriptiva.

Según Cerda citado por Bernal Torres, César A. (2010) “tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas....”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (Pág., #113).

Basado en lo anterior, se delimitarán los hechos que conforman el problema, para diseñar el manual de funciones del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, se enfoca a corregir ciertas falencias de estos colaboradores ya que unos se desempeñan dentro de la Municipalidad y otros fuera de ella.

En la modalidad de investigación de campo, se utilizó generalmente las encuestas, entre las más esenciales sin dejar de descartar aquellas técnicas que nos permitan afianzar las posibilidades de mejoramiento de la información para el presente trabajo de titulación.

Según Bernal Torres, César A. (2010) define a la encuesta de la siguiente manera: “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (Pág., # 194)

Se utilizó esta investigación de campo; en vista de que se pudo recopilar directamente la información detallada y exacta sobre el diseño del manual de funciones.

2.4. Métodos de Investigación

Son los modos, las vías, las formas, mediante las cuales se realizó la búsqueda de información, la recopilación de los datos, y al arribo de conclusiones. Según Paredes Garcés, Wilson y Paredes de la Cruz, Nataly (2011) Define al método de investigación como: “una especie de brújula en la que no se procede

automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica cómo no plantear los problemas y cómo no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos”. (Pág., # 60)

Paredes Garcés, Wilson y Paredes de la Cruz, Nataly (2011) Define al método como: “el camino o sendero que se ha de seguir para alcanzar un fin propuesto de antemano”. (Pág., # 60)

2.4.1. Clases de Métodos de Investigación

Los métodos que se emplearon para el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

1. Método Deductivo.- Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, de la aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Mediante este método se aplicó el papel de la deducción sobre documentación obtenida por parte del Sindicato en que se concluyó con algo específico.

2. Método Histórico.- Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica (a lo largo del transcurso del tiempo). Para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario estudiar su historia, las etapas principales de su

desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Mediante el método histórico se analiza la trayectoria concreta de la teoría en general y su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia.

La reseña histórica del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, fue posible conocerla a través del uso del método histórico.

- 3. Método Sintético.-** Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las suposiciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que se someterá a prueba. En síntesis, integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlo en su totalidad.

El método sintético fue útil para en el planteamiento de la hipótesis ya que el investigador sintetizó las suposiciones en su imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá posteriormente a prueba.

- 4. Método Analítico.-** Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

La aplicación de procedimientos analíticos fue fundamental ya que permitió realizar la mejor interpretación reflexiva de la documentación consultada.

2.5. Técnicas de Investigación

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información o datos necesarios para el desarrollo del trabajo científico.

De acuerdo con la concepción antes señalada, la técnica utilizada para el desarrollo del siguiente Trabajo de Titulación fue:

La entrevista estructurada, directiva, estandarizada o formalizada.- Esta técnica se aplicó al Secretario General del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, donde se llevaron a cabo conversaciones abiertas sobre todo el personal interno que labora para la Municipalidad ahora denominado Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. (**Ver Anexo N° 3**)

Según Cerda citado por Bernal Torres, César A. (2010) Dice que: “La entrevista estructurada también se denomina entrevista directiva; se realiza a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaborado, el cual se plantea en el mismo orden y en los mismos términos a todas las personas entrevistadas”. (Pág., # 256)

Según Paredes Garcés, Wilson G. (2009) Dice que: “Las preguntas se presentan con las mismas palabras y en el mismo orden a todos los entrevistados, si se emplean preguntas diferentes las respuesta no serán comparables entre sí. Las entrevistas estandarizadas se usan para estudios que permiten comprobar hipótesis”. (Pág., # 73)

Según Bramo citado por Paredes Garcés, Wilson y Paredes de la Cruz, Nataly (2011) Dice que: “una entrevista estructurada son situaciones en las cuales un entrevistador pregunta a cada entrevistado una serie preestablecida de preguntas con un conjunto limitado de categorías y respuesta”. (Pág., # 46)

2.6. Instrumento de la Investigación

Con la finalidad de dar respuesta al objetivo planteado en la investigación, se diseñó un instrumento que permitió recoger información individual de 51 Obreros para constatar si están de acuerdo que se diseñe un manual de funciones con alcance para los Obreros del Sindicato y donde se especifique un servicio de calidad que deben ofrecer como servidores públicos, para ello se aplicó la técnica de la encuesta mediante el diseño y estructura de un cuestionario, instrumento que consta en el apéndice con preguntas cerradas y utilización de la escala de tipo Likert. (**Ver Anexo N° 4**)

Para confirmar la necesidad del diseño de un manual de funciones para los Obreros que trabajan para el Gobierno de Salinas, también se diseñó un cuestionario para recopilar opiniones de la población Salinense, en su contenido se preguntó si los servidores públicos identificados como Obreros cumplen sus funciones en base a un servicio de calidad, documento que consta en el apéndice, con preguntas cerradas y con aplicación de la escala de tipo Likert. (**Ver Anexo N° 5**)

El contenido de las preguntas guardan estrecha relación con el objetivo del estudio y considerando la operacionalización de las variables, se trató en lo posible, que el número de preguntas absorbiera las diferentes respuestas para establecer un diagnóstico confiable y que las personas investigadas respondan de manera

integral en función de los requerimientos de la investigación.

2.7. Población y Muestra

2.7.1. Población

La población o universo es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación; es decir, es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas.

De acuerdo con Francia citado por Bernal Torres, César A. (2010) Define a la población como: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas la unidades de muestreo”. (Pág., # 160)

Según Jany citado por Bernal Torres, César A. (2010) Define a la población como: “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia: o bien, unidad de análisis”. (Pág., # 160)

El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos. Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por un estrato claramente definido, por ciento setenta Obreros del Sindicato (170), entre los cuales tenemos el Cuerpo Directivo y afiliado en general. A continuación se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4: Población – Obreros del Sindicato

| POBLACIÓN | N° |
|---|------------|
| Obreros (Cuerpo Directivo y Afiliados en General) | 170 |
| TOTAL | 170 |

Fuente: Contrato Colectivo de Trabajo del Sindicato de Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

También se toma en cuenta a la población Salinense y está conformado por sesenta y ocho mil seiscientos setenta y cinco habitantes (68.675), según el VII Censo de Población y VI de Vivienda realizado el domingo 28 de noviembre de 2010, quedando entonces de la siguiente manera:

Cuadro N° 5: Población – Ciudadanos Salinense

| POBLACIÓN | N° |
|-----------------------|---------------|
| Ciudadanos Salinenses | 68.675 |
| TOTAL | 68.675 |

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Santa_Elena

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

2.7.2. Muestra

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Bernal Torres, César A. (2010) La muestra es: “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (Pág., #. 161)

Paredes Garcés, Wilson y Paredes de la Cruz, Nataly (2011) Dice que: “la muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en ciertas medidas las características que define la población de la cual fue extraída”. (Pág., # 34)

Existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativa y la otra como muestra cuantitativa. Según Hernández R. Fernández C., el enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población” (Pág. # 302).

Existen fundamentalmente dos clases o tipos de muestras:

- a) Muestras probabilísticas
- b) Muestras no probabilísticas

La diferencia principal entre las dos está en que el muestreo probabilístico hace factible determinar el margen de error posible, mientras el no probabilístico no ofrece esa posibilidad; es decir, no garantizan la representatividad de la muestra y por lo tanto no permiten realizar estimaciones sobre la población.

- a) **Muestras Probabilísticas.-** Son en general, aquellas en las cuales todos los miembros del universo tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra. Las principales muestras probabilísticas son:

1. Muestras aleatorias simples
2. Muestras estratificadas
3. Muestras polietápico

1. Muestras aleatorias simples.- Son las muestras tomadas al azar de entre la totalidad del universo, sin consideraciones de ninguna clase. Son también llamadas muestras simples y son las más utilizadas en investigación estadística.

2. Muestras Estratificadas.- Son las muestras tomadas de los diversos estratos en que se ha dividido previamente al universo o población. Los estratos son partes o secciones del universo que tienen características comunes particulares.

3. Muestras Polietápico.- Son muestras tomadas aleatoriamente de otra muestra más grande que ha sido extraída antes. También son llamadas, con mucha propiedad, muestras dobles.

b) Muestras no Probabilísticas.- Como su nombre lo indica, son aquellas que se seleccionan en base a criterios subjetivos del investigador.

Las principales muestras no probabilísticas son:

1. Muestras de cuota
2. Muestras sesgadas

1. **Muestras de Cuota.-** Son las muestras tomadas después de que se han agrupado a los miembros del universo en grupos o categorías, siguiendo criterios del investigador.

2. **Muestras Sesgadas.-** Muestras sesgadas o muestras de juicio son las que se toman en forma arbitraria, siguiendo únicamente el criterio del investigador, según lo que a él le parece más conveniente.

El presente Trabajo de Titulación está orientado a la muestra probabilística, específicamente las muestras aleatorias simples, ya que estas muestras son las que se toman al azar, según lo que al investigador le parece más conveniente, sin considerar ninguna clase, por lo tanto son las más utilizadas en investigaciones estadísticas, de esta manera las personas involucradas pueden dar su punto de vista con relación al manual que se quiere diseñar para el eficiente desempeño en sus funciones que cada Obrero realiza.

Cuadro N° 6: Muestra – Obreros del Sindicato

| POBLACIÓN | | N° |
|---|--|------------|
| Obreros (Cuerpo Directivo y Afiliados en General) | | 170 |
| TOTAL | | 170 |

Fuente: Contrato Colectivo de Trabajo del Sindicato de Obreros
Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Cuadro N° 7: Muestra – Ciudadanos Salinense

| POBLACIÓN | | N° |
|-----------------------|--|---------------|
| Ciudadanos Salinenses | | 68.675 |
| TOTAL | | 68.675 |

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Santa_Elena
Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

2.7.2.1. Determinación del Tamaño de la Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra hay que aplicar la siguiente fórmula, con los siguientes atributos:

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

Dónde:

Cuadro N° 8: Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra

| | | |
|------------------------|------------------------|--|
| N = | Tamaño de la Muestra. | Sub grupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información. |
| P = | Proporción de Éxito. | Probabilidad que se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador. |
| Q = | Proporción de Fracaso. | Probabilidad que no se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador. |
| Z² = | Valor para Confianza. | Nivel de confianza o margen de confiabilidad. |
| E = | Error Admisible. | Es aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno. ejemplo: 1% / 100 será 0,01; 2% / 100 será 0,02; 3% / 100 será 0,03; 4% / 100 será 0,04; 5% / 100 será 0,05; etc. |

| | | |
|-----|------------------------|--|
| N = | Universo de Población. | El conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado. |
|-----|------------------------|--|

2.7.2.2. Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los Obreros del Sindicato.

Fórmula:

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

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05 * 170}{(0,05)^2(170 - 1) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,95 * 0,05 * 170}{(0,0025)(169) + 3,8416 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{31,02092}{0,4225 + 0,182476}$$

$$n = \frac{31,02092}{0,604976}$$

$$n = 51,27628203$$

$$n = 51$$

Cuadro N° 9: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (Obreros)

| | | |
|------------------------|------------------------|------|
| n = | Tamaño de la Muestra. | 51 |
| P = | Proporción de Éxito. | 0,95 |
| Q = | Proporción de Fracaso. | 0,05 |
| Z² = | Valor para Confianza. | 1,96 |
| E = | Error Admisible. | 0,05 |
| N = | Universo de Población. | 170 |

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo el número real de las personas a encuestar, el resultado es de 51 Obreros. Se realizó la prueba piloto a 5 Obreros.

2.7.2.3. Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los Ciudadanos Salinense.

Fórmula:

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

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,8 * 0,2 * 68.675}{(0,08)^2(68.675 - 1) + (1,96)^2 * 0,8 * 0,2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,8 * 0,2 * 68.675}{(0,0064)(68.674) + 3,8416 * 0,8 * 0,2}$$

$$n = \frac{42.211,50}{439,5136 + 0,614656}$$

$$n = \frac{42.211,50}{440,1283}$$

$$n = 95,90727299$$

$$n = 96$$

Cuadro N° 10: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (Ciudadanía del Cantón Salinas)

| | | |
|------------------|------------------------|--------|
| n = | Tamaño de la Muestra. | 96 |
| P = | Proporción de Éxito. | 0,80 |
| Q = | Proporción de Fracaso. | 0,20 |
| Z ² = | Valor para Confianza. | 1,96 |
| E = | Error Admisible. | 0,08 |
| N = | Universo de Población. | 56.053 |

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo el número real de las personas a encuestar, el resultado es de 96 Ciudadanos. Se realizó la prueba piloto a 5 Ciudadanos.

2.8. Plan de Recolección de Información

Consiste en un medio utilizado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección. Para conocer si las preguntas que se aplicó en la encuesta eran fáciles de responder se realizó la siguiente técnica:

2.8.1. Prueba Piloto

El pre-test o prueba piloto es un proceso de ensayo en la aplicación de la técnica seleccionada para la recolección de datos y su administración respectiva, que permite evaluar su eficiencia en función al problema motivo de investigación.

Este proceso se lleva a cabo previo a la aplicación definitiva de la técnica a la realización del trabajo de campo propiamente dicho. En el caso del cuestionario, el pre-test o prueba piloto tiene la siguiente finalidad:

1. Evaluar el planeamiento, organización, ejecución y control de la aplicación de la técnica; poniendo especial énfasis en:
 - a) Determinar el tiempo adecuado de duración del cuestionario para obtener una colaboración eficiente por parte del informante.
 - b) Determinar la forma óptima de la distribución de los recursos para la realización del trabajo de campo.
 - c) Determinar si las preguntas han sido correctamente formuladas.

Se diseñó y se aplicó una prueba piloto a cinco Obreros del Sindicato y a cinco Ciudadanos Salinense, y con ello se pudo comprobar la operatividad del instrumento, el nivel de comprensión y la importancia de los ítems, además se determinó la viabilidad al alcance de los objetivos de la investigación; obtenidos los resultados de la prueba piloto se puso en ejecución el instrumento final, para recopilación de la información, que permitió establecer el diagnóstico del diseño del manual de funciones para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.

2.9. Estrategia de Cambio para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas

2.9.1. Procedimiento para la Aplicación del Manual de Funciones

Cuadro N° 11: Plan de Manejo de Actividades

| ACTIVIDADES | OBJETIVOS | PLAN DE ACTIVIDADES | FECHA | RESPONSABLES |
|--|---|--|---------------------------|--------------|
| Reunión con los Dirigentes del Sindicato | Socializar el manual de funciones mediante la exposición y explicación general de su contenido para conocimiento de los dirigentes del Sindicato. | <ul style="list-style-type: none"> – Concepto de manual de funciones – Ventajas del manual de funciones – Desventajas del manual de funciones | 6 de Septiembre del 2.011 | Investigador |
| Reunión con los Dirigentes y Obreros del Sindicato | Aplicar el manual de funciones, mediante su implementación en la administración del sindicato para el alcance de mejores resultados. | <ul style="list-style-type: none"> – Reuniones de motivación. | 7 de Septiembre del 2.011 | Investigador |
| Evaluación del contenido del manual de funciones con los Dirigentes del Sindicato | Evaluar las ventajas y desventajas del manual a través del análisis de su contenido para la toma de decisiones sobre su implementación en el Sindicato. | <ul style="list-style-type: none"> – Analizar y sintetizar los aspectos más relevantes del manual de funciones. | 8 de Septiembre del 2.011 | Investigador |
| Socialización del Trabajo de Titulación | Socializar el trabajo final mediante una reunión con todos los afiliados del sindicato con la finalidad de que aprueben su contenido. | <ul style="list-style-type: none"> – Informar a los obreros sobre la factibilidad del empleo del manual de funciones. | 9 de Septiembre del 2.011 | Investigador |

Fuente: Estrategias de Cambio. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 100

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

El procedimiento consistió en la socialización del trabajo de titulación con los Dirigentes y Obreros del Sindicato, en el cual se dio a conocer los temas más relevantes del manual de funciones, como lo especifica el cuadro antes presentado.

La presente estrategia de cambio se la realizó en el mes de Septiembre por lo lapso de 4 días, la misma que tuvo lugar en los predios del Sindicato. Se desarrolló un plan de actividades lo que permitió despejar dudas de los Obreros sobre el manual de funciones. Para la aplicación del manual los afiliados nombraran una comisión quien supervise las actividades que desempeña cada Obrero en sus distintos departamentos.

Al momento de dialogar con las personas que dirigen el Sindicato sugirieron que los estudiantes realicen capacitaciones para los Obreros sobre nuevas estrategias de cambio.

2.9.2. Elementos Administrativos

Todo proyecto, además de decir los aspectos técnicos y científicos del tema que se investiga debe tener los aspectos lógicos, es decir, como se alcanza su ejecución, en la parte administrativa se indica el manejo de los recursos, del tiempo necesario para el desarrollo de las diversas actividades debidamente planificadas.

2.9.2.1 Cronograma de Trabajo

Describe con precisión las actividades en función de los aspectos técnicos, recursos, el tiempo total y el equipo humano que se empleó en el proyecto.

