



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

**AUTORA: SANDRA STEFANÍA REYES JIMÉNEZ
TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: SANDRA STEFANÍA REYES JIMÉNEZ

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR
2013

La Libertad, Octubre del 2013.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor de la Tesis de Grado, “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013” elaborado por la Sra. SANDRA STEFANÍA REYES JIMÉNEZ, egresada de la Escuela de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo, está dedicado a Dios, que siempre ha estado a mi lado y ha sido mi guía y protección durante todo el periodo estudiantil.

De igual forma dedico el trabajo a mis padres el Señor Joaquín Reyes Suarez y la Señora Laura Jiménez Cruz, también al Señor Henry Muñoz, por el apoyo incondicional y confianza durante todo el proceso de mi preparación profesional en la Universidad.

Sandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las bendiciones que me ha dado, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena que me abrió sus puertas para formarme como profesional, al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa que me brindó su apoyo incondicional y permitió que realice mi trabajo de investigación, requisito principal para culminar mis estudios universitarios con satisfacción.

También quiero extender mis agradecimientos a todas las personas de la Parroquia Atahualpa que de manera directa han colaborado en el proceso de investigación y me brindaron la información necesaria para que este estudio se realice con total transparencia.

Sandra

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Ing. Washington Perero Vera, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

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

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

Autor: Sandra Stefanía Reyes Jiménez.

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESÚMEN

Considerando que los procesos de las actividades institucionales en los actuales momentos no se debe realizar de manera empírica se aporta con el presente Trabajo de Investigación como es el Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, lo cual permitirá a los miembros de la entidad trabajar en equipo de manera coordinada entre todos los niveles y que contribuyan en la consecución de las metas fijadas en la planificación. El presente documento está considerado factible porque es viable y adaptable a lo que requiere el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa para efectuar este estudio se aplicó métodos como inductivo y deductivo, además de técnicas como la encuesta las mismas que fueron aplicadas a todos los involucrados del Gobierno Autónomo de la Parroquia Atahualpa, todos los datos recabados sirvieron para la estructuración de las bases reales, siendo un material de información confiable y de la misma magnitud, el contenido se divide en cuatro capítulos que se estructuran de la siguiente manera: en el primer capítulo, contiene todo el sustento teórico para el desarrollo de esta tesis en donde describe antecedentes, contenido e importancia del tema, además sobre los procesos de la institución, sus documentos de respaldo, las estructuras organizacionales, los perfiles del personal y la gestión administrativa. En el segundo capítulo se hace referencia a la metodología que se aplicó en este trabajo, tercer capítulo se presenta la aplicación del marco teórico para determinar la situación real de la institución, en el cuarto capítulo se expone un esquema propuesto para la implementación del Diseño Organizacional considerando las herramientas estratégicas como la misión, visión, objetivos, políticas, principios y valores de la institución lo que permitirá un direccionamiento coherente en el desarrollo de las actividades y se culmina el estudio con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLA.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1. TEMA.....	3
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
2.3. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	8
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	9
3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	10
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	11
3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1. OBJETIVO GENERAL	13
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5. HIPÓTESIS	14
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	14
6.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEÓRICO	17

1.1	ANTECEDENTES	17
1.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
1.2.1.	Conceptualizaciones de Diseño Organizacional.....	19
1.2.2.	Importancia del Diseño Organizacional	20
1.2.3.	Características del Diseño Organizacional	21
1.2.3.1.	Las cuatro características principales del Diseño Organizacional	21
1.2.4.	Beneficios del Diseño Organizacional	24
1.2.5.	Enfoques del Diseño Organizacional	24
1.2.6.	Modelos de Diseño Organizacional.....	25
1.2.6.1.	Modelo de diseño organizacional de Ailed Labrara Sosa.....	25
1.2.6.2.	Modelo de Diseño Organizacional de Richard Datf	27
1.2.7.	Componentes del Diseño Organizacional.....	29
1.2.7.1.	Análisis Situacional	29
1.2.7.2.	Proyección Estratégica	32
1.2.7.2.1.	Misión	32
1.2.7.2.2.	Visión	33
1.2.7.2.3.	Objetivo General.....	33
1.2.7.2.4.	Valores.....	34
1.2.7.2.5.	Liderazgo	35
1.2.7.3.	Determinación de las necesidades	37
1.2.7.3.1.	Servicios	37
1.2.7.3.2.	Relaciones internas y externas.....	38
1.2.7.3.3.	Satisfacción del cliente	39
1.2.7.4.	Diseño de los Procesos	40
1.2.7.4.1.	Estructura organizacional	40
1.2.7.4.2.	Orgánico funcional	41
1.2.7.4.3.	Disponibilidad de recursos	42
1.2.7.4.4.	Políticas	43
1.2.7.4.5.	Sistemas de Control	43
1.2.7.4.6.	Vínculos Inter-organizacionales	44
1.2.7.5.	Resultados de efectividad	45

1.2.7.5.1. Eficiencia	45
1.2.7.5.1. Eficacia.....	45
1.2.7.5.2. Evaluación	46
1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA O LA ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA INSTITUCIÓN.	47
1.3.1. Aspectos Constitutivos	47
1.3.1.1. Datos históricos	47
1.3.1.2. Normativa	48
1.3.1.3. Infraestructura.....	48
1.3.2. Intervención de Instituciones Gubernamentales.....	49
1.3.2.1. Entidades gubernamentales	49
1.3.2. Recursos	49
1.3.2.1. Recursos Humanos	49
1.3.2.2. Recursos Materiales.....	50
1.3.3. Proceso administrativo	51
1.3.3.1. Planificación	51
1.3.3.2. Dirección	52
1.3.3.3. Control.....	53
1.3.4. Financiamiento	54
1.3.4.1. Financiamiento externo	54
1.3.4.2. Autogestión.....	54
1.3.4.3. Presupuestos	55
1.4. MARCO LEGAL	55
CAPÍTULO II	59
METODOLOGÍA	59
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	61
2.3.1. Por el propósito.....	61
2.3.2. Por el nivel.....	61
2.3.3. Por el lugar	62

2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	62
2.4.1.	Método Inductivo	62
2.4.2.	Método analítico	63
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	63
2.5.1.	La Entrevista.....	63
2.5.2.	La Encuesta.....	64
2.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	65
2.6.1.	Guión de Entrevista	65
2.6.2.	El Cuestionario	67
2.7.	Población y Muestra	71
2.7.1.	Población	71
2.7.2.	Muestra	72
2.7.2.1.	Muestreo intencional o de conveniencia	73
2.8.	PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO	74
2.8.1.	Búsqueda de información	74
2.8.2.	Análisis de la información.....	76
2.8.3.	Aplicación en el desarrollo del trabajo	76
	CAPÍTULO III.....	78
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	78
3.1.	Análisis de los Resultados de la Entrevista	79
3.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	84
3.3.	CONCLUSIONES	101
3.4.	RECOMENDACIONES	102
	CAPÍTULO IV	103
	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHULPA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	103
4.1.	PRESENTACIÓN	103
4.2.	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	104
4.3.	JUSTIFICACIÓN	105

4.4.	MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA.	106
4.5.	ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	107
4.5.1.	ANÁLISIS SITUACIONAL	107
4.5.1.1.	Análisis Interno	107
4.5.1.2.	Análisis Externo	108
4.5.1.3.	ANÁLISIS FODA	109
4.5.1.4.	MATRIZ FODA	110
4.5.2.	Proyección Estratégica	112
4.5.2.1.	Misión	112
4.5.2.2.	Visión	112
4.5.2.3.	Objetivos	112
4.5.2.3.1.	Objetivo General	112
4.5.2.3.2.	Objetivos Específicos	113
4.5.2.4.	Valores	114
4.5.2.5.	Estrategias	115
4.5.3.	Gestión de las Necesidades	116
4.5.3.1.	Identificar Servicios	116
4.5.3.2.	Usuarios	117
4.5.3.3.	Determinar Relaciones Internas y Externas	117
4.5.3.3.1.	Relaciones Internas	117
4.5.3.3.2.	Relaciones externas	117
4.5.3.4.	Definir las Necesidades de los Usuarios	118
4.5.4.	Proyección de la Estructura Organizacional	118
4.5.4.1.	Diseñar los Cargos y Puestos	118
4.5.4.2.	Diseño de la Estructura Organizacional	119
4.5.4.3.	Orgánico Funcional	121
4.5.4.4.	Políticas	127
4.5.4.4.1.	Políticas Administrativas	128
4.5.4.4.2.	Políticas de Gestión	128
4.5.4.5.	Sistemas de control	129

4.5.4.6.	Vínculos Inter-organizacionales	130
4.5.5.	Resultados de Efectividad	131
4.5.5.1.	Eficiencia	131
4.5.5.2.	Eficacia	131
4.5.5.3.	Evaluación	132
4.5.6.	Plan de Acción.....	133
4.5.7.	Presupuesto	134
4.6.	CONCLUSIONES	136
4.7.	RECOMENDACIONES	137
5.	BIBLIOGRAFÍAS	138
6.	ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLA

TABLA # 1 Operacionalización de la Variable independiente	15
TABLA # 2. Operacionalización de Variable Dependiente.....	16
TABLA # 3. Ventajas y Desventajas de preguntas cerradas y abiertas	69
TABLA # 4. Pasos para elaborar un cuestionario.....	70
TABLA # 5. Alternativas en la Escala de Likert	71
TABLA # 6. Distribución de personas.....	72
TABLA # 7. Distribución de personas.....	74
TABLA # 8. Existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado.....	84
TABLA # 9. Instituciones Gubernamentales de la Parroquia Atahualpa	85
TABLA # 10. Análisis FODA	86
TABLA # 11. Fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.	87
TABLA # 12. Oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.....	88
TABLA # 13. Misión, visión y Objetivos.....	89
TABLA # 14. Servicios que brinda la Institución	90
TABLA # 15. Requerimiento de servicios.....	91
TABLA # 16. La atención que reciben de la institución.....	92
TABLA # 17. Orgánico Funcional.....	93
TABLA # 18. Necesidad de un Orgánico Funcional en la Institución	94
TABLA # 19. Políticas de la institución	95
TABLA # 20. Recursos económicos para sus proyectos.	96
TABLA # 21. Beneficio de los proyectos	97
TABLA # 22. Planificación para sus actividades	98
TABLA # 23. Actividades Programadas	99
TABLA # 24. Control para las tareas y actividades.....	100
TABLA # 25. Análisis Foda	109
TABLA # 26. Matriz Foda.....	110
TABLA # 27. Evaluación de Desempeño.....	132
TABLA # 28. Plan de Acción	133
TABLA # 29. Distribución de Oficina.....	134
TABLA # 30. Capacitación de Talento Humano.....	135
TABLA # 31. Asesoría Profesional	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1. Modelo Organizacional de Ailed Labrada Sosa.....	26
GRÁFICO # 2. Modelo de Diseño Organizacional de Richard Datf.....	28
GRÁFICO # 3. Existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado.....	84
GRÁFICO # 4. Instituciones Gubernamentales de la Parroquia Atahualpa	85
GRÁFICO # 5. Análisis FODA	86
GRÁFICO # 6. Fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.....	87
GRÁFICO # 7. Oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.....	88
GRÁFICO # 8. Misión, visión y Objetivos.....	89
GRÁFICO # 9. Servicios que brinda la Institución	90
GRÁFICO # 10. Requerimiento de servicios	91
GRÁFICO # 11. La atención que reciben de la institución	92
GRÁFICO # 12. Orgánico Funcional	93
GRÁFICO # 13. Necesidad de un Orgánico Funcional en la Institución	94
GRÁFICO # 14. Políticas de la institución.....	95
GRÁFICO # 15. Recursos económicos para sus proyectos.....	96
GRÁFICO # 16. Beneficio de los proyectos.....	97
GRÁFICO # 17. Planificación para sus actividades	98
GRÁFICO # 18. Actividades Programadas	99
GRÁFICO # 19. Control para las tareas y actividades	100
GRÁFICO # 20. LOGOTIPO	104
GRÁFICO # 21. Modelo de Diseño Organizacional	106
GRÁFICO # 22. Estructura Organizacional	119
GRÁFICO # 23. Estructura organizacional	120
GRÁFICO # 24. Sistemas de control.....	129

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia Lógica.....	143
ANEXO 2. Entrevista	144
ANEXO 3. Encuesta	146
ANEXO 4. Fotos de Entrevista.....	149
ANEXO 5. Fotos de Encuestas	150
ANEXO 6. Ubicación de la Parroquia Atahualpa.....	151
ANEXO 7. Ubicación de Gad Parroquial Atahualpa.....	152
ANEXO 8. Carta Aval	153

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe el Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, el mismo que servirá para que la institución utilice como referencia en el enfoque de las actividades que se involucren diariamente permitiendo el trabajo en conjunto con los funcionarios, para alcanzar las metas planteadas.

La necesidad de mejorar la eficiencia de la institución aplicando los conocimientos de las ciencias del comportamiento, es fundamental para el progreso y mejoramiento constante en toda entidad, ya que su objetivo principal es mantenerla actualizada y preparada para enfrentar nuevos desafíos a nivel cultural y estructural, obteniendo así una mayor eficacia en los procesos y por tanto mejores resultados.

Se ha determinado que es importante desarrollar un Diseño Organizacional, tomando medidas que puedan solucionar los diferentes problemas presente y futuros con elementos, técnicas y procedimientos administrativos, en donde sean comprobados los resultados y lograr un mejoramiento en el desempeño de sus actividades teniendo en cuenta los planes de desarrollo de la institución que proyecta el cumplimiento de las políticas, objetivos y misión, en busca de mejores prácticas que permitan reformar y mejorar sus tareas.

Cada capítulo desarrollado detalla la importancia relevante del Diseño Organizacional en donde para su respectiva investigación y levantamiento de información, se ha utilizado técnicas de investigación documental, para llevar a cabo este estudio, el Diseñar un modelo Organizacional es de mucha ayuda para las organizaciones ya que la estructura organizacional es diseñado de acuerdo a las necesidades de la institución, para optimizar ciertas falencias que existen dentro de la gestión administrativa.

Para la recopilación de información, se aplicaron las técnicas de investigación documental, tales como la entrevista y encuesta. El análisis de la información se basa en la clasificación, ordenamiento e interpretación de los datos obtenidos. La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, conforme se sintetiza a continuación:

Capítulo I, busca relacionar y adaptar al lector con respecto al marco teórico en donde se realiza una breve descripción de la definición del diseño organizacional, importancia, modelos, objetivos estratégicos, análisis de las relaciones internas y externas, fundamentos y también se alude el marco legal de la investigación.

Capítulo II, es definido por medio de la metodología en el cual se deducen y revelan las técnicas que se utilizaron a través de un lenguaje entendible. El tipo de investigación utilizado fue por el Nivel de Estudio Descriptivo, y el diseño de investigación fue de Campo. Se identificó la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo III, presenta detalladamente la interpretación de los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos, se diseñó como instrumento de investigación al guión de entrevista que se aplicó a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa y el cuestionario de encuesta que se realizó a la población.

Capítulo IV, se detalla el Modelo del Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, implantando razones que promueven al mejoramiento de los niveles jerárquicos y a la vez buscando nuevas alternativas en el servicio para que sea de calidad. Además, se describen las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, por último se incluyen los anexos y finalmente la bibliografía consultada para obtener la información.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE SANTA ELENA – AÑO 2013.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las instituciones gubernamentales se conocen que tienen una gran debilidad en cuanto a usuarios insatisfechos, fondos reducidos y baja competencia; todos estos factores han conducido a las instituciones a buscar ser más efectivas y eficientes en sus procesos. Es muy raro encontrar en los sectores gubernamentales la motivación tan alta que hay en la iniciativa privada, escasas oficinas de gobierno se manejan indiferentes, y la mayoría de los usuarios del sector público tienen pocas alternativas para los servicios que éste ofrece. Por otra parte los ciclos gubernamentales son muy cortos y por lo que no hay suficiente motivación para el personal.

Para lograr un cambio es importante dentro de las instituciones primero una decisión por los representantes para los movimientos pertinentes en los procesos, la cultura organizacional y en realidad de todo el funcionamiento de la institución que permita tener un cliente satisfecho en cuanto calidad, servicio, infraestructura y atención; de igual manera es necesario tener un equipo comprometido con el cambio que comparta nuevos retos para el desarrollo de la institución en relación con el usuario. Una mejor forma de trabajo que se va incorporar nuevos procesos que permita ser más eficientes, para tener una mejor satisfacción del usuario.

En la Provincia de Santa Elena, Parroquia Atahualpa se encuentra ubicada el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa es una institución pública que presta sus servicios a la comunidad y atiende a los criterios de cada uno de sus habitantes, por lo tanto es considerado como un ente del gobierno seccional de la Parroquia, que se encarga de gestionar el requerimiento de las personas y hacer que estos se cumplan a través de fondos públicos o privados.

Esta institución es considerada como una empresa pública la misma que debe de tener bien direccionadas sus funciones y metas que desea alcanzar, las falencias que existen dentro de la organización al momento de realizar las tareas y cumplir con sus responsabilidades, debido a la falta de coordinación, división del trabajo administrativo, las actitudes y comportamiento humano son una de las grandes limitaciones que existen para alcanzar el desarrollo de las actividades y cumplir con los objetivos .

La institución sabe hacia dónde quiere llegar y que es lo que pretenden conseguir, que son un elemento fundamental dentro de la misma para poder cumplir con sus metas planteadas con mucha responsabilidad y compromiso de sus colaboradores que son la base principal para lograr lo esperado, tomando en cuenta que como toda institución tiene sus falencias y dificultades se considera necesario e importante la aplicación de un Diseño Organizacional para mejorar el desempeño y las actividades involucradas.

Situación Actual

Debido a las diferentes situaciones que se han presentado se ha determinado que no existe una planificación adecuada para realizar las actividades, ni compromiso por parte de los integrantes, esto se da debido a la escasez de direccionamiento por parte de un diseño organizacional que le permita conocer sus lineamientos a seguir, si esto continúa el nivel de desempeño seguirá siendo afectado por estas situaciones.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, no hay un modelo formal, es decir, que se encuentre plasmado, que sea visible y permita identificar fácilmente el esquema organizacional operativo, sería de gran ayuda para el personal ubicarse dentro del sistema organizacional y para los visitantes conocer más a fondo la estructura de esta institución; pese a que no hay un organigrama publicado se sugiere aplicarlo.

