



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE
Y OBRAS PÚBLICAS - SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: JESSICA ROCÍO SUÁREZ TUMBACO

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA, MSc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE
Y OBRAS PÚBLICAS - SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: JESSICA ROCÍO SUÁREZ TUMBACO

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA, MSc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 25 de Agosto del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación **“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS – SANTA ELENA AÑO 2014”**., elaborado por la Señorita JESSICA ROCÍO SUÁREZ TUMBACO, egresada de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación **“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS – SANTA ELENA AÑO 2014”**, elaborado por la suscrita declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 11 de febrero del 2015

Atentamente

Jessica Suárez Tumbaco
Céd. 0926918798

DEDICATORIA

Deseo dedicar el presente trabajo de graduación primero a Dios, que me ha dado la fuerza y constancia para culminar mis estudios, luego a mis padres, esposo que con su apoyo y confianza me alentaron a conseguir mis metas, de igual manera a todos los docentes que con el continuo proceso de aprendizaje fortalecieron y desarrollaron las competencias inherente a mi profesión, y por último a todos aquellos que contribuyeron para que este proyecto se hiciera realidad.

JESSICA SUÁREZ

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme, y por haber culminado una de mis metas más importante en mi vida profesional, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi Tutora de tesis, Econ. Margarita Panchana Panchana por su esfuerzo y dedicación, quien impartió sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación profesional

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que estaría encantada de agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

JESSICA SUÁREZ

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.
PROFESORA – TUTORA

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS
SANTA ELENA PARA EL PERÍODO 2015-2018”.**

Autora: Jessica Rocío Suarez Tumbaco

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana.

RESUMEN

Al realizar la investigación en esta institución se pudo detectar que en la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas carece de misión, visión, valores y que ésta se rige con los elementos estratégicos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en general, además se averiguó que en esta entidad no existe un portal web único que permita una comunicación global con los usuarios, además los ciudadanos de la provincia de Santa Elena puedan saber información de la institución, pues solo se manejan con el portal web general del Ministerio, también se puede decir que los procesos son lentos se demoran más de la cuenta, es por esto y por otros problemas es necesario que se implemente la Reingeniería de los procesos administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas – Santa Elena durante el año 2015, esto acompañado de criterios técnicos de algunos autores que de acuerdo a la visión de esta problemática se desarrolló la posible solución a esta temática de estudio, para aquello se ve reflejado en las leyes y normativa vigentes en la que se basó, y con una correcta utilización de la metodología de la investigación con técnicas y métodos que apoyan a investigar si la hipótesis propuesta está en lo correcto o se debe reformular de acuerdo a las herramientas que se utilizó como las encuestas que se hicieron a los involucrados directamente con la problemática, para ello se refleja en los resultados que se obtuvieron, con ello se sacaron conclusiones y recomendaciones para las cuales dan pie a la propuesta para solucionar las necesidades del MTOP, para ello se necesita desarrollar un manual de procedimientos, con indicadores que apoyen a la reingeniería dentro de todos los procesos y además con aplicaciones de que hacer en determinados pasos que se dan dentro del mismo.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
--------------	---

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
TEMA	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
Planteamiento del Problema.....	3
Situación actual	4
Situación futura	6
Formulación del problema	7
Sistematización del problema	7
OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos Estratégicos.....	8
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	9
HIPÓTESIS.....	10
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 ACTIVIDADES.....	13
1.1.1 Acciones, Tareas	13
1.1.2 Plan Anual de la Política Pública.....	13
1.1.3 Inventario	15

1.1.4 Administración.....	15
1.1.5 Estados Financieros.....	16
1.1.6 Talento humano.....	16
1.1.7 Recursos materiales.....	16
1.1.7.1 Control de Stock.....	17
1.1.7.2 Recepción de Bodega.....	18
1.1.8 Software	19
1.1.9 Reloj biométrico.....	20
1.1.10 Clima Organizacional.....	21
1.1.11 Ética Profesional	22
1.1.12 Principios	22
1.1.13 Las Competencias	22
1.1.14 Perfil Ocupacional.....	23
1.2. PROCESO ADMINISTRATIVO	23
1.2.1 Planeación	24
1.2.2 Estrategias	25
1.2.3 Organización	25
1.2.3.1 Estructura Orgánica.....	26
1.2.3.2 Arquitectura organizacional.....	26
1.2.4 Dirección	26
1.2.4.1 Liderazgo.....	27
1.2.4.2 Comunicación	28
1.2.5 Control	28
1.2.5.1 Control previo	29
1.2.5.2 Control concurrente.....	29
1.2.6 Evaluación.....	29
1.3 MARCO LEGAL.....	30
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador	30
1.3.2 Plan Anual de Políticas Públicas P.A.P.P.....	31
CAPÍTULO II	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
2.3.1 Investigación Documental.....	34
2.3.2 Investigación Descriptiva.....	35
2.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.5 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.5.1 Métodos de visitas de campo	36
2.5.2 Métodos inductivo y deductivo	36
2.5.3 Método analítico.....	37
2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
2.7.1 Población.....	37
2.7.2 Marco Muestral	38
2.7.2.1 Muestra.....	38
CAPÍTULO III.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
3.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	39
3.2 CONCLUSIONES	60
3.3 RECOMENDACIONES	61
CAPÍTULO IV.....	62
4.1 PRESENTACIÓN.....	62
4.2 OBJETIVOS	62
4.2.1 Objetivo General	62
4.2.1 Objetivos específicos	63
4.3 DATOS E IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	63
4.3.1 Misión del MTOP	63
4.3.2 Visión del MTOP	63
4.3.3 Objetivos	64
4.3.3.1 Objetivos General	64
4.3.3.1 Objetivos Estratégicos.....	64

4.4 JUSTIFICACIÓN	65
4.5 INDICADORES.....	65
4.5.1 Sistema administrativo	65
4.5.2 Gestión por proceso.....	66
4.5.3 Mejoramiento de los procesos administrativos	67
4.5.4 Macroproceso	68
4.5.5 Proceso	68
4.6 MANUAL DE FUNCIONES	77
4.6.1 Introducción	78
4.6.2 Objetivo de manual	78
4.6.3 Alcance.....	78
4.6.4 Responsable	78
4.7 PLAN DE ACCIÓN.....	105
4.8 PRESUPUESTO REFERENCIAL	107
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	110
LEYES	112
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	113
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	114
ABREVIATURAS	117
ANEXOS	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1 Conoce de la misión	39
---	----

GRÁFICO No. 2 Marco normativo	40
GRÁFICO No. 3 Estructura orgánica	41
GRÁFICO No. 4 Arquitectura organizacional.....	42
GRÁFICO No. 5 Clima laboral	43
GRÁFICO No. 6 Tareas y Responsabilidades	44
GRÁFICO No. 7 Liderazgo	45
GRÁFICO No. 8 Comunicación	46
GRÁFICO No. 9 Ejecución de las actividades	47
GRÁFICO No. 10 Evaluación de personal	48
GRÁFICO No. 11 Presupuesta anual.....	49
GRÁFICO No. 12 La reingeniería de los procesos administrativos	50
GRÁFICO No. 13 Elaboración del Plan Anual de Políticas Públicas	51
GRÁFICO No. 14 Inventarios	52
GRÁFICO No. 15 Software	53
GRÁFICO No. 16 Talento humano	54
GRÁFICO No. 17 Manual	55
GRÁFICO No. 18 Adquisición de Materiales	56
GRÁFICO No. 19 Control de las existencias	57
GRÁFICO No. 20 La tecnología	58
GRÁFICO No. 21 Reloj biométrico	59
GRÁFICO No. 22 Simbología	69
GRÁFICO No. 23 Organigrama de MTOP	70
GRÁFICO No. 24 Mapeo del MTOP	71
GRÁFICO No. 25 Mapeo de los procesos	72
GRÁFICO No. 26 Coordinar eventos públicos	83
GRÁFICO No. 27 Gerenciamiento de la infraestructura.....	85
GRÁFICO No. 28 Construcción	87
GRÁFICO No. 29 Conservación	89
GRÁFICO No. 30 Gestión del Transporte.....	91
GRÁFICO No. 31 De asesoría.....	93
GRÁFICO No. 32 Administración	96

GRÁFICO No. 33 Financiera	98
GRÁFICO No. 34 Recursos Humanos	100
GRÁFICO No. 35 Tecnológico	101
GRÁFICO No. 36 Juzgados Especiales.....	103

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	11
CUADRO No. 2 Operacionalización de las variables independiente.....	12
CUADRO No. 3 Identificación de los procesos	75
CUADRO No. 4 Funciones despacho ministerial.....	79
CUADRO No. 5 Funciones del director	81
CUADRO No. 6 Gerenciamiento de la infraestructura	84
CUADRO No. 7 Construcción.....	86
CUADRO No. 8 Conservación	88
CUADRO No. 9 Gestión del Transporte	90
CUADRO No. 10 De asesoría	92
CUADRO No. 11 Administración	94
CUADRO No. 12 Financiera	97
CUADRO No. 13 Recursos Humanos	99
CUADRO No. 14 Tecnológico	101
CUADRO No. 15 Juzgados Especiales	102
CUADRO No. 16 Plan de Acción.....	105
CUADRO No. 17 Presupuesto Referencial	107

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1 Conoce de la misión.....	39
TABLA No. 2 Marco normativo.....	40
TABLA No. 3 Estructura orgánica	41
TABLA No. 4 Arquitectura organizacional.....	42
TABLA No. 5 Clima laboral.....	43
TABLA No. 6 Tareas y Responsabilidades	44
TABLA No. 7 Liderazgo	45
TABLA No. 8 Comunicación	46
TABLA No. 9 Ejecución de las actividades	47
TABLA No. 10 Evaluación de personal	48
TABLA No. 11 Presupuesta anual.....	49
TABLA No. 12 La reingeniería de los procesos administrativos	50
TABLA No. 13 Elaboración del Plan Anual de Políticas Públicas	51
TABLA No. 14 Inventarios	52
TABLA No. 15 Software	53
TABLA No. 16 Talento humano	54
TABLA No. 17 Manual	55
TABLA No. 18 Adquisición de Materiales	56
TABLA No. 19 Control de las existencias.....	57
TABLA No. 20 La tecnología.....	58
TABLA No. 21 Reloj biométrico.....	59

INTRODUCCIÓN

Las competencias que tiene la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas están dentro de sus leyes y normativas que las rige y limita sus acciones dependiente del ámbito que se encuentre y del ambiente en donde desarrolle las mismas.

Dentro de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, existen muchos problemas, entre las más notorias se puede mencionar: la inexistencia del portal web único que permita que haya una comunicación global con los usuarios, además que los ciudadanos de la provincia de Santa Elena puedan saber información de la institución, pues solo se manejan con el portal web general del Ministerio, también se puede decir que los procesos son lentos se demoran más de la cuenta y así otros que suelen pasar dentro de esta dirección.

Al implementar la Reingeniería de los procesos administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas se espera minimizar los problemas que presenta con los procesos, retrasos etc. además se complementa con otras acciones que se desarrollan dentro de los departamentos. Este trabajo permitirá aportar con soluciones a las necesidades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas – Santa Elena así este trabajo cuenta con los siguientes capítulos:

El capítulo I: Marco Teórico, en él se establece el planteamiento de la problemática, las condiciones en las que se encuentra la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, justificación, hipótesis, y se establecen objetivos que se desean alcanzar a los largo de la propuesta de tesis en la problemática planteada con las posibles soluciones para resolver las necesidades detectadas además se detalla el fundamento teórico de la investigación sustentado con criterios de autores y legales.

En el capítulo II: Metodología de la investigación: describe el diseño, los métodos, tipos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados, para alcanzar los objetivos propuestos.

El capítulo III: El procesamiento y análisis de los de datos y resultados que se obtuvieron utilizando los instrumentos de investigación, seguidas de respectivas conclusiones y recomendaciones.

El capítulo IV: Se refiere a la propuesta sobre un “Reingeniería de los procesos administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas – Santa Elena durante el año 2014.”

Los cuatro capítulos, explican el desarrollo de la investigación realizada y los métodos aplicados con la finalidad de proponer una reingeniería a los procesos administrativos que apoye a la eficiencia que conlleve a mejorar todos los procesos y servicio que tiene a su cargo la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

Incidencia de los procedimientos administrativos sobre las actividades, mediante la aplicación de entrevista y encuestas al 100% (15) de los servidores públicos. Reingeniería de los procesos administrativos para la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Dirección de Santa Elena durante el año 2015.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena. Esta dirección empezando sus actividades con el Sr. Ing. Luis Alberto Suárez Suárez, siendo nombrado como primer Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena, el 18 de Febrero de 2009, los mismos que continuaron con las obras en el Aeropuerto de Salinas con la parte espaldones y en la ampliación de la vía Ruta del Spondylus, en el sector de Playas Brujas cerca de Libertador Bolívar en lo que respecta en la Estabilidad de Taludes con las plantas Vetiver. En aquel tiempo había convenios que estaban vinculadas con la prefectura cuya autoridad máxima era la Sra. Ana Triviño, en aquel entonces los habitantes se sentían orgullosos del progreso y desarrollo que les había traído estas obras.

El Ing. Luis Alberto Suárez Suárez no tuvo mucho tiempo en su administración dejando su cargo el 25 de Mayo del 2009 por no tener apoyo logístico. Quien entró en su reemplazo fue el Ing. Miguel Delgado, quien tampoco duró un corto período en su administración, asumiendo el cargo el Ing. José Mendoza, quien solo estuvo poco en su cargo, siguiendo el Ing. Dagoberto Montenegro, Así mismo estuvo en el cargo y las obras que se realizaron por parte de Ministerio de Transporte y Obras Públicas fueron de las vías de Santa Elena- Ancón, luego estuvo el Ing. Fabián Neira, quien se lo eligió como Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena, empezó con las actividades de las vías rehabilitadas

en los sectores de la provincia, mejorando sus condiciones de vida. La reconstrucción de estas importantes vías aportan al crecimiento de poblaciones como: Santa Elena, Salinas, Ballenita, Atahualpa, Ancón, Anconcito, entre otros. En estas zonas se encuentra una gran infraestructura comercial, industrial, hotelera y variedad de lugares turísticos.

Desde este sitio, por rutas alternas se llega en cinco minutos a los distintos puntos de afluencia turística como Punta Carnero y Salinas, lo que permite que se enlace en un mismo recorrido por la fantástica Ruta del Spondylus. También estuvo el Ing. Villón como Director Provincial, pero en la actualidad está El Ing. John Gómez quien estuvo en el mes de mayo también el ex Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es el Ing. Perbys Salazar Castañeda las oficinas están ubicadas en el Centro de Atención Ciudadana sus actividades se están realizando edificaciones en el aeropuerto de Salinas y en la actualidad se encuentra cumpliendo sus funciones el Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es el Ing. Martín Eduardo Dunn Rodríguez.

Situación actual

En la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas no existe misión, visión, valores y se guían con la del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, hay una inexistencia del portal web único que permita una comunicación global con los clientes corporativos, además que los ciudadanos de la provincia de Santa Elena puedan saber información de la institución, pues solo se manejan con el portal web general del Ministerio. La Integración limitada entre sistemas y procesos operativos, administrativos y financieros que permitan dar respuestas ágiles y eficientes y se guían con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Tiene un Organigrama, en el cual cada departamento cuenta con supervisores establecidos, los departamentos internos son 15 empleados públicos que cumplen sus funciones, la deficiente capacitación al personal constantemente por las

tendencias tecnológicas que cada vez el profesional debe conocer, ya sea este en la implementación de algún programa, por lo que éstos deben mejorar su calidad y adaptación a las nuevas condiciones laborales logrando mayor adaptación y pertinencia de los programas.

La limitada comunicación entre áreas es débil, se reciben poca información y la burocracia en los trámites hace que sea ineficiente la atención a los usuarios, lo que lleva a duplicar esfuerzos y desaprovechar tiempo.

El escaso liderazgo en el MOPT origina que sean pocos los empleados de la institución los que se relacionan con los jefes y esta es de una sola vía, los equipos de trabajo y reuniones con su alterno es deficiente, en trabajos en grupo el empleado podría tener ideas más claras y expresándolas ayudaría a resolver algún inconveniente que tenga el departamento o en la institución pública, esto hace que el servidor público tenga una baja motivación laboral, sus labores son con el mismo ritmo y rutinarias, de la casa al trabajo y del trabajo a la casa.

Las actividades se planifican, pero no se aplican seguimientos de control al proceso de ejecución, como es el caso del desvío de los equipos de transporte caminero por parte del personal, incidiendo en el tiempo programado para su terminación, por el efecto de actividades que no están en sus obligaciones; la preparación de los roles de pagos del personal con nombramiento y contratados es impuntual.

La limitada capacidad de respuesta a la necesidad de infraestructura adecuada y ajustada a la situación actual, estandarización y definición de procesos, y su propia calidad de institución pública, hacen que en la Dirección de Transporte y Obras Públicas, existan ajustes al cambio y a procesos de modernización pero no a la misma velocidad de otras instituciones públicas. El presupuesto es insuficiente para el desarrollo de la obra pública y cumplimiento de actividades, por ende con sus funciones, limitando establecerse dentro de la provincia de Santa Elena

Situación futura

En la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas existe misión, visión, valores, hay una página del portal web en el cual permite una comunicación global con los clientes corporativos además los habitantes de la provincia de Santa Elena se están informando más sobre la institución. La Integración limitada entre sistemas y procesos operativos, administrativos y financieros que permiten respuestas ágiles y eficientes y se guían con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Tiene un Organigrama, en el cual cada departamento cuenta con supervisores establecidos los departamentos interno son 15 empleados públicos que cumplen sus funciones, la eficiente capacitación al personal constantemente por las tendencias tecnológicas que cada vez el profesional está fortaleciendo el conocimiento, ya sea en la implementación de algún programa, por lo que se está mejorando su calidad y adaptación a las nuevas condiciones laboral logrando mayor adaptación y pertinencia de los programas. Falta de comunicación entre áreas es débil se reciben poca información, y lo más importante brinda poca atención a los usuarios, lo que lleva a duplicar esfuerzos y desaprovechar tiempo.

Tiene liderazgo el MOPT se observa que son pocos los empleados que conforman la institución solo se relacionamos que los jefe y empleados tienen varias vías, los empleados son eficiente el trabajo en equipo en reuniones con su alterno, trabajar en grupo el empleado podría tener la ideas más claras, expresándolas lograrían resolver algún inconveniente que tenga el departamento o en la institución pública esto hace que el servidor público tiene una alta motivación laboral, y su labor no es el mismo ritmo para nada rutinario, ni de la casa al trabajo y ni del trabajo a la casa. En programación de algún trabajo actividad que a dirección incumplen en el caso con los equipos de transporte caminero, los roles de pagos a los empleados, están desmejorados y son demorosos.

La capacidad de respuesta al cambio del entorno, la ausencia de una infraestructura adecuada, de procesos completamente estandarizados y definidos, y su propia calidad de empresa pública, hacen de la Dirección de Transporte y Obras Públicas exista un ajuste fácilmente al cambio y a procesos de modernización con la misma velocidad que lo hace otras instituciones públicas. El presupuesto es adecuado, para cumplir sus actividades por esta razón también cumplen con sus funciones, y logran establecerse dentro de la provincia de Santa Elena.

Formulación del problema

¿Cómo inciden los procedimientos administrativos en las actividades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la provincia de Santa Elena, periodo 2014?

Sistematización del problema

- 1) ¿Cómo incide la planificación en los resultados administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Santa Elena?
- 2) ¿Cuál es la influencia de la dirección en el talento humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas?
- 3) ¿Cuál es el efecto de un conjunto de acciones sobre la organización de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas?
- 4) ¿Cuál es el efecto de la distribución y división de funciones sobre las actividades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas?
- 5) ¿De qué manera incide la reingeniería de los procesos en la administración de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas?

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia de los procedimientos sobre las actividades, mediante la aplicación de entrevista y encuestas al 100% (15) de los servidores públicos, orientadas a la reingeniería de los procesos administrativos para la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Dirección de Santa Elena durante el año 2015.

Objetivos Estratégicos

- ✓ Diagnosticar la incidencia de la planificación en los resultados administrativos, mediante entrevistas a directivos y encuestas a personal administrativo de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Santa Elena.
- ✓ Identificar la influencia de la dirección en el talento humano, mediante entrevistas a directivos y encuestas a personal administrativo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- ✓ Determinar el efecto de un conjunto de acciones al realizar las actividades sobre la organización de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- ✓ Establecer la distribución y división de funciones sobre las actividades, mediante entrevista e investigación documental de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

- ✓ Diagnosticar la incidencia de la reingeniería en la administración, mediante la realización de un manual de procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Los problemas que tiene la institución, que se han observado en las actividades al ejecutarse, el personal, la planificación, la programación no se cumple ya que el empleado no se responsabiliza y excede el control. Mediante esta tesis se podrían tomar en cuenta el modelo de proceso administrativo y sistemas complementarios que ayudaran a la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, esto mejorara la parte administrativa, en el cual se obtendrán exitosos resultados de una imagen, en su parte interna y externa.

Este modelo a emplearse lo utilizarían cada departamento, las instituciones y este ayudará al proceso de contratación del personal basada en competencias se debe definir el nivel de exigencia para cada cargo, de manera individual y dependiendo del proceso o área de desempeño de cada funcionario y de las necesidades. Para la realizar este trabajo de investigación se obtendrá un diagnóstico situacional empleando encuestas, entrevistas, observación directa, en el cual lograremos el resultado se efectuará una investigación documental y si cumplen con sus funciones, como departamento para que funcione la institución. Esta guía servirá para otras instituciones y organismos públicos como modelo a seguir para implementar en otros procesos, la institución tendría un mejor desempeño laboral.

Es necesario que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas tenga diseños esenciales en la administración basados en los procesos administrativos, los mismos que han sido elaborados, con el propósito de facilitar procesos que ayuden a sustentar los esfuerzos y potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo eficiente y eficaz de los recursos, obtenidos a través de las encuestas, el diseño de

este manual se enmarca en el proceso desarrollado a cumplir con los objetivos facilitando el conocimiento, la aplicación de las técnicas y procedimientos para el manejo adecuado en el marco de la transparencia los directivos y empleados para mejorar la administración pública ya la universidad.

HIPÓTESIS

La incidencia de los procedimientos administrativos mejorará las actividades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Dirección de Santa Elena durante el año 2015.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente:

Procedimientos administrativos

Variables Dependiente:

Actividades

CUADRO No. 1 Operacionalización de la Variable Independiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La incidencia de los procedimientos administrativos mejorará las actividades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas Dirección de Santa Elena durante el año 2015.	Variable Dependiente Actividades	Es el conjunto de acciones, tareas que son ejecutadas en los proceso, mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros y que queda a cargo de un ente administrativo.	Acciones, tareas Administración Talento humano Materiales Tecnología	PAPP. Inventarios Estados Financieros Declaraciones de IVA e IR. LOSEP y C de T Plan anual de capacitación De oficina. De aseo y limpieza Software Reloj biométrico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quienes participan en la elaboración del PAPP.? 2. ¿Con qué frecuencia se realiza los inventarios? 3. ¿Qué software de utilizan para llevar el sistema contable? 4. Que técnicas de control participan en la administración tributaria 5. Que normas direccionan la administración de talento humano 6. .que declaraciones tributarias realiza la institución como ente público 7. ¿Estaría de acuerdo con respecto a recibir una capacitación para responder a las necesidades que exige su puesto? 8. En que períodos se realiza la adquisición de materiales 9. ¿El control de las existencias se as realiza través de...? 10. La tecnología le beneficia a su rendimiento laboral. 11. Del 1 al 5 que eficiente es la utilización del el reloj biométrico 	Encuesta Entrevista

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Jessica Suárez Tumbaco

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ACTIVIDADES

1.1.1 Acciones, Tareas

Las acciones son medios de petitionar un derecho ante la justicia, para lo cual se moviliza el aparato jurisdiccional, para resolver la cuestión planteada, y pueden ser reales o personales, según protejan uno u otro tipo de derechos como el de propiedad o un contrato, respectivamente. También pueden ser civiles, si tratan de lograr un resarcimiento patrimonial, o penales, si su finalidad es castigar a quien cometió un delito. En la antigua Roma el primer sistema procesal fue el de las acciones de la ley, oral, riguroso y formal.