Cuadro N° 12: Cronograma de Actividades del Trabajo de Titulación

| N° | Año | 2.011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|--|--|--|
| | MES | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
| | ACTIVIDAD | 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 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1 | Lluvia de Ideas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Selección del tema del Trabajo de Titulación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Búsqueda de Información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración del Anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Presentación del Anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Corrección del Anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Entrega del Anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Aprobación de Anteproyecto por el Consejo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Capítulo 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Marco Teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Marco Legal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Marco Referencial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Capítulo 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Metodología de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Diseño de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Modalidad de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Tipo de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Métodos de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 17 | Técnicas de Investigación | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Instrumento de la Investigación | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Población y Muestra | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Plan de recolección de la Información | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Capítulo 3 | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Análisis de los resultados de la Encuesta | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Comprobación de la Hipótesis | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Conclusiones | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Capítulo 4 | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Criterios para elaborar el Manual | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Finalidad | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Misión | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Visión | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Objetivos | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Desarrollo del Manual de Funciones | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | Presentación del trabajo final | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Cronograma de Actividades. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 109

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

2.9.2.2. Presupuesto

A continuación se presenta el presupuesto:

Cuadro N° 13: Presupuesto

| RUBRO | CANTIDAD | V. UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|----------|----------------|--------------------|
| Carpeta manila | 8 | \$ 0,20 | \$ 1,60 |
| Consulta en Internet | 50 | \$ 0,50 | \$ 25,00 |
| Cuadernos | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| Esferos | 4 | \$ 0,30 | \$ 1,20 |
| Fotocopias de Libro "Metodología en Acción" | 148 | \$ 0,02 | \$ 2,96 |
| Fotocopias de Libro "Como Desarrollar una Tesis" | 198 | \$ 0,02 | \$ 3,96 |
| Fotocopias de Libro "Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos" | 161 | \$ 0,02 | \$ 3,22 |
| Fotocopias de Libro "Metodología de la Investigación" | 305 | \$ 0,02 | \$ 6,10 |
| Anillados de Libros | 4 | \$ 1,00 | \$ 4,00 |
| Fotocopias de documentos | 150 | \$ 0,02 | \$ 3,00 |
| Compra de un Libro | 1 | \$ 25,00 | \$ 25,00 |
| Hojas de apuntes | 200 | \$ 0,05 | \$ 10,00 |
| Impresión de la Tesis (faltas ortográficas - gramatóloga) | 168 | \$ 0,25 | \$ 42,00 |
| Anillado - Impresión de la Tesis (faltas ortográficas - gramatóloga) | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| Impresión de la Tesis (3 ejemplares) | 504 | \$ 0,25 | \$ 126,00 |
| Anillado - Impresión de la Tesis (3 ejemplares) | 3 | \$ 1,50 | \$ 4,50 |
| Impresión de la Tesis (5 ejemplares) | 840 | \$ 0,25 | \$ 210,00 |
| Empastado - Impresión de la Tesis (5 ejemplares) | 5 | \$ 15,00 | \$ 75,00 |
| Manual de Funciones para el Sindicato de Obreros, estilo folleto pequeño (trece ejemplares) | 13 | \$ 20,00 | \$ 260,00 |
| Transporte | | | \$ 100,00 |
| Gastos varios | | | \$ 250,00 |
| TOTALES | | | \$ 1.156,54 |

Fuente: Financiamiento. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 110

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

CAPÍTULO III



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar y con la finalidad de conocer si la administración del Sindicato de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas tiene un manual de funciones, se entrevistó al Señor Edwin Eduardo Muñoz Escandón, Secretario General del Sindicato Único.

ENCUESTAS: Este proceso de recopilación de datos, experimentó contratiempos en localizar a los Obreros para la aplicación de la respectiva encuesta; se pudo realizarla durante horarios de trabajo, y salida de la jornada laboral, el tiempo utilizado en responder las preguntas fue de cuatro a seis minutos.

A través de este instrumento, se diseñó preguntas para la ciudadanía del Cantón Salinas, durante la aplicación de la encuesta a diferentes sectores del Cantón, no existieron inconvenientes. Terminada la etapa de la encuesta, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems. Con los datos de las tablas estadísticas, se elaboró gráficos en forma de círculos y se realizó el análisis e interpretación de resultados, tanto del cuestionario de preguntas aplicada a los Obreros y a la ciudadanía del Cantón Salinas.

3.1. Procesamiento de la Información

Obtenido toda la información de la encuesta aplicada se procede a utilizar el programa de Excel para la respectiva tabulación de los datos, las tablas y los gráficos, dicha información nos permitirá deducir la información y poder especificar las conclusiones de las mismas.

3.1.1. Encuesta aplicada a los Obreros del Sindicato

ÍTEM 1:

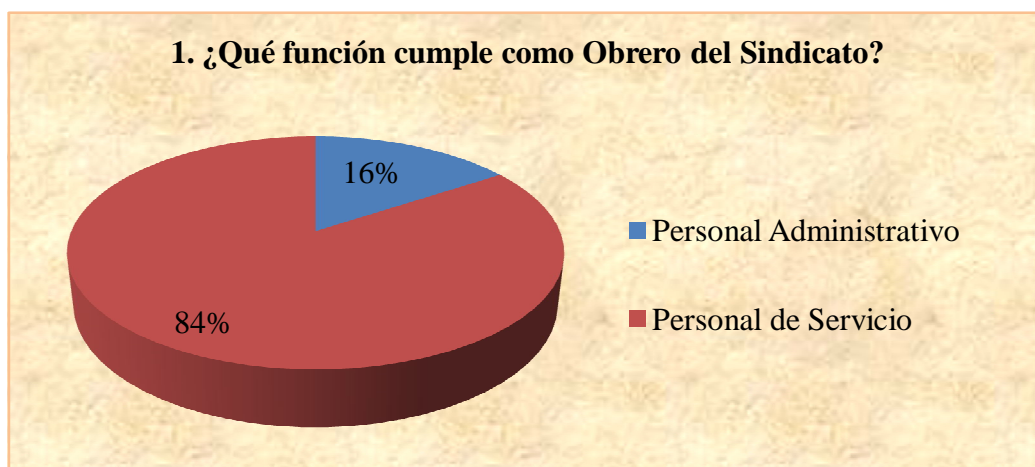
Cuadro N° 14: Función que cumple como Obrero del Sindicato

| 1. ¿Qué función cumple como Obrero del Sindicato? | | | | |
|---|--------------|-------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 1 | 1.1 | Personal Administrativo | 8 | 16% |
| | 1.2 | Personal de Servicio | 43 | 84% |
| | TOTAL | | 51 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 1: Función que cumple como Obrero del Sindicato



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Según el análisis estadístico la tabla y gráfica ilustran que un 16% de obreros forma parte del personal administrativo y el 84% del personal de servicio. Cabe mencionar que “personal administrativo” se denomina a las personas que cumplen sus funciones en el Gobierno de Salinas y “personal de servicio” a las personas que se reportan en el Taller Municipal del Cantón Salinas. La presente pregunta ayudó a comprobar la hipótesis.

ÍTEM 2:

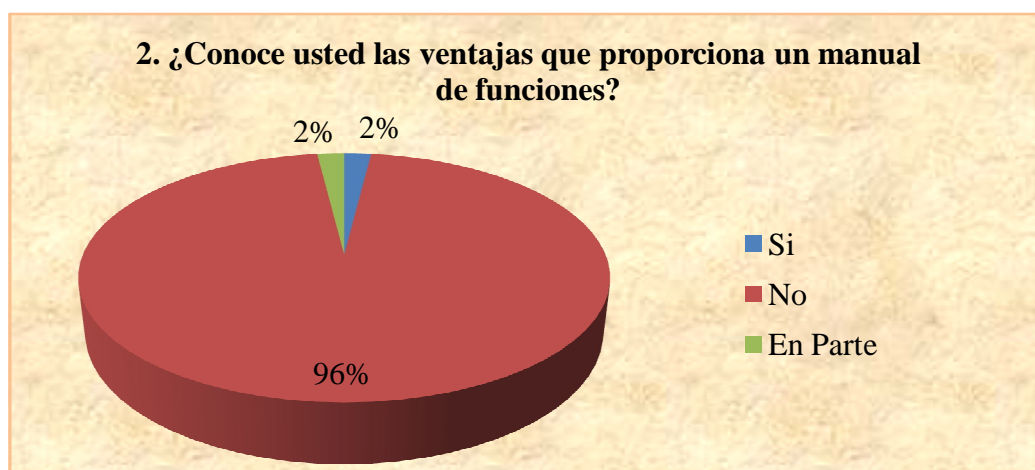
Cuadro N° 15: Ventajas que proporciona el manual de funciones

| 2. ¿Conoce usted las ventajas que proporciona manual de funciones? | | | | |
|--|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 2 | 2.1 | Si | 1 | 2% |
| | 2.2 | No | 49 | 96% |
| | 2.3 | En Parte | 1 | 2% |
| | TOTAL | | 51 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 2: Ventajas que proporciona el manual de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

La presentación que antecede indica que el 2% de Obreros conoce las ventajas proporcionadas por un manual de funciones, mientras el 96% optaron por responder que no conocen y el 2% dijo en parte.

En esta pregunta los Obreros no conocen las ventajas que proporciona constar con un manual de funciones, se hizo hincapié de este tema en el momento que se socializó el manual de funciones.

ÍTEM 3:

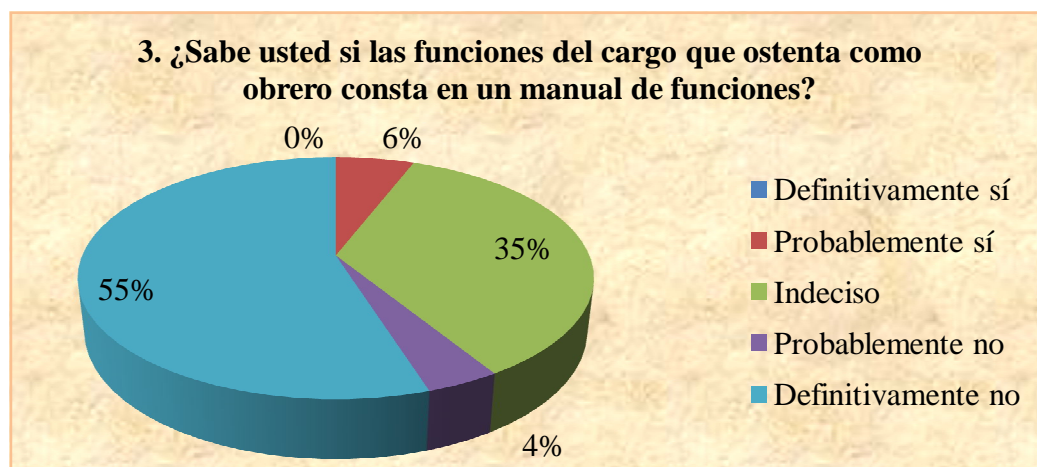
Cuadro N° 16: El cargo que ostenta como Obrero consta en un manual

| 3. ¿Sabe usted si las funciones del cargo que ostenta como obrero consta en un manual de funciones? | | | | |
|---|--------------|--------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 3 | 3.1 | Definitivamente sí | 0 | 0% |
| | 3.2 | Probablemente sí | 3 | 6% |
| | 3.3 | Indeciso | 18 | 35% |
| | 3.4 | Probablemente no | 2 | 4% |
| | 3.5 | Definitivamente no | 28 | 55% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 3: El cargo que ostenta como obrero consta en manual



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Como se aprecia en el gráfico, el 0% representa que ninguno de los obreros seleccionó la alternativa “definitivamente sí”, es decir que no hubo un Obrero que tenga conocimiento del manual de funciones; el 6% de los Obreros encuestados respondieron que probablemente sí existe un manual donde se describan las funciones del cargo que desempeñan, mientras el 35% optaron por contestar que están indecisos, el 4% manifestó que probablemente no y por último el 55%

definitivamente no. En esta pregunta los Obreros recalcan que no existe un manual de funciones para el cargo que ellos desempeñan.

ÍTEM 4:

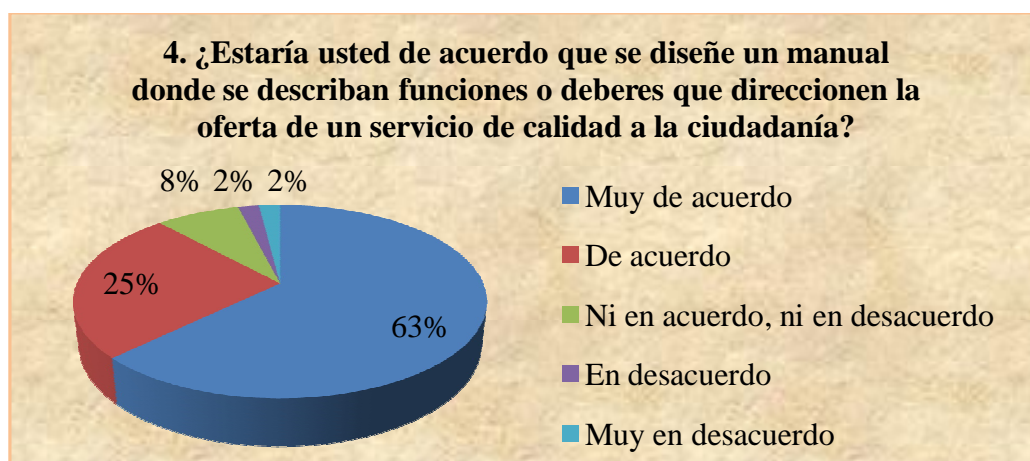
Cuadro N° 17: Manual de funciones en base a un servicio de calidad

| 4. ¿Estaría usted de acuerdo que se diseñe un manual donde se describan funciones o deberes que direccionen la oferta de un servicio de calidad a la ciudadanía? | | | | |
|--|--------------|---------------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 4 | 4.1 | Muy de acuerdo | 32 | 63% |
| | 4.2 | De acuerdo | 13 | 25% |
| | 4.3 | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 4 | 8% |
| | 4.4 | En desacuerdo | 1 | 2% |
| | 4.5 | Muy en desacuerdo | 1 | 2% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 4: Manual de funciones en base a un servicio de calidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Los criterios respecto a que si están de acuerdo con el diseño de un manual de funciones que conduzca a un servicio de calidad; el 63% contestó muy de

acuerdo, 25% respondió estar de acuerdo, mientras el 8% manifestó ni en acuerdo ni en desacuerdo y entre las dos últimas opciones el 2% consideró que no es necesario lo que se pretende realizar. Este tipo de pregunta fue fundamental para el desarrollo del manual de funciones, por lo que permitió escoger temas acordes a los requerimientos de la ciudadanía. Los Obreros reconocen que en ciertas ocasiones existen errores en base al servicio que estos ofrecen.

ÍTEM 5:

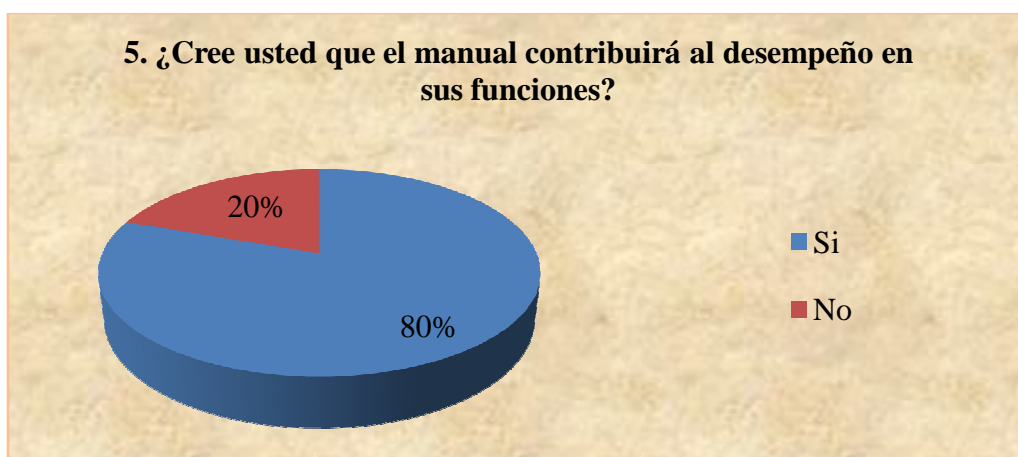
Cuadro N° 18: El manual contribuirá el desempeño de sus funciones

| 5. ¿Cree usted que el manual contribuirá al desempeño en sus funciones? | | | | |
|--|---------------|---------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 5 | 5.1 | Si | 41 | 80% |
| | 5.2 | No | 10 | 20% |
| | TOTAL | | 51 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 5: El manual contribuirá al desempeño de sus funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

La técnica de presentación de datos, que antecede, informa que el 80% de los Obreros sindicalizados y encuestados consideró que el manual si contribuirá al

desempeño de sus funciones, mientras que el 20% respondió que no.

ÍTEM 6:

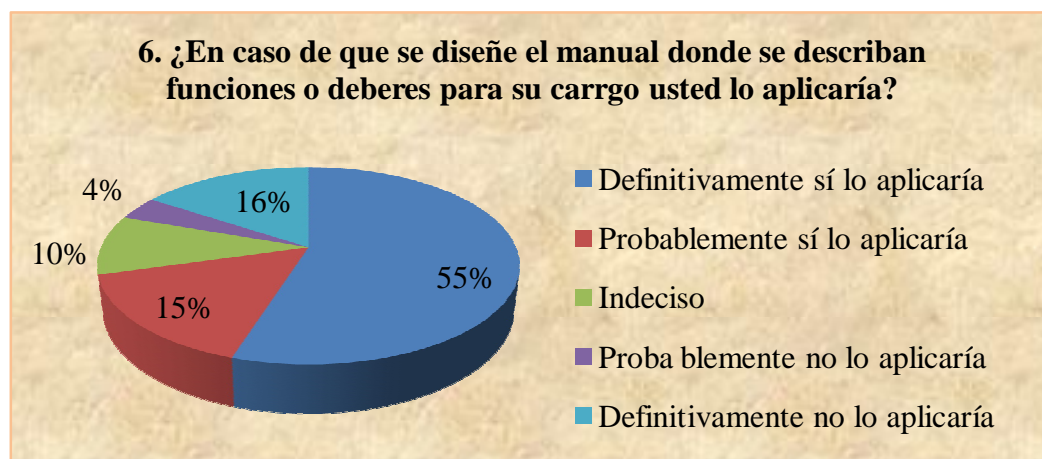
Cuadro N° 19: Funciones y deberes

| 6. ¿En caso de que se diseñe el manual donde se describan sus funciones o deberes para su cargo usted lo aplicaría? | | | | |
|--|--------------|---------------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 6 | 6.1 | Definitivamente sí lo aplicaría | 28 | 55% |
| | 6.2 | Probablemente sí lo aplicaría | 8 | 16% |
| | 6.3 | Indeciso | 5 | 10% |
| | 6.4 | Probablemente no lo aplicaría | 2 | 4% |
| | 6.5 | Definitivamente no lo aplicaría | 8 | 16% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 6: Funciones y deberes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Referente a la interrogante sobre el diseño de un manual donde se describan las funciones o deberes del cargo que se ostenta, la gráfica N° 6 informa que, el 55% de los Obreros contestó que definitivamente sí lo aplicarían, 16% de ellos respondió que probablemente sí lo aplicaría, 10% está indeciso, el 4% expresó que

probablemente no aplicaría y el 16% considera que definitivamente no aplicaría el manual.