En la actualidad los dirigentes parroquiales están acostumbrados a trabajar de forma empírica la administración de dicha institución, por tal razón se hace indispensable crear un guía de orientación que mejore su rendimiento y a la vez ayude a optimizar recursos.

Situaciones Futuras

Toda organización requiere de una estructura que oriente su buen funcionamiento, la misma que debe de conformarse de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, tomando en cuenta sus objetivos y metas. Con la aplicación de un diseño organizacional, permitirá que el personal tenga mayor conocimiento de lo que se quiere hacer, diseñar, logrando su propósito anhelado.

Un estudio organizacional para la institución logrará establecer y mantener una estructura idónea que le permita definir la línea de mando de los diferentes niveles para el personal, además buscar el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la institución.

El análisis de la organización facilita el conocimiento de la institución y permite tomar decisiones coherentes para proyectarse a una situación óptima, y convertirse en una entidad competitiva con el propósito de pronosticar y decidir sobre el direccionamiento futuro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

Alternativas de Solución

- ✓ Será factible desarrollar un manual de organizaciones en donde detalle las funciones y cargos que deberá cumplir cada departamento.

- ✓ Elaborar directrices, que encaminen al análisis situacional, localizando las inquietudes y generando las posibles soluciones de funcionamiento de la Institución.

- ✓ Formular y establecer el organigrama de la institución, departamentalización, descripción de cargos, evaluación de cargos y una propuesta organizacional acorde a sus actividades así como también un manual de procedimientos, que garantice el desarrollo eficaz y eficiente.

Delimitación del Problema

Provincia: Santa Elena

Cantón: Santa Elena

Lugar: Parroquia Atahualpa

Campo: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

Área: Administración

Aspecto: Diseño de trabajo de tesis en la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Tema: Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena, Año 2013.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la estructura organizacional en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena – Año 2013?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✓ ¿Dispone el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa de una estructura organizacional adecuada para su funcionamiento?
- ✓ ¿Actualmente se está aplicando estrictamente en la institución los modelos que existen de la estructura organizacional?
- ✓ ¿Conocen los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado lo que significa estructura organizacional?
- ✓ ¿Dispone el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa de gestión administrativa adecuada para su funcionamiento y resultados?
- ✓ ¿Actualmente se está aplicando en la institución los modelos que existen de la gestión administrativa?
- ✓ ¿Cómo preparar al personal que labora dentro de la institución para que se adapte a los cambios que se efectuarán con la aplicación de un Diseño Organizacional?

2.3. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Los aspectos que se deben de tomar en cuenta en la evaluación del problema son los siguientes:

- ✓ **Delimitado:** Necesidad de plantear un diseño organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Atahualpa para la buena administración.
- ✓ **Claro:** la aplicación de un diseño Organizacional permitirá direccionar bien sus metas y propósitos a través de los métodos de investigación para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ **Evidente:** Se refiere al mejoramiento de la organización y que se haga cumplir los parámetros establecidos para la toma de decisión y así lograr el éxito en la institución.
- ✓ **Concreto:** Que exista una buena administración dentro de la institución y todo lo que se ha propuesto se cumpla de la manera más minuciosa.
- ✓ **Original:** Se trata de un Diseño Organizacional, adecuado para la institución, donde contiene, objetivos, metas y estrategias, para que tengan claro hacia dónde se dirigen.
- ✓ **Contextual:** El diseño de este trabajo investigativo responde a la necesidad existente por los directivos de la institución.
- ✓ **Factible:** Daremos posibles soluciones en un tiempo determinado y poderlas aplicar para el mejoramiento de la institución.

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Desde que se inició como Junta Parroquial de Atahualpa, no se ha creado una estructura organizacional, así como los objetivos alcanzables y medibles, que vayan acordes a lo que se pretende lograr, quizás por el desconocimiento de información y ahora que ya se identifica como Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, no sólo deberán existir objetivos, pues para lograrlo se necesitan procesos, y personal que desarrolle las funciones; es de gran importancia que al establecer estos lineamientos participen todos los involucrados: Jefes empleados y usuarios.

El momento ideal para analizarse y plantearse lo que se pretende lograr. Toda organización contiene muchos factores, recursos, áreas, divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a una meta o fin común, una estructura adecuada y unos procedimientos o parámetros de control claramente establecidos, son el marco de referencia para organizar el ambiente que cada institución requiere de acuerdo a sus necesidades, el Diseño Organizacional se encarga de manejar a la institución con el objetivo de dividir tareas y trabajo para lograr una coordinación efectiva; y se clasifican resaltando los aspectos con más necesidad, que requieren apoyo o sustentabilidad, para trabajar en base a ellos, logrando los resultados esperados.

Se resalta la línea de investigación de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial que está considerado como base principal para el estudio, análisis y desarrollo del Diseño organizacional que se está realizando a través de la innovación y desarrollo empresarial, con esto se busca el mejoramiento de las actividades dentro de la institución y que se cumplan los objetivos, también que estén planteados cual es la misión que persigue, porque es la razón de ser, y su visión es hacia donde desea llegar el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, con lo que se ha propuesto en un lapso de tiempo determinado.

3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El diseño organizacional es un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas, de esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la institución.

Los elementos fundamentales del cambio son el factor humano y el aprendizaje organizacional que actualmente se implementan como estrategias del desarrollo organizacional y la búsqueda de ventajas competitivas, modelo de la complicación, resaltando la disposición para aprender valores, actitudes y experiencias, en donde se hace primordial la aplicación de las culturas cognitivas manifestando que los sistemas de pensamiento son los llamados a determinar las acciones y las capacidades de cambio.

Diseño Organizacional será la creación de funciones, procesos y relaciones formales en una organización; extremo para el que deben tenerse en cuenta multitud de factores como el medio ambiente, el comportamiento de los seres humanos dentro y alrededor de la institución, se basa en la gestión, organización y diseño.

3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Para llevar a cabo esta propuesta de investigación, se ha optado por las técnicas cuantitativa y cualitativa; más concretamente, mediante esta metodología "se persigue la utilización de varios tipos de aproximación, como si fueran diferentes miradas, confluyan en iguales o semejantes resultados". Se ha elegido este tipo de metodología; porque ofrece la posibilidad de recopilar información sobre una misma realidad desde distintos enfoques y asegurar los resultados utilizando varios métodos.

Éstos son los métodos de recolección y análisis que hemos utilizado:

Encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación.

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Entrevista en profundidad: Técnica de recopilación de datos mediante entrevistas de profundidad consiste en la realización de una plática informal entre el investigador y el informante.

Aun cuando se debe contar con una guía de preguntas o temas a tratar el diálogo no es restringido y muchas veces el curso de la entrevista va dependiendo de las respuestas del informante. Para llevar a cabo una investigación con este tipo de técnicas es necesario realizar una selección minuciosa a quiénes se va a entrevistar, concretándose a los informantes claves.

A través de estos métodos de investigación se va a obtener la información necesaria para realizar un trabajo transparente y confidencial. La entrevista y encuesta se va a aplicar a los directivos y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este Diseño Organizacional se constituye como un pilar fundamental para el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa ya que le servirá para su desarrollo, el resultado provocará un accionar diferente para la institución se sentirá respaldado ya que podrán desenvolverse mejores las funciones y actividades.

Al implementar el presente Diseño Organizacional se podrá desarrollar mejores formas de administración el cual facilitará a la institución a que exista una organización adecuada para cumplir las metas y objetivos que se han propuesto en un tiempo determinado y de la excelente manera posible, el contenido que está plasmado en esta tesis servirá de mucho para el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa, como se menciona permitirá corregir las falencias que se encuentran presente en el desarrollo de sus actividades y además los funcionarios deberán seguir los lineamientos para su adecuado desempeño.

En esencia, el Diseño Organizacional puede ser considerado como un campo especial dentro de los estudios de la institución y gestión del cambio (de personas), involucrando a cada uno de sus integrantes, con todos los beneficios se logrará obtener resultados positivos que permitirá perfeccionar el nivel de vida organizacional, permitiendo de esta manera que su desempeño se optimice logrando mejorías en sus actividades cotidianas y ser más eficiente en lo que emprendan.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la estructura organizacional en base a un diagnóstico situacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena, Año 2013.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar una estructura organizacional que le proporcione beneficios al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, para un mejor desempeño en sus actividades.
- ✓ Diseñar modelos de estructura organizacional adecuados para la institución, detallando los contenidos principales acorde a sus necesidades, para su respectiva aplicación.
- ✓ Brindar capacitaciones al personal de la Institución, sobre temas de talento humano y gestión administrativa, para que tengan conocimientos previos del contenido de un Diseño Organizacional.
- ✓ Brindar un soporte administrativo en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la institución, a fin de lograr resultados esperados y efectivos.

5. HIPÓTESIS

La aplicación de la estructura organizacional facilitará la gestión administrativa y mejorará los resultados esperados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa – Año 2013.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición.

Definir y operacionalizar las variables es una de las tareas más difíciles del proceso de investigación, siendo la variable el conjunto de hecho, fenómenos, rasgos o propiedades más o menos homogéneos para realizar el estudio que se propone, surge la posibilidad de entrelazar dichos fenómenos para formar un sistema de variables. El fenómeno central que se desea estudiar constituye, dentro de un sistema de variables la variable dependiente, condicionada por un conjunto de variables independientes. La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto.

Variable independiente

La estructura organizacional.

Variable dependiente

La gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado mejorará los resultados esperados.

6.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA # 1 Operacionalización de la Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO
La estructura organizacional.	La estructura organizacional es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.	• Análisis Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis Interno ✓ Análisis externo ✓ Matriz FODA 	¿Se ha evaluado mediante un Análisis Foda al Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa?	Guía de Entrevista
		• Proyección estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos ✓ Valores ✓ Liderazgo 	¿Tiene establecido su misión, visión, objetivos que persigue?	Guía de Entrevista
		• Necesidades de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios ✓ Determinar las relaciones internas y externas ✓ Definir la satisfacción de la comunidad. 	¿Conoce acerca de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?	Cuestionario de Encuesta
		• Proyección del diseño organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura organizativa ✓ Orgánico funcional ✓ Disponibilidad de recursos. ✓ Políticas ✓ Sistemas de control ✓ Vínculos inter-organizacionales 	¿Cómo considera usted que se encuentra la estructura de su institución?	Guía de Entrevista
		• Resultados de efectividad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Evaluación 	¿Considera necesario un Orgánico Funcional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?	Cuestionario de Encuesta
				¿Conoce usted si la institución realiza planificación antes de ejecutar sus actividades?	Cuestionario de Encuesta

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

TABLA # 2. Operacionalización de Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO								
La gestión administrativa del GAD mejorará los resultados esperados.	La gestión administrativa tiene como principal finalidad lograr que cada uno de los integrantes de la institución tenga el uso eficiente y eficaz de los recursos y de esta manera lograr los objetivos planteados.	Aspectos constitutivos	✚ Datos históricos	¿Cómo considera la intervención de otras instituciones gubernamentales dentro de la parroquia (municipios, prefectura y ministerios estatales?).	Guía de Entrevista								
			✚ Normativas										
			✚ Infraestructura										
		Intervención de instituciones gubernamentales	✚ Intervención del GAD municipal, Provincial en la parroquia			¿Cuándo necesitan ejecutar sus actividades realizan planificación?	Guía de Entrevista						
			✚ Intervención del Ministerios Gubernamentales en la Parroquia										
		Procesos administrativo	✚ Planificación					¿Conoce usted si existe un control para las tareas y actividades que se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?	Cuestionario de Encuesta				
			✚ Dirección.										
			✚ Control										
		Recursos	✚ Humanos							¿Sabe usted si la institución cuenta con recursos económicos para ejecutar sus proyectos?	Cuestionario de Encuesta		
			✚ Materiales										
			✚ Tecnológicos										
		Financiamiento	✚ Financiamiento externo									¿Qué tipo de financiamiento utilizan?	Guía de Entrevista
			✚ Autogestión										
✚ Presupuestos													

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

MARÍN E. (1983), define: "paradigma de la complejidad", resaltando la disposición para aprender y aprehender valores, actitudes y experiencias, en donde se hace fundamental la aplicación de las ciencias cognitivas demostrando que los sistemas de pensamiento son los llamados a determinar la acción y las capacidades de cambio. (Pág. # 102).

Los elementos fundamentales del cambio son el factor humano y el aprendizaje organizacional que actualmente se implementan como estrategias del desarrollo organizacional y la búsqueda de ventajas competitivas.

En ese sentido, las nuevas tecnologías se orientan hacia el ejercicio de los principios más elementales de la disciplina, la flexibilización de las formas y métodos e organización, es decir, la aplicación del diseño organizacional como herramienta para atender la complejidad, proporcionando innovación en el entorno que exige mayor velocidad de respuesta, capacidad de renovación rápida de procesos, habilidades y competencias que conllevan a un aprendizaje más dispuesto, de allí que el conocimiento se convierte en el recurso estratégico y el aprendizaje, en la llave del proceso que garantiza una ventaja competitiva sostenida.

Sin embargo, para el Siglo XXI, las organizaciones necesitarán capacitarse bajo visiones, estrategias y diseños que les permitan desafiar la súper competencia, los cambios profundos de la tecnología y la revalorización de la fuerza de trabajo, en todo ámbito laboral.

En este sentido, se puede señalar que cada institución deberá reconocer que las nuevas oportunidades surgen en el ambiente en donde predominan las redes de conocimiento y las habilidades que modifican el sistema de relaciones dentro de la misma.

Como puede observarse, en la actualidad se destacan nuevas formas organizacionales, tales como: el modelo matricial o de red, las cuales surgen como respuesta a los cambios, con la finalidad de resolver consecuencias disfuncionales de la organización tradicional estructuradas jerárquicamente y a su vez se hagan menos burocráticas, más cooperativas, laterales y basadas en el trabajo de equipo.

WHOLEY J. (1993), define: Las organizaciones utilizan estructuras de diferentes tipos, que van desde las de relaciones de contacto directo y distribución de roles, a las de estructuras organizacionales de matriz y de dirección de proyectos, facilitan la distribución de recursos y la transferencia del conocimiento interno en ambientes difíciles que ofrecen beneficios y a la vez conductas disfuncionales, tales como: estrés, ausentismo laboral y bajo desempeño. . (Pág. # 161).

Según la versión de los actores Marín y Wholey, actualmente, se presenta una nueva visión, en donde la administración se ha convertido en un espacio de representación por medio de las cuales los directivos y trabajadores pueden llegar a valorar, interpretar y actuar, tanto dentro como fuera de la institución, además que las instituciones u organizaciones utilizan diferentes estructuras que van de acuerdo a su comportamiento y desempeño de actividades.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa las medidas que se plantean dentro de la estructura organizacional se dirigen al comportamiento, planificación y compromiso en equipo para realizar un trabajo complementario y de calidad de acuerdo al entorno en que se desarrollan, como ente regulador de gobierno seccional deben conocer que la actitud es el punto principal para lograr los objetivos deseados.

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1. Conceptualizaciones de Diseño Organizacional

CHIAVENATTO I, (2004), define: “Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. (Pág. # 133).

Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente”

MINTZBERG H.(2007), define: “Que son proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas en donde los gerente toman decisiones”.(Pág., # 17).

El diseño organizacional es proceso, donde los gerentes toman decisiones donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategias. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización. Las decisiones sobre el diseño organizacional con frecuencia incluye el diagnostico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo.

El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. Para nosotros es la creación de funciones, procesos y relaciones formales en una organización; extrema para el que deben tenerse en cuenta multitud de factores como el medio ambiente, el comportamiento de los seres humanos dentro y alrededor de la organización.

Se trata por tanto de un área en la que la interdisciplinariedad es una perspectiva central.

Los actores Chiavenatto y Mintzberg describen al diseño organizacional como un proceso planificado y coherente que permite a la organización diagnosticar, planificar e implementar elementos de acuerdo a las necesidades, además también se toman en cuenta múltiples factores que se adaptan a los cambios, actitudes y valores, sobre todo a estudiar el comportamiento interior y exterior de la organización.

La aplicación de un diseño organizacional en el GAD de Atahualpa permitirá la organización del trabajo y la creación de mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la institución con el fin de lograr competitividad.

1.2.2. Importancia del Diseño Organizacional

DAFT R. (2007), define “que es importante el diseño organizacional ya que es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas”. (Pág., # 12).

Reafirmando la importancia del reconocimiento de la influencia de los factores organizacionales en la concepción del puesto de trabajo, se concibe el diseño organizativo con un enfoque de “arriba hacia abajo” y contingencia, partiendo de la optimización conjunta de sus sistemas técnicos y sociales. El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.

Según el autor las decisiones tomadas a nivel de la institución, determinan la actuación de posiciones individuales de trabajo, que es necesario enfatizar la interacción entre los contextos organizacionales. A través del diseño de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo.

1.2.3. Características del Diseño Organizacional

1.2.3.1. Las cuatro características principales del Diseño Organizacional

El diseño organizacional debe reunir y compatibilizar cuatro características principales: diferenciación, formalización, centralización e integración. Estas características varían de empresa en empresa, por lo cual genera diseños organizacionales totalmente distintos e irrepetibles. Las características siempre interactúan entre sí y son interdependientes.

Diferenciación:

Se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos. Se puede presentar de la siguiente forma:

- HORIZONTAL: Departamentos y divisiones, mediante la departamentalización.
- VERTICAL: En niveles jerárquicos (Creación de escalones de autoridad)

Esta característica es la responsable de la complejidad organizacional, pues muchos niveles jerárquicos y departamentos diferentes exigen esquemas de integración y enlace para coordinar el funcionamiento y obtener la armonía en la totalidad, esto acarrea costos para la institución.

Formalización:

Se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que indican cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas. Esta característica se define como el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la institución.

Cuanto mayor sea la formalización, mayor es la existencia de normas de conductas, rutinas y procedimientos, formularios y documentos, con el fin de comprobar las actividades, métodos y procesos rígidos para acatar la legislación vigente. Se acostumbra a archivar y documentar a través de papeles que pueden ser guardados durante años.

Centralización e Integración

La toma de decisiones se concentra en los niveles más altos de la organización (estructuras altas). Las organizaciones normalmente elaboran manuales de trabajo, que guían el comportamiento de los empleados. Cuando la alta dirección supone que los empleados están informados, tienen conocimientos y habilidades, dejan de lado la formalización, sabiendo que los individuos tendrán el comportamiento indicado en ausencia de reglas.