(conceptos, 2012)

Las acciones y tareas son establecidas y planificadas, por la institución, subdividir el trabajo en unidades operativas para cumplir con sus objetivos. Las acciones manifestadas en los planes están determinadas, la mayoría de acciones están consideradas y puede medirse objetivamente el grado de cumplimiento de éstos.

1.1.2 Plan Anual de la Política Pública

La planificación anual de su institución es requisito indispensable para efectuar la adquisición de bienes, servicios, obras y consultorías necesarias para desarrollar y cumplir con sus actividades de manera eficiente. El objetivo del Plan Anual de la Política Pública, es permitir el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, a través del cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales.

(Business, 2013)

El Plan Anual de la Política Pública (PAPP), es una herramienta de planificación que sirve para dar un ordenamiento lógico de las acciones que se proponen realizar las unidades administrativas. Por esta razón las metas y objetivos de cada institución deben estar alineados al Plan Nacional de Desarrollo y al Presupuesto.

A fin de poder cumplir con los proyectos establecidos en dichos planes, deben establecer una estructura orgánica, es ahí donde empieza a intervenir el organismo rector con la expedición de la Norma Técnica de Diseño de Reglamento o Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, vigente según Resolución No. SENRES-PROC-2006 No. 046, publicada en el Registro Oficial No. 251 del 17 de abril del 2006, se establecen claramente los lineamientos para la definición de la estructura orgánica con enfoque en procesos.

En forma posterior para implementar su estructura orgánica las instituciones del estado tanto del Gobierno Central: ministerios, agencias, institutos; como de los GADS Gobiernos Autónomos Descentralizados, deben identificar los subsistemas de gestión del talento humano e iniciar con su aplicación a fin de cumplir con su planificación y brindar excelentes niveles de calidad en el servicio a la comunidad a la que sirven.

Inducción.- La etapa de inducción es importante para los nuevos funcionarios ya que desconocen a la institución y se debe realizar talleres para darles a conocer tanto la planeación estratégica, planes operativos y en general información sobre la institución como los métodos de trabajo, jefes, compañeros, subalternos y todo lo relacionado a las formas de trabajo que están plasmadas en los Manuales de Procesos y Procedimientos institucionales.

Capacitación.- Es exigido a las instituciones públicas realizar un Plan de Capacitación Anual con los cursos, pasantías, talleres nacionales e internacionales previstos de presupuesto una vez al año, en base a los resultados de la evaluación

del desempeño y a manera de incentivo por las labores realizadas, el cual debe cumplirse bajo la supervisión de las Unidades de Administración de Recursos Humanos y los funcionarios la obligación de asistir a los mismos, ya que es una inversión del estado la actualización de conocimientos e incremento del capital intelectual.

1.1.3 Inventario

Un inventario es la cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción y satisfacer la demanda del consumidor, es así como se debe proceder ante los procesos que se desarrollan dentro del ministerio.

El inventario es un recurso ocioso de cualquier clase que tiene un valor económico potencial y puede ser tanto de materia prima para el proceso productivo como de productos terminados para la satisfacción de la demanda del cliente.

(Inventarios, 2012)

Los inventarios dentro de la institución son materiales almacenados, que en un tiempo determinado la institución para poder satisfacer las funciones, los materiales son suministros de materiales de oficina.

1.1.4 Administración

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, no solo busca explicarlo, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones.

(Blanco, 2011)

Es un proceso sobre las actividades que se realizan, dentro de estas se efectúan: planeación, organización, ejecución y control, en la cual se deben alcanzar los

objetivos señalados con el uso de talento humano y comprendiendo las normas y procedimientos y otros recursos.

1.1.5 Estados Financieros

Declaraciones de IVA e IR.

El sistema de Contabilidad incluye la información del COA, de acuerdo a las indicaciones impartidas por SRI. El sistema permite la generación automática de la información que se envía periódicamente al SRI.

1.1.6 Talento humano

La capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.

Faba Talento Humano2013

El Talento Humano se obtiene en una determinada ocupación en el sentido que entiende y comprende al asumir una tarea, teniendo la capacidad de resolver problemas, adquiriendo habilidades, destrezas y la experiencia necesaria.

1.1.7 Recursos materiales

Son el conjunto de máquinas, equipos, herramientas u objeto de cualquier clase, necesarios para el desempeño diario de las actividades de los trabajadores de una unidad económica, con la finalidad de generar bienes o servicios a satisfacer a los consumidores.

Administración Citla P, enero 2011

Mediante los recursos a utilizar, los empleados pueden realizar las actividades como los equipos tecnológicos, ya que estas son las herramientas básicas para desarrollar un buen trabajo en menor tiempo posible pudiendo así dar un buen servicio al cliente externo.

Dependiendo del departamento de recursos materiales o bodega, ya que este se encarga de gestionar, supervisar y controlar la existencia de los recursos materiales tangibles y no tangibles e insumos para el buen funcionamiento de la misma.

1.1.7.1 Control de Stock

Permite realizar una administración automatizada del inventario de suministros en stock para consumo interno de la institución. Se incluyen opciones para el registro de los ítems adquiridos hasta el despacho de las solicitudes de artículos.

Sus funciones principales son:

- Control de Stock
- Recepción de Bodega

Integrado totalmente con el módulo de Presupuesto, la solicitud de artículos es elaborada desde cada centro de costo mediante la elaboración de un compromiso presupuestario. La lista de artículos solicitados se recibe en Bodega, y una vez despachada las unidades requeridas se efectúan un débito automático de las partidas de gasto.

Control de Stock incluye opciones para distribuir artículos en varias bodegas, y también los procesos de cálculo y aplicación de corrección monetaria. Calcula mensualmente el consumo registrado por cada centro de costo

Las funciones del módulo de stock incluyen:

- ✓ Definición de una o varias bodegas
- ✓ Ingreso de stock
- ✓ Bajas por pérdida, robo o conversión
- ✓ Devolución al proveedor
- ✓ Despacho de Consumo Interno
- ✓ Devolución a bodega
- ✓ Control de Kárdex
- ✓ Inventario físico anual
- ✓ Consulta de Diferencias
- ✓ Ajuste automático de diferencias
- ✓ Contabilización automática de movimientos
- ✓ Consultas y reportes
- ✓ Proceso de corrección monetaria de artículos

1.1.7.2 Recepción de Bodega

En cuanto a la recepción de bodega, se provee el ingreso de ítems adquiridos ya sea mediante la elaboración de un compromiso de Orden de Compra, o mediante Fondos Internos. En cualquiera de los casos, el bodeguero certifica el ingreso de los ítems y registra en el sistema su recepción.

Esta función permite la afectación presupuestaria inmediata por los ítems recibidos y la generación de obligaciones para pago al proveedor.

Simultáneamente a esto, se registran los movimientos de bodega que posteriormente pueden ser visualizados en Contabilidad para su contabilización automática.

Los movimientos permitidos para las funciones de recepción de bodega son:

- Ingreso de Bienes adquiridos por orden de compra
- Ingreso de Bienes adquiridos por fondos internos
- Ingreso de artículos adquiridos por orden de compra
- Ingreso de artículos adquiridos por fondos internos

El sistema de Roles de Pago es un módulo independiente del SAF que se encarga de la emisión mensual de las diferentes nóminas de pago para el personal docente y administrativo, para los diferentes regímenes laborables, tales como: en relación de dependencia, Honorarios Profesionales, Ayudantías académicas y de actividades varias.

Éste sistema contempla la transferencia de información desde las nóminas emitidas hacia el sistema financiero de forma automática, para que las nóminas sean registradas presupuestaria y contablemente, además de emitir el archivo con información requerida para que se realice la transferencia de valores a las cuentas individuales del personal.

1.1.8 Software

El software que utiliza un gobierno maneja información sobre los ciudadanos. Datos como la cédula de identidad, las aportaciones al seguro social, el pago de impuestos, el conteo de votos en una elección, entre otra información sensible que se la debe manejar con total transparencia.

Las instituciones públicas que utilizan software privativo normalmente deben pagar una licencia anual a las empresas desarrolladoras de software por la utilización del

mismo. Este cobro que lo suele hacer empresas transaccionales de manera periódica y anual es muy similar al pago de impuestos. En este caso son impuestos que cobran empresas transnacionales a los gobiernos por utilizar los computadores.

Las licencias de software son por usuario, computadora e institución. Por ejemplo si un ministerio adquiere una licencia para utilizar un sistema de bases de datos privativos esta licencia no podrá ser utilizada por otro ministerio a pesar de que los ministerios pertenecen a un mismo gobierno y todos son parte del estado. Las empresas desarrolladoras de software privativo suelen desarrollar el software una vez y venderlo miles de veces más.

Los gobiernos en lugar de gastar recursos en pagos de licencias a transaccionales de software deberían utilizar estos recursos para migrar a software libre.

Este gasto se convertiría en una inversión ya que se lo utilizaría para capacitación, servicios de soporte con empresas nacionales. De esta forma se puede llegar a tener soberanía tecnológica en el software ya que los países dependen de sus propias fuerzas, además que se estará impulsando la industria local de software y estos recursos ya no saldrán del país. Además el dinero invertido en capacitación y educación se convierte en conocimiento de los ciudadanos.

(Postedon, 2011)

1.1 9 Reloj biométrico

Las técnicas actuales necesita y exige información rápida y confiable para tomar decisiones, con un proceso que, por un lado, le faciliten la tarea al empleado en el momento que se registra (asistencia); pero que a su vez le garantice al empleador una mayor seguridad, se automatice todo lo posible, los relojes sean más confiables y que le permita lograr un mejor rendimiento con menos gente administrativa involucrada en ese proceso.

En la actualidad, el control horario de asistencia se fue convirtiendo en un "Proceso" cada vez más detallado y minucioso, pero sistemático y ágil a la vez, que obligó a las empresas proveedoras de soluciones en este tema a actualizarse tecnológicamente y ofrecer mejores relojes pero aun con limitadas ventajas, software y servicios en forma inmediata y a precios competitivos.

Debido a la creciente necesidad de simplificar diversos procesos (identificación de personas, pagos, etcétera) se hace necesaria la creación de medios confiables y baratos para realizar estos procesos. Muchos son los intentos por cubrir esta inmensa necesidad. Estos intentos han tomado muchas formas como los relojes de control.

Cuando se implementa estos sistemas de control y gestión, la posición del empleado es distinta, porque en realidad entiende que es el sistema es quien va a llevar el registro de su asistencia y no una persona por lo que no puede haber favoritismos y aun mas fraudes en su contra. Y que depende de él llegar temprano y cumplir con el horario establecido.

1.1.10 Clima Organizacional

Clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

(Clima Organizacional)

El clima laboral organizacional logra una mayor productividad y mejora en el servicio de la institución por medio de estrategias internas. El clima organizacional

permite revelar un ambiente de trabajo los cuales son percibidas por quienes trabajan en la institución.

1.1.11 Ética Profesional

La ética profesional deriva de un concepto que se conoce como ética empresarial que establece las condiciones en las que el ser humano debe relacionarse con su entorno. Ambas formas de trabajo se encuentran interrelacionadas ya que es tan importante ofrecer un servicio justo y realizar una labor responsable, como preservar el hábitat en el que lo desarrollamos.

(WordPress, 2012)

1.1.12 Principios

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en un esta forma de ser, pensar y conducirnos.

(Democratica, 2010)

1.1.13 Las Competencias

Las competencias se definen como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas ponen en juego en diversas situaciones reales de trabajo de acuerdo con los estándares de desempeño grado de eficacia y eficiencia grado en que un programa ha utilizado recursos apropiadamente y ha completado las actividades de manera oportuna de un trabajador en su puesto de trabajo Conjunto de tareas, funciones y responsabilidades que deberá llevar a cabo la persona que lo desempeñe. Satisfactorio propios de cada área profesional.

Las competencias laborales generales cobran especial importancia en la actualidad en virtud de los cambios que se han dado en la organización del trabajo. Las

organizaciones actualmente exigen mayor coordinación entre las personas para emprender acciones, polivalencia (posibilidad de asumir distinto tipo de funciones o puestos de trabajo), orientación al servicio y al mejoramiento continuo, capacidad para enfrentar cambios, anticiparse a las situaciones y crear alternativas novedosas para la solución de problemas.

Varios estudios nacionales e internacionales han permitido identificar algunas competencias laborales generales que el sector productivo ha considerado fundamentales para que las personas puedan ingresar y adaptarse a un ambiente productivo, relacionarse adecuadamente con otros y con los recursos disponibles y aprender sobre su trabajo.

1.1.14 Perfil Ocupacional

Un perfil ocupacional, es una descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo. Otra breve definición es: "La descripción de las ocupaciones existentes en el sector empleador y que están siendo o se espera sean desempeñado por el egresado de un programa o trabajador". Tratando de establecer la relación cargo-función-responsabilidad como también los componentes, actitudinales, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de dicho cargo. Un perfil ocupacional, también es una descripción muy usada en las Instituciones Educativas, en donde se describen las habilidades que los estudiantes adquieren al finalizar su trabajo académico.

1.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

(Chimal, 2013)

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

(Jimenez, 2013)

Los procesos administrativos son etapas que permiten planificar con los objetivos, metas que se propone la institución, se organiza el trabajo, de acuerdo a las actividades que se vayan a realizarse se direcciona al personal controlando los establecimientos de estándares y se evalúan mediante los resultados orientados a alcanzar lo propuesto se debe desarrollar la retroalimentación de todo el proceso.

1.2.1 Planeación

Incluye seleccionar misiones y objetivos y las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones: es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros. La planeación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados.

(Pymes, 2011)

La misión o el propósito identifican la función o tarea básica de una empresa. Los objetivos o metas son los fines hacia los cuales se dirige una actividad. Representan no sólo el objetivo final de la planeación sino también el fin hacia el que se encamina la organización, la integración, la dirección y el control.

(Pymes, 2011)

La planeación propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos, reduciendo los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de

éxito, manteniendo una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.

Condiciona a la empresa al ambiente que lo rodea.

1.2.2 Estrategias

Consideran que el concepto de estrategia es de carácter multidimensional ya que "abarca todas las actividades críticas de la empresa, proporcionándola un sentido de unidad, dirección y propósito así como facilitando los cambios necesarios inducidos por su entorno".

La estrategia se usa normalmente en tres formas:

Primero, para designar los medios empleados en la obtención de cierto fin, es por lo tanto, un punto que involucra la racionalidad orientada a un objetivo. En segundo lugar, es utilizado para designar la manera en la cual una persona actúa en un cierto juego de acuerdo a lo que ella piensa, cuál será la acción de los demás y lo que considera que los demás piensan que sería su acción; ésta es la forma en que uno busca tener ventajas sobre los otros. Y en tercer lugar, se utiliza para designar los procedimientos usados en una situación de confrontación con el fin de privar al oponente de sus medios de lucha y obligarlo a abandonar el combate; es una cuestión, entonces, de los medios destinados a obtener una victoria.

1.2.3 Organización

Implica establecer una estructura intencional de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización. Es intencional en el sentido de que asegura que se asignen todas las tareas necesarias para cumplir las metas y, de que se encargue a las personas lo que puedan realizar mejor.

(Pymes, 2011)

1.2.3.1 Estructura Orgánica

Se puede entender por estructuras organizacionales a los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa u organización, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Además permite establecer un orden para que exista una buena clasificación de forma jerárquica y todos sepan cuáles son sus funciones específicas.

1.2.3.2 Arquitectura organizacional

La arquitectura orgánica constituye una actitud cultural peculiar y autónoma, cuyos signos se manifiestan antes, durante y después del periodo racional. Es una filosofía de la arquitectura que promueve la armonía entre el hábitat humano y el mundo natural.

(organica, 2010)

Una organización bien diseñada es como una casa acogedora y funcional, que ayuda a vivir bien, y que ahorra energía. Una organización bien diseñada es aquella que potencia las capacidades de las personas que la habitan. Que ayuda a las personas a conseguir los objetivos estratégicos con un margen adecuado de autonomía, que evita los solapamientos, que favorece la convergencia de esfuerzos y evita la divergencia de enfoques, y que, por encima de todo, es fiel a la filosofía de la empresa, y permite aplicarla sin trabas.

1.2.4 Dirección

Es influir en las personas para que contribuyan al logro de metas y objetivos de la empresa. Implica el llamado liderazgo

(Pymes, 2011)

La dirección se aplica en cada una de las fases del proceso administrativo, por esta razón son los puestos más pagados, porque tiene más responsabilidad, son los responsables del funcionamiento de la empresa, de las utilidades, de las perdidas, se dice que la dirección es el cerebro de la empresa, el cual es el que coordina dirige, establece metas, objetivos y estrategias para el logro de las mismas.

1.2.4.1 Liderazgo

Liderazgo es “La habilidad de un individuo para influenciar, motivar y hacer posible que otros sean capaces de contribuir a la efectividad y éxito de la organización...”

(Al, 2009)

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.

En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho muchos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores. James MC Gregor Burns argumenta que el líder que para por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la historia como un malandrín o algo peor. El liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta del liderazgo de un líder, puedan elegir con inteligencia.

1.2.4.2 Comunicación

Transferencia de información comprendida de una a otra persona. Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

(institucional, 2011)

La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda a información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar. Lo realiza en el sentido que esclarece a los empleados qué es lo que debe hacer, si se están desempeñando de forma adecuada y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento deseado, incita la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.

1.2.5 Control

Es la función de medir, corregir el desempeño individual y organizacional a fin de verificar que se cumplan con los planes de la empresa.

(Pymes, 2011)

1.2.5.1 Control previo

Este tipo de control tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado.

(Blazquez, 2012)

1.2.5.2 Control concurrente

Este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran. En otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

(Blazquez, 2012)

1.2.6 Evaluación

La evaluación de los resultados se guía, en general, siguiendo criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de la intervención del Estado. El seguimiento de estos criterios resulta de vital importancia puesto que están determinados básicamente por el accionar de los responsables de las diferentes áreas de la acción pública.

Además, estos criterios forman parte de los aspectos a considerar en un proceso de cambio de la cultura organizacional del sector público, que contemple la sustitución de un modelo de administración pública burocrática (enfaticada en los procesos y procedimientos) por otra gerencial, con prevalencia de los resultados esperados.

1.3 MARCO LEGAL

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Capítulo séptimo Administración pública

Sección segunda Administración pública

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.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

1.3.2 Plan Anual de Políticas Públicas P.A.P.P

Objetivos Operativos e Iniciativas Operativas

Los planes estratégicos permiten fijar un rumbo para alcanzar la meta final. Una estrategia exitosa dará lugar a una posición sostenible en el tiempo; sin embargo, para lograr ejecutar la estrategia necesitamos tener objetivos operativos claros y alcanzables.

Objetivos Operativos

Son los resultados que las Intendencias y Direcciones desean lograr para cumplir con su misión y alcanzar la visión de la institución en un tiempo determinado; es decir, hacia los cuales se deben dirigir los esfuerzos y los recursos de cada unidad.

Deben ser de corto y mediano plazo y además expresar algo fundamental en términos de logros, beneficios y resultados que se esperan obtener. Los objetivos operativos deben generar un impacto en el desarrollo de las Intendencias y Direcciones y en consecuencia en la Institución.

Criterios de Priorización

- ✓ Asentamiento de bases para la supervisión y control
- ✓ Desarrollo de competencias y conocimientos en el talento humano
- ✓ Tecnología e infraestructura física básica
- ✓ Proyectos enfocados a la supervisión y control
- ✓ Comunicación a la ciudadanía
- ✓ Desarrollo de infraestructura física

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante recalcar que el método de investigación científica favorece al desarrollo de tesis: Como lo dice Bernal Torres, Cesar Augusto (2009). “Es el conjunto de investigaciones organizadas donde se vinculan los intereses y las necesidades de los investigadores que contribuyen a la búsqueda de las soluciones al problema en un campo del conocimiento determinado, orientado de la producción de conocimientos, donde distintos enfoques, teorías y modelos”. 304 pág.

El método científico es el primer paso de todo proceso de investigación por que contribuyen a la soluciones de los problemas orientados a la comprobación hipótesis, como modelos y enfoques necesarios en la realización de un estudio investigativo.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es una planificación compendiada de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio. Un diseño cuidadoso del estudio es fundamental para determinar la calidad de la investigación clínica. En el caso si se trata de un diseño estadístico, el mismo debe tener en cuenta la estructura del estudio, y todos los aspectos concernientes a la recolección de datos, incluido el tipo de mediciones a realizar y la frecuencia de las mismas.

A través de un diseño cuidadoso puede minimizar el sesgo y reducir el error aleatorio.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La característica de este trabajo de investigación se basó en la posibilidad para proponer la reingeniería a los procesos de perfiles de competencia para el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, mediante un modelo de desempeño que permita mejorarlas competencia de la institución, sería también una guía práctica para el resto de los Distritos Provinciales.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Todo trabajo de investigación tiene fines teóricos-prácticos, el cual tiene relación directa con los objetivos planteados, ya que se correlacionará la información escrita sobre el tema a investigar, con la descripción de los fenómenos que están envueltos en la temática. Los tipos de investigación que se utilizará son la documental y la descriptiva.

2.3.1 Investigación Documental

La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. Las fuentes de la investigación son las enciclopedias, diccionarios y libros; artículos, revistas, tesis, informes técnicos, el propio centro de trabajo, la comunidad a la que se pertenece; los adelantos de la tecnología, las conferencias, las discusiones académicas, los seminarios, las clases, los congresos, las mesas redondas, la consulta a especialistas en la materia que interesa estudiar; libros de texto, publicaciones periódicas de la especialidad, folletos, programas de estudio, programas de investigación, guías bibliográficas, catálogos, índices, boletines informativos, reseñas, ensayos.

2.3.2 Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento lo cual llevará a la elaboración de la propuesta.

2.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son instrumentos que permitieron o facilitaron la recopilación de información en el presente trabajo de titulación, ya que fue necesario la selección adecuada del tema y objetivos en el objeto de estudio. Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se debe analizar la información de esta manera las técnicas previstas para el objeto de estudio son el tipo documental y de campo.

En la investigación documental se basa en la información de documentos, que son la fuente principal para obtener información sobre la problemática. En la investigación de campo para la recolección de información se utilizará un instrumento denominado Encuesta, se maneja mediante la preparación de un banco de preguntas con la aplicación de la escala según autores, con el propósito de analizarlas las conclusiones recomendaciones que serán la base para comenzar la propuesta.

La Encuesta

Se elaboró un banco de preguntas donde se escogió las más pertinentes referente al tema, las cuales fueron concretas y precisas aplicando la escala de Likert, que fueron aplicadas a los las encuestas con diferentes preguntas para los usuarios internos, así como se indica la población de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas el cual se utilizó toda la población de 15 empleados, posteriormente se procesaron y analizaron para llegar a las conclusiones y recomendaciones del objeto en estudio.

Observación

Unas de la herramienta que se utilizo es la de observación, ya que es una técnica muy conocida para la recolección de información, donde se logró resaltar datos reales, la cual se realizó en el sitio donde se presentó el tema que se está realizando.

2.5 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 Métodos de visitas de campo

Mediante este método se podrán analizar los problemas que tiene la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de cada departamento y como esta regularizada su administración, que es donde se enfoca mi tema de tesis, en el proceso de selección del personal, que muchas veces el personal no es el indicado o su perfil no va acorde con el cargo.

2.5.2 Métodos inductivo y deductivo

Conocer la situación actual de la empresa, recoger la información mediante las encuestas, entrevistas, se podrá realizar una diagnóstico situacional, de temas como el personal va de acuerdo con sus competencias en el trabajo, clima laboral,

comunicación entre el empleados y jefes, etc. Reuniendo toda la información y estandarizar una propuesta concreta sobre la Reingeniería de los Procesos Administrativos.