ÍTEM 7:

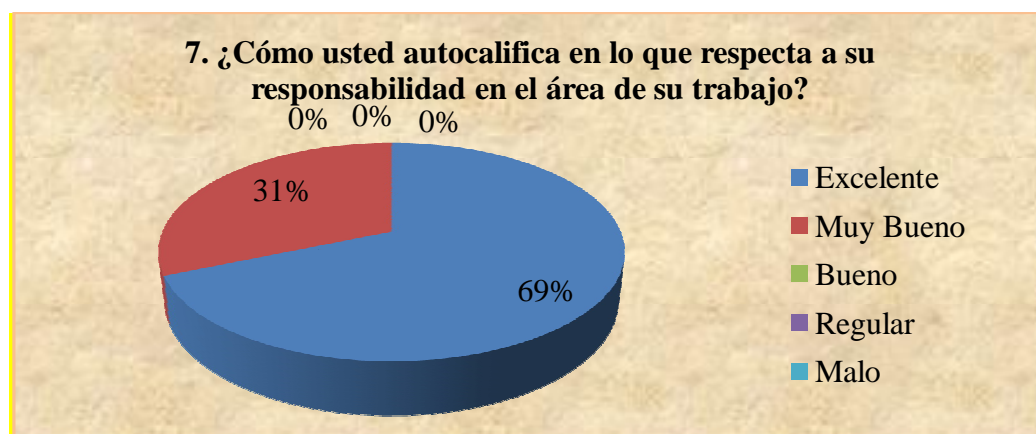
Cuadro N° 20: Responsabilidad en el área de trabajo

| 7. ¿Cómo usted se autocalifica en lo que respecta a su responsabilidad en el área de su trabajo? | | | | |
|--|--------------|-----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 7 | 7.1 | Excelente | 35 | 69% |
| | 7.2 | Muy Bueno | 16 | 31% |
| | 7.3 | Bueno | 0 | 0% |
| | 7.4 | Regular | 0 | 0% |
| | 7.5 | Malo | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 7: Responsabilidad en el área de trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 69% de los Obreros autocalificó que la responsabilidad en el área de su trabajo es excelente, 31% de ellos consideró que es muy bueno, las opciones de bueno, regular y malo registran porcentaje del 0%.

ÍTEM 8:

Cuadro N° 21: Estrategia Kaizen

| 8. ¿Sabe usted qué significa la estrategia de Kaizen? | | | | |
|---|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 8 | 8.1 | Si | 0 | 0% |
| | 8.2 | No | 50 | 98% |
| | 8.3 | En parte | 1 | 2% |
| | TOTAL | | 51 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 8: Estrategia Kaizen



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

En el gráfico N° 8 se aprecia que el 98% de los Obreros encuestados definitivamente no conocen lo que significa la estrategia de Kaizen, mientras que el 2% contestó que si tiene conocimiento; significa entonces que de los 51 obreros encuestados, 50 representan el 98% y 1 el 2%.

Kaizen significa mejoramiento continuo.

ÍTEM 9:

Cuadro N° 22: Contribuyente

| 9. ¿Cree usted que el contribuyente o usuario (Ciudadanía) se siente satisfecho por el servicio que usted le brinda como servidor público? | | | | |
|---|---------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 9 | 9.1 | Definitivamente sí | 15 | 29% |
| | 9.2 | Probablemente sí | 17 | 33% |
| | 9.3 | Indeciso | 16 | 31% |
| | 9.4 | Probablemente no | 3 | 6% |
| | 9.5 | Definitivamente no | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 9: Contribuyente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

El 29% de los Obreros manifestaron que el contribuyente o usuario del Cantón Salinas definitivamente sí se siente satisfecho por el servicio recibido ya que todos cumplen lo que el jefe inmediato ordena, el 33% contestó probablemente sí, el 31% dijo estar indeciso y el 6% respondió que probablemente no porque siempre existen usuarios inconformes. Los Obreros manifestaron que la ciudadanía presenta sus quejas cuando el recolector de basura no transita por su sector en los días señalados.

ÍTEM 10:

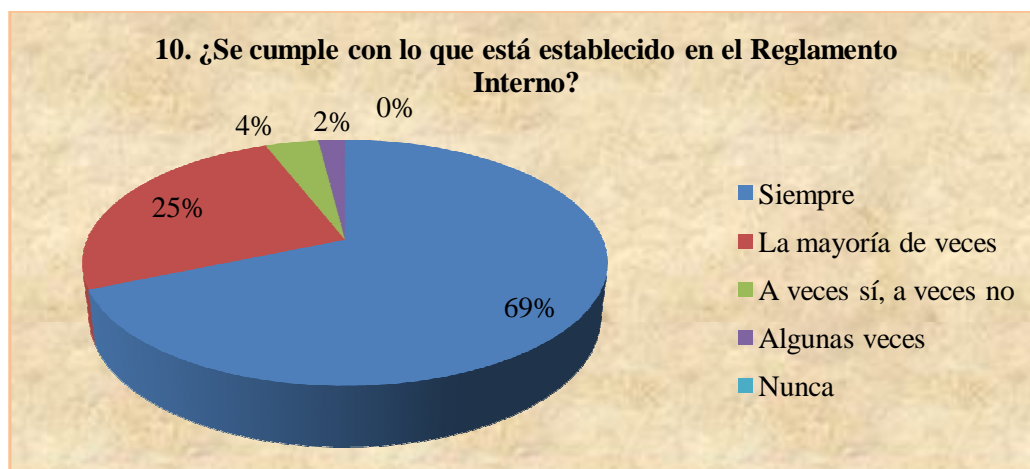
Cuadro N° 23: Reglamento Interno

| 10. ¿Se cumple con lo que está establecido en el Reglamento Interno? | | | | |
|--|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 10 | 10.1 | Siempre | 35 | 69% |
| | 10.2 | La mayoría de veces | 13 | 25% |
| | 10.3 | A veces sí, a veces no | 2 | 4% |
| | 10.4 | Algunas veces | 1 | 2% |
| | 10.5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 10: Reglamento Interno



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Los resultados a la pregunta sobre el cumplimiento de lo que establece el Reglamento Interno fueron: el 69% de los Obreros dijo que sí cumple porque de esto depende su trabajo, el 25% contestó la mayoría de las veces, el 4% a veces si a veces no, y el 2% algunas veces. El Reglamento Interno es primordial y necesario en una institución, según la respuesta de los Obreros la mayoría cumple con estas disposiciones.

ÍTEM 11:

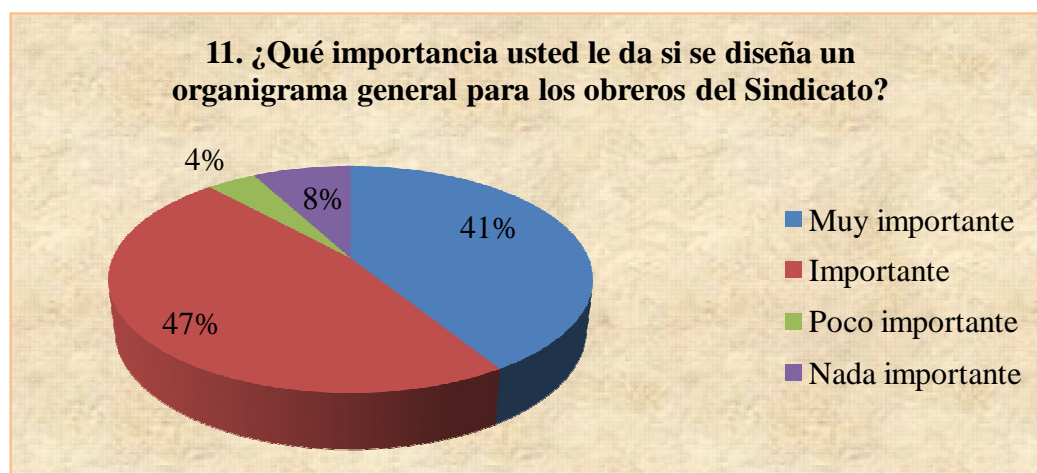
Cuadro N° 24: Organigrama

| 11. ¿Qué importancia usted le da si se diseña un organigrama general para los obreros del Sindicato? | | | | |
|--|--------------|-----------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 11 | 11.1 | Muy importante | 21 | 41% |
| | 11.2 | Importante | 24 | 47% |
| | 11.3 | Poco importante | 2 | 4% |
| | 11.4 | Nada importante | 4 | 8% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 11: Organigrama



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Al analizar la encuesta sobre la importancia de diseñar un organigrama para los Obreros, el 41% consideró que si es muy importante porque de esa manera estamos mejorando como institución, el 4% poco importante y el 8% nada importante porque consideran que no es necesario. En base a esta pregunta se diseñó un organigrama sencillo y claro para esta institución, donde no existen fugas de responsabilidades.

ÍTEM 12:

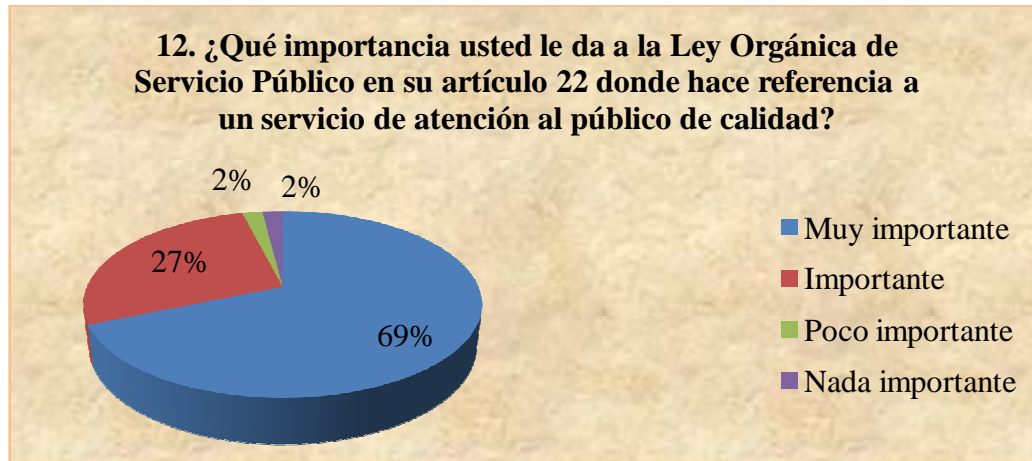
Cuadro N° 25: Servicio de atención al público, según la Ley Orgánica de Servicio Público

| 12. ¿Qué importancia usted le da a la Ley Orgánica de Servicio Público en su artículo 22 donde hace referencia a un servicio de atención al público de calidad? | | | | |
|--|---------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 12 | 12.1 | Muy importante | 35 | 69% |
| | 12.2 | Importante | 14 | 27% |
| | 12.3 | Poco importante | 1 | 2% |
| | 12.4 | Nada importante | 1 | 2% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 12: Servicio de atención al público, según la Ley Orgánica de Servicio Público



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

El 69% de los Obreros encuestados consideró que es muy importante lo que manifiesta la Ley, el 27% contestó importante, el 2% contradijo poco y nada importante porque muchas veces no se cumple con lo que manifiestan las leyes. En el momento que se socializó el manual con los Obreros se manifestó sobre la Ley Orgánica de Servicio Público siendo este artículo el más relevante.

ÍTEM 13:

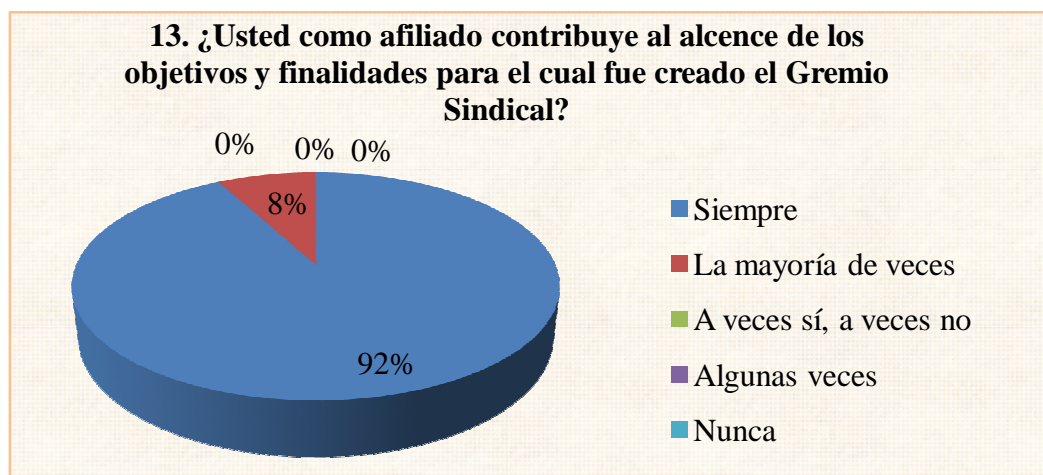
Cuadro N° 26: Objetivos y finalidades del Sindicato

| 13. ¿Usted como afiliado contribuye al alcance de los objetivos y finalidades para el cual fue creado el Gremio Sindical? | | | | |
|--|---------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 13 | 13.1 | Siempre | 47 | 92% |
| | 13.2 | La mayoría de veces | 4 | 8% |
| | 13.3 | A veces sí, a veces no | 0 | 0% |
| | 13.4 | Algunas veces | 0 | 0% |
| | 13.5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 13: Objetivos y finalidades del Sindicato



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

El 92% de los Obreros dijo que siempre contribuyen al alcance de los objetivos y finalidades porque la razón de ser del gremio sindical son ellos y por lo tanto se esfuerzan día a día en el cumplimiento de sus obligaciones, la institución por su parte se caracteriza en brindar ayuda al adepto cuando este pase por situaciones complejas con relación al trabajo y de tipo personal o familiar. El 8% respondió la mayoría de veces, mientras las tres opciones últimas con un porcentaje del 0%.

ÍTEM 14:

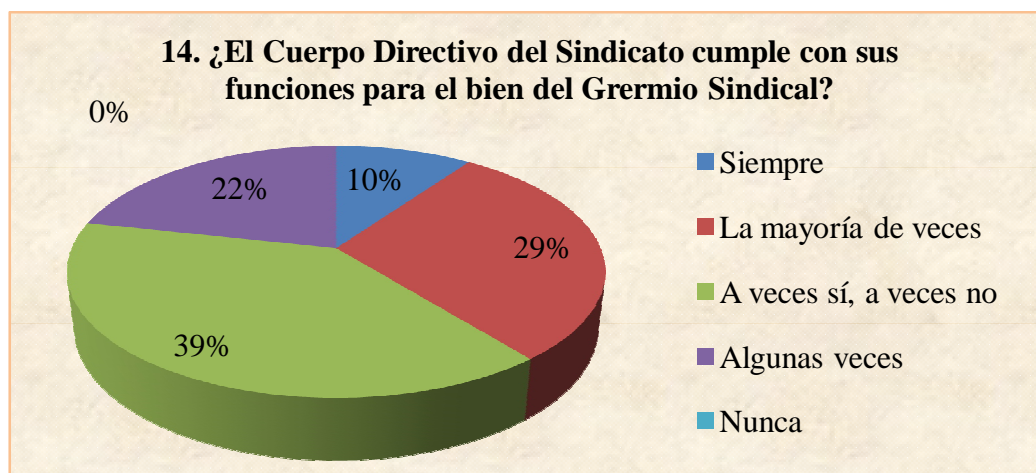
Cuadro N° 27: Cuerpo Directivo del Sindicato

| 14. ¿El Cuerpo Directivo del Sindicato cumple con su funciones para el bien del Gremio Sindical? | | | | |
|--|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 14 | 14.1 | Siempre | 5 | 10% |
| | 14.2 | La mayoría de veces | 15 | 29% |
| | 14.3 | A veces sí, a veces no | 20 | 39% |
| | 14.4 | Algunas veces | 11 | 22% |
| | 14.5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 14: Cuerpo Directivo del Sindicato



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Según los datos obtenidos el 10% de los Obreros consideraron que el Cuerpo Directivo del Sindicato siempre cumple a cabalidad sus funciones, 29% respondió la mayoría de veces, 39% indicó a veces sí, a veces no y el 22% consideró algunas veces. Las personas que lideran el Gremio Sindical poseen un alto espíritu de superación. Cada uno de ellos cumple con lo que está establecido en el Estatuto del Sindicato.

ÍTEM 15:

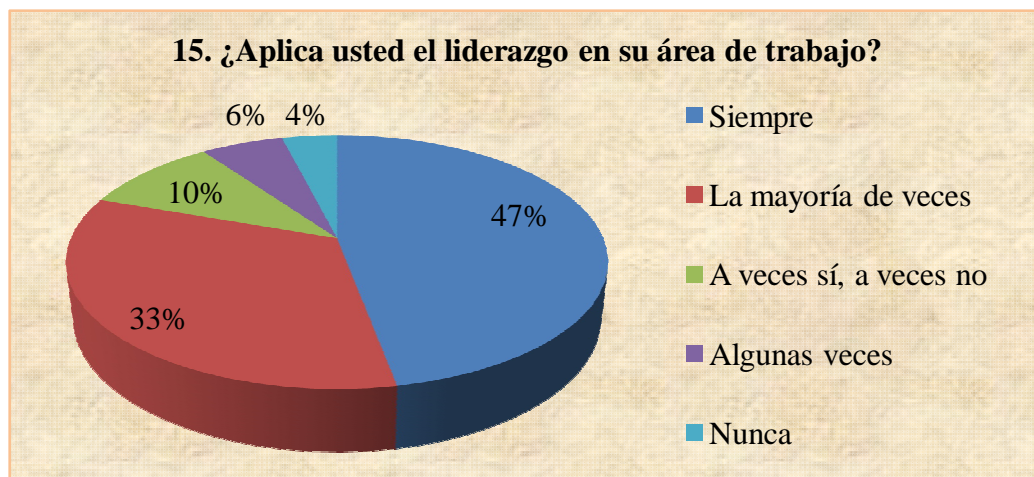
Cuadro N° 28: Liderazgo

| 15. ¿Aplica usted el liderazgo en su área de trabajo? | | | | |
|---|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 15 | 15.1 | Siempre | 24 | 47% |
| | 15.2 | La mayoría de veces | 17 | 33% |
| | 15.3 | A veces sí, a veces no | 5 | 10% |
| | 15.4 | Algunas veces | 3 | 6% |
| | 15.5 | Nunca | 2 | 4% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 15: Liderazgo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Referente a la aplicación de liderazgo en su área de trabajo, el 47% de los Obreros encuestados dijo que siempre asume un liderazgo al momento de realizar su trabajo ya que lo desempeña con mucha responsabilidad, el 33% la mayoría de veces, el 10% a veces sí, a veces no; el 6% entre algunas veces y el 4% nunca.