Existen cuatro características principales que se toman en cuenta en los diseños organizacionales, como podemos describir a la diferenciación que es la división del trabajo en departamentos, esto es primordial para tener una mejor coordinación del trabajo, de esta manera se logra la armonía y un ambiente laboral satisfactorio, así mismo la formalización son las leyes y reglamentos que se deben de tomar en cuenta al momento de realizar tareas, procesos, actividades, también ayuda a manejar el comportamiento de los miembros, y la centralización e integración nos manifiesta que las decisiones se toman en los niveles más alto.

1.- Como estructura básica:

La estructura básica define cómo se dividirá la tarea de la empresa, así como el formato organizacional más adecuado al negocio de la empresa. En consecuencia, la estructura básica se refiere a los aspectos estáticos de la organización y corresponde a una radiografía del cuerpo organizacional donde están representados los órganos y partes que componen la organización (o tareas funcionales: producción, mercadeo, recursos humanos, finanzas).

2.- Como mecanismo de operación:

Para indicar a los miembros de la empresa lo que deben (y lo que no deben) hacer. El mecanismo de operación se basa en la existencia de normas, reglas y reglamentos, y define los aspectos dinámicos de la institución y se refleja a través de los manuales de la organización o de las rutinas y procedimientos.

3.- Como mecanismo de decisión:

Este mecanismo define el poder de tomar decisiones dentro de la organización, y la autoridad que allí se deriva. Corresponde a la distribución del poder y a la jerarquía de autoridad para tomar decisiones dentro de la organización. Descentralización de la autoridad.

4.- Como mecanismo de coordinación entre las partes:

El mecanismo de coordinación es un medio de aglutinar y de unir las diversas partes de la organización, para lograr la integración y la sinergia como un todo. Los cuatro requisitos deben ser atendidos de manera simultánea. Con estas tendencias, el diseño organizacional dejó de ser una finalidad en sí.

1.2.4. Beneficios del Diseño Organizacional

Principales beneficios

- Focalizar la empresa en su estrategia de negocios.
- Mejorar la calidad y reducir los tiempos de realización y revisión de procesos, sub-procesos y actividades.
- Incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más expeditos y controlados.
- Integrar múltiples disciplinas para producir soluciones integrales de negocio.
- Utilizar el conocimiento adquirido, tratando de obtener mayor eficiencia.

1.2.5. Enfoques del Diseño Organizacional

Las particularidades del desarrollo del diseño organizativo y las tendencias que se ponen de manifiesto hoy día, constituyen el resultado del surgimiento y evolución de un conjunto de enfoques, referidos entre otros.

CHIAVENATO I. (1987), define: que reflejan diferentes puntos de vista, posiciones y principios para ejecutar el diseño organizacional, pudiendo agruparse en: enfoques centralizados en el trabajo, en las personas y en el sistema organizativo a partir de concebir la organización como un sistema abierto. (Pág. # 74).

El desarrollo de estas plataformas de análisis se inició a principios del siglo XX, como respuesta a la necesidad de explicar aspectos de la práctica administrativa de la época, caracterizados en sus inicios por concebir la organización como un sistema cerrado, con un alto nivel de estructuración, donde el factor humano ocupaba un segundo plano, en función de obtener altos niveles de productividad para cumplir el objetivo fundamental. Posteriormente, en la década de los sesentas, comienza a desarrollarse la concepción de la organización como sistema abierto en interrelación con otras entidades.

HAMMER & CHAMPY, (1994); Sánchez Gallego, (1995), definen: Esto trae como consecuencia que la definición de las estrategias, el estudio de la cultura y el diseño organizacional, constituyan también una preocupación de los directivos. Las organizaciones se comienzan a diseñar con enfoque situacional y de flexibilidad, ante una situación donde lo único estable es el cambio. (Pág. # 307), (Pág. # 63).

La evolución del diseño organizativo manifiesta un énfasis en las estrategias empresariales, comenzando a producirse un cambio del enfoque reactivo al proactivo, se consolidan las interrelaciones de las organizaciones con el entorno, destacándose el papel del cliente. Estas interrelaciones se caracterizan por la dinámica y “turbulencia”, produciéndose un aumento de la complejidad de la dirección de las organizaciones.

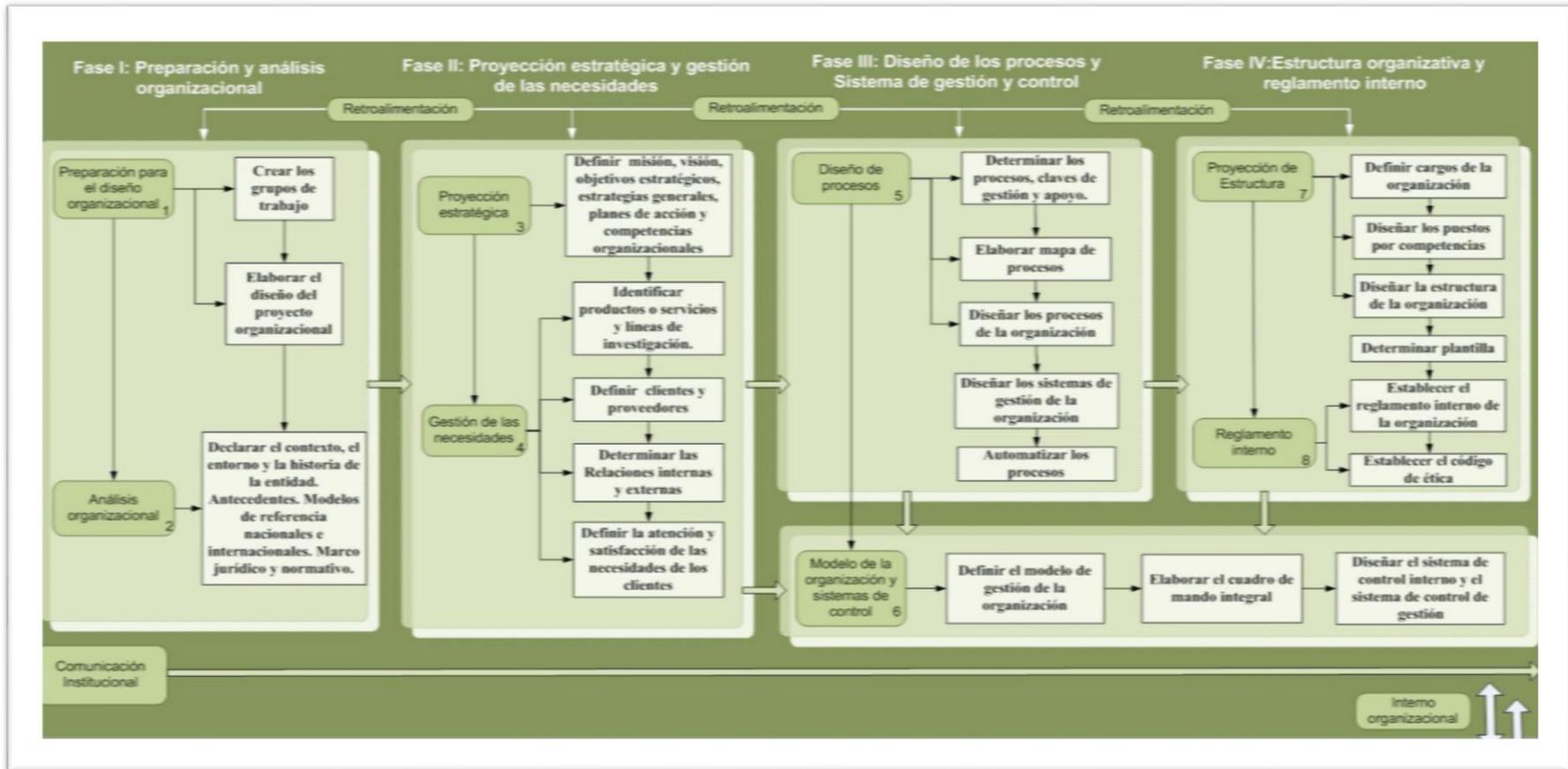
1.2.6. Modelos de Diseño Organizacional

1.2.6.1. Modelo de diseño organizacional de Ailed Labrara Sosa

El diseño organizacional ha ido evolucionando, transitando el enfoque funcional al enfoque integrado. El modelo de diseño organizacional que se muestra en la figura responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos clave integrados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo, en interrelación con el entorno y entre sí. Otros resultados son el diseño de los sistemas de gestión, el modelo de la organización, el sistema de control de gestión.

GRÁFICO # 1. Modelo Organizacional de Ailed Labrada Sosa



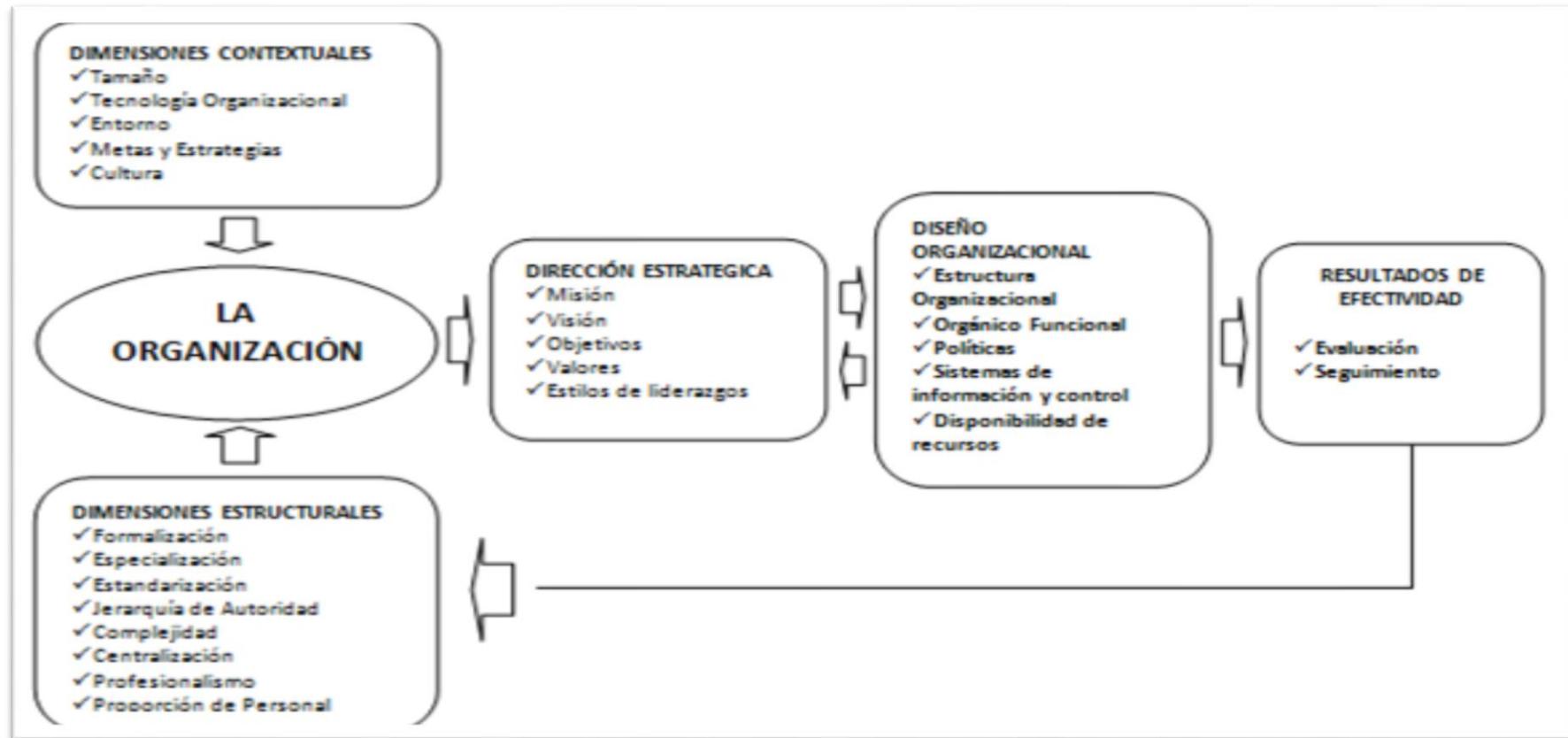
Fuente: Modelo Organizacional de Ailed Labrada Sosa (2008)
 Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

1.2.6.2. Modelo de Diseño Organizacional de Richard Datf

El modelo de diseño organizacional del autor Richard L. Daft, muestra como los gerentes o altos directivos de la empresa pueden desarrollar y cumplir las metas y estrategias de la estructura organizacional de la empresa considerando los ambientes internos y externos, la dirección estratégica, la estructura organizacional que comprometen el funcionamiento y direccionamiento de la administración, el poder evaluar la efectividad de la organización permitiendo realizar retroalimentación en la estructura organizativa de una empresa.

El diseño está elaborado para que los directivos puedan conocer la estructura organizacional de la empresa que les permita tomar decisiones y evaluar los sistemas de control, logrando así la excelencia en la organización.

GRÁFICO # 2. Modelo de Diseño Organizacional de Richard Datf



Fuente: Modelo Organizacional de Richard Datf
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

1.2.7. Componentes del Diseño Organizacional

1.2.7.1. Análisis Situacional

Análisis FODA

En el análisis situacional se realiza un estudio a través del análisis FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

Análisis externo

La institución no existe ni puede existir fuera de un entorno, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar de la siguiente manera:

Estableciendo los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la institución.

Estos pueden ser:

- ✓ De carácter político
- ✓ De carácter legal
- ✓ De carácter social
- ✓ De carácter tecnológico

Determinando cuáles de esos factores podrían tener influencia sobre la institución en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan una buena OPORTUNIDAD que la institución podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver un problema.

Oportunidades

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué circunstancias mejoran la situación de la empresa?
- ¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?
- ¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?
- ¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?

Amenazas

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué obstáculos se enfrentan a la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?
- ¿Se tienen problemas de recursos de capital?
- ¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

Análisis interno

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

Fortalezas

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son las siguientes:

¿Qué consistencia tiene la empresa?

¿Qué ventajas hay en la empresa?

¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?

¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?

¿Qué elementos facilitan obtener una venta?

Debilidades

Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control.

Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué se puede evitar?

¿Que se debería mejorar?

¿Qué desventajas hay en la empresa?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?

1.2.7.2. Proyección Estratégica

1.2.7.2.1. Misión

THOMPSON Y STRICKLAND (2007), define: “Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir”. (Pag. # 105).

Es la razón de ser de la empresa o institución considerando sobre todo la actividad del negocio. En la misión de institución investigada se hace un análisis del macro y micro entorno que permita construir el escenario actual y permitido, para que sea posible ver con mayor énfasis la condición y razón de ser de la institución.

- Lo que pretende cumplir en su entorno o su sistema social en el que actúa.
- Lo que pretende hacer.
- Él para quien lo va hacer, y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

1.2.7.2.2. Visión

THOMPSON Y A. J. STRICKLAND, (2007), el simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, etc. (Pág. #107)

Es un planteamiento que te haces de cómo te ves a futuro ya sea a corto, mediano o largo plazo. Este planteamiento es con la finalidad de mejorar una situación actual, la visión es como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. En síntesis, la visión es una exposición clara que indica donde se dirige la institución a largo plazo y en que se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de la nueva tecnología, de las necesidades y expectativas cambiantes.

1.2.7.2.3. Objetivo General

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, si se trata de las categorías programáticas. Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado, el objetivo debe responder a la pregunta “que” y “para que”.

Lo constituye el enunciado global sobre el resultado final que se pretende alcanzar ¿qué?, ¿dónde?, ¿para qué?, Precisa la finalidad de la investigación, en cuanto a sus expectativas más amplias. Orienta la investigación. Son aquellos que expresan un logro sumamente amplio y son formulados como propósito general de estudio. Su redacción guarda mucha similitud con el título de la investigación.

Un objetivo es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. En general, la consecución de un determinado logro lleva implícita la superación de obstáculos y dificultades que pueden hacer naufragar el proyecto o, al menos, dilatar su concreción.

1.2.7.2.4. Valores

En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella.

VÁSQUEZ, (1999), define: El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad, (Pág. # 3).

Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

FIGUEROA PRIETO, (1984), define: "Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades.".(Pág. 186).

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia. Surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Por ejemplo, la virtud y la felicidad son valores; pero no podríamos enseñar a las personas del mundo actual a ser virtuosas según la concepción que tuvieron los griegos de la antigüedad.

Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales, aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

1.2.7.2.5. Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización), en su desempeño.

El filósofo HUGO LANDOLFI, (2008), define: al liderazgo como: “El liderazgo es el ejercicio manifestativo de las actualizaciones y perfeccionamientos de un ser humano, denominado líder, quien por su acción se coloca al servicio del logro, a través de una misión, de uno o varios objetivos propuestos por una visión (Pág. 114).

Los objetivos propuestos por la visión deben incluir y considerar a aquellos objetivos que son individuales de cada una de las personas que conforman el equipo de liderazgo, conjuntamente con aquellos que son organizacionales".

RICHARD L. DAFT (2006), define el liderazgo como: La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores (Pág. # 87).

Liderazgo Participativo

Este líder se caracteriza por ser aquel que se ocupa de que todos tengan la información, opinen, decidan y controlen. Asimismo, motiva al grupo para que todos se sientan parte de la organización y se identifiquen con sus objetivos. Alienta la comunicación entre los integrantes de la organización y los estimula a trabajar juntos, cooperando en todo lo posible. El líder tiene la facultad de influir en otros sujetos. Su conducta o sus palabras logran incentivar a los miembros de un grupo para que trabajen en conjunto por un objetivo común.

Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Si desea ser un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico.

Un líder participativo:

- ✓ Permite la participación de todos los miembros e involucra a todas las personas.

- ✓ Respetar y valorar la diversidad, las diferencias, y compartir con otros en igualdad.
- ✓ Saber que la satisfacción grupal más potente es que cada uno comparta sus experiencias y talentos, y que como consecuencia de ello se logren sus objetivos.

1.2.7.3. Determinación de las necesidades

1.2.7.3.1. Servicios

Son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un creciente número de funcionarios que trabajan para el estado. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

Servicios públicos

Los servicios públicos son apoyados por el Estado, y defiende el interés general de la sociedad. "Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general.

Generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con sujeción al ordenamiento jurídico permanente. En sentido general, están sometidos al régimen legal de derecho público, pero, también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la Ley. Las instituciones públicas deben funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

1.2.7.3.2. Relaciones internas y externas

El arte o la ciencia de desarrollar la comprensión y la buena voluntad recíproca, el personal profesional a cargo de esta tarea”. Toda persona que se encuentra satisfecha en la institución que labora contribuye favorablemente a los objetivos desempeñados o establecidos en la organización, estos aspectos contribuyen al desarrollo íntegro de la institución pero también al desarrollo íntegro del mismo empleado. Para este desarrollo se toman criterios de mejora e impulso en ámbitos personales, sentimentales y laborales promoviendo con ellos actividades beneficiosas.

La convivencia entre el personal permite la optimización y mejora la condición del ambiente laboral. A medida que aumenta la importancia de la interacción de los grupos humanos y se multiplican los medios de comunicación, el cambio está siempre presente, existiendo una necesidad de servicios de comunicación persuasiva.

Es muy importante resaltar que el sentido de pertenencia es fundamental entre cada individuo de la organización pues esto genera lealtad y confianza, transmitiendo esta imagen al público externo.

Las Relaciones internas o externas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público.

1.2.7.3.3. Satisfacción del cliente

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.

Por lo tanto, las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales clientes, calidad de servicio percibida, sino también deben cuidar cada transacción específica, satisfacción, ya que la opinión que un cliente tiene del servicio o bien de consumo puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado.

También son importantes los juicios relativos a la calidad de servicio los cuales se basan en dimensiones muy específicas, que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio. Sin embargo, los juicios de satisfacción en las transacciones concretas pueden venir determinados por dimensiones de calidad, pero también por otras que no están relacionadas con la calidad.

MORALES S, (2003), define: En cambio, cuando la investigación se centra en la satisfacción, los objetivos se encuentran centrados en los procesos evaluativos que llevan a las personas a realizar determinadas conducta de compra o consumo. En este segundo caso, la calidad de servicio es considerada como un factor más que interviene en el proceso, pero no se suele analizar su estructura. (Pág. # 107).

Por lo tanto, la satisfacción del cliente o del consumidor, sería a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo; se podría definir como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo.

MARTÍNEZ-TUR, PEIRÓ, RAMOS, (2001). Definen: Por ello es importante y necesario, realizar una diferenciación entre los conceptos de servicio y de organización de servicios, recordando que el concepto de servicio son los componentes intangibles de un producto o servicio, incluyendo tanto un componente tangible, el bien de consumo, como uno intangible el servicio; entendemos como organizaciones de servicio donde una parte relevante del servicio se presta mientras es usado, también ofrece tanto aspectos tangibles como intangibles. (Pág. # 41- 47).

Asimismo, la calidad de servicio supone la valoración de que un producto es útil, en referencia a que cumple con lo que tenía encomendado, pero también que proporciona sensaciones placenteras. La calidad de servicio puede definirse como la evaluación latitudinal hacia el servicio.

1.2.7.4. DISEÑO DE LOS PROCESOS

1.2.7.4.1. Estructura organizacional

MINTZBERG (1984), define: Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas. (Pág. # 89)

KAST Y ROSENZWEIG (2000), consideran a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Sin embargo, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico o mecánico. (Pág. # 206).

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización. Es por tanto la estructura organizacional la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

1.2.7.4.2. Orgánico funcional

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.

Permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización. Los organigramas pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competencias vigentes.

De esta manera, los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos. No tienen que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar. Pueden mencionarse tres tipos de organigrama.

Los organigramas generales son aquellos que ofrecen una visión simplificada de la organización, ya que sólo exhiben la información más importante. Los organigramas analíticos, en cambio, muestran datos más detallados y son más específicos. Por último, los organigramas suplementarios son un complemento.

Cualquier entidad o institución cuenta con su propio organigrama. Así, existe el mismo tanto en cualquier ayuntamiento como en cualquier compañía privada o en los diversos ministerios gubernamentales. Es importante tener en cuenta que ningún organigrama puede ser fijo o invariable.

Es decir, un organigrama es una especie de fotografía de la estructura de una organización en un momento determinado. Con el paso del tiempo, toda la estructura y las relaciones existentes experimentan cambios, que deben ser reflejados con actualizaciones del organigrama o, incluso, con el diseño y desarrollo de un organigrama completamente nuevo que deje sin valor el anterior.

1.2.7.4.3. Disponibilidad de recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles. Desde una perspectiva humana, un recurso natural es cualquier elemento obtenido del medio ambiente para satisfacer las necesidades y los deseos humanos.

La planificación de recursos humanos es el proceso que busca asegurar el óptimo aprovechamiento del personal con que cuenta la empresa, y proporcionar los recursos humanos relacionados con las necesidades futuras de la organización, para alcanzar plenamente su objetivo la planeación estratégica de recursos humanos.

1.2.7.4.4. Políticas

La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos. Es el proceso y actividad, orientada ideológicamente, de toma de decisión de un grupo para la consecución de unos objetivos. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

Los tres componentes principales de cualquier política son: los principios que la orientan (la ideología o argumentos que la sustentan); los instrumentos mediante los cuales se ejecuta (incluyendo aspectos de regulación, de financiamiento, y de mecanismos de prestación de las políticas) y los servicios o acciones principales que se llevan o deberían llevarse a cabo de acuerdo a los principios propuestos.

1.2.7.4.5. Sistemas de Control

HORNGREN CH. (2008), define: “que un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento. (Pág. # 382).

Un sistema es aquel conjunto donde todos sus componentes están relacionados unos con otros y esas relaciones posibilitan su correcto funcionamiento o función.

También se requiere que los controles sean suficientemente sencillos para que logren comprenderse, mostrar de una manera oportuna desviaciones en relación con los estándares para que puedan iniciarse acciones correctivas antes de que se conviertan en grandes problemas.

El control es un proceso por medio del cual se modifica algún aspecto de un sistema para que se alcance el desempeño deseado en el mismo. La finalidad del proceso de control es hacer que el sistema se encamine completamente hacia sus objetivos.

Control es una función de administración que se elabora para asegurar que los hechos concuerden con los planes. Para que sea eficaz, se debe enfocar al presente, se debe centrar en la corrección y no en el error, debe, ser específico, de tal forma que se concentre en los factores claves que afecten los resultados.

1.2.7.4.6. Vínculos Inter-organizacionales

DAFT R. (2009), define: “que una alianza estratégica formal se refiere cuando existe un alto de complementariedad entre las líneas de negocios, las posiciones geográficas, o las habilidades de dos compañías, muchas veces las empresa siguen la ruta de una alianza estratégica en un lugar de la propiedad a través de una fusión o adquisición. Tales alianzas se forman mediante contratos y empresa conjuntos”. (Pág. # 157).

La formación de vínculos inter-organizacionales no es una tarea sencilla, pues se deben tomar en consideración una serie de factores exógenos (fuera de la empresa) y endógenos (dentro de la empresa) que determinan el éxito o el fracaso de la estructura.

Los vínculos entre organizaciones son cada vez más importantes como consecuencia de la globalización y de los rápidos cambios en el entorno. Las alianzas estratégicas, las fusiones y adquisiciones, los acuerdo de desarrollo e incluso las industrias y gobiernos, son hoy en día formas de vinculación inter-organizacionales muy comunes.

En este contexto las organizaciones se alían con socios externos, para adquirir o complementar conocimientos y recursos, buscan obtener competitividad y conceder mayor importancia a sus capacidades centrales.

Los vínculos inter-organizacionales en la administración pública son cada vez más importantes y frecuentes, se trata de relaciones entre organizaciones que se apoyan mutuamente, sin que ninguna de ellas pueda obligar a las otras a cumplir acciones comunes.

1.2.7.5. Resultados de efectividad

1.2.7.5.1. Eficiencia

DAFT R., (2009), define: “que la eficiencia se refiere a los procesos internos de la organización. La eficiencia organizacional es la cantidad de recursos que se utilizan para producir una unidad de producto. Puede medirse como la proporción de insumos utilizados para la producción. Si una organización puede alcanzar un nivel dado de producción con menos recursos que otra, se describiría como más eficiente”. (Pág. # 59).

La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.).

La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.

1.2.7.5.1. Eficacia

DAFT R. (2009), define: “la comprensión de los objetivos y estrategias organizacionales es el primer paso para entender la efectividad organizacional. Los objetivos representan la razón de la existencia de una organización y los resultados que tratan de lograr. (Pág. # 58).

La eficacia es la capacidad de un sistema para obtener resultados, sin preocuparse por los recursos que deba invertir para ello. Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

1.2.7.5.2. Evaluación

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

El periodo normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual.

Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación.

La evaluación es muy importante en todo ámbito para evaluar los resultados que se han obtenido en los procesos emprendidos, en este caso una vez que se ha implementado el Diseño Organizacional en el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa, se procede a la respectiva evaluación y constatar que los resultados han sido efectivos

1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA O LA ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA INSTITUCIÓN.

1.3.1. Aspectos Constitutivos

1.3.1.1. Datos históricos

Un hecho histórico, es una interpretación por parte de los historiadores, es decir los especialistas en la historia, de algún evento donde estemos involucrados los seres humanos, y que acontece en algún determinado lugar y tiempo.

Un hecho histórico no es un suceso en sí mismo, sino que este hecho consiste en una construcción o modelo intelectual hipotético, lo que construye o integra el historiador, considerando y partiendo por supuesto de la base en torno a los datos y fuentes consultadas, es decir si bien es algo interpretado no es inventado, y por ello es un hecho.

Sin duda, las bases de datos históricos participan del nuevo modelo de transmisión científica ya que estamos en presencia de una auténtica innovación en el terreno de las técnicas al servicio de la creación y transmisión de saberes científicos, campo específico, de otra parte, de la disciplina que se conoce con la denominación de Ciencia de la Documentación.

El investigador belga Paut Ottet, reasumió actividades ya consagradas de depósito y acumulación de documentos (archivos, bibliotecas, bibliografías, etc.) ofreciendo un aspecto más global e integrador al tener como objeto de estudio un peculiar proceso de información mediante el cual las informaciones ya emitidas se recuperan de nuevo para ponerlas a disposición de un usuario o investigador sobre las que se va a apoyar para obtener una nueva información.

1.3.1.2. Normativa

Se puede referir a la implementación, la aplicación de un conjunto de reglas establecidas en una organización, institución u otros. En tal caso se abundaría sobre ese punto de aplicación en cómo se realiza, lo que entraría en una mezcla de administración pública o privada, con un matiz en su mayoría de tipo social.

Evidentemente que para comprender este punto es necesario ver que hay algo de planeación contenida para poder obtener éxito en la aplicación de la norma o normatividad.

Una disposición normativa es una prescripción adoptada por una institución con autoridad para establecer un tipo de normas. Esto es, una disposición con un significado jurídico que expresa una norma jurídica. Las disposiciones normativas tienen rango de ley o carácter reglamentario. Esto es, podemos decir que una ley y un reglamento son tipos de disposiciones normativas. Las disposiciones normativas legales o reglamentarias contienen normas jurídicas.

1.3.1.3. Infraestructura

Conjunto de equipamientos técnicos que convierten el suelo rural en urbano. Se desarrolla en un complejo de líneas y nudos en sistema reticular con enlaces, puntos de origen y de transformaciones. La infraestructura es la base material en la que está sentada la sociedad, que incluye en pocas palabras a la economía: las fuerzas y las relaciones de producción. Desde allí se sostiene la estructura social, y más arriba la superestructura, que dependen también de la infraestructura y donde se encontraría por ejemplo, la vida cultural e ideológica. Sin embargo, existen otras acepciones para el término, como cuando nos queremos referir a la construcción edilicia, entonces decimos que “se han hecho inversiones en infraestructura”.

1.3.2. Intervención de Instituciones Gubernamentales

1.3.2.1. Entidades gubernamentales

Un organismo gubernamental, por lo tanto, es una institución estatal cuya administración está a cargo del gobierno de turno. Su finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía. Las características de los organismos gubernamentales pueden ser muy variadas según su ámbito de acción y el país en el que se encuentran. Hay organismos orientados a cuestiones económicas, sanitarias, administrativas, etc.

1.3.2. Recursos

1.3.2.1. Recursos Humanos

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

1.3.2.2. Recursos Materiales

Son todos aquellos bienes que posee la empresa, tanto los que hayan sido enterados como aportes de los propietarios, como los que hayan sido recibidos por adquisiciones a terceros a cualquier título: compra, trueque, dación en pago o donaciones, siempre que sean susceptibles de ser valorizadas.

Se conoce como recursos materiales de la institución a aquellos bienes tangibles con los que contará la compañía en cuestión para poder ofrecer sus servicios tales como: instalaciones (edificios, maquinaria, equipos, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, entre otros) y la materia prima (aquellos materiales auxiliares que forman parte del producto, los productos en proceso y los productos terminados, entre otros).

Los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo. El concepto es habitual en el ámbito de los gobiernos.

Tecnológicos

Los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final.

Los recursos tecnológicos considerados se clasifican como específicos (o tangibles) y transversales (o intangibles).

Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Toda institución debe de usar los recursos tecnológicos porque en la actualidad se han convertido en medios indispensables para el entorno, su utilización ha generado grandes cambios en la sociedad.

1.3.3. Proceso administrativo

1.3.3.1. Planificación

GONZÁLEZ S., (2008), define: “que toda empresa necesita una planificación adecuada. La planificación consiste en definir unos objetivos concretos diseñando sistemas para conseguir dichos objetivos, así como cuantificar los medios necesarios para la consecución de dichos objetivos y establecer plazos de tiempo determinados. (Pág. # 24).

En términos generales, planificación se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano. La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos.

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional.

Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control.

Por otro lado, se puede considerar a la planificación como el tronco fundamental de un árbol imponente, del que crecen las ramas de la organización, la dirección y el control.

1.3.3.2. Dirección

ROBERT B. (2010), define: Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización (mediante la supervisión, la comunicación y la motivación. (Pag. # 72).

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

En el mundo empresarial se entiende a la dirección como un proceso en el cual los líderes o gestores buscan influir sobre sus empleados para alcanzar determinados fines. Son definidos tres componentes para que haya una dirección. Estos son, en primer lugar la circunstancia, es decir que exista un momento preciso en el cual se requiera una dirección.

Aquel que direcciona al equipo, es decir el líder, debe poseer ciertas capacidades para obtener los resultados esperados. Algunas de estas características son la objetividad, la honradez, autenticidad, empeño e integridad. Sin embargo es muy difícil encontrar verdaderos líderes que posean todas las características mencionadas. Se cree que esto sucede ya que los verdaderos líderes surgen a partir de un medio en particular, buscando satisfacer necesidades concretas y oportunas

Las tareas concretas que deben desempeñar los directores son: la determinación de las tareas de cada individuo, estimular una buena comunicación con sus trabajadores, coordinar las diversas actividades, crear un medio eficaz para seleccionar el personal requerido, mantener la buena conducta de sus empleados, reconocer el trabajo de sus subordinados y estimular la comunicación positiva entre los distintos miembros del personal.

1.3.3.3. Control

HENRY FAYOL, (2005), define: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Pág. # 167).

ROBERT B. (2010), define: El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias. (Pág. # 108).

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Bases del control

El control se basa en la consecución de las siguientes actividades:

- ✓ Planear y organizar.
- ✓ Hacer.
- ✓ Evaluar.
- ✓ Mejorar.

Los objetivos son los programas que desea lograr la institución, los que facilitarán alcanzar la meta de esta. Lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.

El hacer es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos. De éste hacer se desprende una información que proporciona detalles sobre lo que se está realizando, o sea, ella va a esclarecer cuáles son los hechos reales. Esta información debe ser clara, práctica y actualizada al evaluar. El evaluar que no es más que la interpretación y comparación de la información obtenida con los objetivos trazados, se puedan tomar decisiones acerca de qué medida debe ser necesario tomar.

1.3.4. Financiamiento

1.3.4.1. Financiamiento externo

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. La financiación puede dividirse en financiación a corto plazo (cuando el plazo de devolución del dinero es inferior a un año) o financiación a largo plazo (hay más de un año de plazo para devolver el dinero o ni siquiera existe obligación, como cuando la financiación se concreta con fondos propios).

1.3.4.2. Autogestión

La autogestión en la institución el uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales los partícipes de una actividad puedan ver el logro de sus objetivos con autonomía de gestión.

También se conoce a la autogestión como proceso ejecutivo (en el contexto de un proceso de ejecución autónomo). La autogestión pretende el apoderamiento de los individuos para que cumplan objetivos por sí mismos, como por ejemplo dentro del departamento de una institución. La autogestión abarca varios aspectos de la organización, como la preparación personal para asumir competencias, el liderazgo y los equipos o grupos de trabajo.

1.3.4.3.Presupuestos

Se le llama presupuesto al cálculo y negociación anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

1.4. MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

- ✓ Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

- ✓ Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas.

- ✓ No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
- ✓ En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

Ley que se rige en los Gobiernos Autónomos Parroquiales.

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

Con el fin de instrumentar este naciente trayecto de construcción del nuevo Estado democrático, que supone claras rectorías del gobierno central y fortalecimiento de los gobiernos autónomos, se ha concretado y aprobado el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, luego de llevar adelante uno de los procesos emblemáticos de participación en la construcción de una ley, entre todos los sectores que son parte del que hacer local, municipal y regional.

La implementación del mismo abre un horizonte de oportunidades de desarrollo, pero también de responsabilidades. Mediante este Código y gracias a él, podremos direccionarnos hacia ese gran empeño colectivo que hemos llamado Sumak Kawsay, pero al mismo tiempo, nos obliga a cumplir y comprometernos con este proceso enmarcado en el bienestar común, la justicia regional y la equidad territorial.

La herramienta está construida, ahora está en nuestras manos y nuestra voluntad, concretarla. Ponemos en manos de Consejos Provinciales, Juntas Parroquiales y Alcaldías, concejales y demás autoridades locales, ciudadanos y ciudadanas este Código fundamental para construir el nuevo Estado.

Artículo 68.- Atribuciones de los vocales de la junta parroquial rural.-

Los vocales de la junta parroquial rural tienen las siguientes atribuciones:

- a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural;
- b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- c) La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación;
- d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este Código y la ley; y,
- e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural.