2.5.3 Método analítico

(Bernal, 2006) El método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objetivo de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo, se puede establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen la administración general del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos planteados se elaboró la herramienta de recolección de información individual destinada a los servidores públicos que laboran en La Dirección del Ministerio De Transporte y Obras Públicas, con el cual se aplicó una ENCUESTA relacionada con los problemas que tiene la institución con los perfiles de competencias y otros problemas con la aplicación de la escala de Likert.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se consideró como población a los empleados de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas – Santa Elena para determinar el objeto en estudio.

2.7.1 Población

La población que está inmerso en este estudio es la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas ya quienes o conforman son aproximadamente 15 empleados, a quienes se les realizaron las encuestas.

2.7.2 Marco Muestral

Se refiere al mapa en donde pueden extractarse todas las unidades de muestreo de la población, en donde se tomará el sujeto de estudio, esto es los empleados Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

2.7.2.1 Muestra

Una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población, la presente investigación requiere de una muestra dado que la misma es finita, el cual se utilizaron las encuestas con diferentes preguntas para los usuarios internos, así como se indica la población de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el cual se utilizaron toda la población de 15 empleados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

1. La institución tiene misión y visión

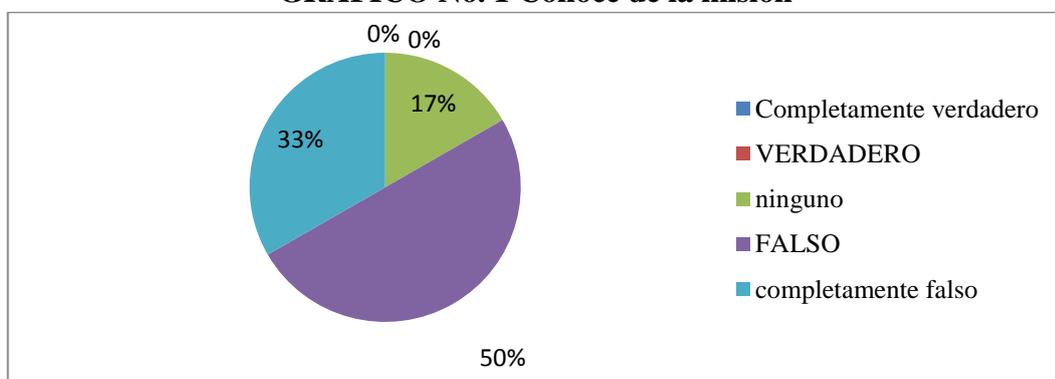
TABLA No. 1 Conoce de la misión

Categoría	Resultado	Porcentaje
Completamente Verdadero	0	0%
Verdadero	0	0%
Ninguno	2	17%
Falso	6	50%
Completamente Falso	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 1 Conoce de la misión



Fuente: Investigación directa

Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

La información que antecede, ilustra que el 50% del 100% de los consultados, equivalentes a 6 personas, dicen que es falso el conocimiento de la misión y visión de la institución; el 33% es decir 4 vidas, manifiestan que es completamente falso; 17% o sea 2 personas opinan ninguno; el 0% indican que la afirmación sobre la misión y visión, es completamente verdadero.

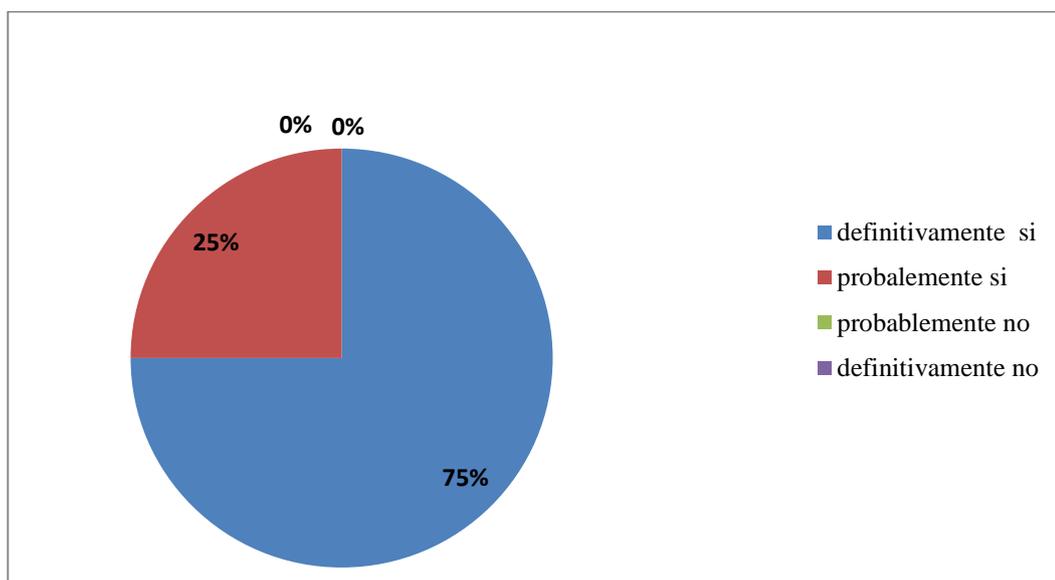
2. Las estrategias han sido elaboradas considerando el marco normativo vigente

TABLA No. 2 Marco normativo

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	9	75%
Probablemente Si	3	25%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 2 Marco normativo



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Los datos representados gráficamente informan que el 75% del 100 % de los consultados dicen que definitivamente si las estrategias son elaboradas a través del marco normativo vigente; y el 25 % de los servidores públicos del MOPT, equivalente a 3 personas sostienen que probablemente sí.

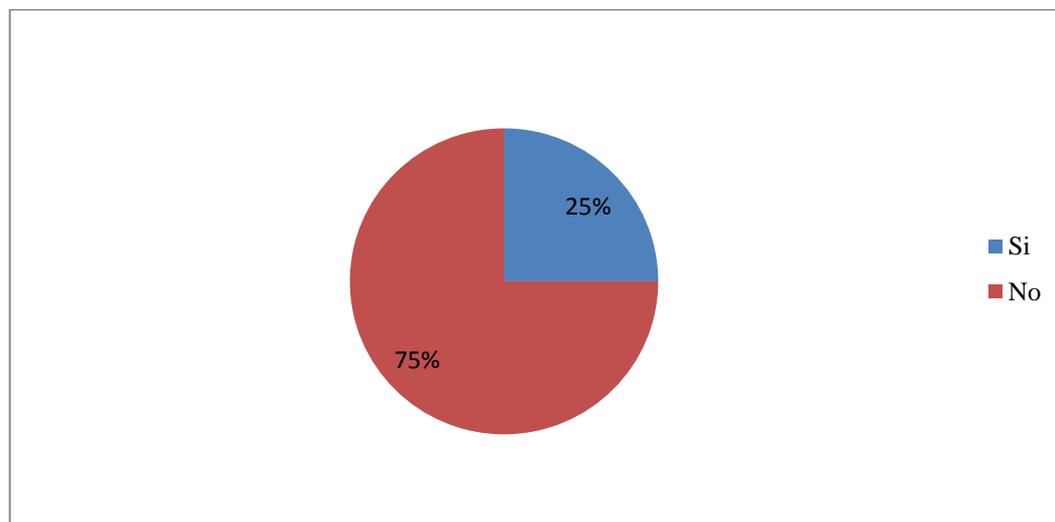
3. La estructura orgánica está acorde al tamaño de la institución para las actividades de sus operaciones

TABLA No. 3 Estructura orgánica

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 3 Estructura orgánica



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

En el gráfico, sobre la estructura orgánica está acorde al tamaño de la institución, con una respuesta de un 75% del 100% opinan que no está la estructura acorde al tamaño de la institución y a su vez un 25% equivalentes a 3 encuestados opinan que sí que no todos los empleados están de acuerdo con la estructura de la institución, y que afecta mucho en las operaciones de sus actividades.

4. Existe una adecuada arquitectura organizacional en la dimensión de las áreas y unidades administrativas

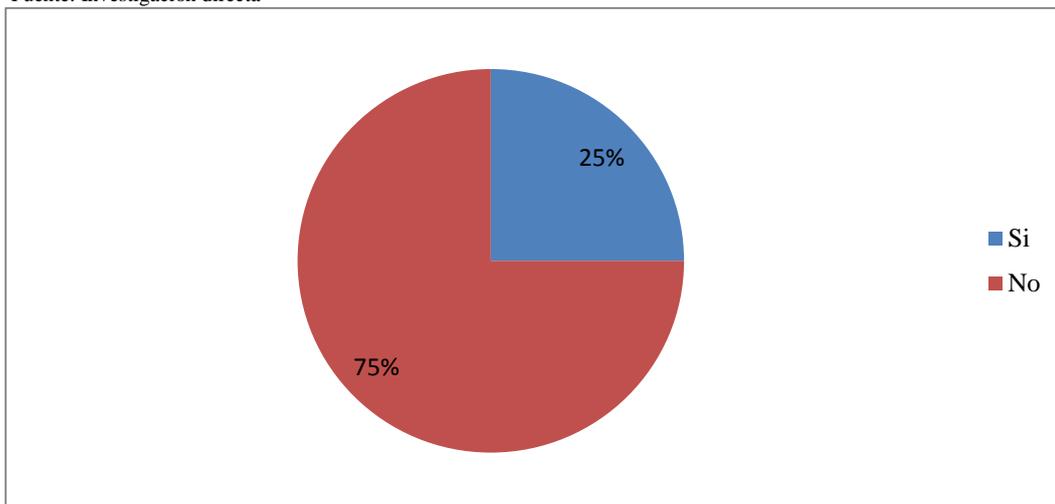
TABLA No. 4 Arquitectura organizacional

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 4 Arquitectura organizacional

Fuente: Investigación directa



Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Según se visualiza los resultados obtenidos en el gráfico la encuesta, permite determinar datos sobre, que en un 75 % de un 100% los encuestados opinan que no tienen una adecuada arquitectura organizacional y en un 25% que equivale 3 encuestados consideran que si permite observar que los empleados tiene ese inconveniente que este espacio no permite que realicen bien su trabajos laborales.

5. ¿El clima laboral que brinda la institución es adecuado para

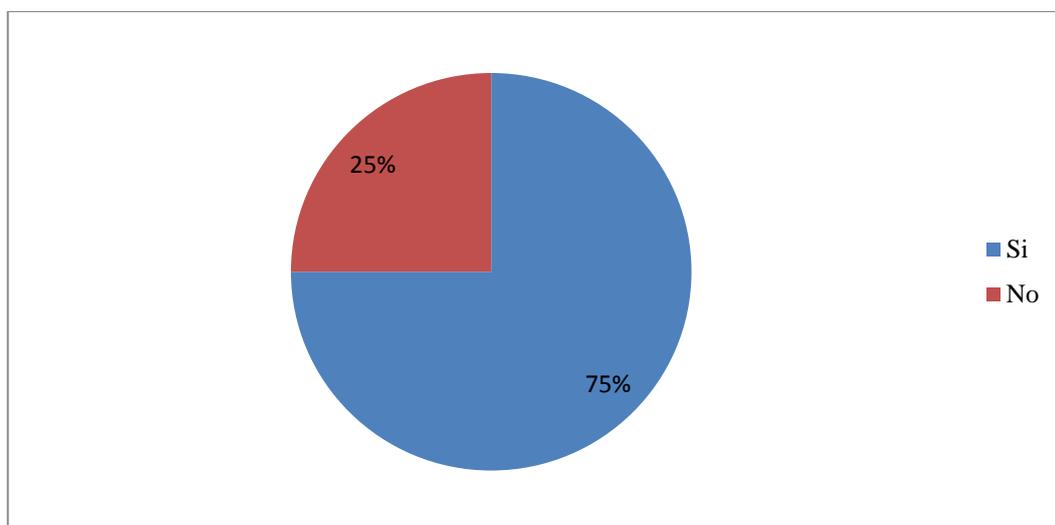
desarrollar sus funciones

TABLA No. 5 Clima laboral

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	9	92%
No	3	8%
Total	12	100%

GRÁFICO No. 5 Clima laboral



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Según los resultados obtenidos el presente gráfico permite conocer, con un 75% de un 100% que la mayoría de los empleados consideran que si tienen clima laboral, y en un 25% equivalente a 3 encuestados no consideran que la institución brinde un buen clima laboral. Y que aún le falta por brindar un buen servicio

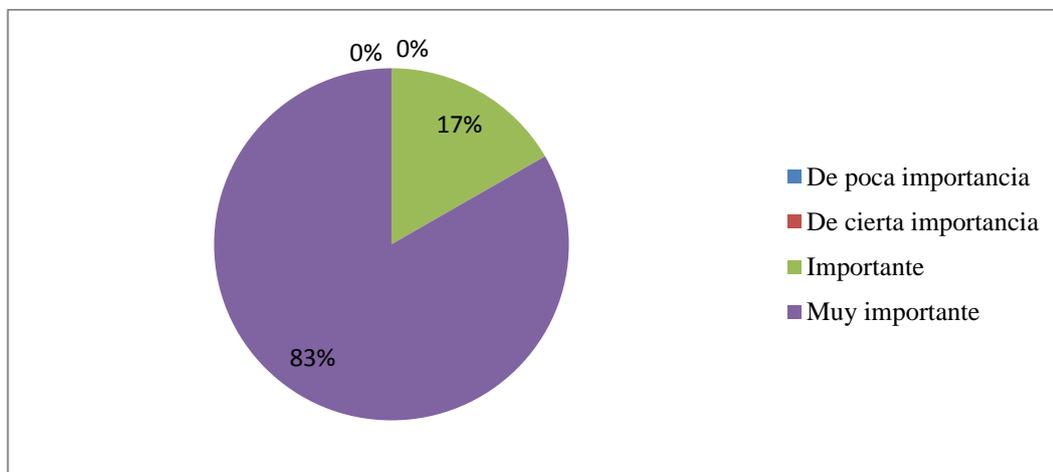
6. ¿La realización de tareas y responsabilidades son de importancias para cumplir sus funciones en la institución?

TABLA No. 6 Tareas y Responsabilidades

Categoría	Resultado	Porcentaje
De poca importancia	0	0%
De cierta importancia	0	0%
Importante	2	17%
Muy importante	10	83%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 6 Tareas y Responsabilidades



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Se pudo observar que la opinión en relación a tareas y responsabilidades, con una respuesta de un 83% de los encuestados consideran que es muy importante para el desarrollo de sus funciones, el 17% equivale a 2 encuestados menciona que es importante y se puede interpretar las tareas y responsabilidades los empleados cumplen sus funciones y a su vez sus metas.

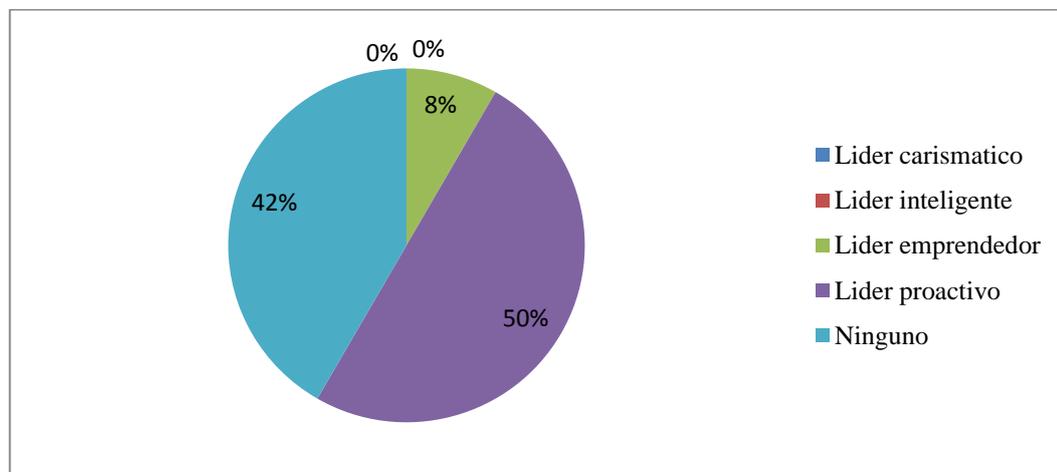
7. ¿Qué tipo de liderazgo existe dentro de la institución?

TABLA No. 7 Liderazgo

Categoría	Resultado	Porcentaje
Líder carismático	0	0%
Líder inteligente	0	0%
Líder emprendedor	1	8%
Líder proactivo	6	50%
Ninguno	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 7 Liderazgo



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

El presente gráfico según resultados obtenidos en un porcentaje del 50% de un 100% opinan líder proactivo, en un 42% que indica en la tabla a 6 encuestados eligieron la opción ninguno y con un 8% equivalente al encuestado opino que líder emprendedor, de acuerdo a la información obtenida en las encuestas se puede considerar que no todos tienen especificado que tipo de líderes se pueden diferenciar en la institución entre jefes y empleados.

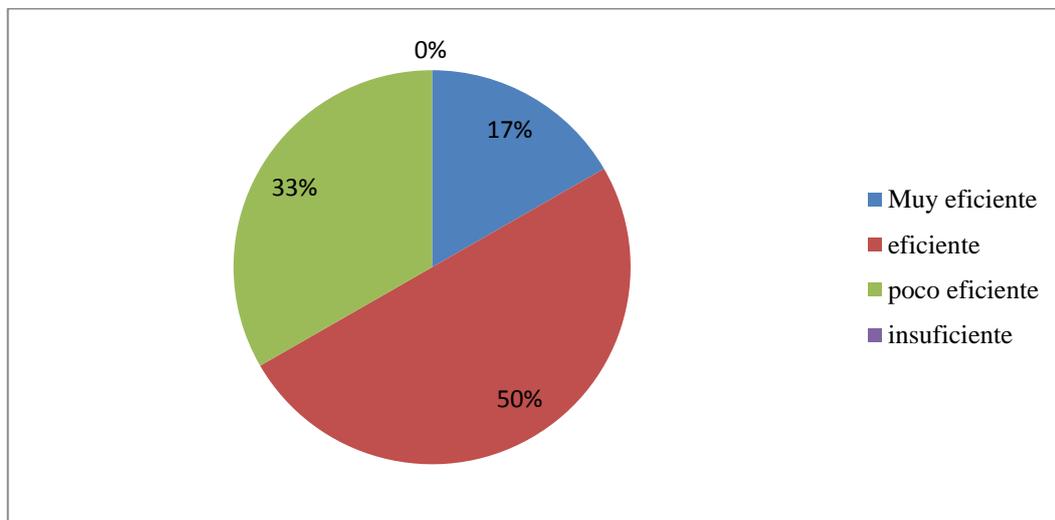
8. ¿Cómo se da la comunicación entre sus compañeros de trabajo y directivos?

TABLA No. 8 Comunicación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy eficiente	2	17%
eficiente	6	50%
poco eficiente	4	33%
insuficiente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 8 Comunicación



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

La información que antecede, ilustra que el 50% del 100% de los consultados, equivalentes a 6 personas, dicen que es eficiente la comunicación entre compañeros ; el 33% equivalente a 4 personas manifiestan que es poco eficiente; 17% o sea 2 personas opinan muy eficiente; el 0% indican que la afirmación sobre la comunicación entre compañeros, es insuficiente .

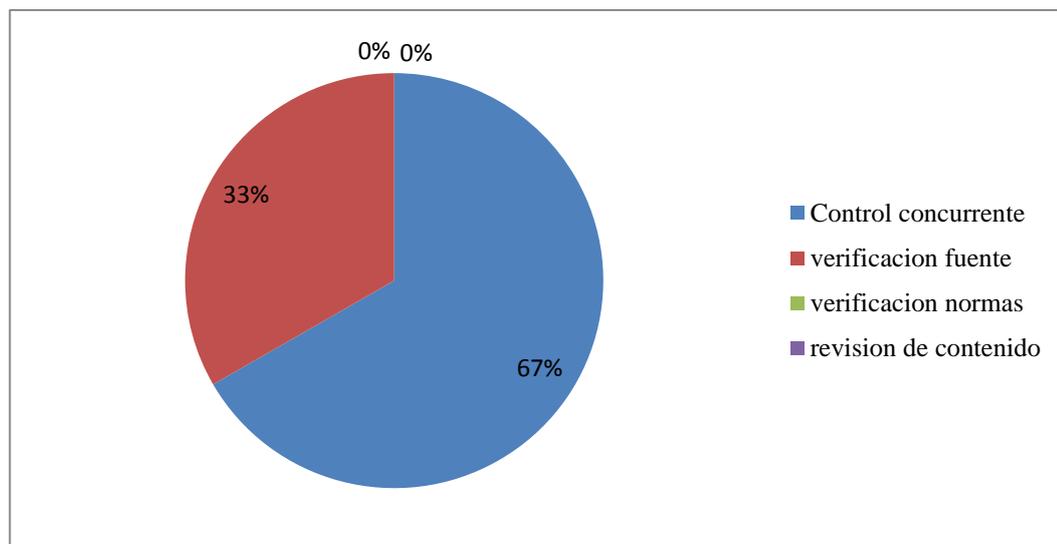
9. ¿Cómo es controlada la ejecución de las actividades?

TABLA No. 9 Ejecución de las actividades

Categoría	Resultado	Porcentaje
Control concurrente	8	67%
verificación fuente	4	33%
verificación normas	0	0%
revisión de contenido	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 9 Ejecución de las actividades



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

En el gráfico se ilustra la opinión de los encuestados, sobre la ejecución de las actividades, con una respuesta de un 67% de un 100% opinan que se realiza un control concurrente; el 33% equivale a 4 encuestados se desvían con la opción verificación de fuente, la revisión de contenido se puede controlar de manera concurrente y verificación de fuente de esta manera realiza la institución.

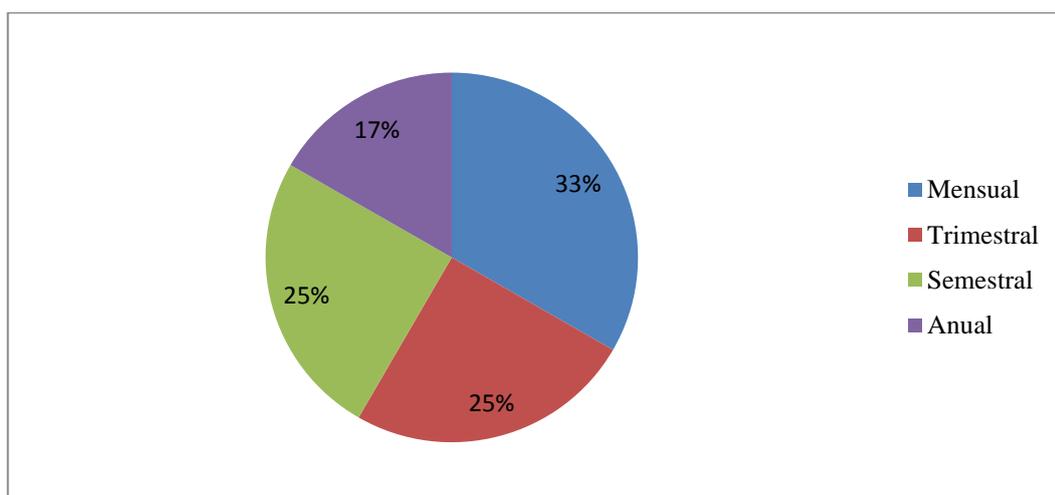
10. ¿En qué períodos evalúan al personal de áreas?

TABLA No. 10 Evaluación de personal

Categoría	Resultado	Porcentaje
Mensual	4	33%
Trimestral	3	25%
Semestral	3	25%
Anual	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 10 Evaluación de personal



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Se pudo observar el criterio de los encuestados, sobre la evaluación de los empleados, con una respuesta de un 33% equivalente a un 100% con la opinión mensual; el 25% equivalentes a tres personas encuestadas su opinión es semestral y a su vez indicaron trimestral, por último con un 17% equivalente a 2 personas su opción a elegir es Anual, de esta manera se obtuvo información inaudita, porque los empleados no saben, ni tienen conocimiento en que tiempo se realiza las evaluaciones.