ÍTEM 16:

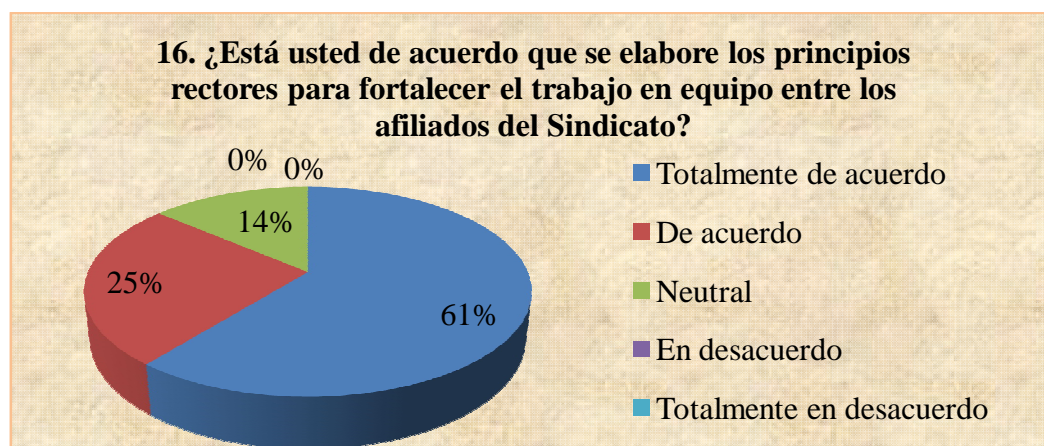
Cuadro N° 29: Principios Rectores

| 16. ¿Está usted de acuerdo que se elabore los principios rectores para fortalecer el trabajo en equipo entre los afiliados del Sindicato? | | | | |
|---|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 16 | 16.1 | Totalmente de acuerdo | 31 | 61% |
| | 16.2 | De acuerdo | 13 | 25% |
| | 16.3 | Neutral | 7 | 14% |
| | 16.4 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | 16.5 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 51 |

Fuente: Encuesta realizada a los Obreros

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 16: Principios Rectores



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Al momento de responder esta preguntas los Obreros no tenían conocimiento sobre los principios rectores que debe poseer toda institución, por lo tanto el 61% contestó estar totalmente de acuerdo que se elabore estos principios para concientizar la misión institucional, a fin de contribuir con ella en calidad de colaboradores del Gobierno del Cantón Salinas, el 25% respondió de acuerdo, el 14% contestó Neutral.

3.1.2. Encuesta aplicada a la Ciudadanía del Cantón Salinas

ÍTEM 1:

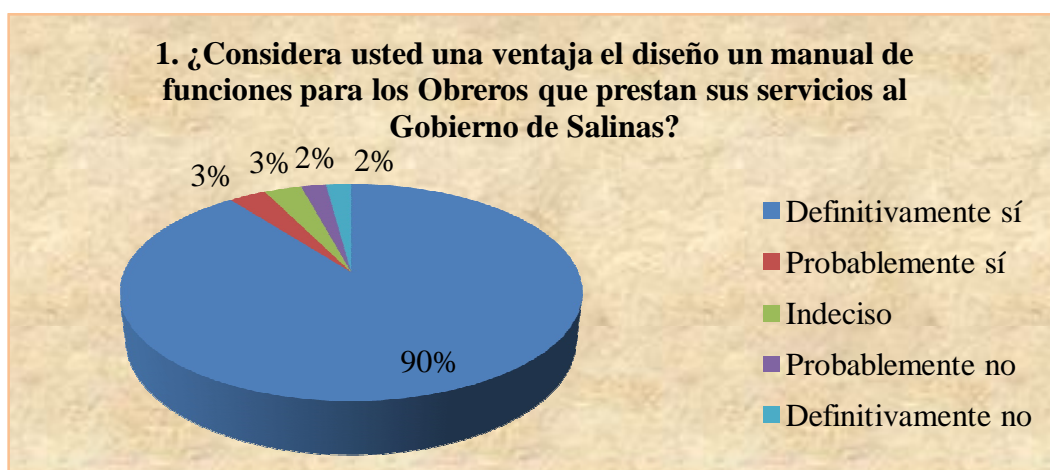
Cuadro N° 30: Manual de Funciones

| 1. ¿Considera usted una ventaja el diseño de un manual de funciones para los Obreros que prestan sus servicios al Gobierno de Salinas? | | | | |
|--|--------------|--------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 1 | 1.1 | Definitivamente sí | 86 | 90% |
| | 1.2 | Probablemente sí | 3 | 3% |
| | 1.3 | Indeciso | 3 | 3% |
| | 1.4 | Probablemente no | 2 | 2% |
| | 1.5 | Definitivamente no | 2 | 2% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 17: Manual de Funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Las personas encuestadas respondieron que definitivamente sí es necesario el diseño de un manual de funciones para los Obreros Municipales. Esto le permitirá fortalecer las funciones que cada uno desempeña en cada área, sección o departamento.

ÍTEM 2:

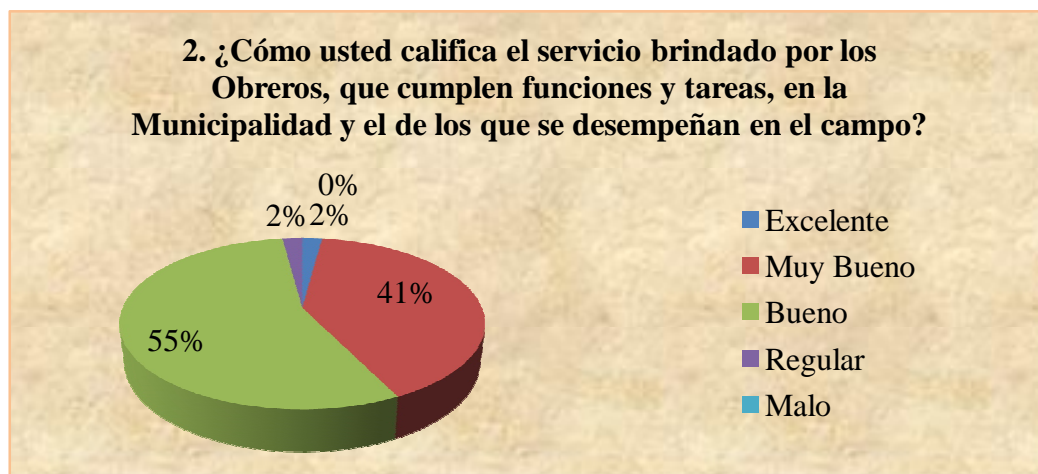
Cuadro N° 31: Servicio que brindan los Obreros, dentro y fuera del Gobierno de Salinas

| 2. ¿Cómo usted califica el servicio brindado por los Obreros, que cumplen funciones y tareas, en la Municipalidad y el de los que se desempeñan en el campo? | | | | |
|--|--------------|-----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 2 | 2.1 | Excelente | 2 | 2% |
| | 2.2 | Muy Bueno | 39 | 41% |
| | 2.3 | Bueno | 53 | 55% |
| | 2.4 | Regular | 2 | 2% |
| | 2.5 | Malo | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 18: Servicio que brindan los Obreros, dentro y fuera del Gobierno de Salinas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Al ser cuestionados los ciudadanos del Cantón Salinas sobre el servicio brindado por los obreros, el 55% de los encuestados respondieron que el servicio entregado por la clase obrera a la comunidad es bueno, mientras que 41% dijo que es muy bueno.

ÍTEM 3:

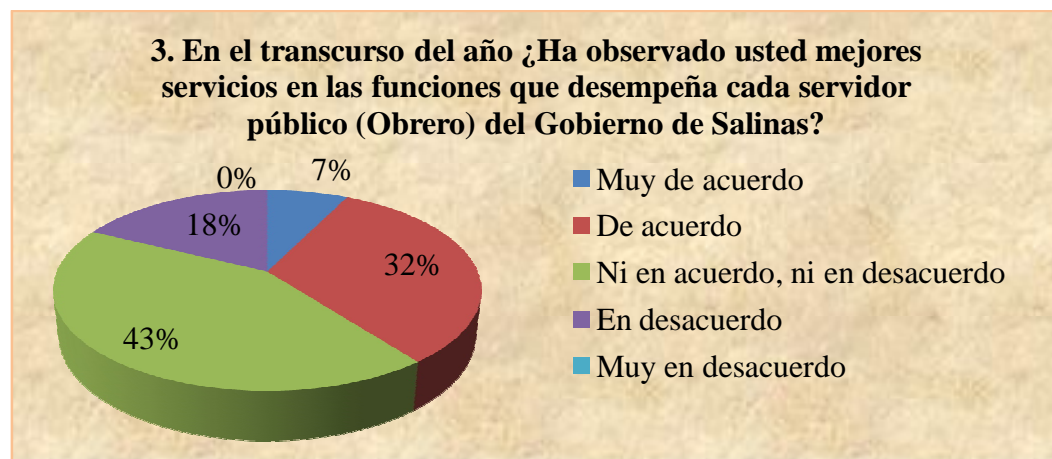
Cuadro N° 32: Mejores Servicios

| 3. En el transcurso del año ¿Ha observado usted mejores servicios en las funciones que desempeña cada servidor público (Obrero) del Gobierno de Salinas? | | | | |
|--|--------------|---------------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 3 | 3.1 | Muy de acuerdo | 7 | 7% |
| | 3.2 | De acuerdo | 31 | 32% |
| | 3.3 | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 41 | 43% |
| | 3.4 | En desacuerdo | 17 | 18% |
| | 3.5 | Muy en desacuerdo | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 19: Mejores Servicios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

En cuanto al servicio ofrecido en el transcurso del año por el Obrero a la comunidad de Salinas, el 43% de la ciudadanía encuestada contestó que se mantiene el de siempre, mientras que el 32% dijo estar de acuerdo que el servicio actual ofrecido por el Gobierno de Salinas a través de sus colaboradores (Obreros) ha ido mejorando, la alternativa ni en acuerdo, ni en desacuerdo no fue

seleccionada por ninguno de los ciudadanos encuestados, 18% y 7% en su respectivo orden respondieron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, es decir que ellos no han observado mejoras en las funciones desempeñadas por los obreros.

Según los comentarios de las personas encuestadas en los distintos sectores del Cantón Salinas manifestó que en las administraciones anteriores existió ciertas falencias que no solo perjudicó a la población salinense, sino también a los colaboradores que prestan sus servicios al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. Además recalcaron que el líder de turno ha emprendido nuevos proyectos que van en beneficio de la comunidad en general.

Lo cierto es que nadie nos ha enseñado a comunicarnos con el público, a establecer una relación positiva y de ayuda, sobre todo en situaciones difíciles. De hecho, estos contenidos temáticos han estado ausentes en la formación académica o profesional de la mayoría de los colaboradores del Gobierno de Salinas.

ÍTEM 4:

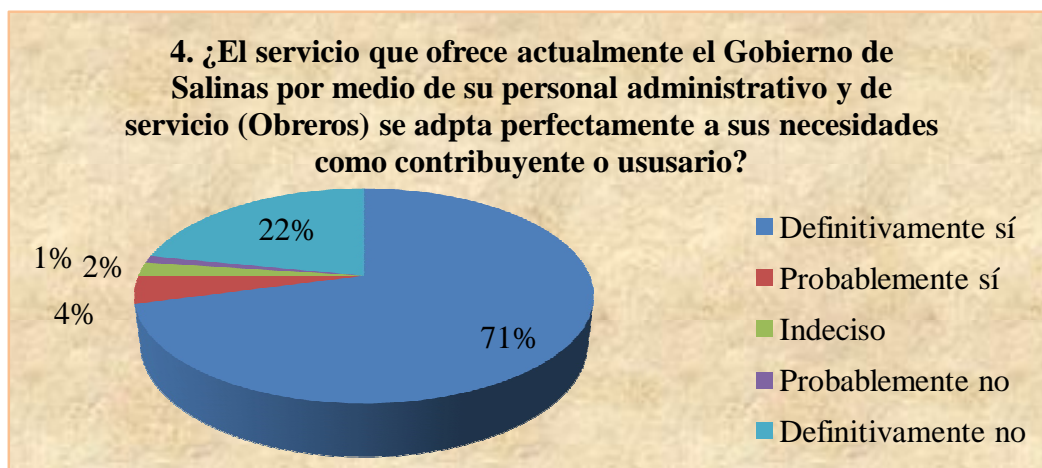
Cuadro N° 33: Gobierno de Salinas

| 4. ¿El servicio que ofrece actualmente el Gobierno de Salinas por medio de su personal administrativo y de servicio (obreros) se adapta perfectamente a sus necesidades como contribuyente o usuario? | | | | |
|--|---------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 4 | 4.1 | Definitivamente sí | 68 | 71% |
| | 4.2 | Probablemente sí | 4 | 4% |
| | 4.3 | Indeciso | 2 | 2% |
| | 4.4 | Probablemente no | 1 | 1% |
| | 4.5 | Definitivamente no | 21 | 22% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 20: Gobierno de Salinas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

El 71% de los contribuyentes o usuario encuestados consideraron que el servicio ofrecido actualmente por el Gobierno de Salinas por medio del personal administrativo y de servicio (obreros), definitivamente sí se adapta perfectamente a sus necesidades, y el 22% consideró que definitivamente los Obreros no cumplen bien su trabajo y el 7% de los contribuyentes o usuarios dieron respuestas a las alternativas probablemente sí, indeciso y probablemente no se adapta perfectamente el servicio a sus necesidades.

Con relación a la presente pregunta la ciudadanía se siente satisfechos por los avances que la nueva administración se ha planteado cumplir.

Este manual pretende ser una ayuda en la formación de los colaboradores del Gobierno de Salinas para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles. Para que la calidad en el servicio pueda ser percibida en el usuario o contribuyente, es necesario desarrollar una cultura de servicio en todos los niveles del organigrama organizacional.

ÍTEM 5:

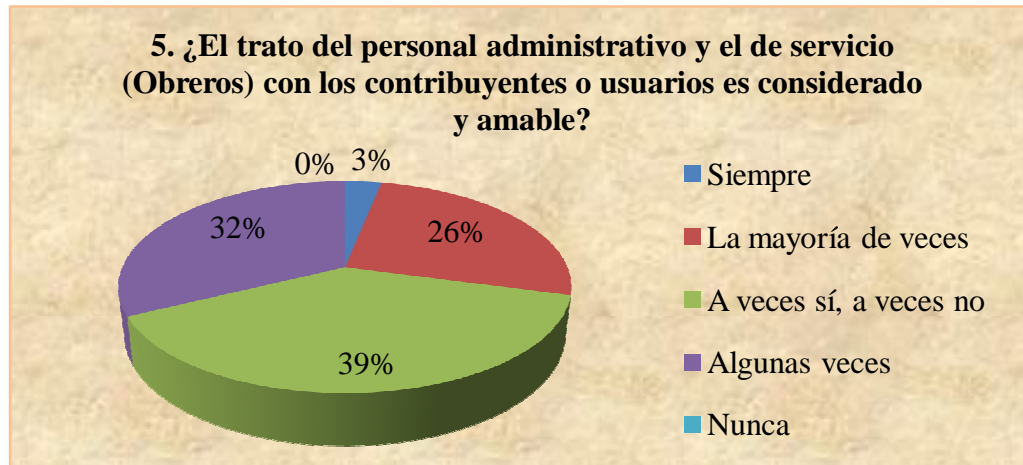
Cuadro N° 34: Personal Administrativo y de Servicio

| 5. ¿El trato del personal administrativo y el de servicio (Obreros) con los contribuyentes o usuarios es considerado y amable? | | | | |
|--|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 5 | 5.1 | Siempre | 3 | 3% |
| | 5.2 | La mayoría de veces | 25 | 26% |
| | 5.3 | A veces sí, a veces no | 37 | 39% |
| | 5.4 | Algunas veces | 31 | 32% |
| | 5.5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 21: Personal Administrativo y de Servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

En cuanto a la atención que recibe el contribuyente por parte de los Obreros, el 39% contestó que a veces sí y a veces no el trato con ellos es considerado y amable, mientras el 32% respondió algunas veces y el 26% la mayoría de veces. Las personas encuestadas sugirieron que los colaboradores se capaciten, según el área donde se desempeñan.

ÍTEM 6:

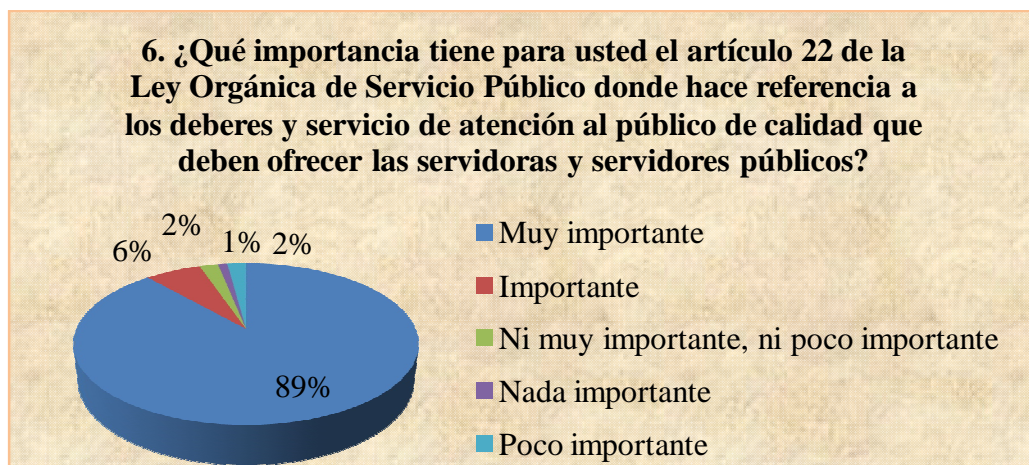
Cuadro N° 35: Atención de Calidad

| 6. ¿Qué importancia tiene para usted el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público donde hace referencia a los deberes y servicio de atención de calidad que deben ofrecer las servidoras y servidores públicos? | | | | |
|--|--------|---------------------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 6 | 6.1 | Muy importante | 85 | 89% |
| | 6.2 | Importante | 6 | 6% |
| | 6.3 | Ni muy importante, ni poco importante | 2 | 2% |
| | 6.4 | Nada importante | 1 | 1% |
| | 6.5 | Poco importante | 2 | 2% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 22: Atención de Calidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Los contribuyentes o usuario consideraron que es muy importante conocer las Leyes que rigen en el país, para exigirles con fundamento a los Obreros el cumplimiento de sus funciones entre ellas la entrega de un servicio de calidad que toda la ciudadanía espera recibir. Al momento de realizar esta pregunta a la ciudadanía algunos no tenían conocimiento sobre esta ley.