Derechos de participación ciudadana

- El derecho a la participación ciudadana se ejercerá en todos los niveles de gobierno.
- Los ciudadanos/as tienen el derecho a ejercer la democracia directa a través de proyectos de normas regionales, ordenanzas provinciales, distritales o cantonales, acuerdos y resoluciones parroquiales, así como fiscalizar los actos de los GAD e incluso pedir la revocatoria del mandato.
- Los ciudadanos tendrán el derecho de participar en audiencias públicas, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos de acuerdo a lo establecido en la Constitución, la Ley y ordenanzas.
- Los pueblos, nacionalidades y comunas que habitan en la jurisdicción de un GAD deben ser consultados ante la adopción de medidas normativas o de gestión que puedan afectar sus derechos colectivos.

El personal que trabaja en los Gobierno Autónomo descentralizados de las Parroquias deben de trabajar en función a lo que establecen las leyes públicas para cumplir los objetivos y metas que se plantean, también tienen derecho a intervenir en las sesiones de trabajo con voz y voto.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

GARCÍA N. (2011). Define: que el diseño de investigación es el plan de acción, pues indica la secuencia de los pasos a seguir. Va a permitir a esta investigación precisar los detalles de la tarea y establecer las estrategias a seguir para obtener resultados positivos, además de definir la forma de encontrar las respuestas a las interrogantes que inducen al estudio, para conseguir esta información existe varios tipos. (Pág. # 207).

Investigación Cualitativa: La investigación cualitativa es un método de investigación empleado en muchas disciplinas académicas, tradicionalmente en las ciencias sociales, también en la investigación de mercados y contextos posteriores.

Los investigadores cualitativos tienen por objeto reunir un conocimiento profundo del comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento.

El diseño de investigación se define como el plan global de investigación que intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.

De modo que se acentúa el énfasis en la dimensión estratégica del proceso de investigación. Estrategia “es un patrón de decisiones coherente, unificador e integrativo que determina y revela el propósito en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se denomina Proyecto Factible a la elaboración de una propuesta viable, destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. Tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades

ARIAS, (2006), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”, un proyecto factible consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social. (Pág. # 134).

Para llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, es plantear y fundamentar con bases teóricas la propuesta a elaborar y establecer, tanto los procedimientos metodológicos así como las actividades y los recursos necesarios, para llevar a delante la ejecución. Entre algunos ejemplos de la modalidad del proyecto factible destacan: programas de actualización, capacitación, planes, manuales de organización, perfiles profesionales, curso de gerencias, creación de instituciones y carreras.

GÓMEZ (2000), define: El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo” La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado. Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede a la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente a una tercera fase del proyecto. (Pág. # 24).

Los proyectos factibles son también conocidos como Investigación Proyectiva. Este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativa de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Por el propósito

Investigación Aplicada

Tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediato. Es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad.

2.3.2. Por el nivel

Investigación Descriptiva

Tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, de situaciones y eventos. También conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.

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.

2.3.3. Por el lugar

Investigación. Bibliográfica.

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver.

Investigación de campo.

El hecho de realizarse en una situación natural permite la generalización de los resultados a situaciones a fines. Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras reales.

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Método Inductivo

Es difícil escoger un método como el ideal y único camino para realizar una investigación, pues muchos de ellos se complementan y relacionan entre sí. A mi consideración el método más completo es el método hipotético-deductivo ya que en él se plantea una hipótesis que se puede analizar deductiva o inductivamente y posteriormente comprobar experimentalmente.

Como notamos una de las características de este método es que incluye otros métodos, el inductivo o el deductivo y el experimental, que también es opcional. Explicare brevemente la fortalezas que yo noto en cada uno de estos "sub-métodos", finalmente la reunión de todas estas fortalezas conformaran los argumentos de mi elección sobre el método hipotético deductivo.

La inducción, encontramos en ella aspectos importantes a tener en cuenta para realizar una investigación como por ejemplo la cantidad de elementos del objeto de estudio, que tanta información podemos extraer de estos elementos, las características comunes entre ellos, y si queremos ser más específicos como en el caso de la inducción científica, entonces tomaremos en cuenta las causas y caracteres necesarios que se relacionan con el objeto de estudio.

2.4.2. Método analítico

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1. La Entrevista

Una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas.

La entrevista representa una excelente técnica de recolección de la información. La administración de las preguntas se hace en base a una cédula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito.

Para lograr una entrevista exitosa la cédula de entrevista requiere de integrar instrucciones claras y precisas acerca de lo que hará o se espera que haga el entrevistado. Con frecuencia suelen administrarse en el transcurso de la sesión práctica. Es un medio muy utilizado por los investigadores ya que les da resultados confiables, que pueden sacar sus respectivas conclusiones y análisis para su conformidad, y dar a su trabajo el realce que desean obtener en un tiempo determinado.

Las preguntas deben redactarse y plantearse de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo no rebuscado ni ambiguo. Esto facilita que el entrevistado pueda leer o entender fácilmente el cuestionamiento evitando así las posibles distorsiones.

2.5.2. La Encuesta

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el que va a realizar la encuesta busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no cambia el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

La información se obtiene a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, constituida a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con la finalidad de conocer estados de opinión, características o hechos específicos que manifiesten la realidad.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

La encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Ventajas de la encuesta:

- ✓ Técnica más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población.
- ✓ Permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados.
- ✓ Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.
- ✓ Relativamente barata para la información que se obtiene con ello.

2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1. Guión de Entrevista

Es importante destacar que esta herramienta es funcional tanto para el área de recursos humanos en lo que corresponde a la selección de personal; así como en entrevistas que se lleven a cabo para recolectar información que será útil en el análisis de procesos para identificar información para la elaboración de planes de mejora y procesos de análisis de problemas. Una entrevista es simplemente una conversación con un propósito específico. Se entrevista cuando se quiere saber algo de alguien que no se puede obtener por vía numérica.

Esto es, que los datos con los que se cuenta no proporcionan la información que se requiere sobre una persona, su experiencia, su visión sobre ciertos temas, expectativas o su sentir sobre algún tema o problemática en particular.

El objetivo de la entrevista es entrar al “mundo” de la persona y ver las cosas desde su perspectiva.

Se conduce una entrevista cuando se desea información específica, especialmente la información que no está contenida en eventos históricos, comportamiento en el pasado, conceptos, sentimientos, intenciones, pensamientos o logros organizacionales y/o en el trabajo que se han tenido en el pasado; y, cuando esta información resulta vital para analizar algún caso o tomar decisiones sobre la contratación o promoción de algún miembro de la organización.

Las entrevistas pueden ser: estructuradas, semi-estructuradas o no estructuradas. Se selecciona el tipo de entrevista que desea llevar a cabo de acuerdo a:

- El conocimiento que el entrevistador tenga del tema.
- La experiencia del entrevistado.
- Número de entrevistas que se requiere hacer.
- Naturaleza de la información que se desea obtener.

Las entrevistas estructuradas son ideales cuando se va a llevar a cabo un número importante de entrevistas. Permite preguntar a los entrevistados las mismas preguntas para poder comparar y contrastar sus respuestas.

Cuanto más experto en el tema sea el entrevistado se recomienda menor estructura de la entrevista, especialmente si también el entrevistador conoce del tema. Esto hace que la información fluya de manera más natural.

Se selecciona una entrevista semi-estructurada cuando hay información puntual que se desea obtener. Esto es que, a lo largo de la entrevista, ésta se puede convertir en una interesante conversación que hace que se pasen por alto los datos específicos que se querían obtener.

Ambas consisten en una interacción comunicativa que gira en torno a un tema particular, en la entrevista la interacción se da a través del diálogo (relación de inmediatez), en los cuestionario la interacción se da a través de medios escritos y codificados (relación mediada).

La entrevista tiene características dinámicas y flexibles, el cuestionario presenta una estructura estática y controlada. En las entrevistas el protocolo es un listado de temas en torno a los cuales se establecen preguntas abiertas que generan y permiten mantener el proceso de interacción entre el entrevistador y el entrevistado; en los cuestionarios el protocolo consiste en una serie de preguntas cerradas y agrupadas por temas.

- Esté presentable.
- Parezca amistoso.
- Descanse bien antes del día de la entrevista.

2.6.2. El Cuestionario

La encuesta se realiza siempre en función de un cuestionario, siendo éste por tanto, el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios de mercado. Un cuestionario es un conjunto de preguntas cuyo objetivo es obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno.

A grandes rasgos, el cuestionario es un género escrito que pretende acumular información por medio de una serie de preguntas sobre un tema determinado para, finalmente, dar puntuaciones globales sobre éste.

Como herramienta, el cuestionario es muy común en todas las áreas de estudio porque resulta ser una forma no costosa de investigación, que permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de la información que se desea obtener de dicha población o participantes escogidos. Por ello, este género textual es uno de los más utilizados por los investigadores a la hora de recolectar información.

El cuestionario es una herramienta bastante común en el medio académico. Sin embargo, los estándares o las especificaciones del cuestionario varían de acuerdo con las disciplinas y las necesidades de cada investigación. En algunas áreas de estudio como la mercadotecnia, la economía o la antropología, se utiliza frecuentemente, como método de investigación o de análisis. En otras palabras, su función en el ámbito académico es recabar información de utilidad para la sustentación de una indagación formal que requiera de datos o tendencias.

Estructura del cuestionario

La estructura del cuestionario es simple. Por un lado, está formado por las instrucciones que indican, de forma clara, cómo contestar las preguntas que lo constituyen. También es importante que se indique el propósito de dicho cuestionario y la relevancia de éste para la investigación.

Además, es importante garantizar al encuestado la confidencialidad de la información que éste proporcione. Por otro lado, el cuestionario está formado por una serie de preguntas organizadas que deben estar escritas de forma coherente y breve.

En general, existe una serie de criterios que se tienen que tomar en cuenta a la hora de redactar las preguntas.

Sin embargo, estos criterios varían según los propósitos de la investigación o del público a encuestar.

Básicamente, existen dos tipos de preguntas: abiertas o cerradas. Las preguntas abiertas son aquellas que no delimitan de antemano la respuesta y, por ello, el número de respuestas es infinito.

El tipo de preguntas a utilizar depende de los problemas y necesidades de la investigación. Cada tipo de pregunta tiene sus ventajas y desventajas, lo importante es que el encuestador esté consciente de ellas a la hora de decidir qué tipo de preguntas va a utilizar.

TABLA # 3. Ventajas y Desventajas de preguntas cerradas y abiertas

Preguntas Cerradas		Preguntas Abiertas	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
Fáciles de analizar y codificar	Limitan las respuestas	Las respuestas son de mayor profundidad	Difíciles de codificar y analizar
Requieren menos esfuerzo y tiempo por parte del encuestado	No permiten la descripción con exactitud de la respuesta del encuestado	Describen con exactitud la respuesta del encuestado	Requieren mayor esfuerzo y tiempo por parte del encuestado

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

En un esquema se presenta los principales pasos que se utilizan para elaborar un cuestionario.

TABLA # 4. Pasos para elaborar un cuestionario



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ESCALA DE LIKERT

La escala de Likert se utiliza comúnmente en la investigación por encuesta. A menudo se utiliza para medir las actitudes de los encuestados preguntándoles en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo con una pregunta en particular o una declaración. Una escala típica podría ser "muy de acuerdo, de acuerdo, no está seguro / indecisos, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo". Los datos de una encuesta utilizando la escala de Likert pueden parecer fáciles de analizar, pero hay cuestiones importantes a considerar por un analista de datos.

Con datos de la escala de Likert, la mejor medida a utilizar es el modo o la respuesta más frecuente. Esto hace que los resultados de la encuesta sean mucho más fáciles de interpretar para el analista (por no hablar de la audiencia para su presentación o un informe).

Simplifique sus datos de la encuesta mediante la combinación de las cuatro categorías de respuesta (por ejemplo, muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) en dos categorías nominales, tales como acuerdo / desacuerdo, aceptar o rechazar, etc.).

TABLA # 5. Alternativas en la Escala de Likert

Muy de acuerdo	Coincido firmemente	Totalmente de acuerdo	Definitivamente si	Completamente verdadero
De acuerdo	Coincido	De acuerdo	Probablemente si	Verdadero
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Indeciso	Dudoso	Indeciso o indiferente	Ni falso ni verdadero
En desacuerdo	Disiento	En desacuerdo	Probablemente no	Falso
Muy en desacuerdo	Disiento firmemente	Totalmente en desacuerdo	Definitivamente no	Completamente falso

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

2.7. Población y Muestra

2.7.1. Población

La población se entiende como una estructura con continuidad en el tiempo compuesto por personas de las cuales se estudian las características y comportamientos que condicionan dicha permanencia.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística y en nuestro caso social, y este tamaño vienen dados por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población puede ser finita o infinita. Cuando el número de elementos que integra la población es muy grande, se puede considerar a esta como una población infinita, por ejemplo; el conjunto de todos los números positivos.

TABLA # 6. Distribución de personas

POBLACIÓN	N°
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
COLABORADORES	5
INFORMANTES CALIFIFICADOS	60
TOTAL DE MUESTRA	70

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

2.7.2. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población. La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

La muestra es un subconjunto de la Población Blanco de la Inferencia. Los objetivos de la extracción de una muestra de la población son dos:

1.- Restringir una cantidad de Unidades de Análisis plausibles de ser medidas con los recursos disponibles.

2.- Que dicho conjunto de Unidades de Análisis sea representativo de la población, según determinadas propiedades bajo la perspectiva del Objetivo. Esto significa que idealmente se espera que para toda propiedad de interés, la distribución de dicha propiedad en la muestra sea igual a la distribución de la misma en la población.

La muestra debe lograr una representación adecuada de la población, en la que se reproduzca de la mejor manera los rasgos esenciales de dicha población que son importantes para la investigación. Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, es decir ejemplificar las características de ésta.

2.7.2.1. Muestreo intencional o de conveniencia

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto.

También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos).

Los sujetos de una investigación específica, son seleccionados para el estudio sólo porque son más fáciles de reclutar y el investigador no está considerando las características de inclusión de los sujetos que los hace representativos de toda la población. Esta técnica de muestreo es también útil para documentar que una calidad particular de una sustancia o fenómeno se produzca dentro de una muestra dada. Tales pruebas piloto, o de prueba inicial son también muy útiles para la detección de relaciones entre los fenómenos diferentes.

TABLA # 7. Distribución de personas

POBLACIÓN	N°
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
COLABORADORES	5
INFORMANTES CALIFIFICADOS	60
TOTAL DE MUESTRA	70

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO

2.8.1. Búsqueda de información

En la búsqueda de información participan las actividades para localizar, seleccionar, organizar, interpretar, sintetizar y comunicar información relevante. Es un proceso inherentemente interactivo, porque cuando los buscadores de información guían su atención hacia la búsqueda, aceptan y se adaptan a los estímulos del proceso. Reflexionan sobre sus progresos de búsqueda y evalúan la eficacia de continuar buscando. Por consiguiente, es un proceso cibernético en el cual el estado de conocimiento cambia a través de las aportaciones, conclusiones y de la retroalimentación de nueva información.

La iniciación. La iniciación empieza con el reconocimiento de una necesidad de información que implica el primer intento de resolver la incertidumbre. La incertidumbre, novedad y variedad proporcionan la motivación inicial para la búsqueda de información.

Un deseo psicológico para predecir resultados, conocer lo desconocido o ampliar la gama de experiencias, son el ímpetu primario para buscar información. Se ha sugerido que el conocimiento y la búsqueda de información que participan en la construcción del conocimiento, emergen de una construcción personal.

La selección. Una vez identificada la necesidad de conocer, la pregunta de cuáles son las necesidades para conocer debe ser respondida. Las situaciones formales de búsqueda de información exigen que el buscador relacione una taxonomía altamente organizada de áreas temáticas con su pregunta o problema particular.

Responder a una simple pregunta para orientar un hecho, representa algo más que localizar la disciplina apropiada, el área temática o el descriptor temático. Porque cada situación de búsqueda de información es una experiencia única, distinta cada vez que el buscador vuelve a explorar.

La exploración es el método por el que nuevas construcciones se encuentran, “abriendo las dimensiones personales” de significados en un universo concebido en términos de procesos. La exploración proporciona la topografía que se atraviesa para forjar un sendero de comprensión personal.

La colección. El buscador reúne y revisa las fuentes que orientan el enfoque específico de la pregunta que ha formulado. En este punto, él ha incrementado su conocimiento general acerca de los principios y los conceptos esenciales de su problema para tomar decisiones tocantes a la relevancia, tanto de la forma como del contenido.

La presentación. Se describe en términos de un reporte, un discurso u otro producto de un ejercicio o tarea académica. No obstante, todos los buscadores presentan los frutos de sus búsquedas de información cuando aplican el conocimiento. El nuevo conocimiento puede ser una herramienta de resistencia o asimilación. A pesar de los resultados, la aplicación y la transformación de los datos dentro del nuevo juicio personal sirve como un resultado crucial que diferencia la búsqueda de información.

2.8.2. Análisis de la información

Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma.

Un análisis es un efecto que comprende diversos tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos, pero en suma es todo acto que se realiza con el propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición. El análisis que se realiza a una cantidad de información es para seleccionar el contexto adecuado a la situación que se está tratando o investigando, y tomar como base principal para el desarrollo de la misma.

2.8.3. Aplicación en el desarrollo del trabajo

El contenido obtenido de todo lo investigado se aplica en el desarrollo del trabajo o tema a tratarse para su mejor entendimiento y de esta manera utilizar lo más primordial de la información, para obtener resultados favorables y llegar a las conclusiones y recomendaciones necesarias. El resultado del análisis de la información tiene que ser traducido en un lenguaje sencillo, directo; debe ser consultado con el destinatario o con otros especialistas.

No se puede concebir un exitoso resultado de la actividad de procesamiento sin un previo y exhaustivo análisis de la información, de este último parte el cumplimiento de las operaciones del procesamiento (registro, catalogación, indización, clasificación, elaboración de resúmenes) que como resultado es permisible el almacenamiento y recuperación de la información.

El análisis de la información es el paso previo para la realización de las operaciones del procesamiento.