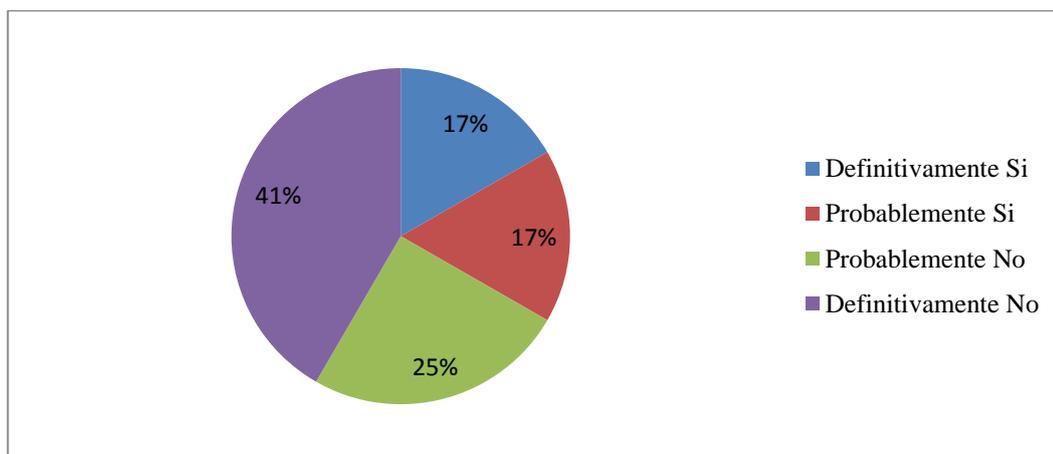
11. ¿En el presupuesto anual se prevén fondos para programas, capacitación o algún recurso que necesite la institución?

TABLA No. 11 Presupuesto anual

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	2	17%
Probablemente Si	2	17%
Probablemente No	3	25%
Definitivamente No	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 11 Presupuesto anual



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

El presente gráfico permite conocer sobre el presupuesto Anual prevé fondos de la institución según resultados obtenidos en un porcentaje muy simbólico del 41% del 100% del personal encuestado opinan Definitivamente No; con el 25% equivalente a 3 personas se valen con la opciones de Probablemente No, con 17% equivalente a 2 personas encuestadas opinaron Probablemente Si y Definitivamente Si, se puede considerar que si se prevé fondos para programas, capacitación pero a su vez no por el color morado que resalta en el gráfico.

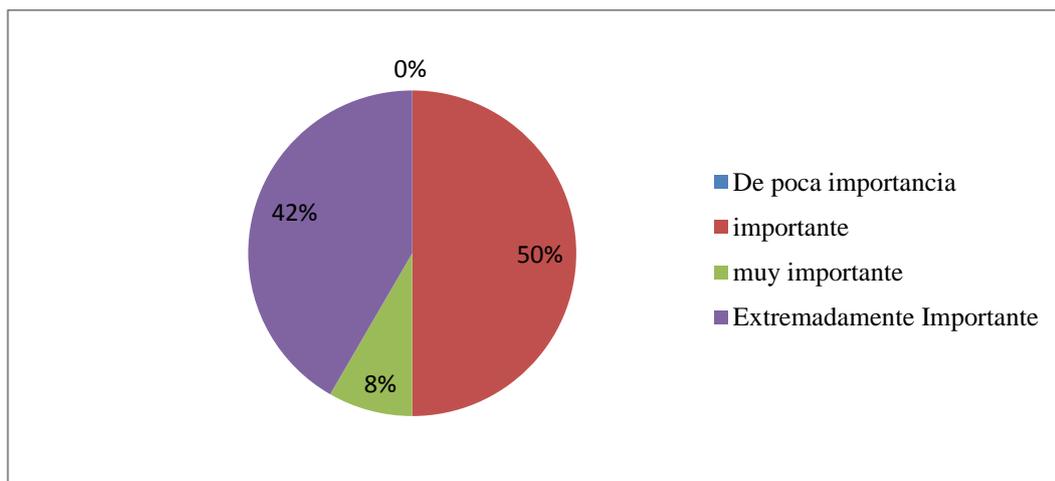
12. ¿Cree que la reingeniería de los procesos administrativos mejoraría los procedimientos en la DMTOP?

TABLA No. 12 La reingeniería de los procesos administrativos

Categoría	Resultado	Porcentaje
De poca importancia	0	0%
importante	6	50%
muy importante	1	8%
Extremadamente Importante	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 12 La reingeniería de los procesos administrativos



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

El presente gráfico permite conocer el porcentaje que demuestra es muy significativo del 50% de un 100 del personal es Importante que esto mejoraría el desarrollo de las actividades, así mismo se puede observar que 42% equivalente a 5 personas encuestadas es extremadamente importante ; con un 8% corresponde a 1 persona encuestada muy importante, si los encuestados consideran que la reingeniería de procesos administrativos mejoraría el desarrollo de los procedimientos para sus actividades laborales .

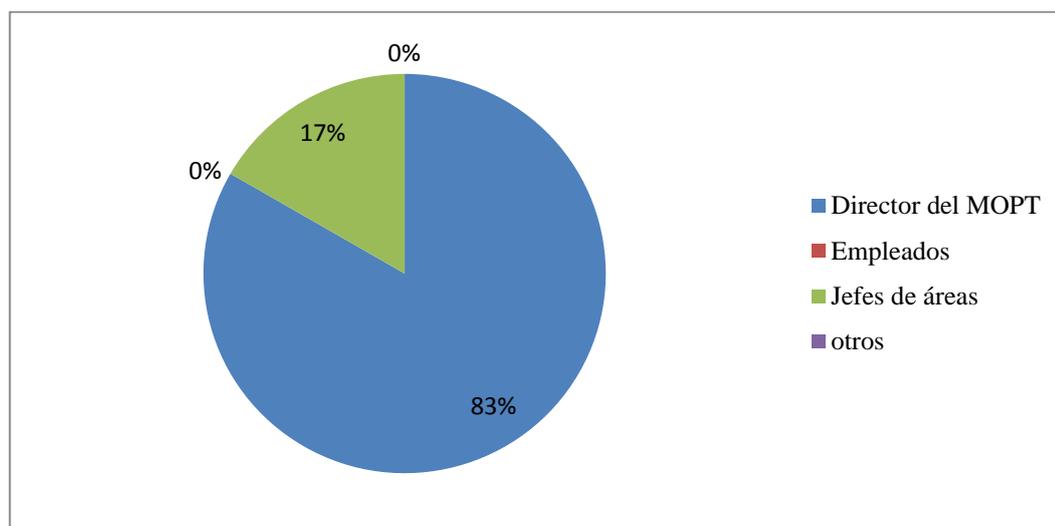
13. ¿Quiénes participan en la elaboración del PAPP?

TABLA No. 13 Elaboración del Plan Anual de Políticas Públicas

Categoría	Resultado	Porcentaje
Director del MOPT	10	83%
Empleados	0	0%
Jefes de áreas	2	17%
otros	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 13 Elaboración del Plan Anual de Políticas Públicas



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

En este gráfico los encuestados, sobre la participación en la elaboración del PAPP, con una respuesta optimista de un 83% de un 100 % opinan que es el Director del MOPT quien participa solo en la elaboración de PAPP; el 17% que corresponde a 2 personas encuestadas opinan que son Jefe de áreas, de esta manera se obtiene información de que el más participativo dentro de la elaboración del PAPP, en conclusión solo participa el Director del MOPT.

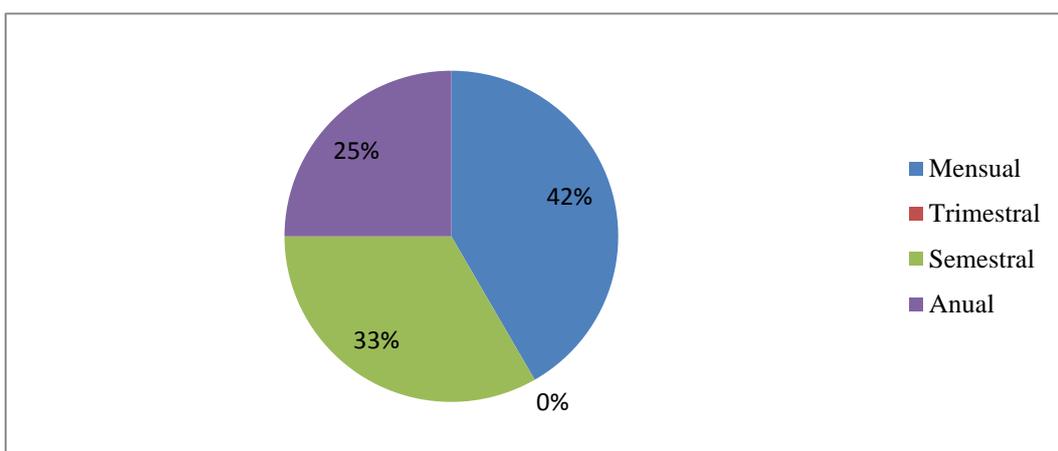
14. ¿Con que frecuencia se realiza los inventarios?

TABLA No. 14 Inventarios

Categoría	Resultado	Porcentaje
Mensual	5	42%
Trimestral	0	0%
Semestral	4	33%
Anual	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 14 Inventarios



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

El presente gráfico permite conocer con qué frecuencia se realizan los inventarios, según resultados obtenidos y lo que indica que el 42% de un 100% del personal opina mensual; 33% correspondiente a cuatro personas encuestadas indican semestral que a diferencia de un 25% solo eligió anual, de acuerdo a la información obtenida en las encuestas se puede considerar que desconocen en que tiempo se realizan los inventarios y no se estaría cumpliendo con que dice el reglamento o normas indicadas con el MOPT.

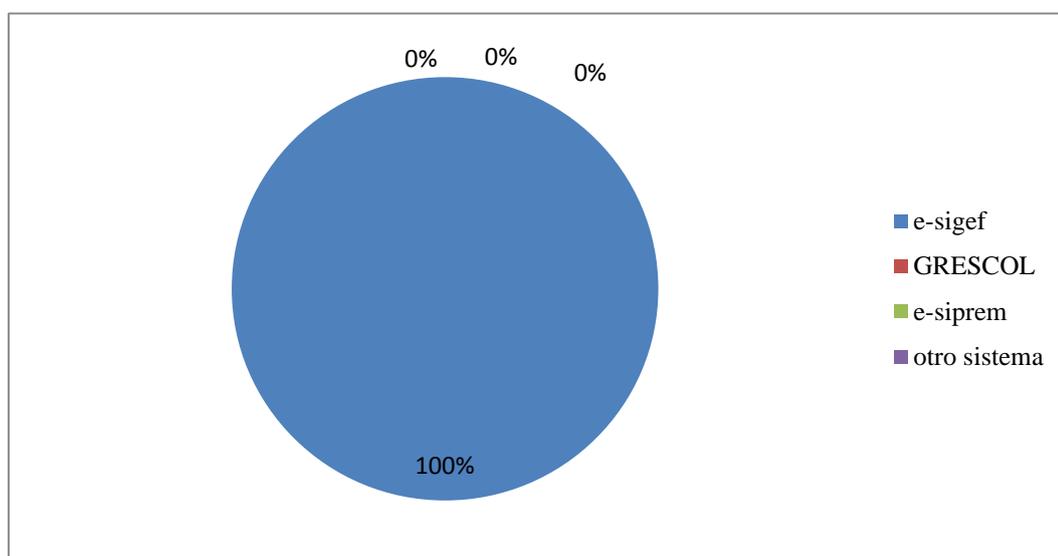
15. ¿Qué software utilizan para llevar el sistema contable?

TABLA No. 15 Software

Categoría	Resultado	Porcentaje
e-sigef	12	100%
GRESCOL	0	0%
e-siprem	0	0%
otro sistema	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 15 Software



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Al observar el gráfico se pudo observar que la opinión de los encuestados, sobre la evaluación de los empleados, con una respuesta favorable en un 100 % utiliza el software e-siegef, de esta manera se obtuvo una información rentable, a la contabilidad facturada por el MOPT.

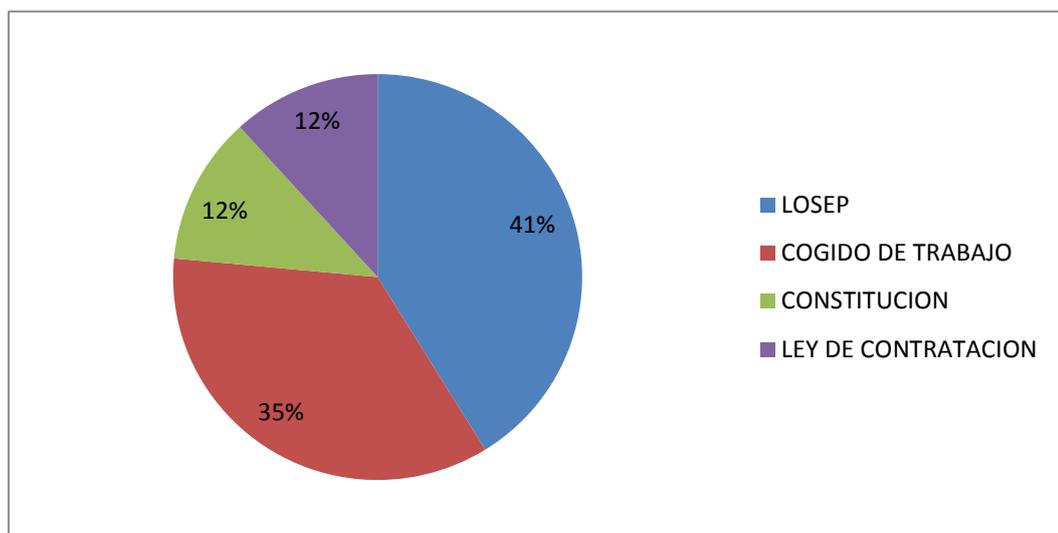
16. ¿Qué normas direccionan la administración de talento humano?

TABLA No. 16 Talento humano

Categoría	Resultado	Porcentaje
LOSEP	7	41%
Código de Trabajo	6	35%
Constitución	2	12%
Ley de Contratación	2	12%
Total	17	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 16 Talento humano



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

En el cuadro No.16 la opinión de los encuestados, sobre las normas que direccionan la administración del Talento Humano, un 41% de un 100% eligieron a opción la LOSEP, el 35% correspondiente a seis encuestados opinaron el CÓDIGO DE TRABAJO; 12% correspondiente a dos personas eligieron las opciones constitución y Ley de Contratación, de esta manera se obtiene información.

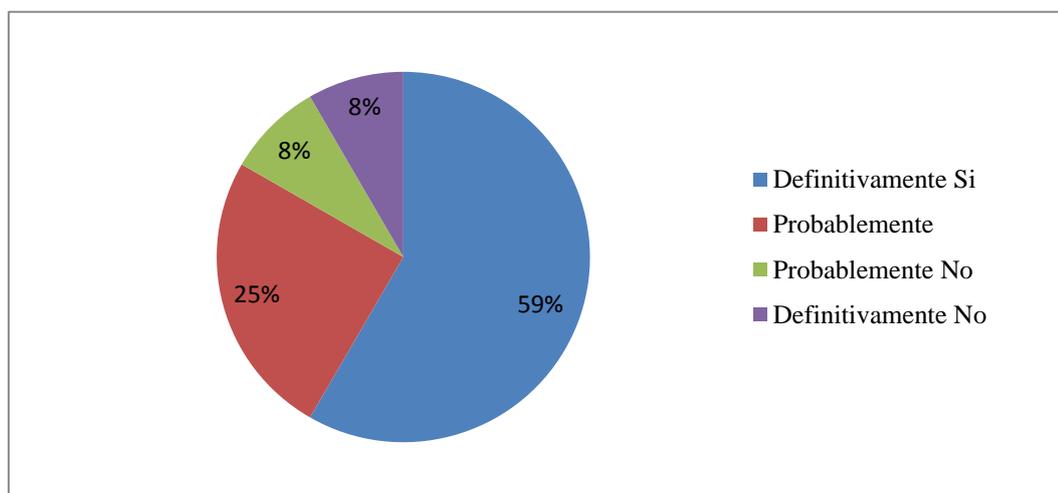
17. ¿Cree usted que la creación Manual mejorará la calidad de desempeño en la Dirección Ministerio de Transporte y Obras Públicas?

TABLA No. 17 Manual

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	7	58%
Probablemente	3	25%
Probablemente No	1	8%
Definitivamente No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 17 Manual



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

A través de este gráfico se pudo conocer la opinión del personal, referente a la creación Manual se observa en el cuadro el 59% de un 100% del personal indica definitivamente sí; 25% correspondiente a tres personas encuestadas indica probablemente; el 8% equivalente a uno consideró probablemente no y definitivamente no.

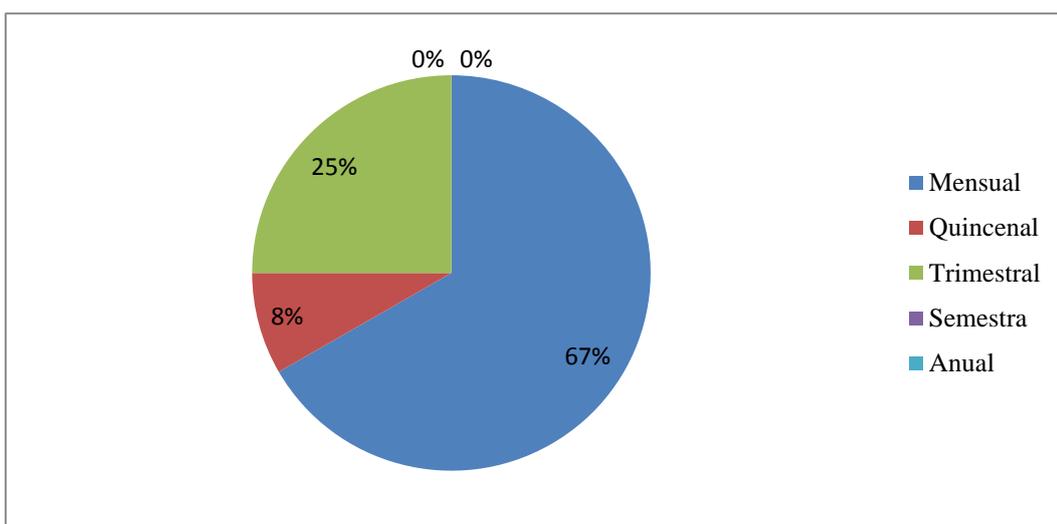
18. ¿En qué períodos se realizan la adquisición de materiales?

TABLA No. 18 Adquisición de Materiales

Categoría	Resultado	Porcentaje
Mensual	8	67%
Quincenal	1	8%
Trimestral	3	25%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 18 Adquisición de Materiales



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Como se observa en el gráfico que la opinión de los encuestados, sobre los períodos se realiza la adquisición de materiales, con un resultado de un 67% de un 100% opinaron mensual; el 25% correspondiente a tres personas encuestadas con la opción trimestral, 8% equivalente a una personas indicó, de esta manera se obtuvo una información que de acuerdo a sus necesidades se realiza la adquisición de materiales.

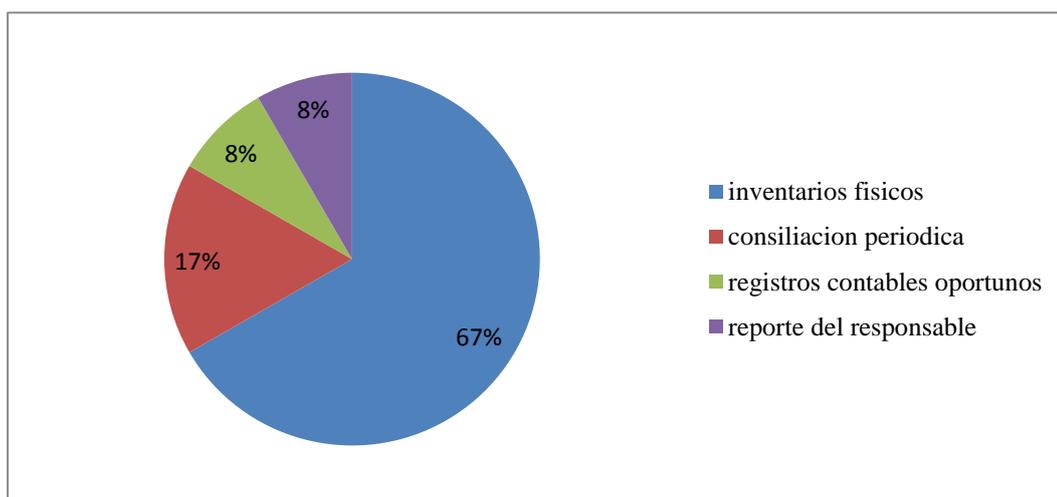
19. ¿El control de las existencias se las realiza a través de?

TABLA No. 19 Control de las existencias

Categoría	Resultado	Porcentaje
Inventarios Físicos	8	67%
Conciliación Periódica	2	17%
Registros Contables Oportunos	1	8%
Reporte del Responsable	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 19 Control de las existencias



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Como se observa en el gráfico en relación sobre el control de las existencias, con un resultado de un 67% de un 100% indicó los inventarios físicos; el 17% equivalente a dos personas escogieron conciliación periódica; 8% correspondiente a una personas indicaron opciones registro contables oportunos y reporte de responsable, de esta manera se obtuvo una información que de acuerdo al control de las existencias se las realizan por inventarios físicos y conciliación periódica, pero no como lo determina la ley y las norma contables.

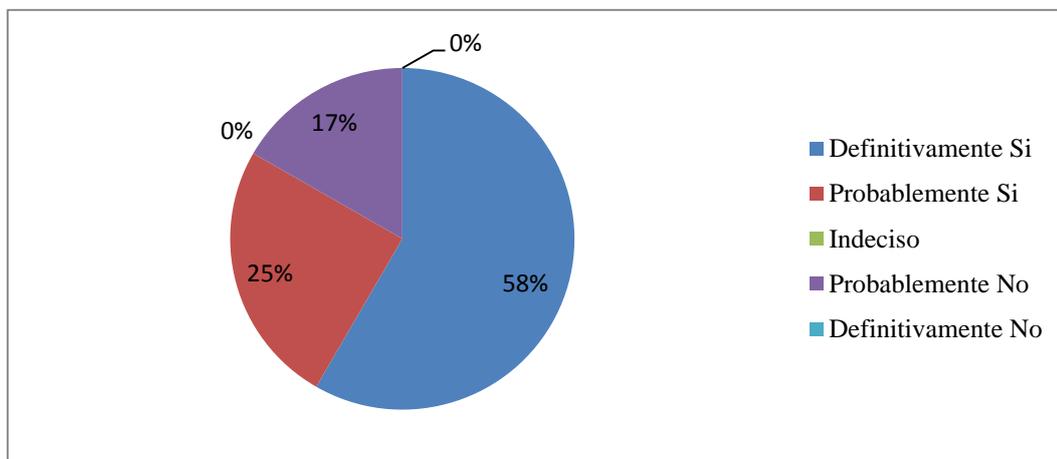
20. ¿La tecnología le beneficia a su rendimiento laboral?

TABLA No. 20 La tecnología

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	7	58%
Probablemente Si	3	25%
Indeciso	0	0%
Probablemente No	2	17%
Definitivamente No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 20 La tecnología



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Como se observa gráfico en relación a la tecnología beneficia al rendimiento laboral, con un resultado de un 58% de un 100 % opinaron opción definitivamente si, el 25% corresponde a 3 personas encuestadas manifestaron probablemente sí, y con el 17% que equivale a dos personas encuestadas señalan que Probablemente no y con un 0% con la opciones Indeciso, y definitivamente no, de esta manera se obtuvo una información que si beneficia la tecnología a sus actividades diarias.