ÍTEM 7:

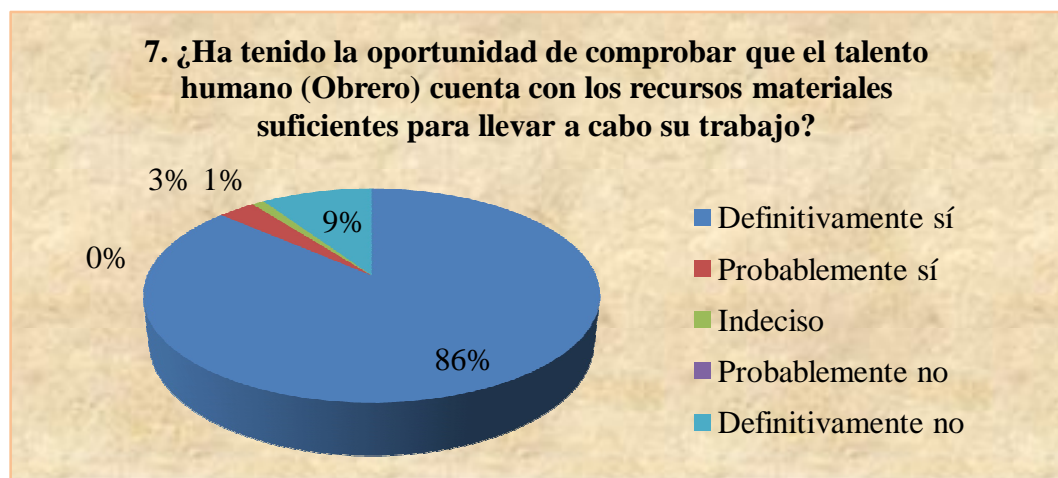
Cuadro N° 36: Talento Humano

| 7. ¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el talento humano (Obreros) cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo? | | | | |
|---|--------------|--------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 7 | 7.1 | Definitivamente sí | 83 | 86% |
| | 7.2 | Probablemente sí | 3 | 3% |
| | 7.3 | Indeciso | 1 | 1% |
| | 7.4 | Probablemente no | 0 | 0% |
| | 7.5 | Definitivamente no | 9 | 9% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 23: Talento Humano



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

El 86% de los ciudadanos encuestados respondieron que los Obreros sí cuentan con los recursos materiales, los cuales son proporcionados por el Gobierno de Salinas para que estos desempeñen cotidianamente sus labores. Las personas encuestadas manifestaron que el Gobierno de Salinas posee los recursos necesarios para brindar un buen servicio.

ÍTEM 8

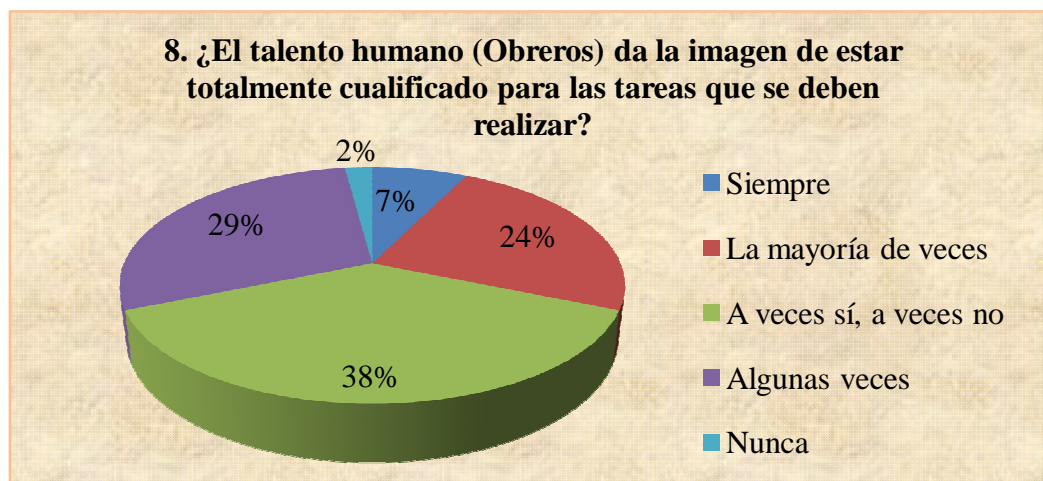
Cuadro N° 37: Cualidades

| 8. ¿El talento humano (Obrero) da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que se deben realizar? | | | | |
|--|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | VALORACIÓN | PORCENTAJES |
| 8 | 8.1 | Siempre | 7 | 7% |
| | 8.2 | La mayoría de veces | 23 | 24% |
| | 8.3 | A veces sí, a veces no | 36 | 38% |
| | 8.4 | Algunas veces | 28 | 29% |
| | 8.5 | Nunca | 2 | 2% |
| | TOTAL | | | 96 |

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

Gráfico N° 24: Cualidades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez

La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que los Obreros a veces sí, a veces no proyectan la imagen de estar totalmente cualificados para la realización de las tareas asignadas, significando entonces que necesitan ser capacitados en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía.

Las encuestas realizada a la ciudadanía del Cantón Salinas, se las aplicó en los siguientes sectores: Parroquia Anconcito, Parroquia José Luis Tamayo, Parroquia Santa Rosa y la Ciudadela Italiana. Se tomó estos lugares para indagar sobre el servicio que ofrece el Gobierno de Salinas a la comunidad Salinense.

3.1.3. Comprobación de hipótesis

En el presente Trabajo de Titulación se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada para la comprobación de la Hipótesis. La etapa de análisis e interpretación de los resultados tiene que ver con las operaciones matemáticas a las que se someten los datos con el fin de comprobar la hipótesis propuesta por el investigador.

Hipótesis del Trabajo de Titulación.- El manual de funciones contribuirá al eficiente desempeño de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

En la encuesta realizada bajo el instrumento del cuestionario se incluyó interrogantes que permitieron conocer si el manual contribuirá al desempeño de las funciones de los obreros y sobre la función de ellos dentro del Sindicato, donde además se identificó dos variables: “FUNCIONES” y “DESEMPEÑO”, ambas fundamentales para la comprobación de la hipótesis.

La variable “funciones” presenta dos indicadores: de servicios, y administrativas. Por otro lado la variable “desempeño” ilustró también dos indicadores: los que opinaron que el manual “SÍ” contribuirá al desempeño de sus funciones y los que sostuvieron que “NO”, conforme se tabula en el cuadro N° 38.

Cuadro N° 38: Datos para Comprobar Hipótesis

| | | OBREROS | | |
|---|--|------------------------------------|--|---------------|
| | Manual de Funciones | Personal con Funciones de Servicio | Personal con Funciones Administrativas | Tniof |
| 1 | Si contribuirá al desempeño en sus funciones | 37 | 4 | 41 |
| 2 | No contribuirá al desempeño en sus funciones | 6 | 4 | 10 |
| | Tnioc | 43 | 8 | n = 51 |

37 Obreros que conforman el personal de servicio consideraron que el manual sí contribuirá al desempeño de sus funciones, mientras 6 dijeron que no; del grupo que integra el personal administrativo 4 de ellos manifestaron que sí es fundamental el manual de funciones y 4 dieron una respuesta no favorable.

Lo próximo es calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

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

Donde:

Cuadro N° 39: Significado de la Fórmula

| | |
|----------------|--|
| nie = | Frecuencia absoluta esperada |
| Tniof = | Total de las frecuencias absolutas en la fila |
| Tnioc = | Total de las frecuencias absolutas en la columna |
| n = | Tamaño muestral |

Desarrollo:

$$nie = \frac{(41)(43)}{51} = 35$$

$$nie = \frac{(10)(43)}{51} = 8$$

$$nie = \frac{(41)(8)}{51} = 6$$

$$nie = \frac{(10)(8)}{51} = 2$$

La nueva tabla con las frecuencias esperada (nie), queda de la siguiente manera:

Cuadro N° 40: Nueva Tabla con las Frecuencias Esperadas (nie)

| | | OBREROS | | | | |
|----------------------------|--|---|----|--|---|---------------|
| Manual de Funciones | | Personal con Funciones de Servicio | | Personal con Funciones Administrativo | | Tniof |
| 1 | Si contribuirá al desempeño en sus funciones | nio = | 37 | nio = | 4 | 41 |
| | | nie = | 35 | nie = | 6 | |
| 2 | No contribuirá al desempeño en sus funciones | nio = | 6 | nio = | 4 | 10 |
| | | nie = | 8 | nie = | 2 | |
| Tnioc | | 43 | | 8 | | n = 51 |

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

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

Cuadro N° 41: Significado de la Fórmula Chi Cuadrada

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| X² = | Chi cuadrada |
| nio = | Frecuencias absolutas observada |
| nie = | Frecuencias absolutas esperada |

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la chi cuadrada para cada celda, se sumaron sus valores, el resultado final fue el valor de la chi cuadrada calculada así:

Desarrollo:

$$X^2 = \frac{(37 - 35)^2}{35} = 0,17$$

$$X^2 = \frac{(6 - 8)^2}{8} = 0,70$$

$$X^2 = \frac{(4 - 6)^2}{6} = 0,92$$

$$X^2 = \frac{(4 - 2)^2}{2} = 3,77$$

Luego:

$$X^2 = 0,17 + 0,70 + 0,92 + 3,77$$

$$X^2 = 5,56$$

Determinado el valor de la chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos: 95% y 99%, los que coadyuvaron a la generalización de resultados con ciertas excepciones.

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, la realizamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la siguiente fórmula.

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

Donde:

Cuadro N° 42: Significado de la Fórmula Grado de Libertad

| | |
|-------------|---------------------|
| gl = | Grados de libertad |
| f = | Filas |
| c = | Columnas del cuadro |

Entonces:

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

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

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 99%, para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3.841

3.1.4. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 5.56 siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84 lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

Todo esto nos lleva a la conclusión que la hipótesis planteada se acepta como verdadera y por ende es cierto que “el manual de funciones contribuirá al desempeño eficiente de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena”.

CONCLUSIÓN

La vida de las personas depende de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de aquellas. La administración sirve para que exista una excelente planeación, organización, dirección y control de todas las actividades que ocurren dentro de una organización y para que tenga éxito es imprescindible la buena administración y esto se logra con el diseño de un manual de funciones.

El manual de funciones establece las directrices eficaces para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de una organización, la utilización adecuada de éste manual les permitirá cumplir sus actividades con eficiencia y prontitud a quienes se encuentran inmersos dentro de la organización.

Para concluir esta presentación, se analiza que el presente manual cumplirá la función de despejar toda duda existente, para los colaboradores en general, en el momento de enfrentarse a diferentes problemas laborales o cuando se necesite conocer claramente la función que debe desempeñar. Resume las ideas que la entidad tiene que reflejar día a día para lograr el correcto funcionamiento y organización en sus distintas áreas, siendo esto el punto de partida para cumplir el objetivo, toda persona puede acceder a esta ayuda laboral y así enriquecer sus conocimientos para poder decidir, instruir, informar, etc., y así lograr el éxito dentro del organismo del cual forman parte.

RECOMENDACIÓN

Dar aplicabilidad al manual de funciones para asegurar que realmente sea útil para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, con la finalidad de que sus funciones sean más eficientes y sirvan de guía para el personal.

Actualizar periódicamente el manual, para asegurar su aplicación continua y sobre todo analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida por cada uno de los miembros de la organización y que muestren una mejora continua, ofreciendo un mejor servicio a la ciudadanía.

Incentivar el uso del manual entre el personal que conforma el Gremio Sindical para que este pueda ser explotado en su totalidad, y así facilite su correcta utilización y además se forme parte integrante de todas las actividades que se realicen.

Dar a conocer a los usuarios que con la correcta aplicación del manual se optimizaran recursos tanto humano como materiales y el mejor aprovechamiento del tiempo.

Facilitar por medio de ejemplares el contenido del manual de funciones a cada uno de los miembros que conforman el Gremio Sindical.

CAPÍTULO IV

**DISEÑO DE UN MANUAL DE
FUNCIONES PARA EL SINDICATO
ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA 2012**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SINDICATO
ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2012**

4.1. Criterios para la Elaboración del Manual de Funciones

El presente manual contribuirá a la solución al problema de los afiliados al Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas. Los criterios considerados en su diseño son propiedad del autor - investigador, su creación se convierte en un modelo propio para esta institución. Su contenido hace referencia a la estrategia de kaizen que significa mejoramiento continuo, esta estrategia se aplicó en Japón haciendo de este país unos de los lugares más desarrollados. Países como Malasia y Corea del Sur han aplicado esta estrategia, Malasia creadores del Sistema Informático, Corea del Sur principales productores en la Industria Automotriz. Kaizen resulta aplicable no sólo en las comunidades comerciales, sino también en otros sectores, como el de servicios (privados y gubernamentales), docencia y otras instituciones. En el Ecuador la Empresa “Power Consulting” aplica esta estrategia para comercializar sus productos a través del internet.

El Gobierno de Salinas es una institución que ofrece sus servicios a la Comunidad Salinense, por lo tanto tomo como referencia lo antes mencionado y se ha considerado aplicar esta estrategia para fortalecer las funciones que realizan tanto el personal administrativo como el de servicio. Para optimizar las distintas actividades que se realiza en el Gobierno de Salinas y brindar un mejor servicio al contribuyente o usuario es importante la implementación de mejoras continuas en todos los procesos, mediante capacitaciones en las distintas áreas a fin de que todo

el personal esté capacitado y realice sus labores con eficiencia y se puedan lograr los objetivos trazados por la Municipalidad.

El mejoramiento continuo se logra a través de todas las acciones diarias, por pequeñas que éstas sean, la velocidad del cambio dependerá del número de acciones de mejoramiento que se realicen día a día y de la efectividad con que éstas se ejecuten, por lo que es importante que el mejoramiento continuo sea una idea aplicada por completo en la conducta de todos los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, convirtiéndose en una filosofía de trabajo y de vida.

Uno de los aspectos de la estrategia de kaizen es que no requiere de técnicas sofisticadas o tecnologías avanzadas, para su implementación sólo se necesitan técnicas sencillas; es decir, colaboración, cuidado y dedicación. La atención a la ciudadanía es una de las bases fundamentales sobre las cuales se estructura la Administración, la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más cordial, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía. Por lo tanto se ha planteado un proceso de mejoramiento en los servicios donde se involucran todos los servidores públicos (Obreros) para que, con sentido humanitario su atención sea muy cordial hacia la comunidad Salinense.

Con el manual de funciones espero contribuir al eficiente desempeño de los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, en el cual se realizará el debido seguimiento a los funcionarios (Obreros) que prestan sus servicios en el Gobierno de Salinas, tanto para los que se desempeñan dentro y fuera de la misma. Se ha diseñado una portada y una carátula para el presente manual. **(Ver Anexo N° 1 y N° 2)**



Manual de Funciones del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Secretario General

Secretario de Defensa Jurídica

Secretario de Organización y Propaganda

Secretario de Actas y Comunicaciones

Secretario de Finanzas

Secretario de Beneficencia y Prestaciones

Secretario de Deportes y Culturas

4.1.1. Filosofía

La razón fundamental del presente trabajo de titulación es motivar y direccionar a los Obreros a que se encaminen hacia nuevas oportunidades para el desempeño de sus funciones como servidores públicos y a su vez ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

4.1.2. Misión

Facilitar un manual de funciones para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas para la mejora continua de la calidad de los servicios en beneficio de la ciudadanía en general.

4.1.3. Visión

El manual de funciones orientará la ejecución de las actividades, tareas y acciones con conocimientos científicos de administración (factores y elementos) y contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que ofrece el Sindicato Único de Obreros del Gobierno de Salinas, convirtiéndose en un soporte técnico de apoyo para sus miembros.

4.1.4. Objetivos

4.1.4.1. Objetivo General

Garantizar la mejora continua (kaizen) de las funciones que realiza cada Obrero del Sindicato mediante el uso del manual de funciones a fin de satisfacer las necesidades de los contribuyentes.

4.1.4.2. Objetivos Específico

1. Facilitar a los Obreros una herramienta de apoyo mediante el manual de funciones con la finalidad de que contribuya a la mejora continua en el desempeño de los servidores públicos.
2. Comparar los parámetros del Kaizen a través del servicio real prestado a los contribuyentes o usuarios con la finalidad de que la atención ofertada por el Gobierno de Salinas sea de calidad.
3. Proponer un sistema de incentivos que estimule la mejora continua.
4. Crear una cultura de calidad en toda la empresa.

4.1.5. Estrategias

1. Capacitación constante a los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.
2. Prácticas de Motivación.
3. Recompensas e Incentivos.
4. Sistema de Gratificación.

4.1.6. Desarrollo del Manual de Funciones

Introducción

Visión de Sindicato

Misión del Sindicato

Valores Institucionales del Sindicato

Organigrama del Sindicato

Representantes Legales del Sindicato

TÍTULO 1:

DISPOSICIÓN GENERAL

TÍTULO 2:

KAIZEN – MEJORAMIENTO CONTINUO

TÍTULO 3:

**FUNCIONES GENERALES DE LOS OBREROS QUE
CONFORMAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

TÍTULO 4:

LA ATENCIÓN

TÍTULO 5:

SERVICIOS DE CALIDAD

TÍTULO 6:

COMUNICACIÓN

TÍTULO 7:

**FUNCIONES GENERALES DE LOS OBREROS QUE
CONFORMAN EL PERSONAL DE SERVICIO**

CONCLUSIÓN

RECOMENDACIÓN



4.1.6.1. Introducción

El presente manual de funciones tiene como objetivo básico brindar una visión integral y acertada al Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, cimentado en la estructura orgánica de la institución y en la búsqueda de la vinculación con la sociedad. De esta manera, este instrumento contempla en su contenido información clara y precisa relacionada con las diferentes funciones que debería asignarse a los Obreros, justificando su existencia.

Su diseño y difusión obedecen a la intención de elaborar por escrito la representación gráfica de la estructura orgánica del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, describiéndola además analíticamente, y con ello contribuir al fortalecimiento de la interacción coordinada de su personal, y posicionamiento de su identidad dentro del contexto general al que corresponde, al conocimiento del personal de nuevo ingreso, convirtiéndose en un material de consulta. Además el manual de funciones se complementa con la estrategia de Kaizen que significa mejoramiento continuo, que ayudará a los colaboradores a mejorar el servicio que ofrecen a la comunidad. Es necesario destacar que, en la elaboración de este manual, han colaborado los responsables de cada secretaría que conforman el Sindicato, y no obstante que su información es veraz. Cabe mencionar que, su contenido quedará sujeto a cambios, toda vez que esta estructura presente cambios de desarrollo y evolución en su operación y planeación, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.



4.1.6.2. Visión del Sindicato

Ser una Agrupación Gremial de Servidoras o Servidores Públicos (Obreros) con directrices, lineamientos, objetivos, políticas, metas, estrategias, planes, programas y proyectos en beneficios de sus miembros, revestida de principios éticos (honestidad, honradez, valores y responsabilidad), observadora de disposiciones legales, contribuyendo siempre al crecimiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y convirtiéndose en un referente Sindical local, nacional e internacional.

4.1.6.3. Misión del Sindicato

Prestar servicios con responsabilidad, compromiso y lealtad, cultivando un ambiente donde sus integrantes sean capacitados y motivados a desarrollar su más alto potencial de productividad y creatividad en beneficio de la sociedad.