Puede ejecutarse el análisis y no verse necesario que la información se reciba en una unidad informativa o por el especialista que la analiza para dar respuesta a una necesidad del usuario.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo que se va a empezar, hace énfasis al análisis de resultados de las entrevistas y encuestas, para un trabajo de esta magnitud es un material importante que se debe de efectuar, utilizando los métodos correctos en donde se obtiene los mejores resultados. Ambos instrumentos de investigación nos van a direccionar a unos mismos resultados, en diferentes puntos de vista del lector, no se puede pasar por alto este detalle que es necesario comprender el significado y la relevancia que tiene.

La entrevista se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, fue efectuada especialmente a los funcionarios principales que están al frente de la institución, a ellos porque conocen su funciones y trabajo que tienen que realizar cada día, además el entorno en el que desempeñan sus labores y las conformidades que hay dentro y fuera del establecimiento, la información recopilada en las entrevistas es la más fructífera para el análisis e interpretación de resultados.

Las encuestas fueron realizadas a la población, para esto se formuló una guía de entrevista que sirve como documento necesario de apuntes y de lo que le interesa interrogar al investigador, se tomó como referencia una muestra conveniente en la cual se encuestó a sesenta y cinco personas entre ellos informantes calificados, que nos faciliten la información relevante, es así que desde este ámbito también se obtuvo respuestas que en conclusión si nos direccionaron a un mismo resultado con la entrevista. Para el análisis de las entrevista se puede visualizar a cada pregunta con su respectiva interpretación, y para las entrevistas se observa la tabla de contenido con su respectivo gráfico y su conclusión.

3.1. Análisis de los Resultados de la Entrevista

1.- ¿Se ha evaluado mediante un análisis Foda (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) al gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Atahualpa?

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa si se ha evaluado mediante el análisis Foda de manera empírica, porque a través de este se busca la forma de tener un ordenamiento interno y externo, en este análisis se ha ejecutado un diagnóstico de las falencias que se debe corregir para superarla, ya que esto les ha dado las pautas para entender de diferentes formas y realidad de la institución y así realizar mejoras en ciertos aspectos, sobre todo ayudará a potenciar las fortalezas, que es lo que pretenden conseguir, también a través de esto se intenta mejorar en cuanto a la administración porque es el entorno básico para llevar a cabo lo que se propone y en la cual se espera tomar acciones correctivas en un mediano plazo.

2.- ¿La institución tiene establecido su misión, visión y objetivos que persigue?

Como institución pública saben que es lo que quiere y pretende conseguir, en un tiempo determinado, porque esto está especificado en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial que se hizo como investigación, en donde si tiene establecido su misión en la que describe la razón de ser, la institución que predomina en la Parroquia Atahualpa para gestionar proyectos en la comunidad, y su visión en la cual describe lo que pretende conseguir en un corto tiempo para beneficio de la sociedad en general, por consiguiente sus objetivos se enfocan a lo que tiene que realizar para la comunidad y mediante estrategias establecidas logrará alcanzarlos y de este modo satisfacer las necesidades prioritarias ya sean con recursos propios a través de gestión.

3.- ¿Mantiene buenas relaciones laborales internas con los colaboradores y miembros de la institución?

Sí, se puede describir que muy buenas relaciones laborales, hay personas que si han puesto la mayor entrega para cumplir, existe la comunicación que es un factor muy importante para mantener un buen ambiente laboral, compañerismo, también existe el trabajo en equipo y consensuado, la confianza para enfrentar situaciones adversas, además se respeta las opiniones de los colaboradores, y todo termina en un acuerdo en beneficio de la institución.

Por otro lado también hay personas que no han aportado mucho quizás por estas pequeñas falencias a veces hay inconvenientes pero se busca la manera de como sobrellevarlos y solucionar, porque no todos los directivos que deben de cumplir con sus responsabilidades lo hacen a cabalidad, quizás por la escasez de información que carecen ellos pero ya depende mucho del interés por cumplir con lo encomendado, a pesar de todos estos pequeños detalles se trata de realizar las tareas y efectuarse con satisfacción.

4.- ¿Tiene alguna idea de lo que es una estructura organizacional?

Sí, son los que ayudan con parámetros para actuar de que es lo que se va a realizar en diferentes instancias dentro de la institución, los niveles de atención a la comunidad, diferentes tramites, entre otros, la estructura organizacional es el marco en el que se desenvuelve la institución, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas, en donde cada designación debe cumplir con sus funciones, el líder es la máxima autoridad y el resto de secciones depende de la delegación de funciones que cada funcionario debe de cumplir pero actualmente no está bien estipulado, puede ser por la carencia de información que aún desconocen algunos funcionarios, es que hay todavía que mejorar y plasmarlo en documento para que todos tengan conocimiento.

5.- ¿Cómo considera usted que se encuentra la estructura de su institución?

Visiblemente se puede decir que se encuentra estable, con las personas que lo representan, pero también se encuentra en una situación cambiante porque la institución no tiene un recurso muy fluido que le permita tener un aporte de profesionales que puedan ayudar al nivel administrativo de manera técnica, se considera que aún le falta de pulir, se empezó desde la línea base acorde a lo que establece la ley y se ha ido realizando cambios en el lapso del tiempo que si han dado buenos resultados.

Ha mejorado la atención, quizás no se puede decir que está excelente como se anhela pero si se mantiene, además hay ausencia departamentos formalizados para dividir funciones y tener trabajando más personal, porque se busca la manera de optimizar los recursos que pueden ser utilizados en otros proyectos encaminados al desarrollo de la institución y en beneficio de la comunidad.

6.- ¿Actualmente cuenta con un orgánico funcional?

Sí, Prácticamente cada quien sabe y conoce lo que tiene que realizar, porque es su trabajo y responsabilidad que tienen que cumplir, pero no se sabe específicamente cuál es su función ya que no todos ejercen dicha función, porque siempre se ha manejado de manera empírica y práctica, puede ser por la escasez de información y no saber qué hacer, es una de las falencias que se visualiza que no todos cumplen con su compromiso y rol de trabajo en el momento e instante que se lo requiere. Pero existe ausencia de un orgánico funcional plasmado en documentos que detalle el nombre de quien ejerce dicha función específicamente, se sabe que es importante que se refleje un documento donde se describa quien ocupa cada cargo y desempeña dicha función, porque es primordial que se conozca cual es el Organigrama del Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa, ya que se sabe que es asignado en un lapso de tiempo determinado.

7.- ¿Cómo considera la intervención de otras instituciones gubernamentales dentro de la parroquia (municipios, prefectura y ministerios estatales)?.

Muy limitado, aunque se considera relativamente buena, porque en parte si se recibe esa ayuda que a veces se solicita, pero en otras circunstancias no, como en apoyo logístico si se ha obtenido respuesta inmediata, también de ciertos ministerios que se han hecho presente con la institución, estas instituciones por lo general son entes que están desarrollando proyectos innovadores.

También estratégicos para beneficiar a la provincia en general porque su enfoque es atender a las necesidades prioritarias que se enfrentan día a día en el entorno, los proyectos que se han presentado en estas instituciones algunos han recibido respuestas inmediatas, a otros proyectos hay que darles seguimiento y tiene que haber una razón necesaria para que se realice la intervención en lo que se requiere.

8.- ¿A quiénes están dirigidos sus proyectos?

Los proyectos están dirigidos al sector más vulnerable, niños, tercera edad, proyectos sociales en beneficio de la colectividad, además se da prioridad a proyectos productivos que contengan un justificativo con un enfoque visionario para la comunidad, para que se ejecuten y así de esta manera satisfacer al público en general, una parte esta direccionado al ámbito social, porque estos es los que se busca y de esta manera hacer énfasis a la innovación y creatividad.

Se está tratando de que todos los proyectos que se han presentado obtengan una respuesta satisfactoria y con una finalidad a conseguir, para ayudar al fomento y productividad, es muy importante dar incentivos a personas que están interesadas en mejorar la calidad de vida de la sociedad, darle prioridad y oportunidad de emprender proyectos productivos.

9.- ¿Qué recursos utilizan para ejecutar los proyectos?

El recurso mayor que tienen es el que es asignado por el Gobierno central, que se realiza por alícuotas mensuales, con esto se sostiene los proyectos y obras de la localidad, además los recursos propios que son la base para poder ejecutar los proyectos, también intervienen la identificación de los actores, que se está realizando en las capacitaciones y talleres, ellos son considerados como un recurso que tramitan por conseguir lo que pretenden, diversificar las actividades productivas.

Además los recursos humanos son un factor necesario para darle realce a los proyectos, recursos tecnológicos poseen algunos y lo que no tienen a su alcance. Se autogestiona para recibirlo de manera inmediata, y continuar con lo que se está ejecutando, de igual manera los recursos materiales algunos lo han adquirido por cuenta propia y otros se realiza un listado de lo que se va a necesitar para efectuar un petitorio a otras instituciones que le faciliten.

10.- ¿Cuándo necesitan ejecutar sus actividades realizan planificación?

Sí, es una herramienta necesaria y útil, se las realiza dependiendo de la magnitud, porque estas acciones deben de ser socializadas ante la comunidad tomando en cuenta sus opiniones que son de mayor realce, comentando sus necesidades prioritarias en todo ámbito y mediante las planificaciones se muestra la organización y cultura para realizar las actividades, además es un documento importante porque es donde se especifica y se refleja los resultados que pueden ocupar las inversiones, y trabajos a desarrollar sin esto difícilmente se puede ejecutar o asignar presupuesto, todos deben conocer la planificación de cada trabajo que se emprende para que no exista comentarios que no son apropiados ante las circunstancias, así se maneja el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.- ¿Sabía usted que en la Parroquia existe un Gobierno Autónomo Descentralizado?

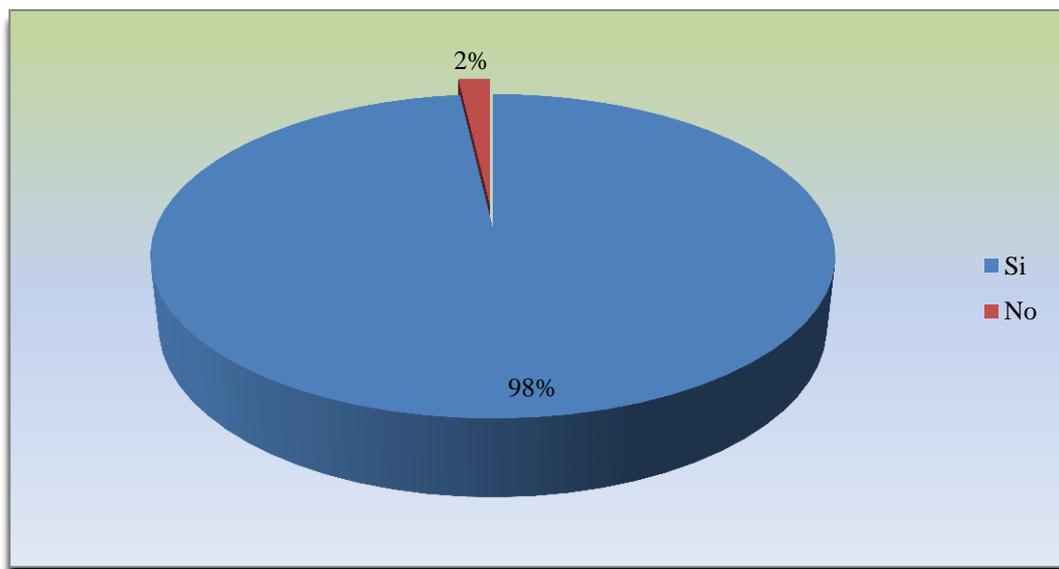
TABLA # 8. Existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Si	64	98%
No	1	2%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 3. Existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

En los datos que se recolectó a través de la encuesta realizada a los usuarios nos describen que la mayoría de la población si conoce que existe en la Parroquia Atahualpa un Gobierno Autónomo descentralizado que representa un 90%, y existe un 2% que no conoce quizás porque en estos últimos días han llegado a ubicarse a la parroquia. Es importante que visiten la institución para su mejor conocimiento y puedan informarse de los servicios que brinda la institución.

2.- ¿Con que frecuencia visita usted las Instituciones Gubernamentales de la Parroquia?

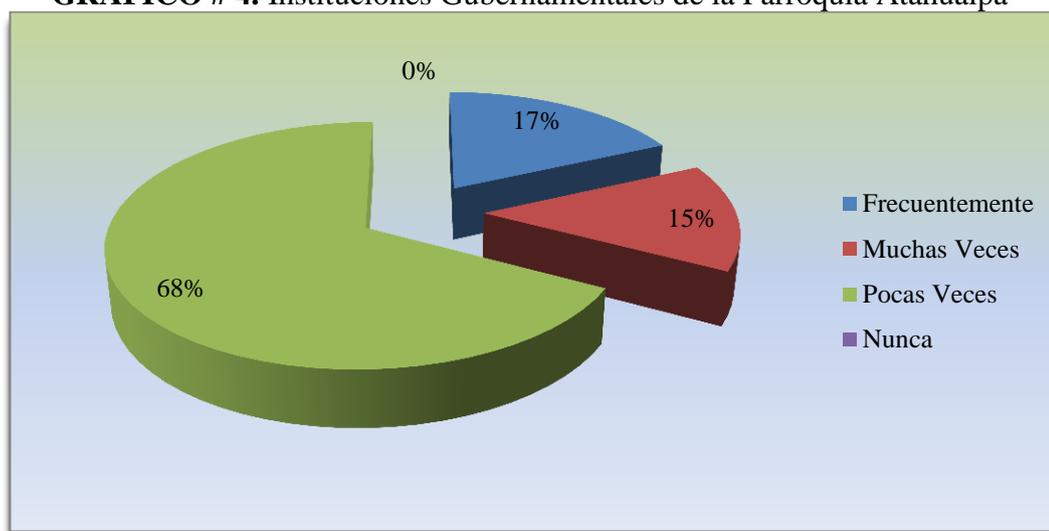
TABLA # 9. Instituciones Gubernamentales de la Parroquia Atahualpa

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Frecuentemente	11	17%
Muchas Veces	10	15%
Pocas Veces	44	68%
Nunca	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 4. Instituciones Gubernamentales de la Parroquia Atahualpa



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

La presentación gráfica que se observa detalla que las personas que habitan en la Parroquia Atahualpa el 17% visitan a la institución frecuentemente, el 15% muchas veces, 68% pocas veces, es decir que los que visitan frecuentemente o muchas veces los hacen por tramites que realizan continuamente o por su trabajo que depende en gran parte de dicha institución y las que visitan pocas veces, se justifican por que requieren de algún requisito o están involucrados en proyectos que van en beneficio de la comunidad.

3.- ¿Conoce usted que es un análisis FODA?

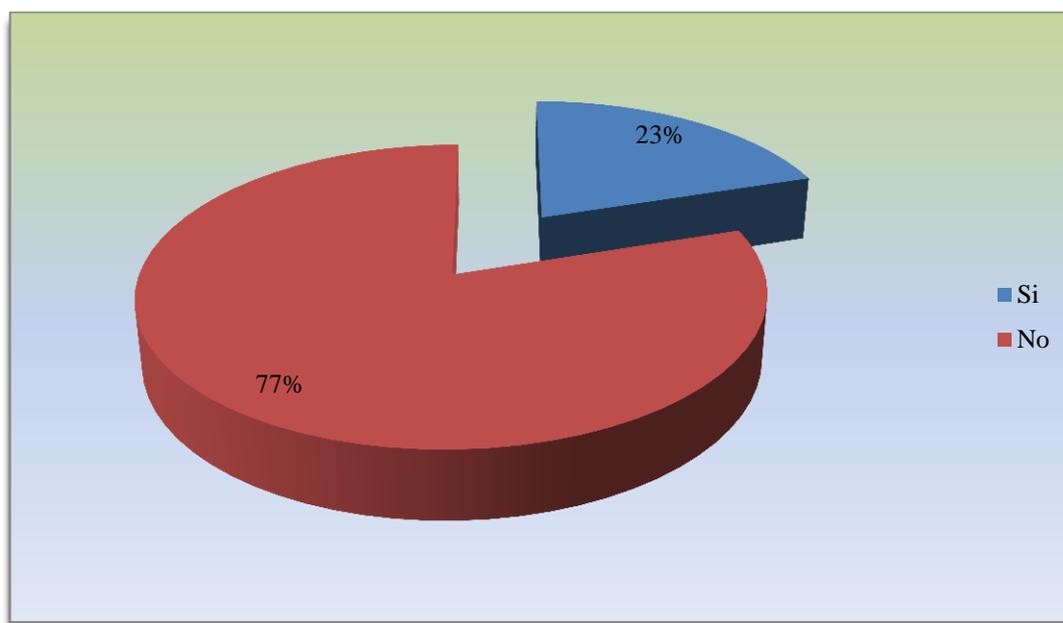
TABLA # 10. Análisis FODA

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Si	15	23%
No	50	77%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 5. Análisis FODA



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

El análisis FODA es la evaluación interna y externa que se realiza a la institución para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, según los resultados obtenidos el 23% de las personas si conocen a que se refiere un análisis Foda quizás comprenden el significado por que han asistido a capacitaciones o charlas, como también en algún momento han escuchado sobre la definición del FODA, y el 77% aun no, por falta de desconocimiento o interés que le han puesto al tema.

3,1.- ¿Conoce usted sobre las fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

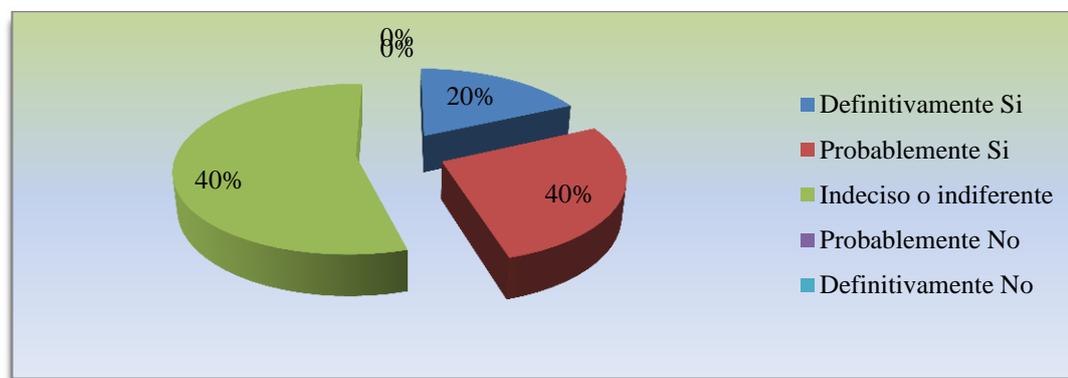
TABLA # 11. Fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	3	20%
Probablemente Si	6	40%
Indeciso o indiferente	6	40%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 6. Fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Las fortalezas son las acciones favorable que posee el GAD Parroquial de Atahualpa, del resultado obtenido en la interrogante anterior nos presenta que el 20% si conoce algunas fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado, el 40% quizás algunas fortalezas que posee la institución y el 40% entre que sí y que no conocen, eso se debe a la escasez de información, desconocimiento y poco interés por conocer las Fortalezas de la Institución.