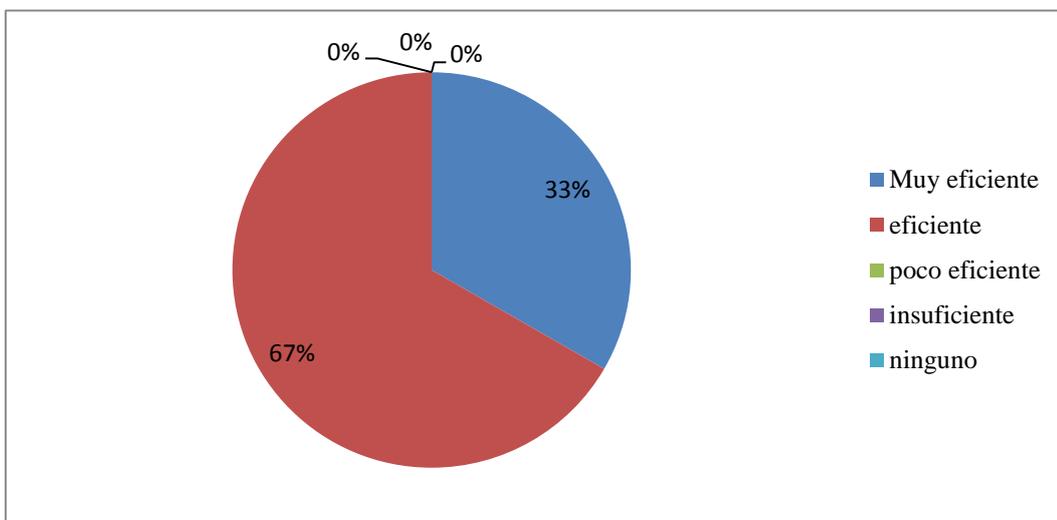
21 ¿Cómo se da a utilización del reloj biométrico?

TABLA No. 21 Reloj biométrico

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy eficiente	4	33%
eficiente	8	67%
poco eficiente	0	0%
insuficiente	0	0%
ninguno	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 21 Reloj biométrico



Fuente: Investigación directa
Elaborado Jessica Suárez Tumbaco

Se puede apreciar en este gráfico según la opinión de los encuestados sobre la utilización del reloj biométrico, el 67% de un 100% de los encuestados indicaron que es eficiente la utilización de reloj biométrico, el 33% corresponde a personas encuestadas indicaron muy eficiente, y un 0% las opciones, poco eficiente, insuficiente, ninguno, se puede establecer que hay favorables en la utilización del reloj biométrico.

3.2 CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se puede determinar que es indispensable un Manual de Funciones o de Procedimientos al no tener un trabajo ordenado, lo que significa que cada una de las labores no tienen pasos definidos.
2. Se puede determinar que la dirección no cuenta con Manuales de Procedimientos y que el personal no cumple totalmente con lo dispuesto en los Manuales de Funciones.
3. De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se determinó que no hay una buena comunicación entre empelados y jefes, por lo cual no existe compañerismo.
4. Según los resultados se pudo detectar que es importante evaluar a personal, puesto que ellos no saben cada tiempo se le evalúan.
5. En la Dirección del MOPT se pudo observar que no tienen un control previo de los procesos que generan dentro de las actividades que desarrollan a lo largo de sus actividades.
6. Se puede determinar que los procesos que cumplen y funciones son las generales de ministerio de Transporte y Obras públicas porque ellos no tienen un manual de funciones y procedimientos interno
7. Se puede indicar que el personal involucrado en la problemática está de acuerdo en participar en cambios con el fin de mejorar los procesos de la de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas

3.3 RECOMENDACIONES

1. Diseñar y aplicar un Manual de Funciones o Procedimientos de acuerdo a reglas, norma y leyes vigentes, que permita mejorar procesos administrativos, y lograr la optimización del talento humano, de esta manera alcanzar eficiencia de las actividades que se realizan dentro de la administración de la Dirección.
2. La elaboración de los Manuales de Procedimientos, que ayude a mejorar de las actividades para que cada uno del personal conozcan cuáles son sus funciones.
3. Los procesos debe empezar con la reingeniería para analizar y determinar los problemas de la institución, como la comunicación entre empleados y jefes.
4. Se deben establecer herramientas administrativas de manera oportuna y así mismo se deben implementar y ejecutar actividades, para lograr cumplimiento eficaz y eficiente de funciones.
5. Deberían de realizar reuniones mensuales para definir cuáles son las responsabilidades que el compete tanto para que mantenga un trabajo en equipo.

CAPÍTULO IV

REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE DE Y OBRAS PÚBLICAS – SANTA ELENA DURANTE, EL AÑO 2015.

4.1 PRESENTACIÓN

En este capítulo se propone brindar una herramienta para desarrollar la reingeniería de los procesos administrativos para la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas - Santa Elena, con el fin que sea más eficiente y eficaz son su sistema y que aproveche sus recursos que cuenta. Con la aplicación de un adecuado proceso administrativo se pretende mejorar consiguiendo, formar procesos, mejorar procesos y eliminar procesos innecesarios.

Para lograr la reestructuración de estos procesos se desarrollara un manual de procedimientos, haciendo un mapeo de los procesos que tienen problemas y así poder diagramar y definir cómo se desarrolla todo el proceso para cumplir los objetivos propuestos. Además se espera contribuir a la mejora de estos procesos con indicadores que ayuden a profundizar e ir mejorando cuando se aplique estos criterios dentro de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo General

Proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.

4.2.1 Objetivos específicos

- ✓ Establecer los procedimientos de los procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.
- ✓ Estructurar los procedimientos mediante un manual para el aprovechamiento de los recursos.
- ✓ Establecer indicadores que apoyen el proceso administrativo de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.
- ✓ Establecer un mapeo de los procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.

4.3 DATOS E IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

4.3.1 Misión del MTOP

Como entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte multimodal formula, implementa y evalúa políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del País.

4.3.2 Visión del MTOP

Ser el eje nacional y regional mediante la gestión del transporte intermodal y multimodal y su infraestructura con estándares de eficiencia y calidad.

4.3.3 Objetivos

4.3.3.1 Objetivos General

Contribuir al desarrollo del país a través de la información de políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos, que garanticen un sistema nacional del transporte intermodal y multimodal, sustentado en una red de transportación con estándares internacionales de calidad, alineados con las directrices económicas, sociales, medioambientales y el plan nacional de desarrollo.

4.3.3.1 Objetivos Estratégicos

1. Formular la política nacional de transporte, que contribuya a la integración regional, crecimiento económico, desarrollo social y soberano del País.
2. Dotar al país de infraestructura intermodal y multimodal con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, contribuyendo al desarrollo económico sustentable, la conectividad y la integración territorial.
3. Implementar un sistema integrado de servicios de transporte coordinando acciones, que permitan el desarrollo de los modos aéreo, terrestre, ferroviario, fluvial y marítimo, así como de transporte multimodal, con altos índices de seguridad en sus operaciones.
4. Mejorar las condiciones de conectividad terrestre, ferroviaria, aérea, marítima y fluvial del país, priorizando la inclusión social de personas que habitan en localidad geográficamente aislada.
5. Proponer e implementar la normativa técnica que posibilite la gestión eficaz del sistema nacional del transporte.
6. Promover acciones tendientes al perfeccionamiento del sistema nacional de transporte mediante la investigación y desarrollo del sector.
7. Controlar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de los servicios de transporte terrestre marítimo, fluvial, aéreo y ferroviario, asegurando la calidad de los servicios y la protección a los usuarios.

4.4 JUSTIFICACIÓN

Los resultados obtenidos en la temática de investigación en la cual se aplicó en la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena, tiene diferentes problemas, así como muchos retos en busca del mejoramiento de los procesos administrativos.

La reestructuración de los procesos administrativos contendrá un manual de procedimientos la cual forma parte de la institución apoyados en operaciones de tipo administrativo como son las acciones mismas del sistema nacional de transporte, para lo cual es imprescindible que se desarrolle esta propuesta.

Por tratarse de una dirección provincial pequeña y que está estructurada según las indicaciones del ministerio, se establecerá un organigrama y los puestos que apoyan a proceso, por lo cual se utilizarán simbología que ayudaran hacer más comprensible los procedimientos que tiene la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena.

4.5 INDICADORES

4.5.1 Sistema administrativo

El sistema administrativo que se pretende proponer permitirá desarrollar actividades de una manera planificada al mismo tiempo organizada, se obtendrán respuestas inmediatas a problemáticas que se presenten empleando la herramienta de la toma de decisiones, reglamentada, así mismo favorece a que se regule y optimicen el uso de los recursos públicos, originan cambios notorios dirigidos al logro de una administración eficaz y eficiente, orientadas siempre a buscar el buen funcionamiento institucional.

4.5.2 Gestión por proceso

Permite analizar la organización funcional de las instituciones, que se reconozca a la Entidad como un conjunto de procesos vinculados. La gestión por procesos se emplea con el fin de que la función de la institución obtenga resultados satisfactorios, colabora a que los procesos identificados y analizados generen valor a través de una mejora continua enfocado siempre en procesos, calidad, capacidad del personal, fuerza de trabajo y lograr competitividad. Permite mejorar los procesos empezando por la identificación de procesos realizando el mapeo.

El principal objetivo de la Gestión por procesos es mejorar los resultados de la Empresa, consiguiendo niveles superiores de satisfacción de sus clientes, con la entrega de productos o servicios de excelencia y calidad; además persigue incrementar la productividad a través de:

- ✓ Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- ✓ Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- ✓ Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- ✓ Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente.

Selección de procesos para mejorarlos

- ✓ Existen cinco aspectos que deben considerarse:
- ✓ Impacto en el cliente. ¿Qué importancia tiene para el cliente?
- ✓ Índice de cambio. ¿Es susceptible al cambio?

- ✓ Condición de rendimiento. ¿Cuán deteriorado se encuentra?
- ✓ Impacto sobre la empresa. ¿Qué importancia tiene para la empresa?
- ✓ Impacto sobre el trabajo: ¿De qué recursos se dispone?

Planeación y análisis de procesos

- ✓ Análisis del proceso productivo de la Empresa.
- ✓ Descripción de Procesos.
- ✓ Flujograma.

4.5.3 Mejoramiento de los procesos administrativos

El mejoramiento de procesos favorece a la Institución porque se determina los procesos claves y necesarios obviando los que no estén acorde al funcionamiento de la Entidad, permite que a través de la propuesta se prepare para desafiar a los cambios y a problemas que puedan presentarse para la optimización del servicio brindado.

Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Cualquier proceso de trabajo, no importando si es pequeño o grande, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales:

Entradas: Recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de Otros subsistemas.

Procesos de transformación: Las actividades de trabajo que transforman las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del subsistema.

Salidas: Los productos y servicios generados por el subsistema, usados por otro sistema en el ambiente externo. La administración de procesos considera los siguientes pasos: identificación de los procesos principales, análisis de los mismos, identificación de los problemas, búsqueda de soluciones, implementación y evaluación.

4.5.4 Macroproceso

Conjunto de procesos organizados con alguna dinámica, con un claro inicio y fin, que permiten producir una salida o un resultado específico para un cliente o mercado.

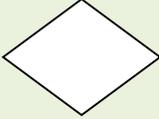
4.5.5 Proceso

Dependiendo de la complejidad de los macroprocesos y para fines de análisis y entendimiento, éstos pueden ser desglosados en subprocesos o en procesos constituyentes.

Actividad: Conjunto de tareas, organizadas con alguna dinámica, con un claro inicio y fin, que permite producir una salida o un resultado para una subsiguiente actividad o cliente.

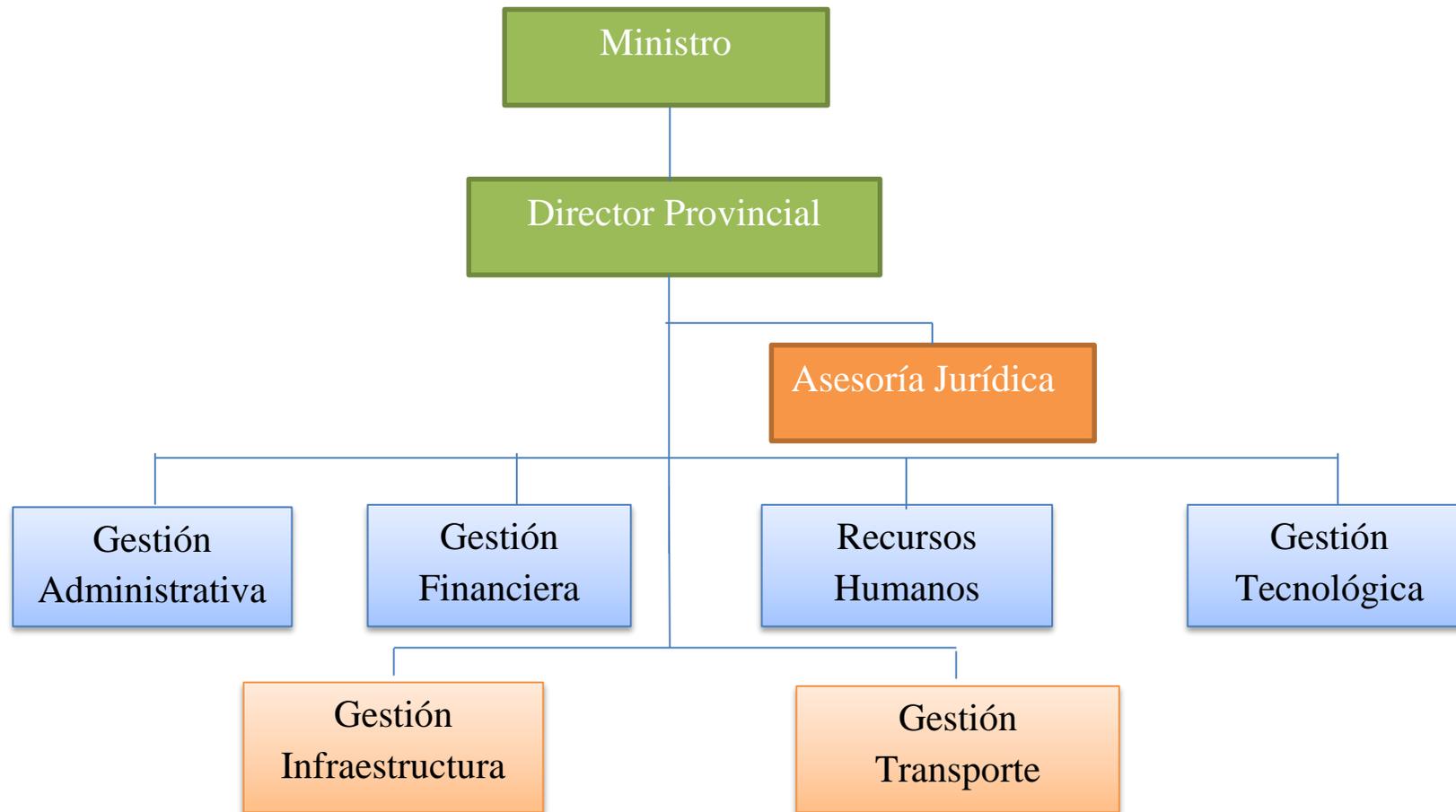
Tarea: Unidad fundamental del trabajo en un proceso, se puede definir como una acción que produce una salida y que puede utilizar una o varias entradas.

GRÁFICO No. 22 Simbología

SIMBOLOGÍA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO O FIN	Señala donde inicia o termina el proceso o acción.
	PROCESO	Representa la acción de una o más actividades del procedimiento, tarea o actividades que se lleva a cabo.
	DECISIÓN	Indica posibles alternativas, punto donde se toman decisiones.
	CONECTOR MISMA PÁGINA	Representa el enlace de actividades con otra dentro del diagrama, se refiere a la conexión dentro de una misma página
	DOCUMENTO	Se la utiliza para hacer referencia a un documento específico que interviene en el procedimiento.
	LÍNEA DE FLUJO O ACCIÓN	Indica el sentido de la ejecución de las acciones.

Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suarez Tumbaco

GRÁFICO No. 23 Organigrama de MTOP



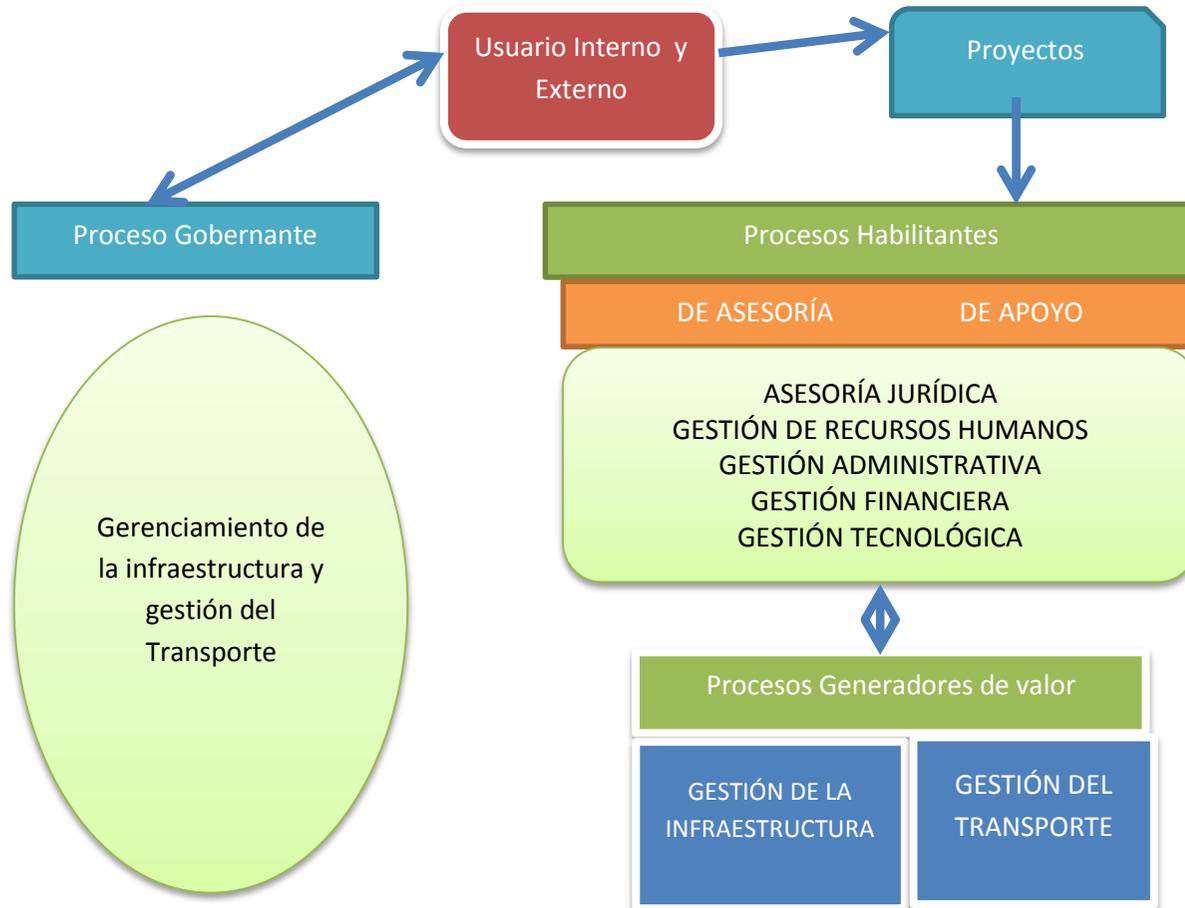
Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 24 Mapeo del MTOP



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Jessica Suárez Tumbaco.

GRÁFICO No. 25 Mapeo de los procesos



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jessica Suárez Tumbaco

DEFINICIÓN DE PROCESO: se entenderá por proceso, al conjunto de actividades dinámicamente interrelacionadas, que toman insumos al cual se le agregan valor para transformarlos en servicios y productos finales a ser entregados a los ciudadanos como respuesta a sus necesidades.

PROCESO GOBERNANTE, NORMATIVO O LEGISLATIVO: determina las políticas, directrices, planes estratégicos en las que se sustentarán los demás procesos institucionales para el logro de los objetivos. Su competencia se traduce en los actos normativos, resolutivos y fiscalizadores.

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

Procesos Habilitantes.

Los Procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo generan el portafolio de productos y servicios secundarios demandados por los procesos gobernantes, agregadores de Valor y por ellos mismos, viabilizando la consecución de objetivos y metas de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

PROCESO DE APOYO, es el que presta asistencia técnica y administrativa de tipo complementario a los demás procesos.

PROCESO ASESOR, que corresponde al consultivo, de ayuda o de Concejo a los demás procesos. Su relación es indirecta con respecto a los procesos sustantivos u operativos. Sus acciones se perfeccionan a través del proceso gobernante quien podrá asumir, aprobar, modificar los proyectos, estudios o informes presentados por el proceso asesor.

Procesos generadores de valor

Son los encargados de la ejecución directa de las acciones de las diferentes gerencias de productos y de servicios hacia el cliente; cumplen directamente con los objetivos y finalidades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, ejecuta los planes, programas, proyectos, demás políticas y decisiones del proceso gobernante. Los productos y servicios que entrega al cliente, lo perfeccionan con el uso eficiente de recursos.

Identificación de los procesos del de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

CUADRO No. 3 Identificación de los procesos

No.	NOMBRES DE LOS PROCESOS
	PROCESOS GOBERNANTES
1	INFRAESTRUCTURA
2	GESTIÓN DEL TRANSPORTE
	PROCESOS HABILITANTES
3	ASESORÍA
	DE APOYO
4	PLAN DE CAPACITACIÓN
5	DESEMPEÑO LABORAL
6	ADQUISICIÓN DE BIENES
7	ADMINISTRACIÓN DE BODEGA
8	INVENTARIOS DE BIENES
9	REGISTROS CONTABLES
10	INFORME DE FLUJO DE EFECTIVO
11	MONITOREO DE LA BASE DE DATOS
12	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET, CORREO
	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR
13	CALIDAD DE LOS MATERIALES
14	SUPERVISIÓN DE ESTUDIOS
15	AVANCES DE PROYECTOS DE TRANSPORTE
16	TERMINACIÓN DE CONTRATO
17	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE CONTRATOS
18	RIESGO Y VULNERABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA
19	ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y VEHÍCULOS
20	CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE CON AUTORIDADES
21	EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE OPERACIONES REGULAR Y ESPECIAL
	PROCESOS ESPECIALES
22	RECURSO DE CASACIÓN Y DE REVISIÓN
23	ABSOLUCIÓN DE CONSULTA Y PETICIONES

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

Dirección Provincial de Santa Elena

Proceso gobernante

- Gerenciamiento de la infraestructura y gestión del transporte.

Procesos agregadores de valor

- Gestión de la infraestructura.
- Gestión del transporte.

Procesos habilitantes

- Asesoría jurídica.

De Apoyo

- Gestión de recursos humanos.
- Gestión administrativa.
- Gestión financiera.
- Gestión tecnológica.

Procesos especiales

- Juzgado de caminos

4.6 MANUAL DE FUNCIONES



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO
PARA LA DIRECCIÓN DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y
OBRAS PÚBLICAS
SANTA ELENA
2015**

4.6.1 Introducción

El presente manual de procedimientos tiene como finalidad establecer los principales procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, brindar un instrumento para contar con una guía específica que garantice la óptima ejecución de las acciones desarrolladas, constituye una fuente de información a los involucrados que permite conocer las actividades que se realizan por cada procesos que se menciona en el mapeo. Así mismo permite controlar y supervisar el cumplimiento de los procedimientos estructurados.

Está elaborado detalladamente de forma ordenado y secuencial contempla los respectivos procesos con los que cuenta la Dirección y así mismo se especifican los procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo, con el fin de promover el eficiente desarrollo y gestión administrativa de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

4.6.2 Objetivo de manual

Fortalecer los procedimientos de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas designando responsabilidades en cada una de las actividades que desarrolla, con el fin de mejorar el proceso administrativo.