4.1.6.4. Valores Institucionales

Los valores institucionales son los principios y normas que las Autoridades y Servidores Sindicales se comprometen en observar y practicar. Los valores institucionales o corporativos “son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía de la institución y el soporte de la cultura organizacional”. Valores que aseguran la vigencia futura del Sindicato de Obreros son las siguientes:

- a) **Compromiso con la institución.-** El Sindicato cuenta con personal entusiasta, altamente motivado y comprometido con el engrandecimiento de la institución a través de la elaboración y ejecución de planes y programas.

- b) **Lealtad.-** Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.

- c) **Responsabilidad.-** Con los socios al cuidar los recursos e intereses de los asociados invirtiendo sus recursos de una forma mesurada sin arriesgarla en proyectos que no son tan realizables.

Con el Estado aplicando las diferentes leyes y reglamentos que rigen al sistema sindicalista, declarando y tributando los diferentes impuestos y tasas que debe cancelar la institución, estas declaraciones son realizadas con valores reales y en las fechas correspondientes. Y por último responsabilidad con la comunidad ya que la institución está comprometida al desarrollo del Cantón Salinas y del país.

- d) **Honestidad.-** El Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, fiel a sus principios, con transparencia intachable en la aplicación de procedimientos administrativos y financieros contando con los respectivos soportes debidamente, valorados por los auditores.

Diciendo siempre la verdad de los acontecimientos ocurridos en la institución da a conocer a sus afiliados la administración encomendada de los recursos y los resultados del ejercicio económico.

- e) **Oportunidad.-** Demostrar precisión y agilidad en las actividades institucionales.
- f) **Confianza.-** Que los socios confíen en la administración del Sindicato sintiendo siempre la aclaración satisfactoria de sus dudas respecto al manejo de los recursos, recibiendo en todo tiempo informes económicos transparentes y oportunos.
- g) **Respeto.-** Interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
- h) **Eficiencia.-** Se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional.
- i) **Comunicación fluida.-** Los actores sociales internos y externos están suficientemente informados de la gestión municipal. Se logra optimizar procesos y se obtiene consensos.
- j) **Puntualidad.-** Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar. El valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza. Es un valor que debemos vivir para tener amigos, para ser dignos de confianza.

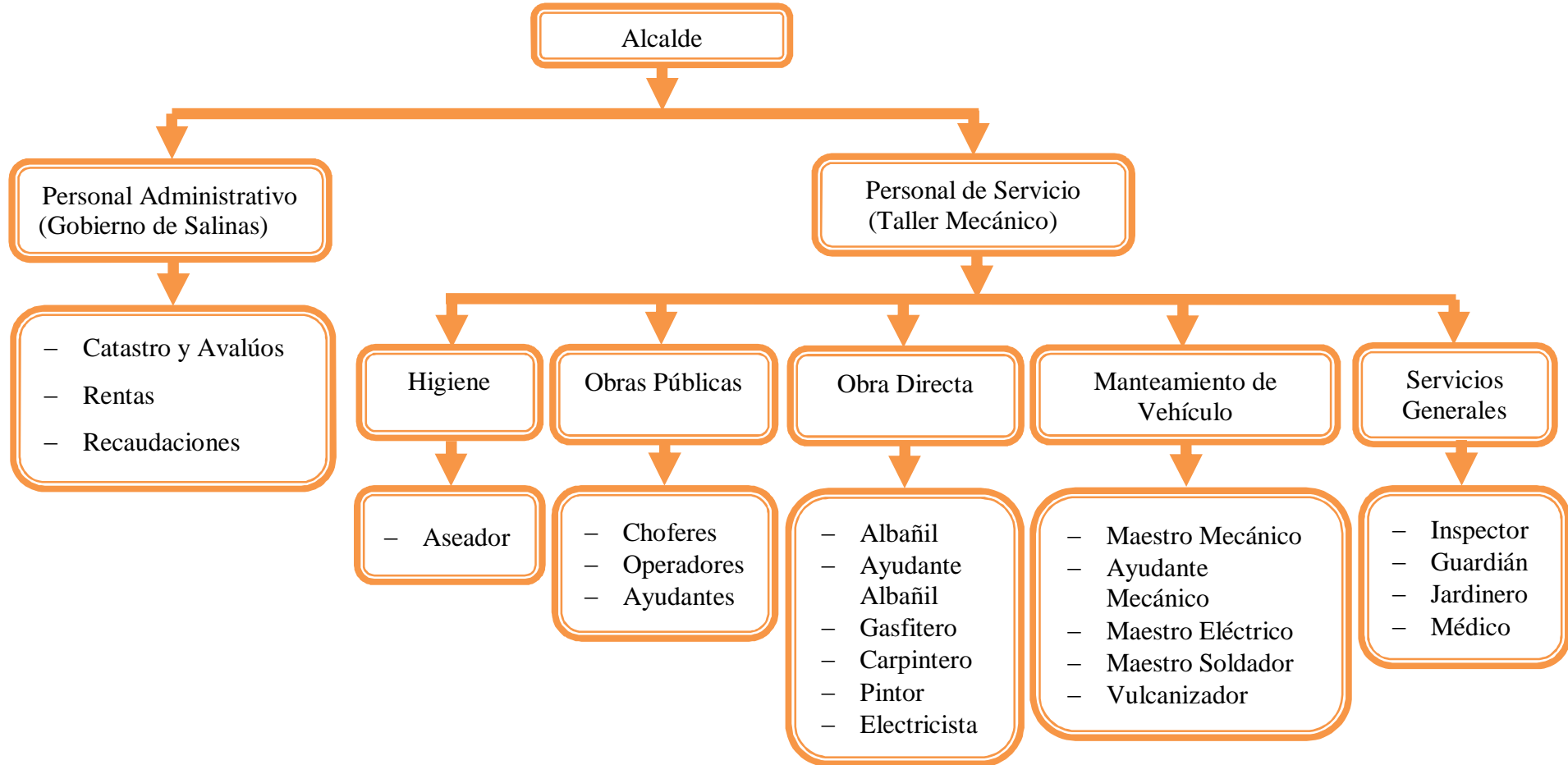
4.1.6.5. Organigrama

Los organigramas representan gráficamente la estructura organizativa de la Institución, donde se visualiza el acoplamiento entre sus partes componentes, además que permite observar las distintas relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir en la organización.

El Organigrama del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas se diseñó de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la organización, donde la autoridad y responsabilidad correlativa se transmite íntegramente por una sola línea, es muy sencilla y clara, no hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad, se facilita con rapidez de acción, creando una firme disciplina, es útil en la pequeña institución gremial.

Diseño del Organigrama:

1. Organigrama General de Obreros



Fuente: Secretaria General de Sindicato

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez



4.1.6.6. Representantes Legales del Sindicato

Principales:

| | |
|---|--------------------------------|
| Secretario General | Edwin Eduardo Muñoz Escandón |
| Secretario de Defensa Jurídica | Jacinto Hernán Bazán Cochea |
| Secretario de Organización y Propaganda | Ángel Raúl Velata Inchinglema |
| Secretario de Actas y Comunicaciones | Roberto Timoteo Villón Jaime |
| Secretario de Finanzas | Eleodoro González Guale |
| Secretario de Beneficencia y Prestaciones | Andrés Justino Rocafuerte Roca |
| Secretario de Deportes y Culturas | Alonso Isidoro Reyes Chilán |

Suplentes:

| | |
|---|--------------------------------|
| Secretario de Organización y Propaganda | Marcelino C. Soriano Soriano |
| Secretario de Defensa Jurídica | Julio Vicente De La Cruz Balón |
| Secretario de Actas y Comunicaciones | Ronny Orlando González Tigrero |
| Secretario de Finanzas | Martha Rosa Santillán Tomalá |
| Secretario de Beneficencia y Prestaciones | Luis Thomas De La Cruz Aguilar |
| Secretario de Deportes y Culturas | Pedro Javier Pincay Cruz |



TÍTULO 1: Disposición General

Artículo 1: Acatamiento Obligatorio

Los criterios que se detallan a continuación constituyen un manual de funciones, su diseño está bajo la modalidad de título y artículos y son necesarios para todos los miembros del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.

TÍTULO 2: Kaizen- Mejoramiento Continuo

Artículo 2: Estrategia de Kaizen

El concepto de Kaizen significa que todos, sin importar el título o puesto, deben admitir con sinceridad sus errores o fallas cometidas dentro de su trabajo y tratar de que la próxima vez se lo haga mejor. El progreso es imposible sin la facultad de admitir los errores.

El punto de partida de Kaizen es identificar el desperdicio en los diferentes procesos y eliminarlos.

La estrategia de Kaizen es fundamental para toda organización por que se enfoca al mejoramiento continuo ya sea en productos o servicios que ofrece una

Empresa. En este caso hacemos referencia al servicio de calidad que deben ofrecer los Obreros del Sindicato como Servidores Públicos en beneficio de la comunidad.

Todos los funcionarios que prestan sus servicios al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas ejercerán funciones de calidad cumpliendo y haciendo cumplir lo que establecido en la Ley Orgánica de Servidor Público y estos son:

- 1. Contribuyentes.-** Todos los esfuerzos que se realicen dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y los que se realizaren en el campo deben estar dirigidos a la satisfacción de las necesidades del contribuyente o usuario.

- 2. Realizar mejoras continuas.-** Buscar siempre las mejores alternativas para cumplir las funciones optimizando siempre los recursos disponibles dentro y fuera de la Municipalidad.

- 3. Crear equipos de trabajo.-** Al momento que el contribuyente necesita algún trámite en la Municipalidad se debe crear equipos de trabajo que orienten el tránsito por los diferentes departamento del Gobierno, de la misma manera se debe crear equipos de trabajo para los obreros que se desempeñan en el campo y que guarden relación con el Departamento de Catastro.

- 4. Desarrollar la autodisciplina.-** La filosofía Kaizen exige la autodisciplina en el colaborador, es por eso que los funcionarios del Gobierno del Cantón

Salinas deben hacer que prevalezca el respeto y a su vez esto les permitirá trabajar en armonía con colegas y contribuyentes.

- 5. Mantener informados a los colaboradores.-** Todos los funcionarios del Gobierno del Cantón Salinas deben estar muy bien informado sobre los avances que se realicen para beneficio de la comunidad.

Artículo 3: La Mejora Continua

La creación de una cultura de mejora continua en una Organización no es algo que se pueda hacer de un día para otro, y esto es cierto tanto para el sector público, como para el sector privado. Cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano no constituye en reto pequeño. No existen fórmulas mágicas, soluciones simples, ni decisiones rápidas para conseguirlo. Lograr progresos apreciables de la noche a la mañana en materia de calidad del servicio pertenece más a la ficción que a la realidad de las Organizaciones.

Aplicar el kaizen en cualquier organización requiere de fuertes cambios culturales, y mucho más si se trata del Estado. La necesidad de ser eficaces y eficientes requiere de una profunda ética de trabajo. El éxito en la creación de esta cultura de mejora continua exige un liderazgo firme y sostenido que apoye la iniciativa y la adhesión a sus principios, la asignación de recursos suficientes y la participación activa de todos los colaboradores.

Artículo 4: Valores Básicos del Kaizen

Confiar y respetar las creencias individuales y organizacionales según las cuales:

- a) Cada persona debe valorar y respetar a los miembros de la organización y no sólo los de su propio departamento, sino el de toda la empresa.
- b) Cada individuo debe ser capaz de aceptar los errores que cometa o las fallas que presente en su trabajo y tratar de corregirlo para la presentación de un mejor trabajo.

A partir de estos valores, la cultura Kaizen crea y desarrolla gente Kaizen la cual demuestra:

- a) Atención frente a los detalles.
- b) Receptividad frente a los consejos constructivos.
- c) Deseo de asumir responsabilidad.
- d) Voluntad de cooperación.
- e) Sentirse orgulloso en su trabajo u organización.

Artículo 5: Cultura Kaizen

Es una forma de vida, una cultura en la cual todos los que trabajan en la empresa tienen sus ojos, su mente y sus oídos bien abiertos para poder reconocer las oportunidades de mejoras y capitalizarlas para convertirlas en acciones concretas que se reflejan en cada actividad que se realice.

Artículo 6: Desarrollo de un Compromiso con los Objetivos de la Institución

Los directivos de la institución deben cumplir sus objetivos en forma clara y precisa, para lo cual se ha establecido responsabilidades para el desarrollo del proceso KAIZEN:

Jefes Departamentales:

- a) Emplear el concepto “Kaizen” en sus actividades funcionales.
- b) Formular planes y orientar a los colaboradores en el concepto “Kaizen”.
- c) Mejorar la comunicación con los colaboradores y levantar la moral.
- d) Apoyar las actividades de grupos pequeños (como círculos de calidad) y el sistema de sugerencias individuales.
- e) Introducir disciplina en el área de trabajo.
- f) Proponer sugerencias de mejoramiento.

Cuerpo Directivo del Sindicato:

- a) Implantar el concepto evolutivo “Kaizen” como estrategia corporativa.
- b) Dirigir y apoyar proyectos asignando recursos.
- c) Establecer políticas y objetivos “Kaizen” entre diferentes ámbitos organizacionales.
- d) Difusión y auditoría de ventajas del método “Kaizen”.

Colaboradores:

- a) Participar en el mejoramiento a través del sistema de sugerencias y por medio de la participación en grupos.
- b) Enfrascarse en un programa de autodesarrollo continuo para convertirse en mejores solucionadores de problemas.
- c) Mejorar las habilidades y el desempeño personal por medio de una educación multidisciplinaria.

- d) Ser disciplinado en el área de trabajo.

Estos compromisos se sustentarán en los beneficios que se lograrán con Kaizen como son:

- a) Mejoras en la calidad del servicio.
- b) Mejora en el clima organizacional.
- c) Se desarrolla el concepto de responsabilidad.
- d) Aclara los roles de los individuos y equipos dentro de la empresa.

TÍTULO 3: Funciones Generales de los Obreros que conforman el Personal Administrativo

Artículo 7: Contribuyente o Usuario

El Contribuyente o usuario es parte fundamental de toda Entidad Pública, por lo tanto sus principales necesidades son:

- a) Ser comprendido.
- b) Sentir confianza.
- c) Sentirse escuchado.

Artículo 8: Elementos de la tarea de servicios al contribuyente o usuarios

- 1. La Orientación:** Es un servicio que permite obtener información y una de las formas es el portal que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal de Salinas para que el contribuyente pueda consultar alguna información en cualquier momento.

- 2. Quejas:** A través de Internet o vía telefónica se reciben diferentes quejas, sugerencias o comentarios hacia la administración municipal acerca de la calidad de los servicios recibidos. Igual que en el servicio de aclaraciones, en el de quejas también se incorpora un esquema de registro y seguimiento de las acciones de mejora que deben efectuarse para subsanar las causas que dieron origen a su planteamiento.
- 3. Solicitud de información:** Se trata de un servicio a través del cual se gestionan las solicitudes de información que presentan los ciudadanos.



Teléfono: 04-2772079

Fax: 04-2770203

Página Web: www.salinas.gob.ec



Artículo 9: Cómo actuar ante una reclamación

Una queja es igual a una **oportunidad de mejora**. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio. Por ello debemos prestar una atención personalizada.

- 1. Transmitiremos confianza y seguridad**, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.

2. **Recibiremos amablemente**, y mantendremos la tranquilidad.
3. **Escucharemos activamente** para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. **Realizaremos preguntas** abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. **Confirmaremos** y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. **Pediremos disculpas**. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. **Lo más importante** es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.

Si se trata de un error, deberemos:

- a) **Reconocer** el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad.
- b) **Anticiparnos**, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que hubo un error.
- c) **Adoptaremos** una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.
- d) **Escuchar**, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- e) **Pediremos disculpas**, ofreciendo una buena explicación.
- f) **Tomaremos las medidas necesarias** para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable.
- g) **Daremos las gracias** al usuario, por la oportunidad que nos brinda de mejorar el servicio al presentar su reclamo.

TÍTULO 4: La Atención

Artículo 10: La Atención

La atención es la primera imagen que toda organización refleja, por lo tanto esta atención debe ser de calidad siempre pensando en las necesidades de los contribuyentes.

Tipos de atención: La atención puede ser de tres tipos:

- a) **Activa y voluntaria:** Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.
- b) **Activa e involuntaria:** Es la orientada por una percepción.
- c) **Pasiva:** Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

Artículo 11: Reglas para tener en cuenta en la Atención

- a) Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- b) Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- c) Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- d) No interrumpir al ciudadano cuando él está hablando.
- e) Saber escuchar.
- f) No sacar conclusiones precipitadas.
- g) Cuando el ciudadano hable, debe hacérsele entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras afirmativas.

Artículo 12: Necesidades primordiales de la atención a los contribuyentes o usuarios

- 1. Comprensión y empatía.-** Los contribuyentes necesitan saber y sentir que sus problemas y sentimientos son apreciados y entendidos correctamente por los servidores públicos que los atienden, sin que de por medio se le hagan críticas, llamadas de atención y recriminaciones o se emitan juicios sobre su comportamiento. Necesitan saber que alguien comparte sus problemas y que les brinda todo su esfuerzo para ayudarlo.

- 2. Justicia e imparcialidad.-** Se basa en el principio de que nadie debe ser tratado arbitraria y abusivamente y que todos deben ser atendidos por igual. Además, el contribuyente debe saber que los procedimientos responden a normas y criterios preestablecidos que deben ser cumplidos a cabalidad.

- 3. Personal idóneo y predispuesto.-** El contribuyente espera que se le atienda con calidad, esto significa que el personal Administrativo que se desempeña en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas sepa que lo más importante es atenderlo; es decir, que está predispuesto a brindar una atención de primera calidad.

- 4. Menor tiempo.-** Los contribuyentes requieren de una atención rápida y efectiva, velocidad de respuesta frente a sus requerimientos, una mayor voluntad y ganas por quienes lo atienden.

- 5. Accesibilidad.-** Facilidad que el Gobierno de Salinas le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

6. **Amabilidad.-** Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía, conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.
7. **Confianza y seguridad.-** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.
8. **Credibilidad.-** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.
9. **Comunicación.-** Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.
10. **Tolerancia.-** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento, manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

Artículo 13: Factores importantes en la Atención presencial

1. **Expresividad en el rostro.-** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

2. **El aspecto.-** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Gobierno de Salinas.
3. **La voz.-** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
4. **La postura.-** La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

TÍTULO 5: Servicios de Calidad

Artículo 14: La Calidad

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad en la forma de concebirlas en la organización, por lo tanto la calidad de servicio que debe ofrecer el funcionario público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, debe estar enfocada bajo los siguientes lineamientos que son:

- a) Satisfacer plenamente las necesidades del contribuyente.
- b) Cumplir las expectativas del contribuyente y alguna más.
- c) Lograr los servicios con cero defectos.
- d) Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- e) Dar respuesta a sus solicitudes.
- f) Ayudar en los trámites que sean necesarios
- g) Facilitar los certificados que requieran para cualquier trámite.