3,2.- ¿Conoce usted sobre las oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

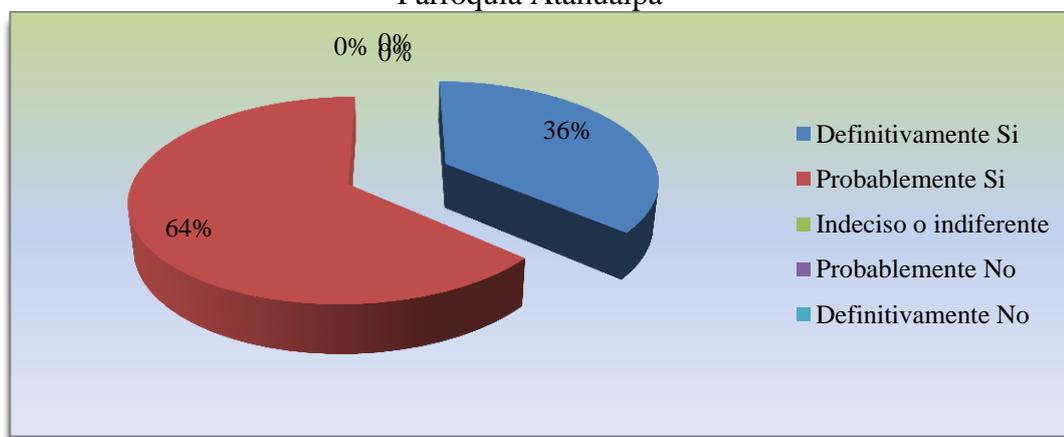
TABLA # 12. Oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	4	36%
Probablemente Si	7	64%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 7. Oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Las oportunidades se las conoce externamente porque son las que se visualizan en el entorno y a través de los eventos, de los resultados obtenidos en las interrogantes anteriores obtenemos como análisis que el 36% por ciento si conocen sobre las oportunidades que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, porque han analizado el entorno y el 64% quizás si conocen algunas de las oportunidades en la institución, pero aún le falta por conocer información.

4.- ¿Sabe usted si el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa tiene Misión, Visión y Objetivos?

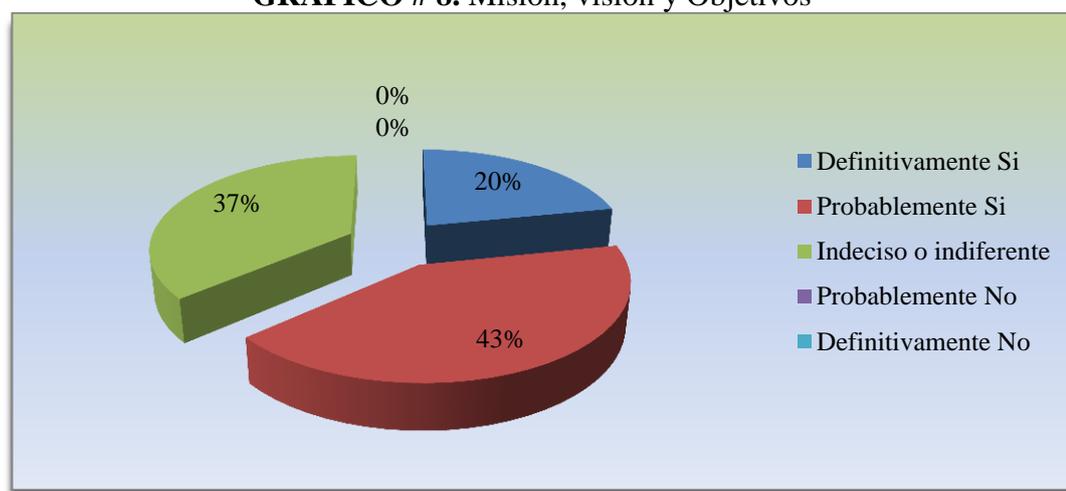
TABLA # 13. Misión, visión y Objetivos.

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	13	20%
Probablemente Si	28	43%
Indeciso o indiferente	24	37%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 8. Misión, visión y Objetivos



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Es importante que la población conozca las bases estratégicas de la institución, el 20% de la población a quien se le encuestó responde que si saben que el Gobierno Autónomo Descentralizado tiene misión, visión y objetivos porque es una entidad pública y se direcciona a un futuro con metas y propósitos, el 43% asume que si posee estos elementos y el 37% quizás tienen o no conocimiento del mismo, porque la institución no las ha publicado para conocimiento de los usuarios.

5.- ¿Conoce acerca de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

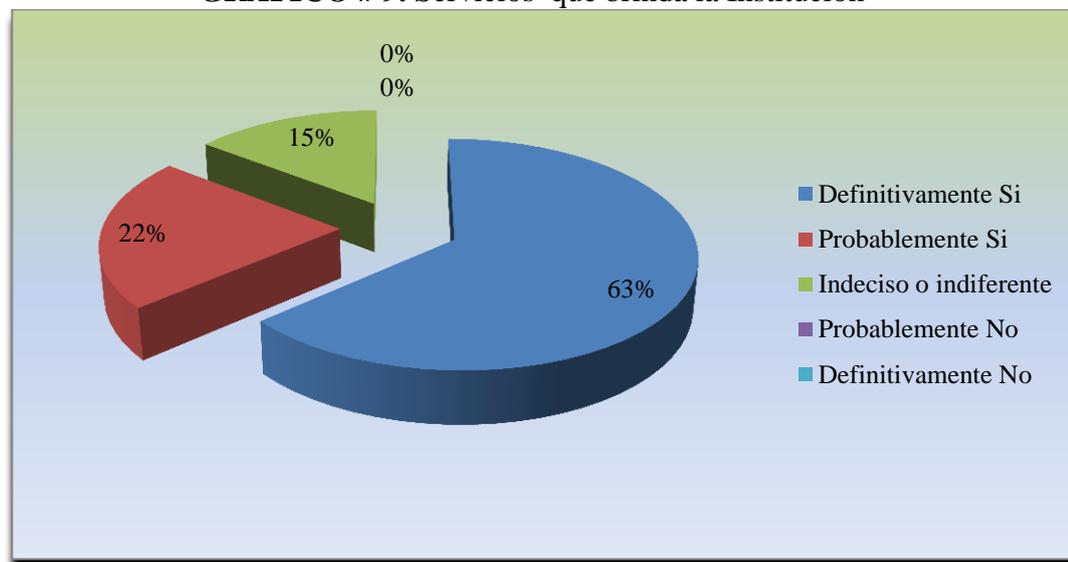
TABLA # 14. Servicios que brinda la Institución

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	41	63%
Probablemente Si	14	22%
Indeciso o indiferente	10	15%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 9. Servicios que brinda la Institución



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

En la representación gráfica se observan los datos que el 63% de la población si conoce acerca de los servicios que brinda la institución, el 22% nos dicen que quizás si conozcan y el 15% aun no tienen conocimientos de estos servicios, será porque aún no se han tomado la molestia de visitar las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

6.- ¿Alguna vez ha requerido de estos Servicios?

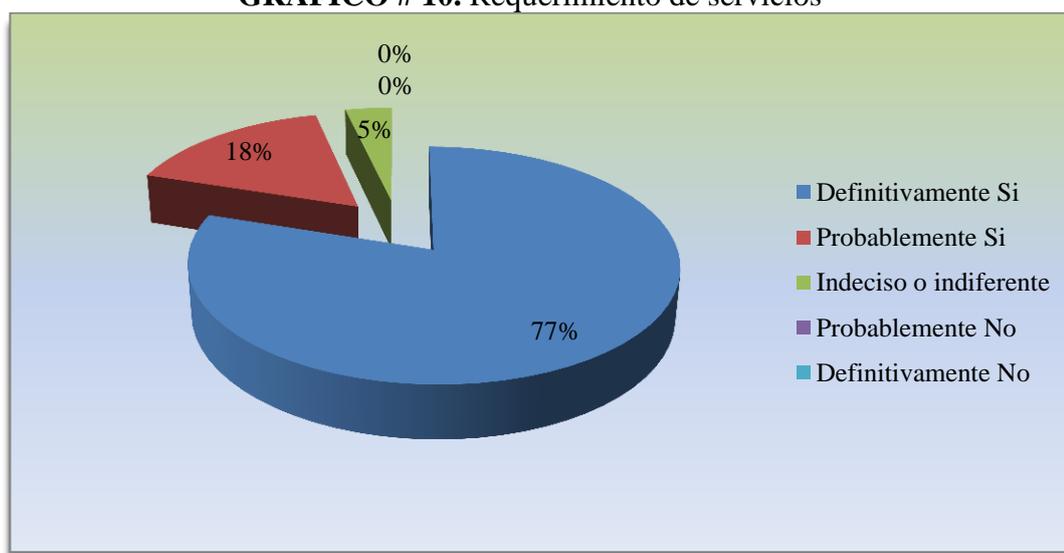
TABLA # 15. Requerimiento de servicios

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	50	77%
Probablemente Si	12	18%
Indeciso o indiferente	3	5%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 10. Requerimiento de servicios



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Según los datos obtenidos en las encuestas el 77%, la mayoría de la población si ha requerido de los servicios que brinda el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, 18% en algún momento si ha necesitado de alguna información o requisito, y el 5% responde que hasta el momento tal vez no ha necesitado de la atención en la institución, pero ha de llegar el día en que requieran la atención oportuna a sus necesidades.

7.- La atención que recibe de la institución es:

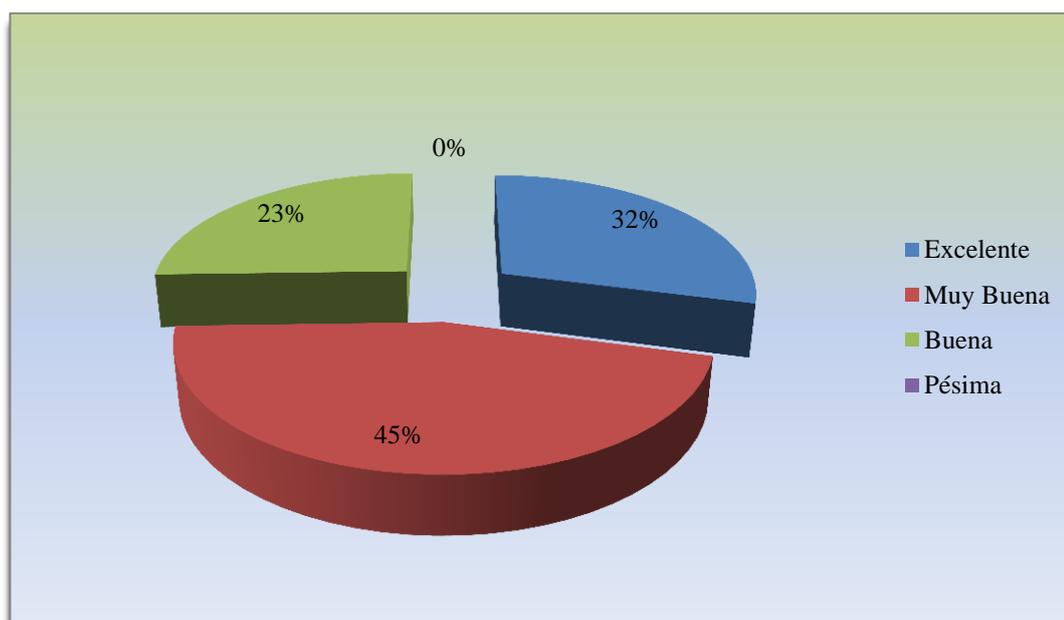
TABLA # 16. La atención que reciben de la institución

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Excelente	21	32%
Muy Buena	29	45%
Buena	15	23%
Pésima	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 11. La atención que reciben de la institución



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

La atención a los usuarios debe de ser cordial y amable para que ellos se sientan que su visita es apreciada, de acuerdo a los resultados obtenidos que el 32% de la población que ha acudido al Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Atahualpa, califica que la atención que ha recibido es excelente, el 45% califica como muy buena y el 23% como buena, cada usuario tiene su perspectiva de diferentes ámbitos, para calificar a las instituciones públicas y se las respeta.

8.- ¿Sabe usted que es un Orgánico Funcional?

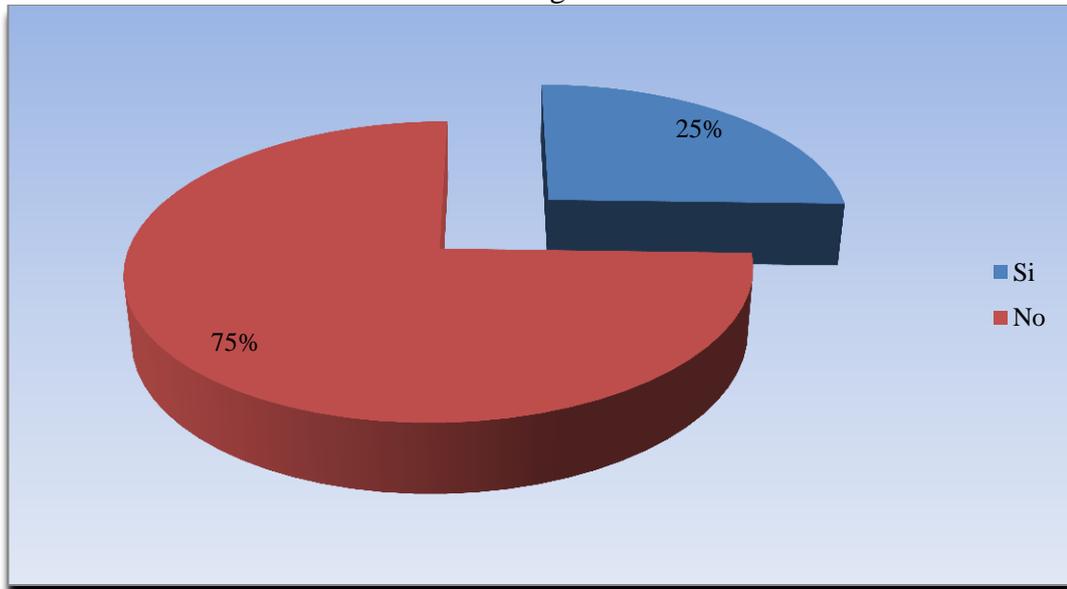
TABLA # 17. Orgánico Funcional

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Si	16	25%
No	49	75%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 12. Orgánico Funcional



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

El Diseño organizacional encierra un sinnúmero de beneficios que en base a la buena coordinación se logra formar mejores equipos de trabajo y una excelente comunicación. En los datos obtenidos el 25% de la población si sabe que es un orgánico funcional, y opinan que es importante que se dé a conocer el de la institución para tener conocimiento de aquello, el 75% de la población no conoce sobre el significado del orgánico funcional será por la falta de información que aún se desconoce.

9.- ¿Considera necesario un Orgánico Funcional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

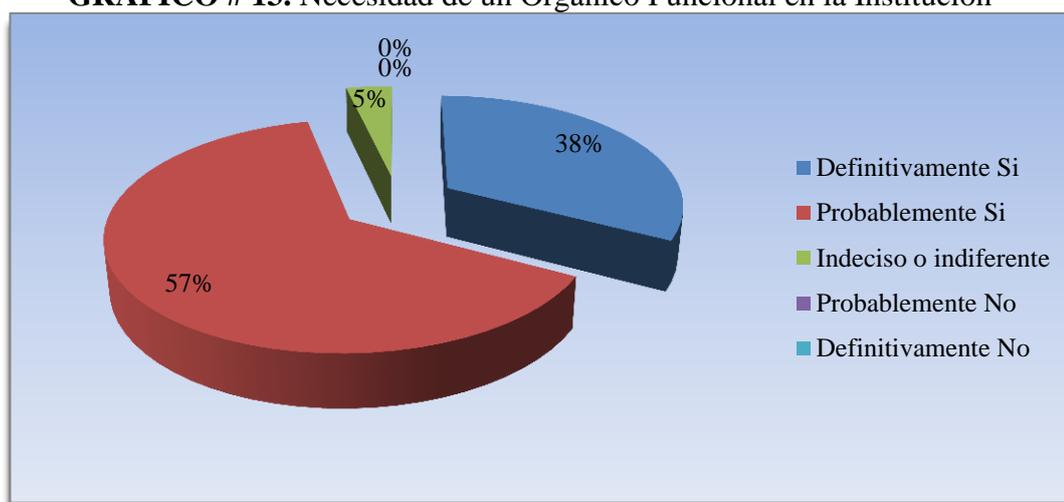
TABLA # 18. Necesidad de un Orgánico Funcional en la Institución

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	25	38%
Probablemente Si	37	57%
Indeciso o indiferente	3	5%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 13. Necesidad de un Orgánico Funcional en la Institución



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Es importante que la institución aplique su Orgánico Funcional para tener bien definido quienes deben ejercer dichos cargos, una vez que han respondido a la pregunta anterior, se les explicó de manera comprensiva el significado del mismo porque algunos no entendían y otros si comprendieron a la interrogante, el 38% contesto que si es necesario la aplicación de un orgánico funcional en la institución, el 57% responde que quizás si es necesario para conocer quiénes son los que dirigen los cargos y el 5% posiblemente si es importante.

10.- ¿Conoce usted las políticas que se manejan en la institución?