4.6.3 Alcance

Aplica para todo el personal de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

4.6.4 Responsable

Los responsables serán los jefes de los departamentos de cada una de las áreas que desarrollan actividades dentro de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, así como las funciones que operativas, administrativas, financieras y técnicas que requiera su apoyo.

CUADRO No. 4 Funciones despacho ministerial

Puesto: Despacho ministerial	
Área: Gerencial	Jefe superior: Ministerio
Objetivo: Formular, dirigir y coordinar la ejecución de políticas públicas en el ámbito del Transporte Nacional, que permitan contar con un sistema de transporte seguro y de calidad en los ejes Intermodal y Multimodal a través de la definición de planes, programas y proyectos intersectoriales, que fortalezcan la integración y el desarrollo del País.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Ejercer la rectoría de los servicios del Transporte y su Infraestructura; Ejercer la representación legal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, pudiendo celebrar a nombre de este, toda clase de actos administrativos, convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de conformidad a la legislación vigente;2. Emitir las políticas del transporte que garanticen un adecuado desarrollo del sector;3. Presidir el Comité de Gestión Estratégica del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el mismo que se reunirá de manera obligatoria cada quince días;4. Realizar el control de la gestión Institucional;5. Coordinar y controlar el cumplimiento de los principales objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional;6. Expedir conforme a la ley, acuerdos, resoluciones, reglamentos y más disposiciones requeridas para la conducción de la gestión Institucional;7. Establecer procesos de sostenibilidad que permitan el control y evaluación de la gestión de los servicios del transporte, tránsito e Infraestructura, de acuerdo con los planes de desarrollo del País y con las políticas generales del Estado;	

8. Liderar el proceso de coordinación interinstitucional con otras entidades del Estado, para la atención de planes de emergencia;
9. Emitir políticas tarifarias de peajes, tasas y derechos a cobrar por el uso de la Infraestructura del Sistema Intermodal y Multimodal del Transporte;
10. Dirigir, coordinar y evaluar la gestión del Sistema Multimodal de Transporte y su Infraestructura;
11. Proponer planes, programas, proyectos requeridos en tránsito y transporte intermodal y multimodal;
12. Aprobar el Plan Estratégico Sectorial;
13. Aprobar el Plan Estratégico de Comunicación Institucional;
14. Aprobar la proforma presupuestaria anual y gestionar recursos de crédito para el sector;
15. Disponer las acciones para la obtención de cooperación técnica y financiera provenientes de otros países y organismos internacionales para el cumplimiento de objetivos y políticas Institucionales;
16. Participar, nombrar o designar según sea el caso sus representantes ante los organismos colegiados nacionales e internacionales;

Participar en negociaciones de convenios internacionales del sector en
17. Coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración y otras entidades del Estado;
18. Participar en reuniones de consulta, reuniones técnicas o negociaciones con autoridades del Transporte de otros Países, necesarias para la elaboración de los instrumentos de regulación del Transporte internacional;
19. Participar en reuniones convocadas por organismos internacionales en el área de su competencia;
20. Presentar al Gobierno Nacional los proyectos de leyes, decretos y otros que a su juicio sean necesarios para atender los requerimientos del sector;

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 5 Funciones del director

Puesto: Dirección Provincial de Transporte y Obras Públicas

Área: Director Provincial

Área: Director Provincial

Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través del desarrollo de la infraestructura y servicios de transporte, coordinando y fiscalizando los programas de inversión, los convenios del Ministerio con los distintos organizaciones regionales involucrados apoyando las acciones tendientes al cuidado del medio ambiente y participación ciudadana.

Funciones:

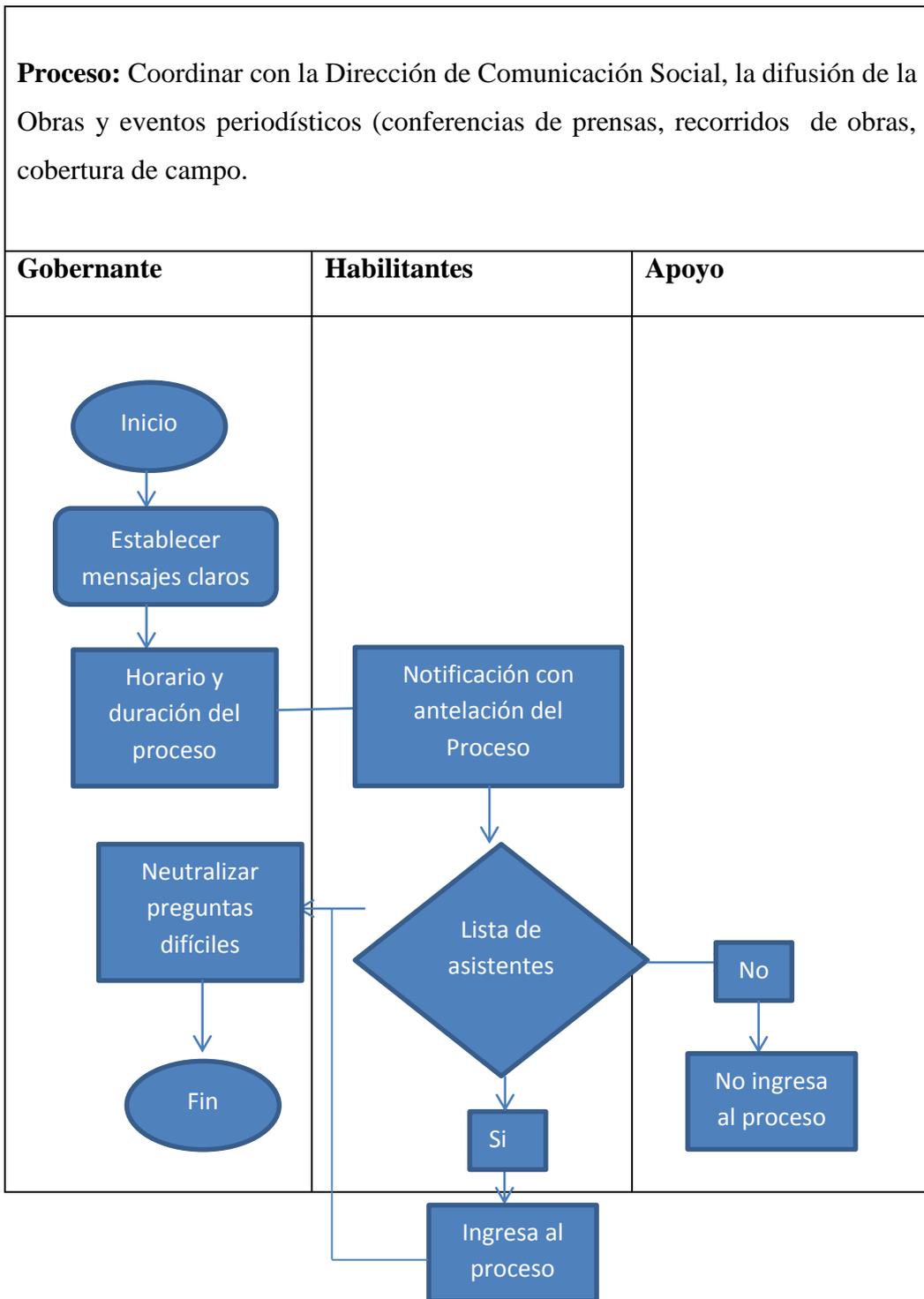
1. Representar al Ministerio en su provincia.
2. Presidir, dirigir y coordinar el comité provincial institucional.
3. Representar a la institución por delegación del Ministro del Transporte y Obras Públicas ante las entidades y organismos del Estado en la respectiva provincia en temas inherentes a la gestión del transporte y su infraestructura;
4. Administrar la gestión de la infraestructura y la gestión del transporte provincial.
5. Controlar y evaluar el cumplimiento de políticas, normas, directrices y estrategias en su jurisdicción e informar periódicamente al Subsecretario Zonal;
6. Participar en actividades de coordinación con los representantes de las entidades provinciales, para garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y prioridades definidos en los programas que se encuentran bajo su responsabilidad en el marco del Plan Nacional de Desarrollo.

7. Dirigir y participar en las reuniones de consulta reuniones técnicas o negociaciones con autoridades provinciales para resolver temas inherentes a la gestión de transporte
8. Formular y ejecutar concertadamente con las direcciones provinciales del Ministerio de Transporte y Obras Publicas, el Plan provincial de Transporte e Infraestructura de conformidad con los lineamientos metodológicos de SENPLADES y de la Subsecretarias de Planificaciones del Ministerio de Transporte Y Obras Publicas.
9. Coordinar con la elaboración de Plataforma Presupuestarias aprobado conforme a las disposiciones de las Leyes Orgánicas de Administración Financieras y Control de Presupuestos del Sector Público.
10. Elaborar Pliegos y condiciones para concursos y o licitaciones, así como también intervenir en los procesos licitatorios para el otorgamiento de contratos, que se efectúen con motivo de las acciones vinculas al área de su competencia de conformidad con la ley.
11. Gestionar la oportuna movilización de recursos económicos y financieros desacuerdo a las partidas presupuestaria
12. Verificar periódica, mente los avances de los resultados de los planes programas y proyectos que se ejecuten en la provincia.
13. Coordinar el seguimiento evaluaciones de las actividades que se ejecuten en su jurisdicción.
14. Supervisar y controlar los procesos de control de obras en el ámbito provincial
15. Conducir y ejecutar coordinadamente con los órganos competentes la prevención n y control de riesgo y daños en la infraestructura de Transporte y,
16. Coordinar con la Dirección de Comunicación Social, la difusión de la Obras y eventos periodísticos (conferencias de prensas, recorridos de obras , cobertura de campo



Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 26 Coordinar eventos públicos



--	--	--

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 6 Gerenciamiento de la infraestructura

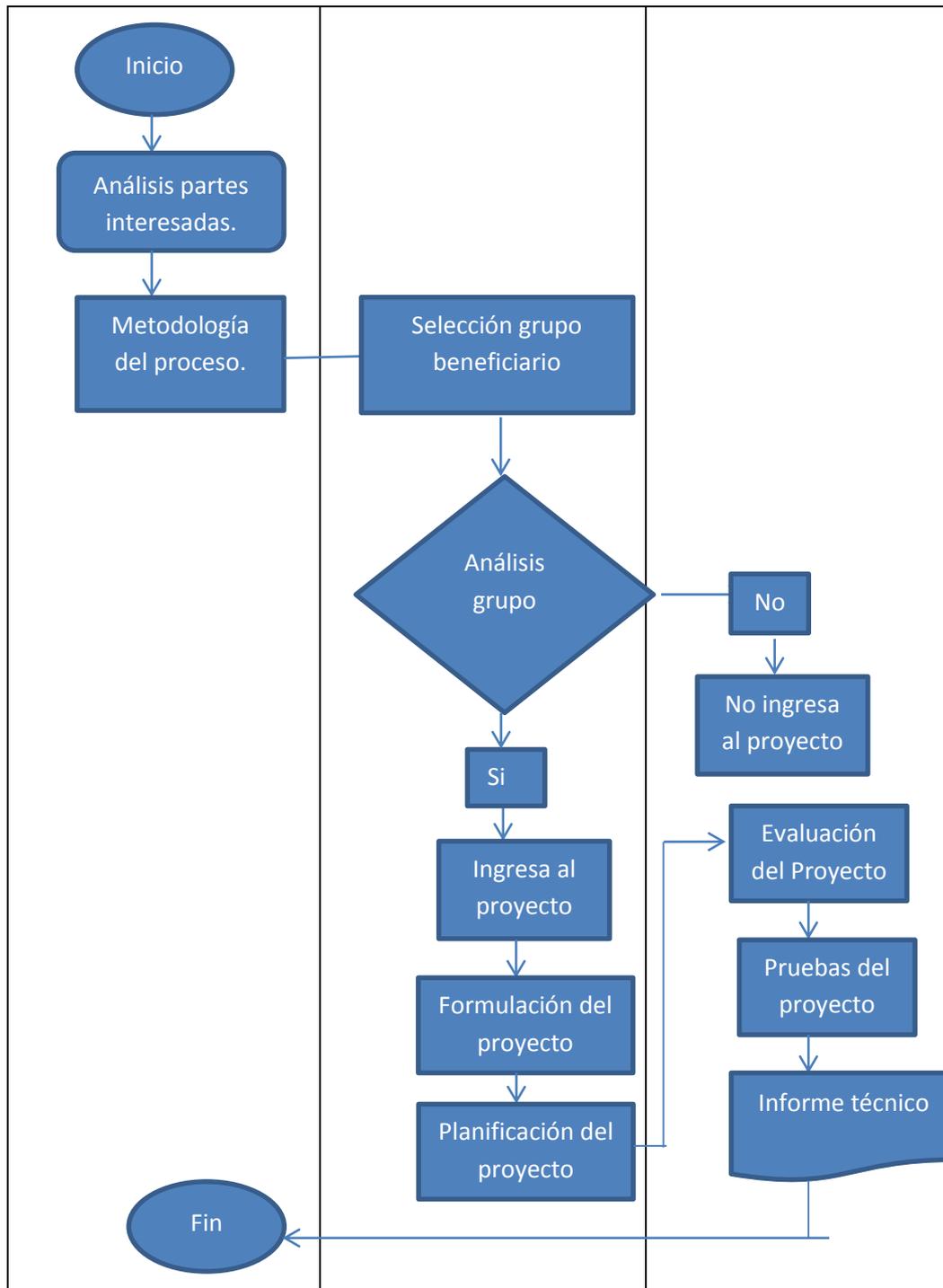
Puesto: Gerenciamiento de la Infraestructura Provincial	
Área: Proceso gobernante	Jefe superior: Director
<p>Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.</p>	
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Estudios y diseño de proyectos por administración directa 2. Informes técnicos de apoyo a institución Pública y entidades seccionales 3. Informes de estudios de Infraestructura del Transporte 4. Informes de control y calidad de materiales de ejecución y construcción y mantenimiento. 5. Informes de supervisión de contrato de estudios para proyectos de infraestructura 	

6. Informe de riesgo y vulnerabilidad de la infraestructura

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 27 Gerenciamiento de la infraestructura

Proceso: Informes de Estudios y diseño de proyectos por administración directa.		
Gobernante	Habitantes	Apoyo



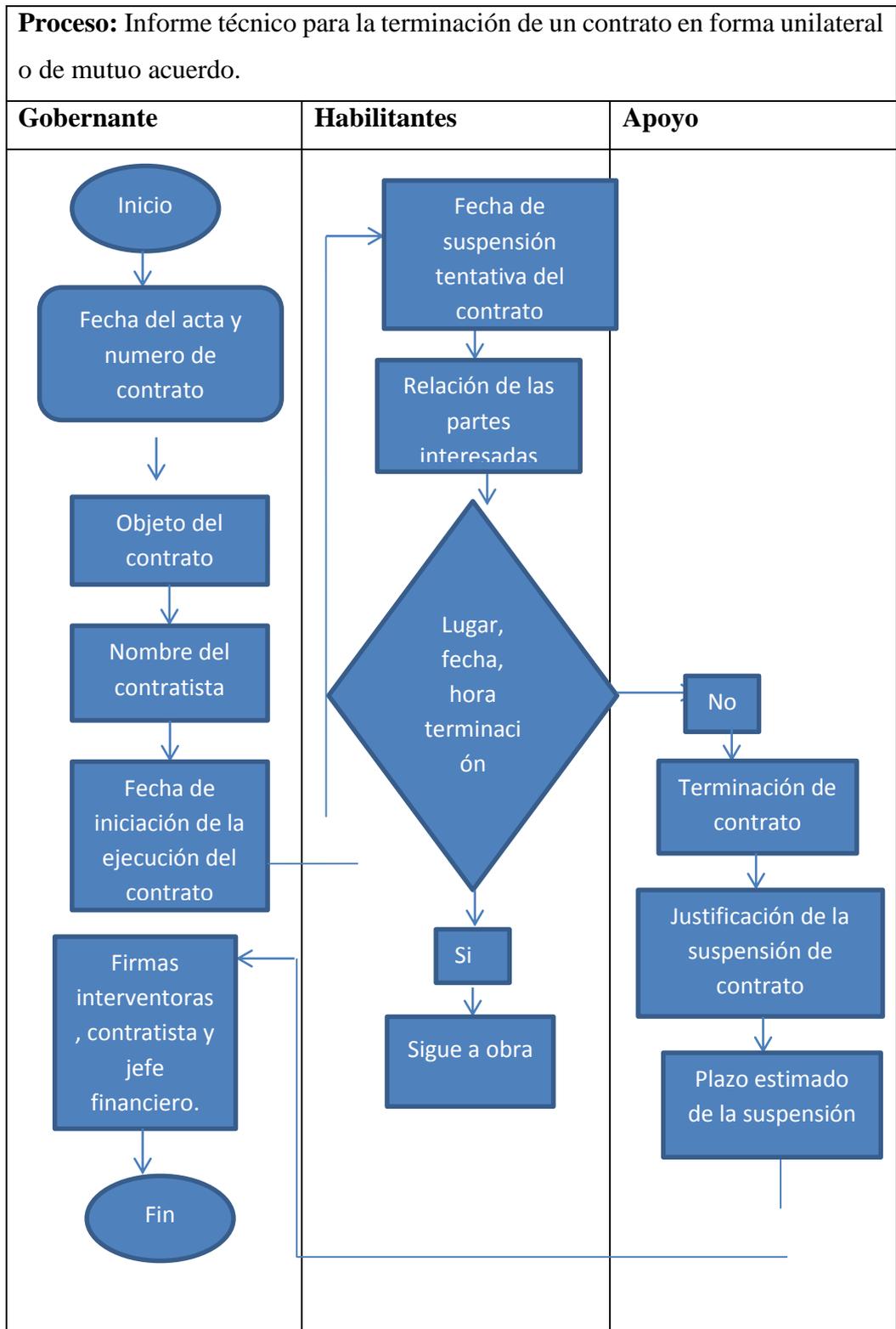
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 7 Construcción

Puesto: Construcción	
Área: Proceso gobernante	Jefe superior: Director
<p>Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.</p>	
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de supervisión de contratos de construcción 2. Informe de supervisión de fiscalización contratada 3. Informe ejecutivo del fotografiado 4. Informe técnico para la terminación de un contrato en forma unilateral o de mutuo acuerdo 	

Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 28 Construcción



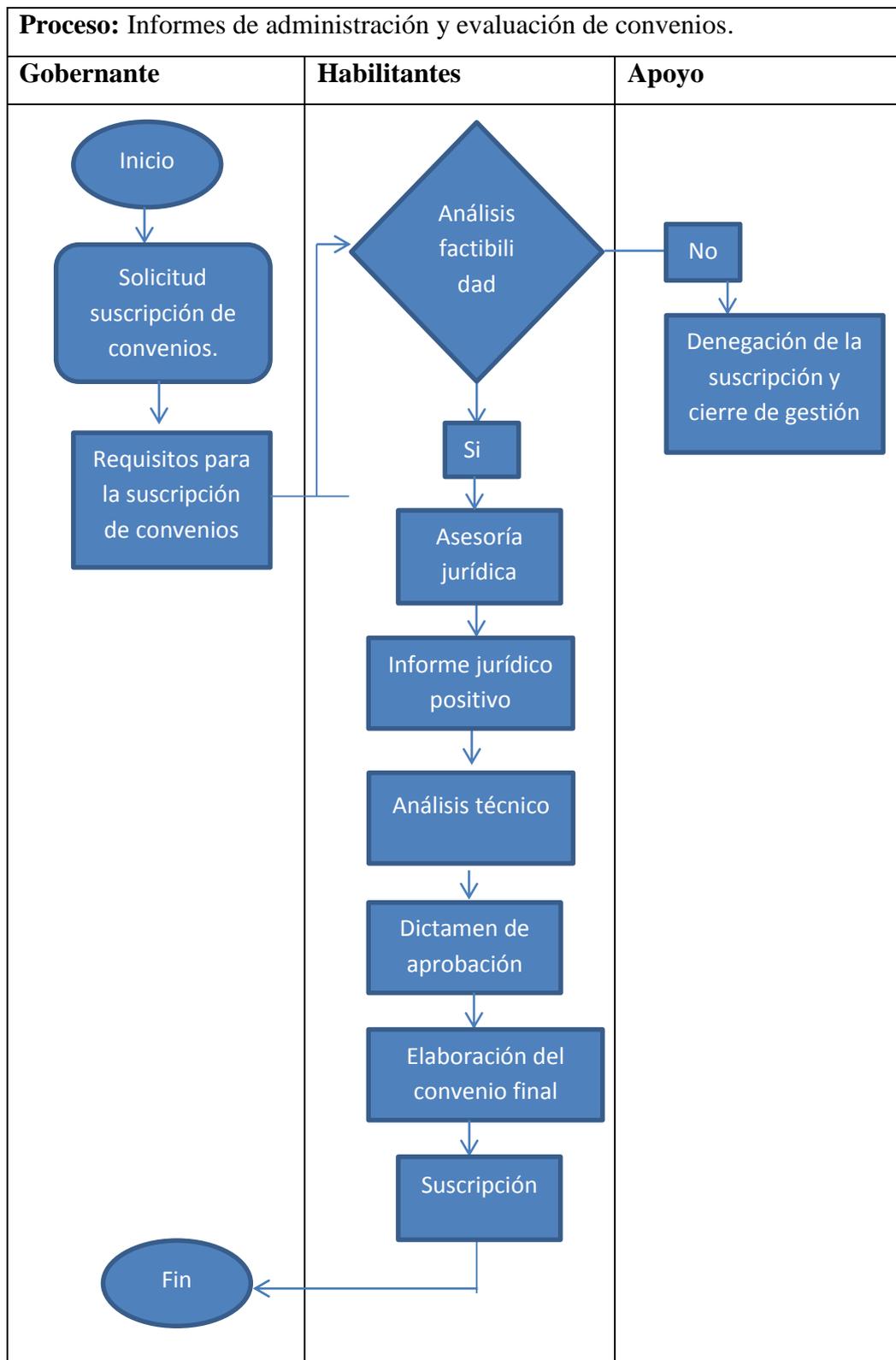
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 8 Conservación

Puesto: Conservación	
Área: Proceso gobernante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe del avance y aprobación de planillas de trabajo y reajuste de precios 2. Planillas de trabajo y reajuste de precios 3. Informe del cumplimiento y cronograma de contrato de conservación 4. Informe de avances de proyectos y contratos de mantenimiento. 5. Informes de trabajo y conservación por administración directa. 6. Informe de asistencia técnica y asesoramiento a gobiernos seccionales y otras instituciones. 7. Informes de administración y evaluación de convenios. 8. Planillas de asociación y de conservación 9. Informe de administración y mantenimiento de maquinaria pesada y vehículos livianos. 10. Certificación de operación regular y especial. 11. Informe técnico de estado actual de la infraestructura del vehículo. 12. Informe ejecutivo Fotográfico. 13. Presupuesto de evaluación y memorias técnicas. 14. Inventario de equipos y maquinarias y maquinarias de construcción y mantenimiento del Ministerio de Transporte y Obras Públicas 15. 16. Informe de estado equipos y maquinarias. 17. Informe de mantenimiento y reparación de Maquinaria del Ministerio de Transporte y Obras Públicas 	

Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 29 Conservación



Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

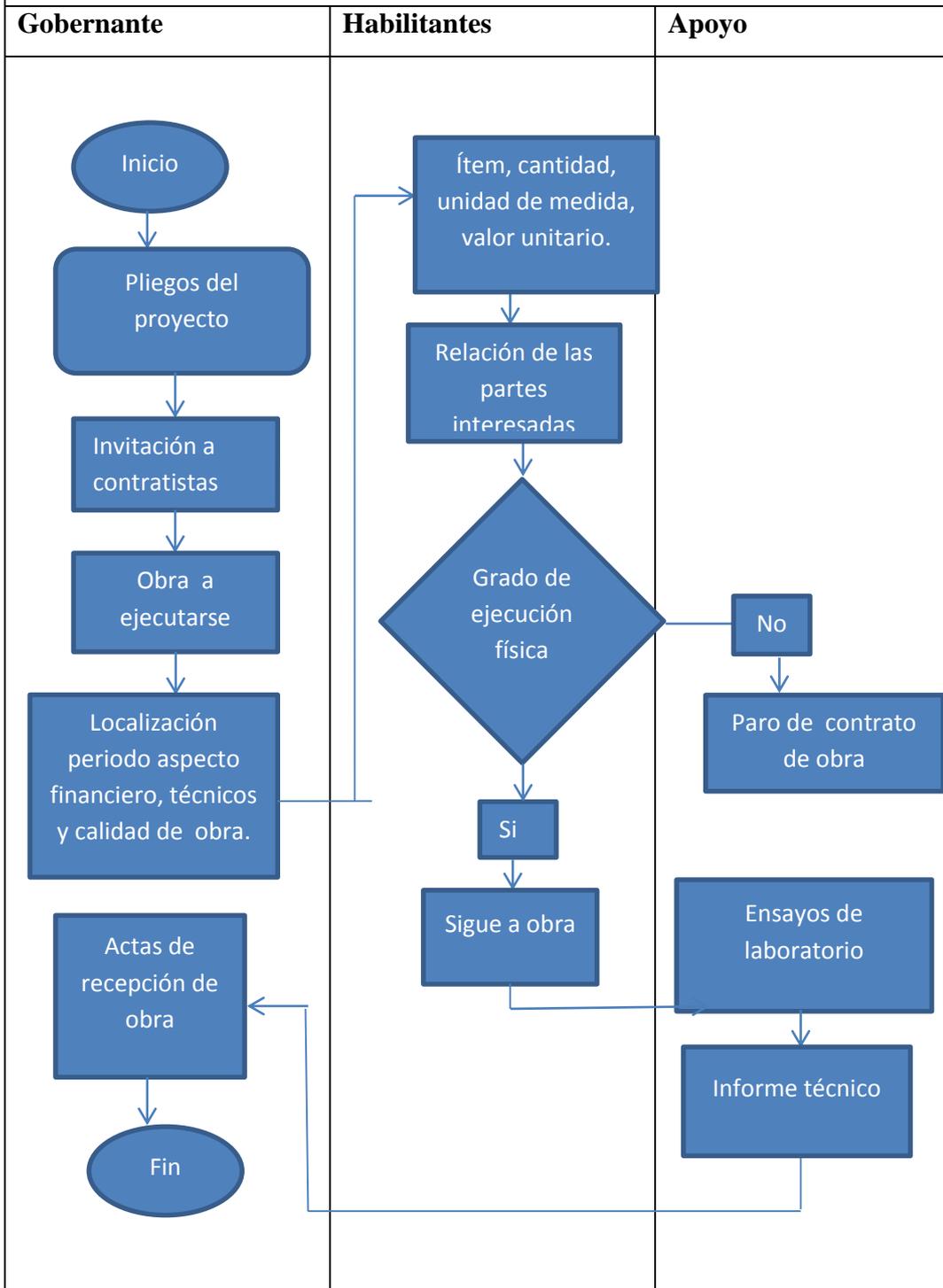
CUADRO No. 9 Gestión del Transporte

Puesto: Gestión del Transporte	
Área: Proceso gobernante	Jefe superior: Director
<p>Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.</p>	
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudios y Proyectos de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial Provincial. 2. Planes, programas y Proyectos que mejoran la circulación vehicular y Provinciales coordinación con los gobiernos Seccional. 3. Informe de coordinación con autorización con autoridades respecto al control de calidad de los servicios de transporte, condiciones técnicas y seguridad de vehículo y el impacto ambiental de la operación del Transporte, de conformidad con las normas técnicas ambientales. 4. 5. Informe de coordinación con los organismos correspondiente la ejecución de Planes, programas y Proyectos encaminados a reducir los índices de accidentabilidad en su jurisdicción. 6. Informe de control de peso y dimensiones. 7. Emisión de certificación de operación regular y especial 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 30 Gestión del Transporte

Proceso: Estudios y Proyectos de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial Provincial.



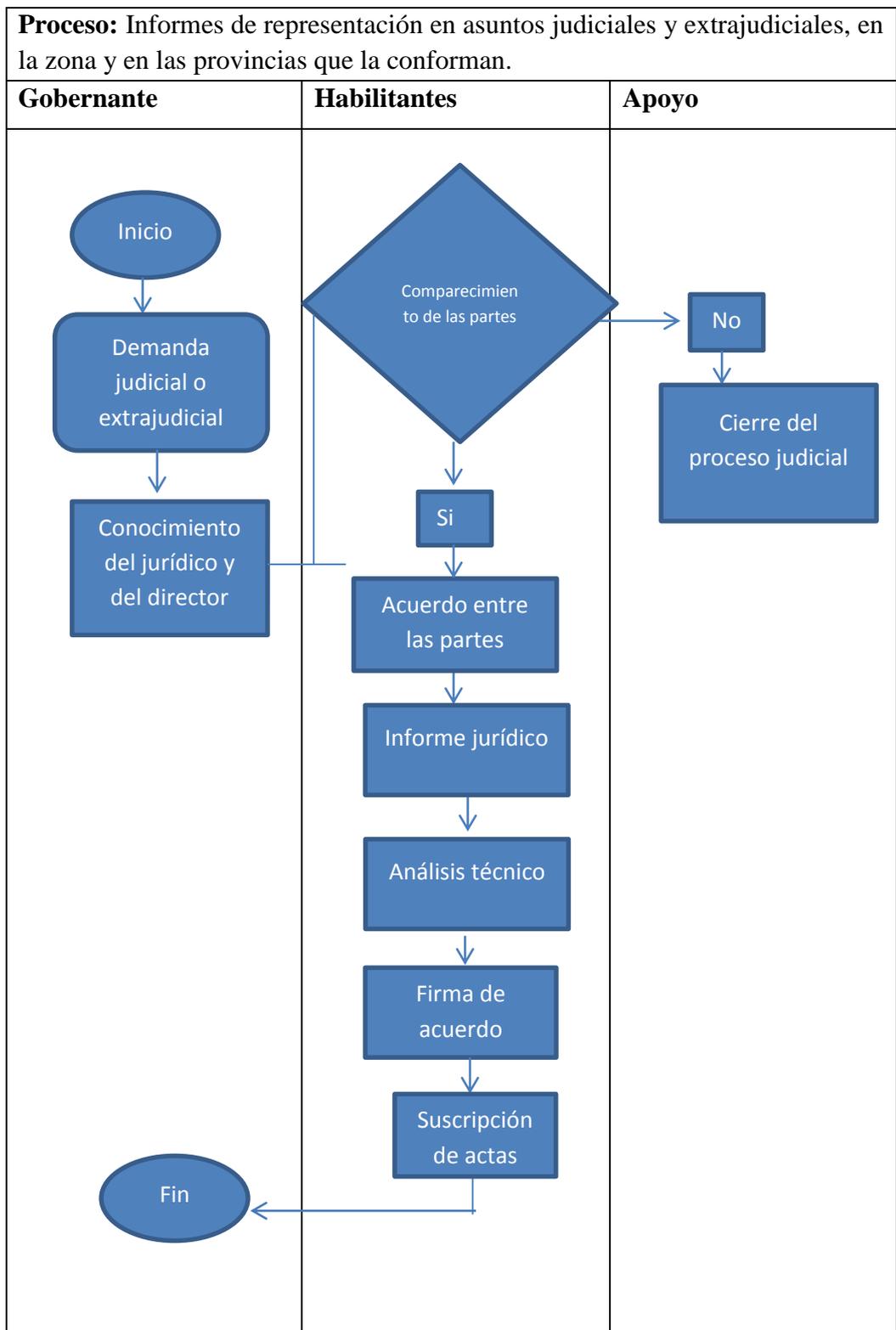
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 10 De asesoría

Puesto: De asesoría	
Área: Proceso Habilitante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de asesoramiento legal. 2. Criterios y pronunciamientos legales y de prórrogas de plazo por causas de fuerza mayor o caso fortuito. 3. Informes de representación en asuntos judiciales y extrajudiciales, en la zona y en las provincias que la conforman. 4. Informes jurídicos y de trámites de los procesos de contratación pública. 5. Informes de asesoramiento de convenios y contratos y todos los procedimientos derivados de la norma legal en materia de contratación pública y más disposiciones conexas y complementarias. 6. Convenios y contratos que se requieran de conformidad con la Ley o por delegación. 7. Informes jurídicos para la interposición de acciones en caso de incumplimiento de contratos. 8. Respuestas a demandas ante los jueces competentes y patrocinar las causas en defensa de la Institución de conformidad con la ley. 9. Informes de patrocinio judicial. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 31 De asesoría



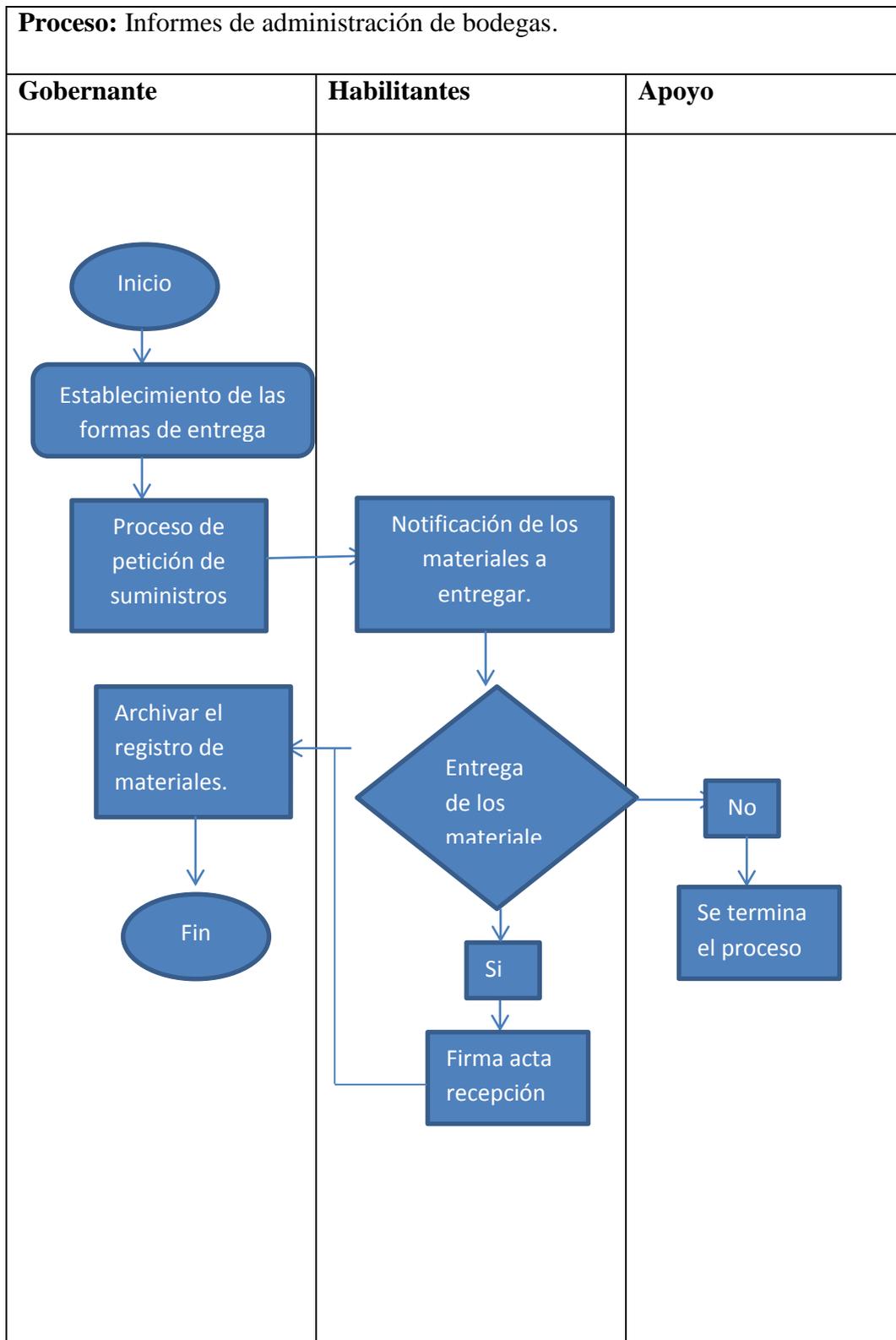
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 11 Administración

Puesto: Administración	
Área: Proceso habilitante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual del Proceso. 2. Plan Anual de Adquisiciones. 3. Informes para la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios. 4. Plan de administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. 5. Informes del manejo del portal de compras públicas. 6. Informes de Control de Combustibles. 7. Informes de ejecución y evaluación del Plan de administración y mantenimiento de bienes. 8. Informes de administración de bodegas. 9. Inventario de bienes de existencia y larga duración. 10. Informes de administración de servicios generales. 11. Informes de administración de archivo, información y documentación interna y externa. 12. Informe de administración de bienes patrimoniales y bodegas provincial, efectuando su control y supervisando su estado de conservación y mantenimiento. 13. Informes de supervisión de servicios de mantenimiento y reparación de las instalaciones, equipos y vehículos, así como administrar los servicios de seguridad, limpieza, transportes y otros de la provincia. 14. Informes de coordinación y control sobre el uso y mantenimiento de los vehículos de la provincia. 15. Informe de administración y saneamiento de bodegas provincial. 16. Informes de ejecución del Plan de Administración, Mantenimiento y 17. Seguridad de bienes inmuebles y vehículos provincial. 18. Informes de cumplimiento de los servicios contratados en la provincia. 19. Inventario de los bienes muebles e inmuebles provincial. 20. Informes consolidados de verificación de bienes muebles e inmuebles. 21. Informes del cumplimiento de servicios contratados. 22. Registros de correspondencia oficial. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 32 Administración



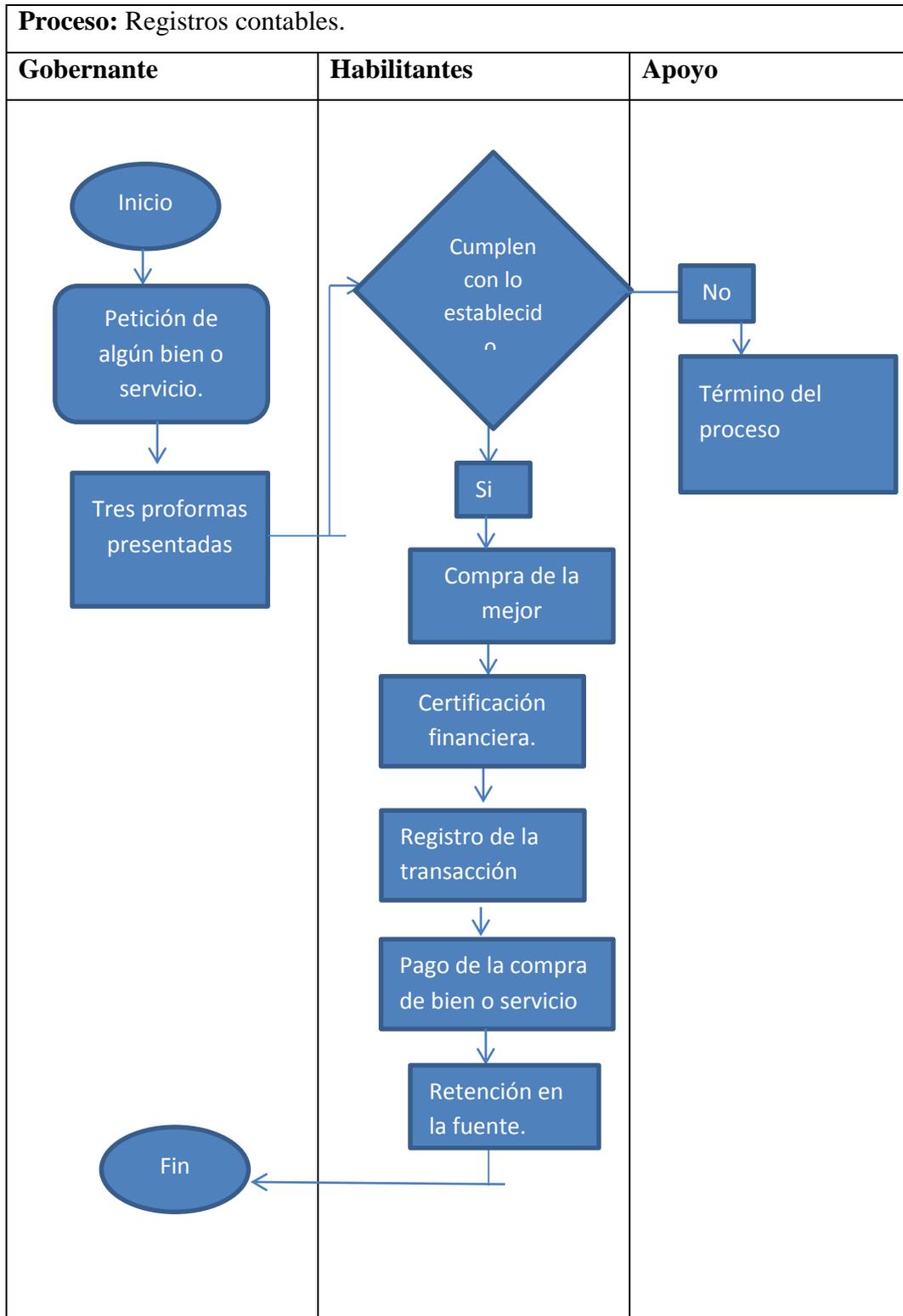
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 12 Financiera

Puesto: Financiera	
Área: Proceso habilitante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Plan Operativo Anual del Proceso.2. Programa Operativo Anual.3. Informe de control y registro contable y presupuestario.4. Balances de Comprobación.5. Informe de Flujo de Efectivo.6. Estado de Ejecución Presupuestaria.7. Informes de declaraciones del IVA.8. Informes de recuperaciones del IVA.9. Procedimientos de Control Interno.10. Informes periódicos de ejecución presupuestaria.11. Informes de disponibilidad efectiva.12. Ajustes presupuestarios.13. Declaraciones de Impuestos.14. Informes de estado de inversiones.15. Informes de administración de recursos financieros líquidos.16. Registros contables.	

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 33 Financiera



Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

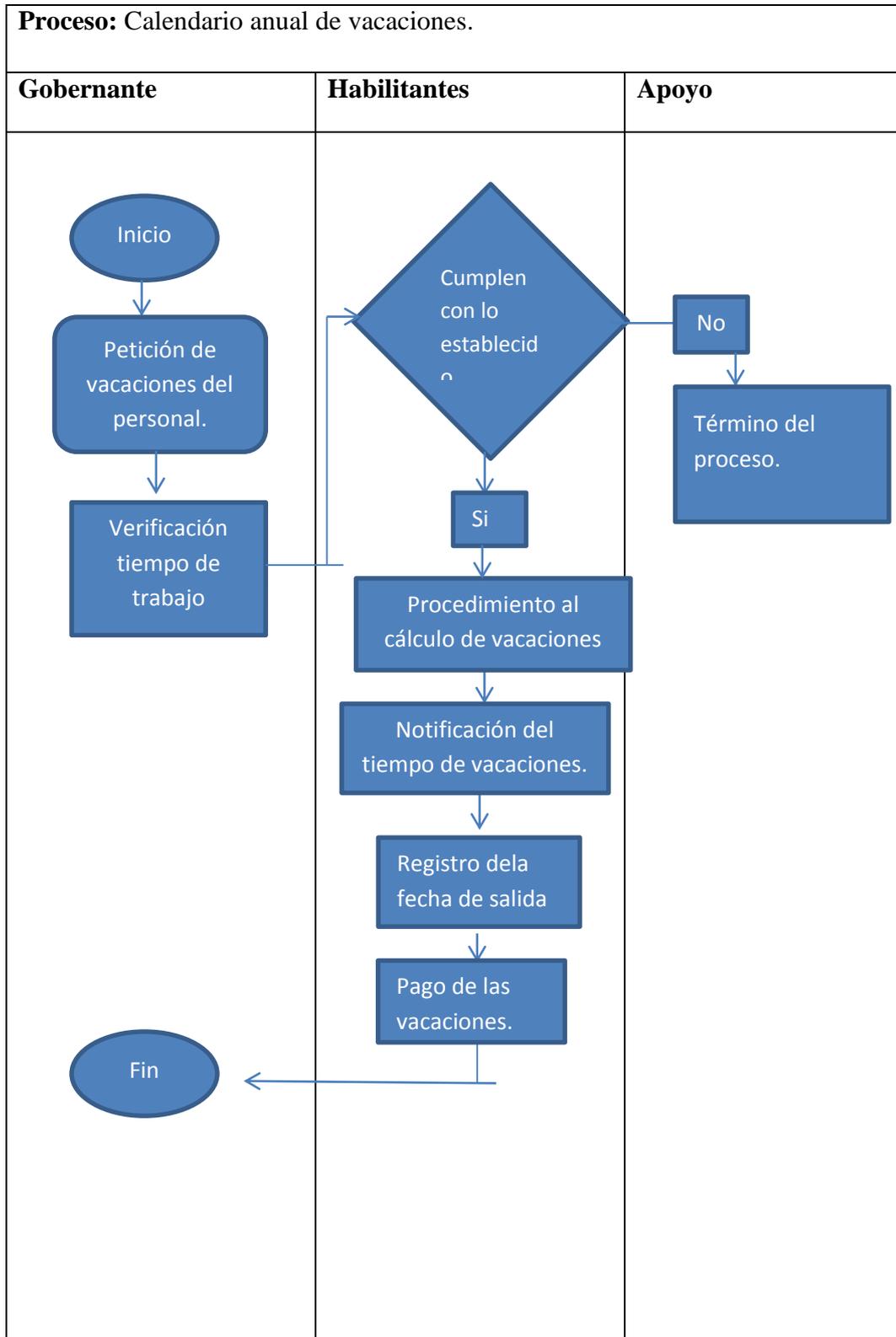
CUADRO No. 13 Recursos Humanos

Puesto: Recursos Humanos	
Área: Proceso habilitante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Plan Operativo Anual del Proceso.2. Informes de ejecución del Plan Operativo Anual.3. Inventario de Recursos Humanos por Régimen Laboral.4. Informes periódicos de control de asistencia.5. Informes semestrales de evaluación del desempeño.6. Programa de evaluación al desempeño del personal.7. Calendario anual de vacaciones.8. Acciones de personal de vacaciones.9. Informes trimestrales de evaluación del calendario de vacaciones.10. Acciones de personal de: sanciones, subrogaciones, licencias.11. Informes técnicos de sanciones, subrogaciones, licencias.12. Control de expedientes del personal.13. Informes trimestrales del control de expedientes del personal.14. Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.15. Programas de Bienestar Social, Seguridad e Higiene Industrial.16. Programa de Protección Laboral.17. Informe de ejecución del Plan de Bienestar Social y Programas de Seguridad e Higiene Industrial y Protección Laboral.18. Informes de supervivencia y reubicación de personal.19. Plan anual de Capacitación.20. Informes técnicos de Capacitación.21. Informes trimestrales de la ejecución y evaluación del Plan anual de Capacitación.22. Capacitación.23. Registro de proveedores calificados de capacitación.24. Programa de Medicina Preventiva (médico y odontológico).25. Informes de ejecución y evaluación del Programa de Medicina Preventiva (médico y odontológico).26. Preventiva (médico y odontológico).27. Informes mensuales de novedades de personal.	