Artículo 15: Filosofía del Servicio de Calidad

El cliente específico de la Administración Pública, es el contribuyente, que acude a sus oficinas, para cumplir con su deber de pagar impuestos, presentar recurso de reclamación o para solicitar la devolución de impuestos indebidamente pagados, por lo que exige de una atención personal, eficaz, y un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

El servicio, es el nuevo estándar por medio del cual los contribuyentes, están midiendo la actuación de la Administración; es el límite competitivo cuya filosofía nos enseña, que: "El servicio son las actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, las que hacen sentir a nuestros clientes, que estamos trabajando por ellos e interesados en ellos". "Otorgar servicio de calidad, implica el cuidado que pongamos en detectar las necesidades de nuestros clientes y tomar las acciones correspondientes para satisfacerlas de manera óptima".

El servicio es intangible, no podemos cargarlo en portafolios, reside en cada uno de nosotros y tiene efectos de larga duración en el cliente y de un orgullo profesional para quienes participan en proporcionarlo.

TÍTULO 6: Comunicación

Artículo 16: La Comunicación y su Papel en la Atención a la Ciudadanía

La comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos con el ciudadano y con los compañeros, no sólo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias. Entre los cuales tenemos:

1. La buena comunicación nos ayuda a obtener, fundamentalmente operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo.
2. Servicio ágil.
3. Permite garantizar calidad en la información.
4. Coordinación entre los distintos servicios.
5. Asesoramiento al ciudadano.
6. Satisfacción de la ciudadanía.

Artículo 17: Tareas Típicas de los Obreros que conforman el Personal Administrativo

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- a) Recepción y seguimiento de los trámites de permisos de construcción.
- b) Distribución de las solicitudes para las inspecciones en la zona correspondiente.
- c) Archivo de las certificaciones despachadas.
- d) Atender al público en general y resolver consultas previa autorización del jefe inmediato.
- e) Atender y efectuar llamadas telefónicas y transmitir mensajes a los interesados.
- f) Transcribir informes, cartas, oficios, constancias, documentos y correspondencia en general.
- g) Recibir y radicar la correspondencia de rutina según las indicaciones del jefe inmediato.
- h) Mantener informado a su Jefe inmediato de los asuntos que diariamente son presentados a la secretaria para su conocimiento.
- i) Elaborar en coordinación con su Jefe inmediato la agenda de trabajo del secretario y recordarle los compromisos pendientes.
- j) Velar por la buena presentación y orden de la oficina.

- k) Llevar y mantener actualizado el archivo de la dependencia y ejercer control sobre los documentos entregados.
- l) Expedir los certificados solicitados de acuerdo con la autorización dada por su superior y siempre que no tenga el carácter de reserva.
- m) Expedir copias de los documentos que existan en la dependencia siempre que no tengan el carácter de reserva y quién los solicite suministre los datos necesarios.
- n) Velar por el uso adecuado de los equipos a su cargo.
- o) Mantener actualizado el directorio telefónico de las personas y entidades que tengan comunicación permanente con la secretaría de Gobierno.
- p) Acompañar al jefe a las diligencias a que haya lugar y realizar las respectivas actas.
- q) Criticar la integridad y consistencia de la información recibida.
- r) Participar en las encuestas de población general como recolector de datos.
- s) Participar en la elaboración de cuadros, gráficas, publicaciones e informes estadísticos.
- t) Administrar el sistema básico de información teniendo en cuenta los anteriores requerimientos de dirección, coordinación del proceso de recolección de información, procesamiento y evaluación.
- u) Velar por la buena calidad de la prestación de los servicios y el cumplimiento de las normas y procedimientos.
- v) Realizar las actividades administrativas complementarias con relación a las competencias y funciones del Jefe inmediato.
- w) Orientar a los contribuyentes, y suministrar la información requerida por la comunidad de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos.
- x) Colaborar con las actividades propias del protocolo institucional, como también realizar las acciones administrativas necesarias para mantener la buena imagen del despacho de la Secretaria de Gobierno.
- y) Presentar ante su Jefe inmediato, en las oportunidades requeridas, los informes sobre las actividades realizadas.
- z) Asiste en la planificación, asignación y coordinación de las labores del área.

- aa) Colabora en la ejecución de las actividades a cargo del superior del área
- bb) Realiza los pagos de sueldos del personal del área.
- cc) Realiza trámite de documentos y le da el debido seguimiento.
- dd) Da seguimiento a las solicitudes de pagos, de adquisición de bienes y servicios y otras del área.
- ee) Solicita y da seguimiento al acondicionamiento y mantenimiento de las áreas de trabajo.
- ff) Promueve la preparación y solicitudes de órdenes de servicios, circulares, memorando y demás comunicaciones internas.
- gg) Recopila noticias de la prensa que sean de interés de la Dirección
- hh) Organiza y propone anualmente el programa de vacaciones, remitiendo una copia de la lista a la Dirección de Personal.
- ii) Vela por una adecuada atención a la ciudadanía.
- jj) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas con la naturaleza del cargo.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Interacción con el contribuyente o usuario.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Sobre Administración Pública

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Conocimiento de Computación (Office). Otros programas de acuerdo al cargo que desempeña.

COMPETENCIAS

- a) **Toma de Decisiones:** Capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- b) **Orientación a Logros y Resultados:** Capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- c) **Pensamiento Analítico:** Capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- d) **Compromiso Institucional:** Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertinencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para el Sindicato y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- e) **Comunicación:** Capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.
- f) **Liderazgo:** Capacidad para guiar, dirigir grupos, establecer y mantener la cohesión de grupo, necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

HABILIDADES GENERALES

- a) Razonamiento lógico.
- b) Dominio del lenguaje, facultad para la expresión de sus ideas (Para la comunicación oral y escrita).
- c) Hábito o aptitud para la comprensión de lectura.
- d) Aptitud para relacionarse con otras personas.
- e) Capacidad de trabajo en equipo.
- f) Relación adecuada con las figuras de autoridad.

- g) Habilidad para entablar relaciones interpersonales, coordinar personas y grupos en la búsqueda de soluciones alternativas.
- h) Capacidad de análisis y síntesis.
- i) Tener iniciativa, discreción, una actitud ética y, espíritu de investigación.

TÍTULO 7: Funciones Generales de los Obreros que Conforman el Personal de Servicio

Artículo 18: La Cultura del Servicio a la Ciudadanía

La cultura del servicio al contribuyente, es una línea estratégica de trabajo desarrollada por el personal que se desempeña en el campo específicamente en arreglos de las vías, limpieza en las calles, etc., que ha permitido resolver distintos inconvenientes que han surgido a través del tiempo, por lo tanto servir mejor a los CONTRIBUYENTES y a la SOCIEDAD conlleva al rompimiento de los viejos paradigmas, apropiándose de una concepción más flexible, dinámica y creativa; capaz de utilizar criterios renovadores y eficaces sobre la propia labor que realiza.

Esta estrategia de trabajo, va más allá del simple cambio legal, o del crecimiento del recurso humano, más bien se hace énfasis a que dicho talento humano es fundamental para que exista un cambio de imagen en el Cantón Salinas.

Los contribuyentes, requieren, que al momento de que los obreros se desempeñe en el campo proporcionen un servicio de buena calidad; sean accesibles y educados; que estén debidamente informados sobre sus derechos y obligaciones para la entrega de un servicio claro, imparcial y cortés. En ese sentido, el reto básico al que se enfrenta el Obrero en la actualidad es poder desarrollar una verdadera cultura de servicio.

Las actividades del servidor público siempre están perfiladas en un espacio de retos y oportunidades, por lo tanto el Obrero que se desempeña en el campo debe siempre minimizar molestias, respetando los derechos del contribuyente y brindándole un servicio de calidad.

Artículo 19: Valores generales que deben cumplir

- a) **Valores Democráticos.-** Ayudar a los Ministros a servir el interés público, conforme a la ley.
- b) **Valores Profesionales.-** Prestar servicio con competencia, excelencia, eficiencia, objetividad e imparcialidad.
- c) **Valores Éticos.-** Actuar siempre de modo tal de mantener la confianza pública (p.ej., evitar un conflicto de intereses).
- d) **Valores Humanos.-** Demostrar respeto, imparcialidad y cortesía tanto en el trato con los ciudadanos como con los demás empleados públicos.

Artículo 20: Características del Servicio del Gobierno de Salinas

- a) Servicio garantizado mediante la integración de personal (Obreros) con la ciudadanía para la satisfacción de sus necesidades.
- b) Servicio debidamente coordinado entre directivos y subordinados, reduciendo distancias con los niveles jerárquicos, compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la institución.
- c) Servicio óptimo y eficiente, proporcionado por talento humano competente, motivado en todo tiempo, participativo y con trabajo en equipo. Garantizando siempre un continuo aprendizaje, innovación y mejoramiento.
- d) Servicio con acciones debidamente autorizadas y resultados oportunamente informados, orientado a la consecución de planes, proyectos y programas institucionales con visión de desarrollo.

Artículo 21: Tareas Típicas del Personal de Servicio que forman parte de Departamento de Higiene

CARGO: ASEADOR

- a) Planificar las actividades de limpieza pública de la ciudad, con el objeto de que ésta se realice con regularidad y en forma adecuada.
- b) Elaborar planes y programas con tendencia a lograr la mejor utilización de los equipos, maquinarias, materiales y herramientas asignadas a la Dirección.
- c) Velar por el establecimiento y cumplimiento de los calendarios de recogida de la basura.
- d) Informar al Jefe inmediato sobre el cumplimiento de programas y actividades, evaluando los resultados y promoviendo medidas para mejora de los servicios.
- e) Planificar las labores de barrido, recolección y disposición final de los desechos sólidos para que sean depositados en lugares adecuados que no afecten el medio ambiente y la salud de los habitantes.
- f) Promover el establecimiento de los medios de control adecuados de los equipos asignados, así como la utilización de los mismos en las labores de limpieza a fin de asegurar la eficiencia del servicio.
- g) Mantener un alto nivel de motivación hacia el trabajo, así como buenas relaciones laborales y humanas.
- h) Cumplir los compromisos establecidos y delineados en el plan de trabajo de la Institución.
- i) Efectuar el barrido, limpieza y recolección de desechos sólidos y otros desperdicios del Cantón.
- j) Supervisar las labores del personal, recolección y aseo de calles, control y mantenimiento de materiales, equipos y vehículos.
- k) Supervisar el cumplimiento de normas de higiene en lugares públicos, piscinas, complejos turísticos o centros deportivos.
- l) Barrer las principales calles de la cabecera municipal.
- m) Recolectar basura por las calles de la cabecera municipal.

n) Brindar una adecuada atención a la ciudadanía.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Interacción con el contribuyente o usuario.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Conocimiento en el área

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Conocimiento de las herramientas necesarias para desempeñar su cargo.

Artículo 22: Tareas Típicas del Personal de Servicio que forman parte de Departamento de Obras Públicas

CARGO: CHOFERES, OPERADORES Y AYUDANTES

- a) Supervisar el mantenimiento del vehículo.
- b) Mantener aseado y en óptimas condiciones el vehículo.
- c) Realizar compras, entregas de equipos a reparar, pagos varios, u otras actividades que le encomienda su Jefe inmediato.
- d) Elaborar reporte diario de movilidad.
- e) Coordinar con su Jefe inmediato cuando la movilidad presenta alguna avería para su reparación inmediata.

- f) Conducir el vehículo signado a su responsabilidad observando a cabalidad las estipulaciones legales de tránsito.
- g) Revisar periódicamente la lubricación, combustible, agua de batería, llantas y en general todos los sistemas de seguridad del vehículo.
- h) Mantener en buen estado el equipo de herramientas de carretera y en general con los sistemas de seguridad del vehículo.
- i) Informar a su Jefe inmediato acerca de cualquier anomalía o falla mecánica observada.
- j) Conducir el vehículo al lugar señalado.
- k) Solicitar los recursos necesarios para el buen funcionamiento del vehículo.
- l) Apoyar en las actividades a realizarse en los lugares designados.
- m) Responsabilizarse del vehículo asignado.
- n) Poner combustible al vehículo.
- o) Conducir vehículo para transportar a personas de acuerdo a la necesidad institucional y en concordancia con las normas y procedimiento interno.
- p) Realizar el chequeo diario del vehículo para mantenerlo en adecuado estado de funcionamiento y presentación.
- q) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por su Jefe inmediato dentro de su competencia.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Interacción con el contribuyente o usuario.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Conocimiento en el área

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Conocimiento de las herramientas necesarias para desempeñar su cargo.

Artículo 23: Tareas Típicas del Personal de Servicio que forman parte de Departamento de Obra Directa

CARGO: ALBAÑIL Y AYUDANTE ALBAÑIL

- a) Efectuar trabajos de albañilería, como: reparaciones, refacciones y reacondicionamiento de parques, pistas, veredas, canales de regadío, y dependencias administrativas de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.
- b) Realizar obras pequeñas de albañilería como levantamiento de cimientos, paredes, techos, acabados y modificaciones de estructuras donde le designe su jefe inmediato.
- c) Coordinar con el Jefe de Área la adquisición del material necesario para atender los pedidos de trabajos de albañilería de las diferentes dependencias encomendadas.
- d) Velar por la limpieza, seguridad, conservación de las herramientas, maquinarias, equipos e instalaciones asignados para la realización de las labores y garantizar el buen uso de los materiales.
- e) Cumplir además funciones colaterales que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: GASFITERO

- a) Realizar el mantenimiento y reparación de las instalaciones sanitarias (tuberías, servicios higiénicos, cisternas, etc.).

- b) Efectuar la instalación y distribución de agua y desagüe.
- c) Coordinar con la Jefatura de la oficina, la adquisición de repuestos, materiales, equipos y herramientas necesarias para efectuar los trabajos de mantenimiento y reparación.
- d) Velar por la limpieza, seguridad y conservación de las herramientas de trabajo.
- e) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: CARPINTERO

- a) Efectuar la recuperación de diversos muebles de madera.
- b) Realizar servicios de tapizado del mobiliario de las dependencias, según requerimiento.
- c) Coordinar con el Jefe inmediato la adquisición del material necesario para atender las solicitudes de trabajos en carpintería y ebanistería de las dependencias.
- d) Velar por la limpieza, seguridad, conservación de las herramientas, maquinarias y equipos asignados para la realización de las labores propias del taller de carpintería.
- e) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: PINTOR

- a) Prestar servicio de pintura previa solicitud formal de todas las dependencias.
- b) Realizar pintado de aulas, oficinas y diferentes ambientes, así como del mobiliario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas.
- c) Velar por la limpieza, seguridad y conservación de las herramientas.

- d) Operar equipos para el pintado de vehículos y muebles de metal.
- e) Calcular el material necesario a través de metrajes para la realización de trabajos de pintura.
- f) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: ELECTRICISTA

- a) Realizar el mantenimiento de las instalaciones eléctricas de alta y baja tensión en los diferentes edificios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas.
- b) Realizar el mantenimiento, reparación de equipos y motores eléctricos.
- c) Coordinar con el Jefe inmediato la cantidad de materiales y equipos necesarios que se deben adquirir para efectuar trabajos de mantenimiento y reparación.
- d) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Jefe inmediato.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Conocimiento sobre el área.

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Experiencia sobre el área de su trabajo.

Artículo 23: Tareas Típicas del Personal de Servicio que forman parte de Departamento de Mantenimiento de Vehículo

CARGO: MAESTRO MECÁNICO Y AYUDANTE MECÁNICO

- a) Programar, coordinar y dirigir los trabajos diarios de mantenimiento mecánico preventivo, predictivo y correctivo de los equipos de la planta.
- b) Organizar, coordinar y distribuir las órdenes de trabajo de mantenimiento mecánico al personal a su cargo.
- c) Coordinar y controlar la entrega de materiales y repuestos para los trabajos de mantenimiento, su utilización y reingreso.
- d) Verificar el cumplimiento y la calidad de las órdenes de trabajo internas y externas de mantenimiento mecánico.
- e) Cumplir los procedimientos, instructivos y demás disposiciones normativas para la seguridad y el buen funcionamiento de la planta y con las normas de Higiene y Seguridad Industrial.
- f) Disponibilidad permanente fuera de horas laborales para atender casos de emergencia.
- g) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: MAESTRO ELÉCTRICO

- a) Efectuar labores de instalación, reparación y mantenimiento del sistema eléctrico de los vehículos.
- b) Instalar tableros de control del sistema eléctrico de los vehículos.

- c) Inspeccionar y controlar periódicamente los sistemas eléctricos de las unidades que conforman la flota de vehículos.
- d) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: MAESTRO SOLDADOR

- a) Elaborar y reparar puertas y ventanas metálicas solicitadas por las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas.
- b) Registrar y reportar datos generados en ejecución de los trabajos (tiempos, materiales, repuestos, etc.) en órdenes de trabajo y formatos respectivos.
- c) Reportar sobre la terminación de trabajos y estado de equipos intervenidos una vez concluido el mantenimiento.
- d) Cumplir con las normas de Higiene y Seguridad Industrial establecidas, procedimientos, instructivos y demás disposiciones para la seguridad y el buen funcionamiento de la planta.
- e) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: VULCANIZADOR

- a) Llevar el registro y control de neumáticos de cada vehículo.
- b) Coordinar con el Jefe inmediato la adquisición de neumáticos para mantener el stock necesario.
- c) Apoyar en el cambio de accesorios y piezas en vehículos motorizados y máquinas.
- d) Apoyar en el montaje y desmontaje de equipos, máquinas y vehículos.
- e) Apoyar en la reparación y mantenimiento de motores, maquinarias y equipos mecánicos diversos.

- f) Apoyar en la reparación de equipos e instalaciones eléctricas de vehículos de transporte.
- g) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por su Jefe inmediato dentro de su competencia.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Jefe inmediato.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Conocimiento sobre el área.

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Experiencia en el área de su trabajo.

Artículo 24: Tareas Típicas del Personal de Servicio Generales

CARGO: INSPECTOR

- a) Inspeccionar diariamente construcciones, ocupación de vía pública, rotura de pavimentos, explotación de áridos, tala de árboles, etc.
- b) Realizar inspecciones por denuncias.
- c) Elaborar partes sobre infracciones detectadas.
- d) Entregar boletas y sentencias.
- e) Elaborar partes municipales.