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 34 Recursos Humanos



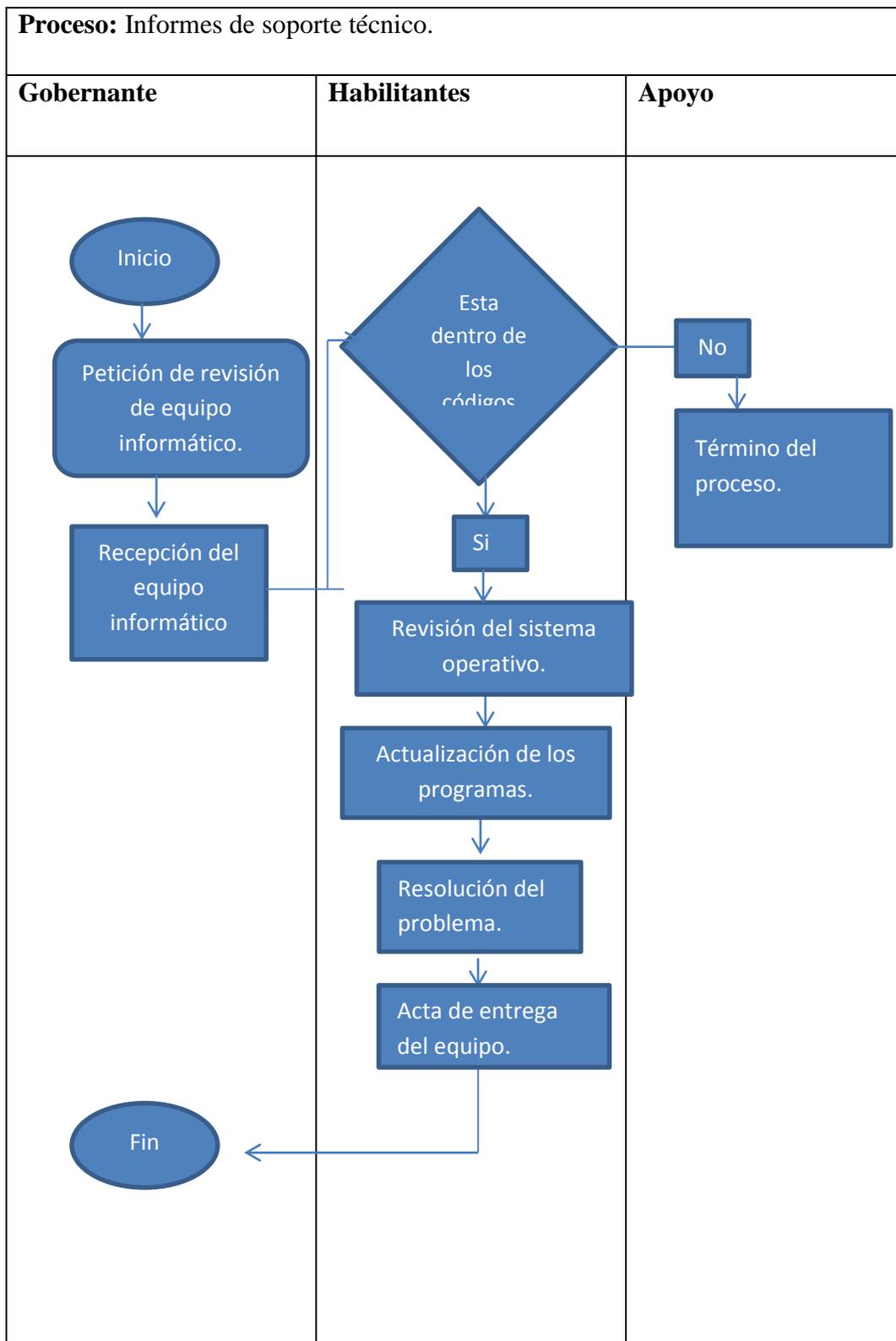
Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CUADRO No. 14 Tecnológico

Puesto: Tecnológico	
Área: Proceso habilitante	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Informe trimestral de control y seguimiento del Plan Operativo Informático.2. Informe trimestral de control y seguimiento del Plan Operativo informático3. Plan de Capacitación Informática en coordinación con la unidad de recursos humanos provincial4. Inventarios de Software y Hardware.5. Informes de soporte técnico.6. Informes de implementación de herramientas de optimización.7. Informes de monitoreo de base de datos.8. Informes de actividades y proyectos de desarrollo de sistemas de información destinadas al Plan operativo Informático.9. Informes de administración de servicios de Internet, correo y Web.10. Soluciones informáticas de Hardware, Software y Comunicaciones.	

Fuente: Investigación directa
Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 35 Tecnológico



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

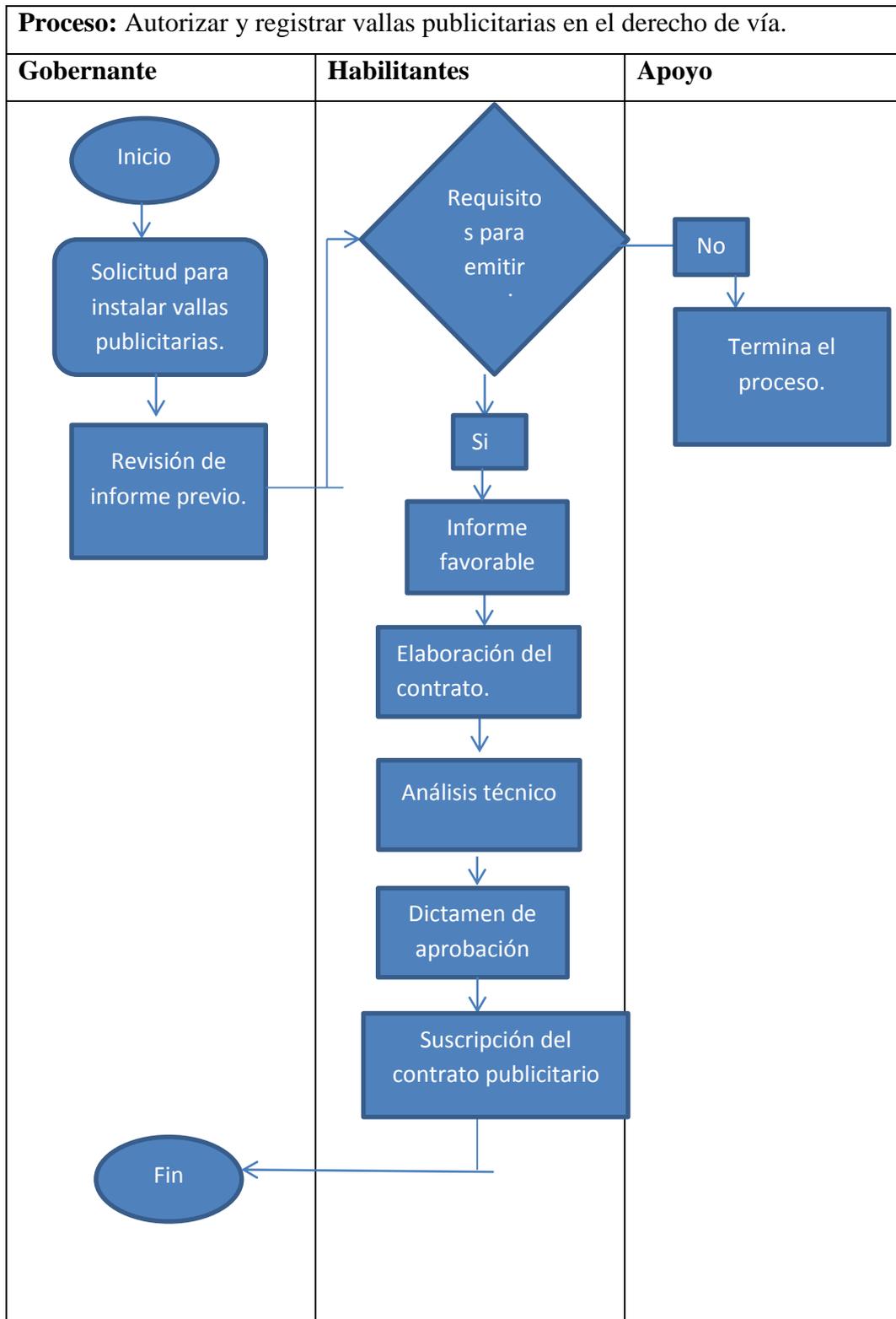
CUADRO No. 15 Juzgados Especiales

Puesto: Juzgados Especiales	
Área: Proceso especial	Jefe superior: Director
Objetivo: Promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de la gestión de la infraestructura y servicios del Ministerio de Transporte de obras públicas.	
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir y resolver los procesos de expropiación de los bienes necesarios para la ejecución de obras viales públicas; 2. Emitir autorizaciones para el cobro de peaje en caminos particulares; 3. Dirigir y resolver los procesos de registro y consecución de caminos privados; 4. Emitir permisos para la ocupación y uso de la franja subyacente dentro del derecho de vía; 5. Autorizar las construcciones definitivas y cerramientos provisionales en los terrenos comprendidos dentro del derecho de vía; 6. Autorizar la construcción o reconstrucción de centros de distribución de combustibles al borde de los caminos públicos de la red vial del país; 7. Autorizar y registrar vallas publicitarias en el derecho de vía; 8. Analizar la documentación remitida por las áreas técnicas y de asesoría legal para la elaboración de acuerdos ministeriales de declaratoria de utilidad pública de bienes necesarios para la construcción y ampliación de vías; 9. Solicitar informes técnicos a las subsecretarías zonales y direcciones provinciales, respecto de las ocupaciones indebidas en el derecho de vía; 10. Iniciar acciones legales ante los jueces competentes en contra de los infractores a la Ley de Caminos, (ocupación indebida en el derecho de vía) por contravenciones a los Art. 36, 37, 38, 38, 40, 41, y 42 dela Ley de Caminos; 11. Proponer reformas a la Ley de Caminos, en el Marco de la Legislación vigente orientadas al fortalecimiento de la rectoría del transporte; 12. Disponer el asesoramiento a supervisores de obras sobre los procesos expropiatorios; 13. Intervenir en los procesos de mediación a fin de resolver conflictos relacionados con expropiaciones; 14. Supervisar la actuación de las direcciones provinciales y subsecretarías zonales en el ámbito de la Ley de Caminos; 15. Conocer y resolver los trámites administrativos relacionados con la Ley de Caminos y sus Reglamentos; y, 16. Disponer la elaboración de resoluciones administrativas relacionadas con la Ley de Caminos y sus Reglamentos 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

GRÁFICO No. 36 Juzgados Especiales



Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

4.7 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO No. 16 Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL Incidencia de los procedimientos administrativos en las actividades de la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas en la provincia de Santa Elena, periodo 2014.				
FIN DE LA PROPUESTA Reingeniería de los procesos administrativos para la Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas Dirección de Santa Elena durante el año 2015.				
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	ACCIONES
<p>Establecer los procedimientos de los procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.</p> <p>Estructurar los procedimientos mediante un manual para el aprovechamiento de los recursos.</p> <p>Establecer indicadores que apoyen el proceso administrativo de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.</p>	Estructura	Realizar las competencias específicas enfocadas a la responsabilidad de cada área.	Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Publicas Dirección de Santa Elena.	Selección de las actividades a realizar priorizando las necesidades del MTOP.
	Coordinación	Desarrollar talleres y seminarios de actualización de acuerdo a la competencia de cada departamento.		Implementación de capacitación a los servidores y autoridades.
	Acciones	Aplicar los procesos definidos para la realización de las acciones del MTOP.		Comunicación de los procesos a directivos para su correcta aplicación.
	Planificación	Desarrollar programas y proyectos que satisfagan las necesidades y se articulen a la planificación nacional.		Establecimiento de mesas de trabajo y talleres con los directivos y servidores públicos.
	Valor agregado	Promover el alcance del valor agregado en procesos y actividades dentro del MTOP.		Desarrollo de mecanismos para la elaboración de las actividades que se dan dentro del MTOP.
	Objetivos	Socializar los programas y proyectos por parte del MTOP.		Determinación de programas y proyectos a ejecutar.
	Participación	Establecer líneas bases para la participación de los procesos que tiene el MTOP.		Selección de los espacios de participación de los servidores y demás personas vinculadas al MTOP.
	Comunicación	Definir una metodología de comunicación entre niveles jerárquicos.		Aplicación de los medios de comunicación aprovechando el uso de la tecnología.
Mecanismos	Establecer herramientas y mecanismos de participación.			

<p>Establecer indicadores que apoyen el proceso administrativo de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.</p> <p>Establecer un mapeo de los procesos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.</p>	<p>Control</p> <p>Evaluación</p> <p>Conocimiento</p> <p>Capacitación</p> <p>Administración</p>	<p>Aplicar los mecanismos de control en las gestiones del MTOP.</p> <p>Evaluar las gestiones que se desarrollen dentro del MTOP.</p> <p>Definir herramientas para determinar el nivel de conocimiento en temas administrativos</p> <p>Desarrollar talleres y seminarios en temas de índole administrativo.</p> <p>Aplicar el modelo de gestión administrativa.</p>	<p>Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Dirección de Santa Elena.</p>	<p>Coordinación de reuniones entre servidores y directivos para involucrar y promover la participación en el proceso de control.</p> <p>Socialización de los resultados de la evaluación sobre la administración de los recursos del MTOP para una mejor toma de decisiones.</p> <p>Selección de temas a capacitar</p> <p>Identificación los instrumentos que se utilizarán durante la capacitación.</p> <p>Socialización de la reingeniería de los procesos.</p>
---	--	--	--	---

Fuente: Investigación directa
 Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

4.8 PRESUPUESTO REFERENCIAL

CUADRO No. 17 Presupuesto Referencial

RECURSO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
IMPRESIONES DEL TRABAJO	IMPRESIONES,COPIAS	70,00
MATERIALES DE COMPUTACIÓN	CPU,PANTALLA, TECLADO , MOUSE, PARLANTES	700,00
PUBLICIDAD	TRIPTICOS, HOJAS VOLANTES,	70,00
PROYECTOR	PROYECTAR LA DOCUMENTACION	1000,00
CONFERENCISTA	FACILITADOR PARA INDUCCIÓN	600,00
MOVILIZACIÓN	MOVILIZACIÓN+INTERNET+IMPRESIONES	25,00
INTERNET	INVESTIGACIONES, DOCUMENTALES	15,00
ALIMENTACIÓN		40,00
OTROS	REFRIGERIOS,LLAMADAS	40,00
TOTAL		2560,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Jessica Suárez Tumbaco

CONCLUSIONES

1. La Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Públicas deberá establecer parámetros que ayuden a establecer los procesos que tiene a su cargo la institución.
2. Con la estructuración de los procedimientos mediante un manual los procesos mejorarían procurando una mejor administración de los recursos
3. Establecer indicadores que apoyaran los procesos administrativos de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena
4. Con la realización de un mapeo para analizar lo procesos que deben ser mejorados en la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Pública debe establecer una reingeniería de los procesos administrativos con sus flujogramas de acuerdo a los procesos que tienen problemas.
2. La Dirección del Ministerio de Transporte y Obras Pública debe capacitar a los servidores públicos en las diferentes alternativas de comunicación que existen y así puedan tomar buenas decisiones.
3. Se deben establecer indicadores que ayuden a ser más eficiente y eficaz en los procesos para la cual se establecen parámetros para que cada proceso dure según los tiempos que determinen los técnicos.
4. Con la realización de un mapeo esta herramienta nos ayudara a analizar lo procesos que deben ser mejorados para una mejor desarrollo de la Dirección del Ministerio de Transporte y obras Públicas de Santa Elena.

BIBLIOGRAFÍA

- administrativo, P. (2007). *Estructuras y tipos administrativos*.
- Al, H. E. (2009). *Liderazgo*.
- Alvarez, M. (2010). *Clima Organizacional*.
- Alvarez, M. (2010). *Clima Organizacional*.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Colombia : segunda edición.
- Blanco, J. D. (13 de Octubre de 2011). *ADMINISTRACION, SLIDESHARE*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/johana8626/administracion-diapositivas-1>
- Blazquez, M. (2012). *Control previo*.
- Business, I. (2013). *Intelligent Business*.
- Chimal, J. P. (2013). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control*.
- conceptos, D. (2012). *Acciones Generales*.
- Cruz Chimal, J., & Jiménez Pérez, V. (10 de 08 de 2013). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de <https://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Democratica, A. (2010). *Acción Democrática*.
- Educativas, I. (2011). *Innovaciones Educativas*.
- institucional, G. (2011). *Política*.
- INVENTARIOS, A. D. (2012). *ADMINISTRACION DE INVENTARIOS*.
- Jimenez, J. C. (2013). *Proceso administrativo planeación, organización, dirección y control*.
- Lima, N. S. (2012). *Indicadores de desempeño*.
- Majluf, H. y. (2010). *Hax y Majluf*.

Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención* . Rosario: Centro Editorial Universidad del Rosario. .

organica, A. (2010). *Arquitectura organica*.

Postedon, P. P. (2011). *Políticas Publicas para el uso de Software libre Postedon*.

Pymes, M. e. (2011). *Maestria en Pymes*.

WordPress, G. d. (2012). *Gestion de WordPress*.

LEYES

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2009 - 2013. Versión Resumida.
Primera Edición, 20000 ejemplares. Secretaría Nacional de Planificación y
Desarrollo – SENPLADES, 2009.

Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización
Quito, Martes 19 de Octubre del 2010 -- N° 303

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/132/PLAN_132_Plan%20Operativo%20Nacional%20de%20Seguridad%20Ciudadana%202011_2010.pdf
- <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2013/02/POLÍTICAS-PÚBLICAS-Y-SEGURIDAD-CIUDADANA1.pdf>
- <http://es.scribd.com/doc/22471484/La-Delincuencia>
- <http://www.burodeanalis.com/2011/04/26/segun-encuesta-ecuador-es-el-segundo-pais-de-la-region-con-mas-victimas-por-la-delincuencia/>
- <http://www.definicionabc.com/social/aptitud.php#ixzz2Yr2eOucL>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación se detalla los conceptos que se utilizará en el trabajo de investigación:

Actitud.- Su definición señala las características más importantes de ésta: “Predisposición a actuar, aprendida, más o menos estable, dirigida hacia un objeto o situación, organizada de una forma estructurada y con unos elementos relacionados entre sí, de tal forma que el cambio en uno de ellos influye en los demás.”

Administrar.- Es emprender acciones para hacer posible que las personas contribuyan, de la mejor manera, al logro de los objetivos del grupo.

Aptitud.- Es aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función, aunque no solamente la podemos reducir a una actividad laboral, sino que también la realización y la práctica de alguna actividad, la capacidad para llegar a buen puerto y más si la misma se realiza a un nivel profesional de exigida competencia.

Capacitación.- La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización.

Clima Laboral.- El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.

Competencia.- Competencia es una característica subyacente en una persona que está causalmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un puesto de trabajo concreto y en una organización concreta.

Conocimiento.- Es la “actividad por medio de la cual adquirimos la certeza de que existe una realidad; de que el mundo circundante existe y está dotado de características que no ponemos en duda”.

Desempeño laboral.- Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Eficacia.- Define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"

Eficiencia.- Es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos"

Evaluación.- “Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa”.

Habilidad.- Habilidad como "la capacidad adquirida por aprendizaje, de producir resultados previstos con el máximo de certeza y frecuentemente, con el mínimo dispendio de tiempo, de energía o de ambas cosas".

Reingeniería.- La reingeniería se puede definir como la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

Reclutamiento.- Se designa con el término de reclutamiento al conjunto de procedimientos que se implementarán con el objetivo de atraer a un buen número de personas idóneas para que compitan por un puesto específico en una determinada organización que necesita cubrir puestos claves y vacantes.

Selección.- entre grupo de candidatos, cualificados captados mediante el proceso de reclutamiento, a la persona que pueda desempeñar correctamente el puesto.

Procesos.-"Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

Inducción.- La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general.

ABREVIATURAS

PAPP	Plan Anual de Políticas Públicas.
MOTP	Ministerio de Obras y Transporte Público.
LOSEP	Ley Orgánica de Servicio Público.

ANEXOS

ANEXO 1 Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Personal



Objetivo: DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LA RESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE DE Y OBRAS PUBLICAS – SANTA ELENA

Sexo M F EDAD 18-31() MAS de 31()

LUGAR DE LA ENCUESTA

FECHA

24. **¿Conoce usted la misión, visión de la institución?**

- Completamente verdadero
Verdadero
Ni falso, ni verdadero
Falso
Completamente falso

25. **Las estrategias han sido elaboradas considerando el marco normativo vigente**

- Definitivamente sí
Probablemente sí
Probablemente no
Definitivamente no

26. **La estructura orgánica está acorde al tamaño de la institución para las actividades de sus operaciones**

SI NO

27. **Existe una adecuada arquitectura organizacional en la dimensión de las áreas y unidades administrativas**

SI NO

28. **¿El clima laboral que brinda la institución es adecuado para desarrollar sus funciones?**

Si No

29. **¿La realización de tareas y responsabilidades son de importancias para cumplir sus funciones en la institución.**

- De poca importancia
- De cierta importancia
- Importante
- Muy importante

30. **¿Qué tipo de liderazgo existe dentro de la institución?**

- Líder carismático
- Líder de inteligencia
- Líder emprendedor
- Líder Pro Activo

31. **¿Cómo califica usted la comunicación entre quienes hacen la organización**

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Insuficiente

32. **La ejecución de las actividades como son controladas**

- Control concurrente
- Verificación fuente información
- Verificación de las normas
- Revisión de contenido

33. **¿En qué periodos evalúan al personal de áreas?**

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

34. **En el presupuesto anual se prevén fondos para programas, capacitación o algún recurso que necesite la institución?**

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- Definitivamente no

35. **¿Cree que la reingeniería de los procesos administrativos mejoraría los procedimientos en la Dirección Ministerio de Transporte y Obras**

- De poca importancia
- Importante
- Muy importante
- Extremadamente Importante

36. **Quiénes participan en la elaboración del PAPP. ?**

- Director del MOPT
- Empleados
- Jefes de Áreas
- Otros

37. **¿Con qué frecuencia se realiza los inventarios?**

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

38. **¿Qué software de utilizan para llevar el sistema contable?**

- ESIGEF
- GRESOL
- ESIPREM

Otro sistema : _____

39. **Que normas direccionan la administración de talento humano**

- LOSEPT
- CÓDIGO DE TRABAJO
- Constitución de la República
- Ley de Contratación pública

40. **¿Cree usted que la creación Manual mejorará la calidad de desempeño en la Dirección Ministerio de Transporte y Obras Públicas?**

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- Definitivamente no

41. **En que periodos se realiza la adquisición de materiales**

- Mensual
- Quincenal
- Trimestral
- Semestral
- Anual

42. **¿El control de las existencias se as realiza través de...?**

- Inventarios Fiscos
- Conciliaciones periódicas
- Registro contables oportunos
- Reporte del responsable

43. **La tecnología le beneficia a su rendimiento laboral.**

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

44. **¿Cómo se da a utilización del reloj biométrico?**

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Insuficiente

FOTOGRAFIAS





**SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS REGIONAL 5
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANTA ELENA**

Oficio Nro. MTOP-DPSE-15-30-OF

Santa Elena, 06 de marzo de 2015

Asunto: AVAL DE CULMINACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS

Economista
David Batallas González
**Director de la Carrera de Administración Pública
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**
En su Despacho

De mi consideración:

La Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Santa Elena, se complace en extender su aval para la Srta. JESSICA SUAREZ TUMBACO, portadora de la cédula de ciudadanía N°0926918798, de haber culminado con éxito el desarrollo de su tema de tesis "Reingeniería de Procesos Administrativos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas", la misma que inició el 18 de Julio el 2014.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Ing. Martin Eduardo Dunn Rodríguez
DIRECTOR PROVINCIAL DE SANTA ELENA

ar

UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO

HORA
11:57 06 MAR 2015

Mositas
.....
FIRMA AUTORIZADA

MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO N° 1023-13-1235026

La Libertad, 20 de Febrero del 2015

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la Srta. SUÁREZ TUMBACO JESSICA ROCÍO, con cédula de identidad N° 0926918798, cuyo tema es "REINGENIERÍA DE LOS PROCESO ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS - SANTA ELENA, AÑO 2015"

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que la interesada puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento,

Atentamente.



Ing. Maritza González Yagual
C.I. 0914884465