- f) Preparar informes técnicos.
- g) Manejar los archivos.
- h) Elaborar oficios en general.
- i) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: GUARDIÁN

- a) Velar por la seguridad e integridad de los trabajadores y otras personas que se encuentren en la institución, observando las normas establecidas.
- b) Vigilar y custodiar las instalaciones, equipos y bienes de la institución.
- c) Detectar y notificar acciones sospechosas que podrían afectar la seguridad de las personas o de la institución.
- d) Responder por el uso y mantenimiento de las armas y equipos de seguridad a su cargo.
- e) Proporcionar información al público sobre ubicación de oficinas y personas que laboran en la institución.
- f) Apoyar en las actividades institucionales, en las que sea requerido.
- g) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: JARDINERO

- a) Ejecutar labores propias de la plantación y conservación de los jardines.
- b) Podar los árboles de los parques del municipio.
- c) Dar mantenimiento a los campos deportivos de fútbol, regarlos, podarlos, etc.
- d) Podar las áreas verdes del colegio municipal “Siglo XXI.
- e) Efectuar el abonamiento orgánico y fertilización química.
- f) Abonar los jardines periódicamente de acuerdo a la necesidad de estas.

- g) Recoger los elementos vegetales caídos tales: ramas, hojas, césped, etc.
- h) Solicitar el material necesario para el desarrollo de su actividad.
- i) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato dentro de su competencia.

CARGO: MÉDICO

- a) Proporcionar consulta médica general a todos los afiliados al sindicato y a sus familiares.
- b) Promover la planificación familiar.
- c) Valorar, diagnosticar y prescribir tratamientos de medicina general.
- d) Desarrollar mecanismos de cooperación y enlace con centros hospitalarios públicos.
- e) Extender certificados médicos.
- f) Elaborar informe semanal de atención, con el respectivo soporte de los casos atendidos.

RELACIONES

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y el Sindicato.

Externas: Jefe inmediato.

COMPETENCIAS LABORALES

Conocimiento Específico: Conocimiento sobre el área.

Habilidades Directivas: Habilidad verbal

Actitudes: Iniciativa, disponibilidad, honradez, puntualidad, honestidad.

Habilidades Técnicas: Experiencia en el área de su trabajo.

COMPETENCIAS

- a) **Experticia Técnica:** Capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- b) **Trabajo en Equipo:** Capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- c) **Orientación a Logros y Resultados:** Capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- d) **Creatividad e Innovación:** Capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- e) **Eficiencia Operacional:** Capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- f) **Compromiso Institucional:** Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertinencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

HABILIDADES GENERALES

- a) Dominio del lenguaje, facultad para la expresión de sus ideas (Para la comunicación oral y escrita).
- b) Hábito o aptitud para la comprensión de lectura.
- c) Aptitud para relacionarse con otras personas.
- d) Capacidad de trabajo en equipo.
- e) Relación adecuada con las figuras de autoridad.
- f) Habilidad para entablar relaciones interpersonales, para coordinar personas y grupos, para la búsqueda de soluciones alternativas.
- g) Capacidad de análisis y síntesis.

CONCLUSIÓN

El diseño del manual de funciones para el Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas contempla factores de un proceso administrativo estratégico, como son: visión, misión, valores, su estructura orgánica, funciones y tareas.

Dentro de la asignación de funciones conjuntamente con las responsabilidades, se identifica: obreros con funciones administrativas y de servicios, directrices de conocimiento, ejemplo **lo que requiere** el contribuyente-usuario; elementos claves de la tarea de servicio, ejemplo como presentar una **queja**; departamento al que pertenece el servidor o servidora pública, conocimiento del área, habilidades, y aptitudes.

A través de este instrumento de consulta, se direcciona además, como atender al contribuyente, usuario y comunidad en general; qué considerar y aplicar para que el servicio sea de calidad; como relacionarse internamente y externamente, cualidades personales, competencias y tareas de un servidor o servidora pública.

En términos generales el manual de funciones direcciona acciones que propician cambios para el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

RECOMENDACIÓN

Aplicar el manual de funciones, instrumento de estructura sencilla y clara. Con funciones y tareas que debe desempeñar cada Obrero, de fácil interpretación; además contiene información suficiente para guiar con mayor claridad a la organización Sindical.

A los Obreros, mantener y velar por la mejora continua de sus funciones y tareas dentro y fuera de la Municipalidad, tomando en cuenta que la comunicación es de vital importancia en la institución, buscando el buen desempeño de sus actividades hasta convertirse en modelo de otras entidades públicas al momento de ofrecer un servicio a la comunidad.

Crear un comité de calidad dentro de la institución, cuya función sea velar por el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de cada Obrero, mediante la comunicación, el trato profesional y responsable entre jefes, colaboradores y ciudadanía.

Considerar el presente trabajo de titulación para el inicio de una mejora administrativa creciente dentro de la organización sindical, enfocando el manual de funciones como una herramienta vital, que permite perfilarse hacia la calidad y eficacia de la institución. Al Sindicato Único de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas, cambiar su razón social, ya que de acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, la Municipalidad actualmente se denomina Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

ANEXOS



Anexo N° 1: Portada del Manual de Funciones



**Manual de Funciones del Sindicato
Único de Obreros de la Ilustre
Municipalidad del Cantón Salinas**

SIEMPRE LISTO PARA SERVIR

Salinas - Ecuador

Anexo N° 2: Caratula del Manual de Funciones



**Manual de Funciones
del Sindicato Único de Obreros
de la Ilustre Municipalidad del
Cantón Salinas**

Fecha de Elaboración:

El trabajo todo vence

**Anexo N° 3: Entrevista Estructurada realizada al Señor Edwin Muñoz
Secretario General del Sindicato Único de Obreros de la Ilustre
Municipalidad del Cantón Salinas**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad Ciencias Administrativas
Carrera Administración de Empresas**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Nombre de la Institución: Sindicato Único de Obreros de la Ilustre
Municipalidad del Cantón Salinas.

N° de la Entrevista: 1

Nombre: Edwin Eduardo Muñoz Escandón

Profesión: Chofer Profesional

Cargo actual: Secretario General

Experiencia: 4 años ejerciendo como Secretario General

Lugar y Fecha: Salinas, 4 de Junio del 2.011

Tema del Proyecto: Diseño de un Manual de Funciones para el Sindicato Único
de Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas.

Objetivo de la Entrevista: Contribuir al desempeño de los obreros mediante el
diseño de un manual de funciones que direcciona la entrega de un servicio de
calidad a la ciudadanía.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO GENERAL DEL
SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DEL CANTÓN SALINAS, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA.**

La presente entrevista está dirigida a usted, la misma que ayudará a determinar el diseño de un manual de funciones y su incidencia en su imagen institucional, para lo cual le solicitamos responda con toda sinceridad.

1. ¿El Sindicato dispone de un manual de funciones para los Obreros?

No contamos con un manual donde se especifique las funciones de los Obreros, lo que si existe en el reglamento interno de trabajo 15 literales que hablan de las obligaciones del trabajador, en su artículo 40.

2. ¿Usted considera necesario el diseño de un manual de funciones para todos los afiliados del Sindicato, enfocado a un mejor servicio a la ciudadanía?

Considero que si es necesario, porque a más de velar por nuestro beneficios también cada obrero se preocupa por brindar un mejor servicio a la ciudadanía del Cantón Salinas.

3. ¿Adicional a la pregunta anterior, cree usted que el diseño del manual va a contribuir en el desempeño de sus funciones?

Considero que si, será fundamental para los Obreros.

4. ¿Cuáles son los roles, funciones y tareas de todos los Secretarios que dirigen el Sindicato?

Velar siempre por los intereses de la clase obrera, proporcionarle la ayuda necesarias en caso de un accidente del trabajo o fuera del mismo, hacer que se cumplan todo lo estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

5. ¿Las secretarías de la Institución se actualizan permanentemente en su campo laboral?

Si lo hacen mediante la invitación que recibimos de otros Gremios Sindicales a nivel del Ecuador.

6. ¿Las Secretarías del Sindicato tratan con amabilidad y cortesía a los afiliados al mismo?

Sí lo hacen, pues es una norma de conducta de las mismas y exigencia del Gremio Sindical.

7. ¿Todos los afiliados cumplen con la finalidad y objetivo para lo cual fue creado el Gremio Sindical?

Si, según mi punto de vista todos tratan de cumplir con los objetivos del Sindicato.

Nombre del Entrevistado: Edwin Eduardo Muñoz Escandón.

Nombre del Entrevistador: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

Fecha de Recepción: Salinas, 4 de Junio del 2.011

**Anexo N° 4: Modelo de Encuesta para los Obreros del Sindicato Único de
Obreros de la Ilustre Municipalidad del Cantón Salinas**

Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad Ciencias Administrativas
Carrera Administración de Empresas

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS OBREROS DE LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SALINAS**

Objetivo.- Contribuir al desempeño de los obreros mediante el diseño de un manual de funciones con el fin de que sirva de soporte técnico a cada miembro donde prevalezca un servicio de atención al público de calidad.

Presentación:

Buenos días. Mi nombre es **Pablo Geovanny Reyes Rodríguez**, soy Egresado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera Administración de Empresas, estoy interesado en recopilar información de los distintos Obreros que laboran para el Gobierno de Salinas. Así que le agradecería respondiéndome unas preguntas, sobre la base de su colaboración podré cumplir con mi objetivo.

Indicaciones:

– Marque con un () la respuesta.

DATOS GENERALES:

Provincia: **Cantón:**

Fecha:

Sexo: Masculino () Femenino ()

1. ¿Qué función cumple como Obrero del Sindicato?

Personal Administrativo () Personal de Servicio ()

2. ¿Conoce usted las ventajas que proporciona un manual de funciones?

Si () No () En parte ()

3. ¿Sabe usted si las funciones del cargo que ostenta como obrero constan en un manual de funciones?

Definitivamente sí ()
Probablemente sí ()
Indeciso ()
Probablemente no ()
Definitivamente no ()

4. ¿Estaría usted de acuerdo que se diseñe un manual donde se describan funciones o deberes que direccionen la oferta de un servicio de calidad a la ciudadanía?

Muy de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Muy en desacuerdo ()

5. ¿Cree usted que el manual contribuirá al desempeño en sus funciones?

Si () No ()

6. ¿En caso de que se diseñe el manual donde se describan sus funciones o deberes para su cargo usted lo aplicaría?

Definitivamente sí lo aplicaría ()

Probablemente sí lo aplicaría ()

Indeciso ()

Probablemente no lo aplicaría ()

Definitivamente no lo aplicaría ()

7. ¿Cómo usted se autocalifica en lo que respecta a su responsabilidad en el área de su trabajo?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

8. ¿Sabe usted qué significa la estrategia de Kaizen?

Si ()

No ()

En parte ()

9. ¿Cree usted que el contribuyente o usuario (Ciudadanía) se siente satisfecho por el servicio que usted le brinda como servidor público?

Definitivamente sí ()

Probablemente sí ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

10. ¿Se cumple con lo que está establecido en el Reglamento Interno?

- Siempre ()
- La mayoría de veces ()
- A veces sí, a veces no ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

11. ¿Qué importancia usted le da si se diseña un organigrama general para los Obreros del Sindicato?

- Muy importante ()
- Importante ()
- Poco importante ()
- Nada importante ()

12. ¿Qué importancia usted le da a la Ley Orgánica de Servicio Público en su artículo 22 donde hace referencia a un servicio de atención al público de calidad?

- Muy importante ()
- Importante ()
- Poco importante ()
- Nada importante ()

13. ¿Usted como afiliado contribuye al alcance de los objetivos y finalidades para el cual fue creado el Gremio Sindical?

- Siempre ()
- La mayoría de veces ()
- A veces sí, a veces no ()

Algunas veces ()

Nunca ()

14. ¿El Cuerpo Directivo del Sindicato cumplen con sus funciones para el bien del Gremio Sindical?

Siempre ()

La mayoría de veces ()

A veces sí, a veces no ()

Algunas veces ()

Nunca ()

15. ¿Aplica usted el liderazgo en su área de trabajo?

Siempre ()

La mayoría de veces ()

A veces sí, a veces no ()

Algunas veces ()

Nunca ()

16. ¿Está usted de acuerdo que se elabore los principios rectores para fortalecer el trabajo en equipo entre los afiliados del Sindicato?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Neutral ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

Anexo N° 5: Modelo de Encuesta para la Ciudadanía del Cantón Salinas

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración de Empresas

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA CIUDADANÍA DEL
CANTÓN SALINAS**

Objetivo.- Comprobar el diseño de un manual de funciones para los Obreros mediante la presente encuesta con la finalidad de que brinden un mejor servicio a la ciudadanía.

Presentación:

Buenos días. Mi nombre es **Pablo Geovanny Reyes Rodríguez**, soy Egresado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera Administración de Empresas, estoy interesado en recopilar información de los ciudadanos del Cantón Salinas. Así que le agradecería respondiéndome unas preguntas, sobre la base de su colaboración podré cumplir con mi objetivo.

Indicaciones:

– Marque con un (✓) la respuesta.

DATOS GENERALES:

Provincia: **Cantón:**

Fecha:

Sexo: Masculino () Femenino ()

1. ¿Considera usted una ventaja el diseño de un manual de funciones para los Obreros que prestan sus servicios al Gobierno de Salinas?

- Definitivamente sí ()
- Probablemente sí ()
- Indeciso ()
- Probablemente no ()
- Definitivamente no ()

2. ¿Cómo usted califica el servicio brindado por los Obreros, que cumplen funciones y tareas, en la Municipalidad y el de los que se desempeñan en el campo?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3. En el transcurso del año ¿Ha observado usted mejores servicios en las funciones que desempeña cada servidor público (Obreros) del Gobierno de Salinas?

- Muy de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Muy en desacuerdo ()

4. ¿El servicio que ofrece actualmente el Gobierno de Salinas por medio de su personal administrativo y de servicio (Obreros) se adapta perfectamente a sus necesidades como contribuyente o usuario?

- Definitivamente sí ()
- Probablemente sí ()
- Indeciso ()
- Probablemente no ()
- Definitivamente no ()

5. ¿El trato del personal administrativo y el de servicio (Obreros) con los contribuyentes o usuarios es considerado y amable?

- Siempre ()
- La mayoría de veces ()
- A veces sí, a veces no ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

6. ¿Qué importancia tiene para usted el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público donde hace referencia a los deberes y servicio de atención al público de calidad que deben ofrecer las servidoras y servidores públicos?

- Muy importante ()
- Importante ()
- Ni muy importante, ni poco importante ()
- Nada importante ()
- Poco importante ()

7. ¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el talento humano (Obreros) cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

- Definitivamente sí ()
- Probablemente sí ()
- Indeciso ()
- Probablemente no ()
- Definitivamente no ()

8. ¿El talento humano (Obreros) da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que se deben realizar?

- Siempre ()
- La mayoría de veces ()
- A veces sí, a veces no ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

Observaciones:

.....

.....

.....

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: Pablo Geovanny Reyes Rodríguez.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Manuales.- Documentos elaborados sistemáticamente en los que se indican aspectos como: funciones, procedimientos, políticas, instrucciones, actividades, normas, etc., a ser cumplidas y la forma en que las mismas deben ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente, para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo.

Administración.- Es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, control, integración, dirección, motivación, comunicación y toma de decisiones que realiza una empresa para coordinar los diversos recursos a fin de crear eficazmente algún producto o servicio.

Ciudadanía.- Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Servicio.- Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Mejora continua.- Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina. Conjunto de acciones recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos.

Ley.- Es la declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite. De acuerdo a las normas de Derecho Privado, está permitido hacer todos menos lo que la Ley prohíbe; en tanto que en el ámbito del Derecho Público se puede hacer sólo lo que la Ley permite.

Ordenanza.- Norma escrita, aprobada por la Corporación Municipal, es un conjunto de preceptos para el buen gobierno de una ciudad o comunidad.

Reglamentos.- Documentos que contienen normas específicas para habilitar la correcta aplicación de las disposiciones constantes en leyes, regulaciones y resoluciones superiores.

Estructura Orgánica.- Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos. Es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

Función.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la Dependencia o Entidad, y de cuyo ejercicio, generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las disposiciones jurídicas administrativas vigentes.

Quejas.- Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Reclamos.- Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- PAREDES GARCÉS WILSON
GONZALO, PAREDES DE LA CRUZ
NATALY
Investigación Acción. Primera Edición,
2011
- BERNAL TORRES, CÉSAR
AUGUSTO.
Metodología de la Investigación. Segunda
Edición. Pearson Educación, México, 2006
- BERNAL TORRES, CÉSAR
AUGUSTO.
Metodología de la Investigación, Tercera
Edición, Pearson Educación, Colombia,
2010
- HERNÁNDEZ SAMPLIERI
ROBERTO, FERNÁNDEZ
COLLADO CARLOS, BAPTISTA
LUCIO PILAR.
Metodología de la Investigación. Quinta
Edición. México.
- HERNÁNDEZ SAMPLIERI
ROBERTO, FERNÁNDEZ
COLLADO CARLOS, BAPTISTA
LUCIO PILAR.
Metodología de la Investigación. Segunda
Edición. México.
- DIAMOND, SUSAN Z.
Como Preparar Manuales Administrativos,
México, Nueva Editorial Interamericana.
- GÓMEZ, MARCELO
Introducción a la Metodología de la
Investigación Científica. 2006.
- IMAI, MASA AKI.
Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de
Trabajo (GEMBA). Colombia: Mc Graw
Hill, 2002.
- WELLINGTON, PATRICIA.
Cómo Brindar un Servicio Integral al
Cliente. Colombia: Mc Graw Hill, 2001.
- RODRÍGUEZ VALENCIA,
JOAQUÍN.
Como Elaborar y Usar los Manuales
Administrativos. International Thomson
Editores, S.A. de C. V., 2007

- CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill, México, 2007.
- ENRIQUE BENJAMÍN, FRANKLIN F. Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio. Segunda Edición. Pearson Educación, México, 2007
- GÓMEZ, MARCELO Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Año 2006.
- PAREDES GARCÉS, WILSON GONZALO. Como desarrollar una tesis, 2009
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima edición, Editorial Mc Graw-Hill, México. 2007
- HERNÁNDEZ, ROBERTO. Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw-Hill, México. 2007

INTERNET

<http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos35/el-sindicato/el-sindicato.shtml>

http://cei.epn.edu.ec/Documentos/LEYES/constitucion_politica_ecuador_2008.pdf

<http://www.ug.edu.ec/Varios/LOSEP.pdf>

<http://www.cte-ecuador.org/pdf/proyecto%20de%20codigo%20del%20trabajo%20de%20la%20oit.pdf>