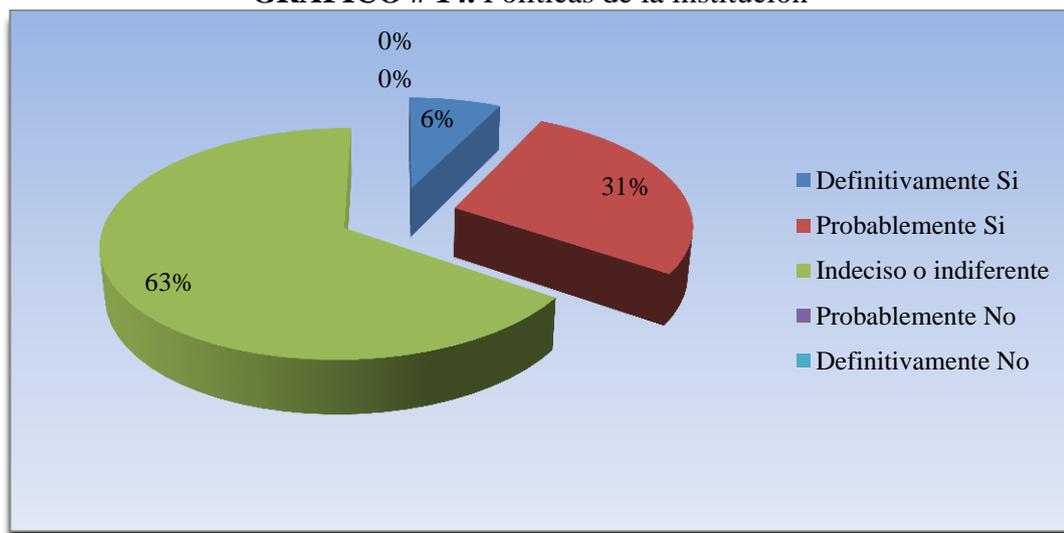
TABLA # 19. Políticas de la institución

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	4	6%
Probablemente Si	20	31%
Indeciso o indiferente	41	63%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 14. Políticas de la institución



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Las políticas son lineamientos que se deben regir en la institución y todos sus colaboradores y usuarios deben de conocer, en la información que se ha recopilado el 6% de la población si conoce sobre las políticas con que se manejan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, por que trabajan en proyectos que la institución los lidera o por que se han informado de aquello, el 30% probablemente si conozca y el sesenta y el 3 % no conoce por qué no se han interesado en saberlo.

11.- ¿Sabe usted si la institución cuenta con recursos económicos para ejecutar proyectos?

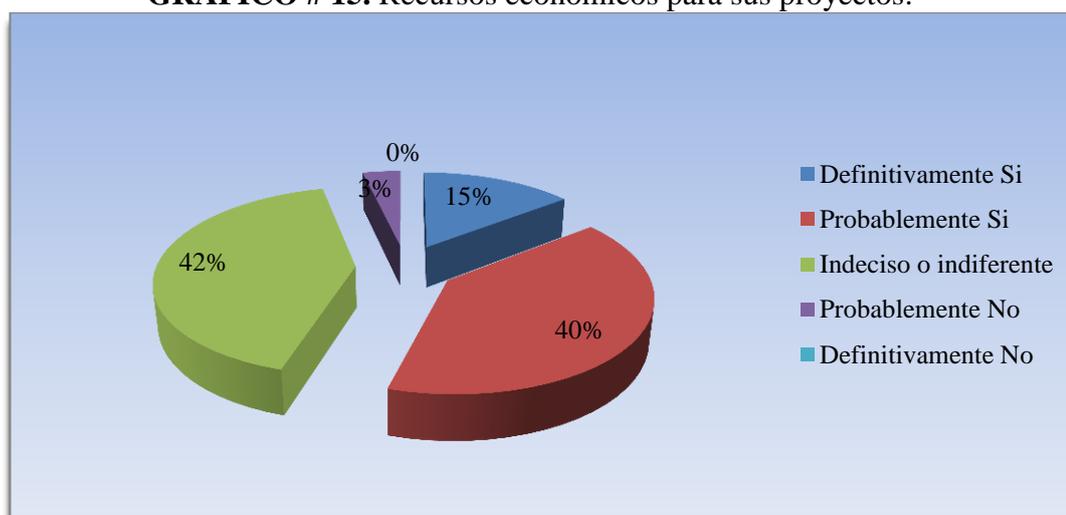
TABLA # 20. Recursos económicos para sus proyectos.

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	10	15%
Probablemente Si	26	40%
Indeciso o indiferente	27	42%
Probablemente No	2	3%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 15. Recursos económicos para sus proyectos.



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Los recursos económicos son necesario para la ejecución de proyectos, además para realizar actividades que vayan en beneficio de la institución y comunidad, el 15% de la población piensa que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa si cuenta con recursos económicos para llevar a cabo sus proyectos, el 40% nos dice que quizás si tiene recursos, el 42% no sabe si tiene o no recursos económicos, y el 3% nos responde que probablemente no, la institución no cuenta con recursos económicos para cumplir con sus proyectos.

12.- ¿Se ha beneficiado de algunas de estos proyectos?

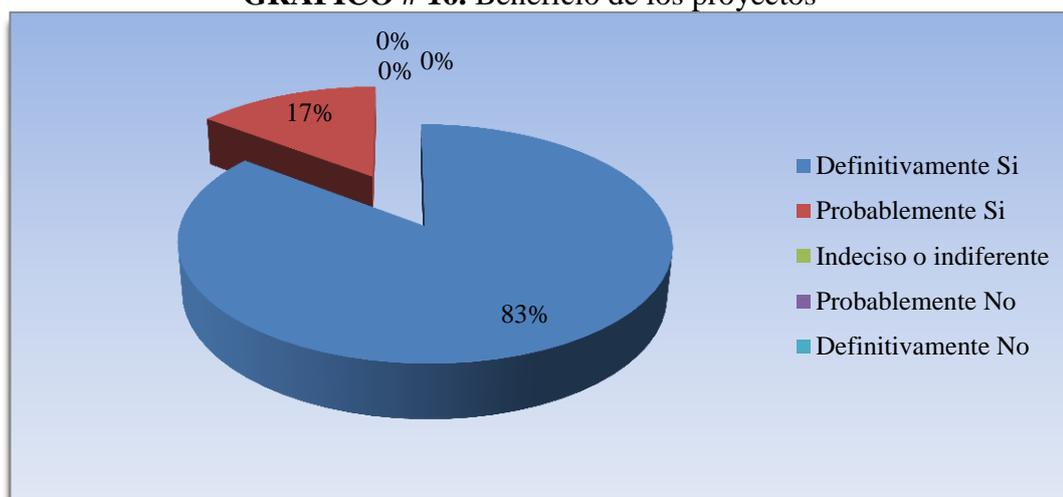
TABLA # 21. Beneficio de los proyectos

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	54	83%
Probablemente Si	11	17%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 16. Beneficio de los proyectos



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Por lo general los proyectos que se han emprendido en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa han sido dirigidos para la comunidad y ciertos grupos de personas que desean realizar alguna actividad, según las encuestas realizadas el 83% de la población nos dice que si se han beneficiado de los proyectos que ha emprendido y realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, que si han sido fructíferos, y el 17% responde que probablemente si se han beneficiado de manera directa o indirectamente.

13.- ¿Conoce usted si la institución realiza planificación antes de ejecutar sus actividades?

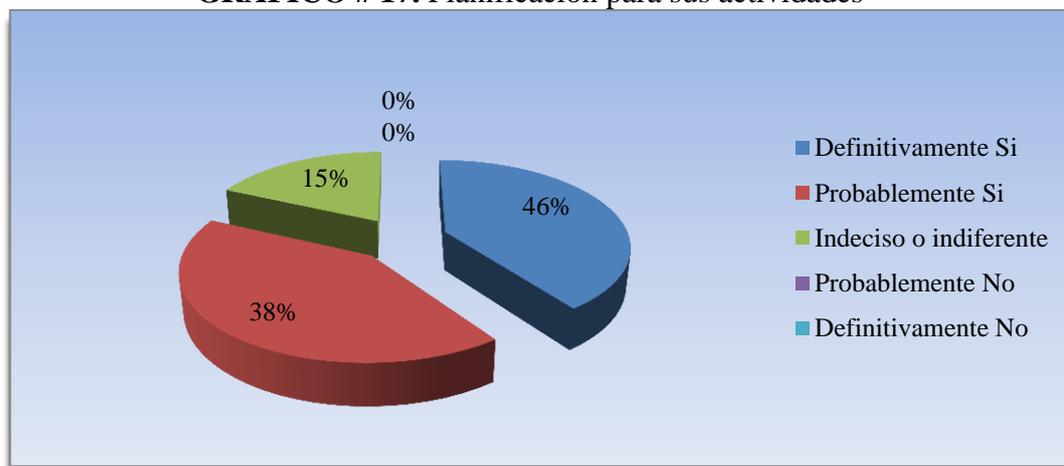
TABLA # 22. Planificación para sus actividades

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	30	46%
Probablemente Si	25	38%
Indeciso o indiferente	10	15%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 17. Planificación para sus actividades



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

La planificación en la institución es primordial porque es una guía para desarrollar sus actividades con satisfacción, en la información recopilada de las encuestas el cuarenta y seis por ciento nos dice que si conocen que el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa realiza planificación antes de ejecutar sus actividades, el treinta y ocho por ciento responde que quizás si realiza planificación, el quince por ciento desconoce si realiza planificación para sus actividades y que ha dado buenos resultados.

14.- ¿Se cumplen a cabalidad las actividades programadas?

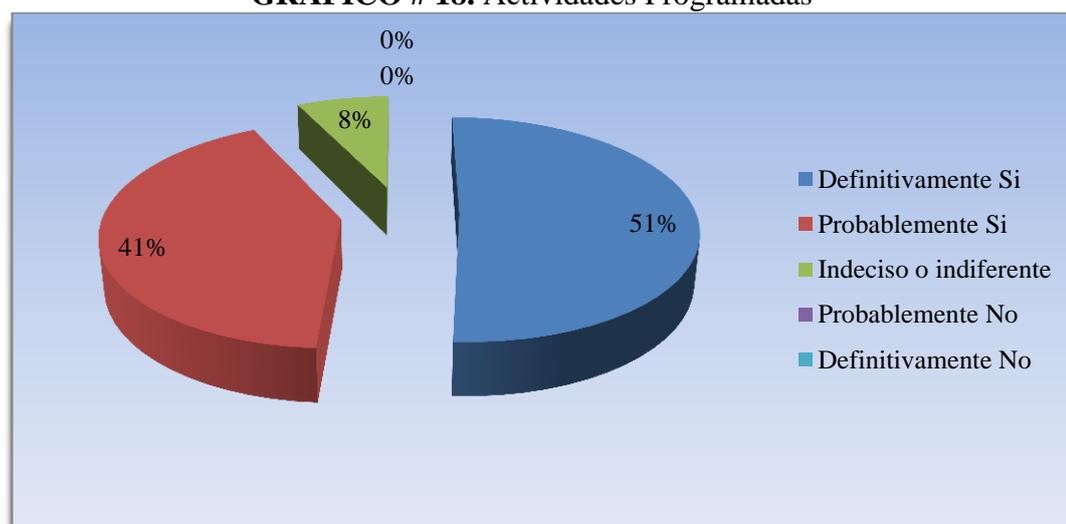
TABLA # 23. Actividades Programadas

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	33	51%
Probablemente Si	27	41%
Indeciso o indiferente	5	8%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 18. Actividades Programadas



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

En la presentación gráfica se presenta la información analizada y se obtiene que el 51% de la población responde que si se han cumplido las actividades que ha programado el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, el 41% nos dice que quizás si se han cumplido, y el 8% nos dice que desconoce la realidad si se cumplen o no las actividades programadas, para esto se necesita dedicación y responsabilidad.

15.- ¿Conoce usted si existe un control para las tareas y actividades que se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

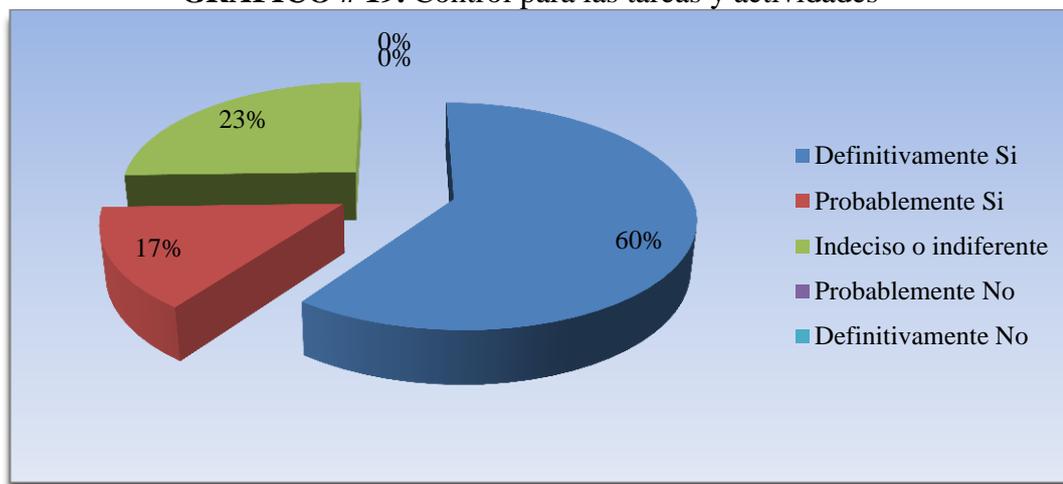
TABLA # 24. Control para las tareas y actividades

Parámetro	Resultados	Porcentajes
Definitivamente Si	39	60%
Probablemente Si	11	17%
Indeciso o indiferente	15	23%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

GRÁFICO # 19. Control para las tareas y actividades



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

El control debe de existir ya que es una tarea que se debe de realizar a cada una de las actividades para que se cumplan a cabalidad, según los datos que se ha obtenido de las encuesta el 60% de la población, nos responde que si existe un control de las tareas y actividades por parte del Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, el 17% nos dice que quizás si exista un control, y el 23% desconoce si se realiza control para las tareas y actividades.

3.3. CONCLUSIONES

1. Después de haber aplicado las encuestas como instrumento de recolección de datos en donde se ha obtenido información relevante para determinar la percepción que tienen los diferentes usuarios a la forma de organización interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.
2. Se ha determinado que los miembros que conforman el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa, tienen poco o escasos conocimientos de lo que es una estructura organizacional, lo cual limita sus capacidades de repuestas frente a situaciones que se presentan de manera cotidiana dentro de esta institución.
3. Analizando los resultados de las encuestas, se concluye que el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa carece de un Análisis FODA, ya que esta herramienta es fundamental para evaluarse interna y externamente y fortalecer todas las falencias que existen dentro de la misma.
4. Se concluye además que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, carece de proyección estratégica (misión, visión, Objetivos), pero si tiene definido hacia donde van encaminados sus propósitos.
5. Poseer una estructura administrativa adecuada a las necesidades de la comunidad, que sirva como medio para alcanzar las metas propuesta, por lo tanto la presente investigación propone el Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, para mejorar el desempeño de sus funciones de administración, la toma de decisiones y generar un ambiente laboral y administrativo adecuado.

3.4. RECOMENDACIONES

1. Es importante tener el conocimiento general de la situación actual, problemas y necesidades que se presentan en la institución ya que a partir de estos conocimientos se puede visualizar los inconvenientes que se presentan en lo que respecta a organización interna.
2. Brindar capacitación a los miembros y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, a fin de que estos tengan conocimiento pleno de lo que es y cómo funciona una estructura organizacional, el cual ayudará a mejorar el desempeño de cada uno de ellos.
3. Realizar lo más pronto posible un Análisis FODA, para conocer su ambiente interno y externo, y a su vez elaborar estrategias que permitan minimizar los aspectos negativos de ese resultado y así mejorar la gestión administrativa y cumplir a cabalidad con lo planeado.
4. Diseñar la proyección estratégica para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, el cual le permitirá visualizar sus objetivos logrando que la institución sea más eficiente y se desarrolle mejor en sus actividades.
5. El diseño organizacional construye la conducta eficaz para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de una organización por tal razón los entrevistados piensan que se dará mejores resultados y el uso adecuado de éste soporte técnico les permitirá cumplir sus actividades con eficiencia y premura a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

4.1. PRESENTACIÓN

El diseño organizacional que se presenta para EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, se ha diseñado de forma participativa con los colaboradores, directivos y usuarios de la institución.

Se determinó que es necesario un modelo de este instrumento de gestión, puesto que la administración se maneja en forma empírica y no científicamente, por lo que existen algunas falencias que aún no se han perfeccionado, mejorar el desempeño de sus funciones, que a pesar de los años transcurridos como vida institucional, ha logrado conseguir en un alto porcentaje sus objetivos, se piensa que aún le falta, tal es el motivo por la cual el diseño organizacional va a mejorar las condiciones institucionales y sociales. Para poder concretar la propuesta del diseño organizacional se consultó bibliografía en texto e internet de los temas referentes al problema en todo lo concerniente del diseño organizacional que abarca el direccionamiento estratégico, componentes del diseño, dimensiones organizacionales y los resultados de efectividad organizacional.

La visión fundamental del nuevo diseño es proveer un ambiente organizacional simple y adecuado para el cumplimiento de los objetivos Institucionales, así promover la eficacia y eficiencia de las labores administrativas que coadyuven al logro de las metas de cada uno de los departamentos establecidos. Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual le impide tener un eficiente desarrollo.

4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

GRÁFICO # 20. LOGOTIPO



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa

Teléfono: 2-907-215

Dirección: Calle Bolívar Panchana y 5 de Noviembre Esquina

Correo: secretariojpa@hotmail.com

Ubicación: Parroquia Atahualpa

Cantón: Santa Elena

Provincia: Santa Elena

4.3. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta esta direccionada para mejorar la interacción entre los niveles jerárquicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, es así que se ha realizado un investigación en la cual se ha determinado que es de vital importancia la aplicación de un Diseño organizacional, según los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas que se realizó en la comunidad.

En la investigación efectuada podemos determinar que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, tiene escasa su estructura organizacional, carece de un orgánico funcional, su proyección estratégica necesita mejoramiento, y escasa evaluación interna y externa, para cumplir con sus actividades a cabalidad, todas están falencias son un impulso a aplicar estrategias de mejoramiento para la institución.

El desarrollo de este diseño implica un compromiso de todo el personal empleado de la organización a fin de asumir un rol protagonista y la ejecución de nuevas responsabilidades en el desarrollo de sus funciones como parte del diseño de procesos que se pretende aplicar en esta institución.

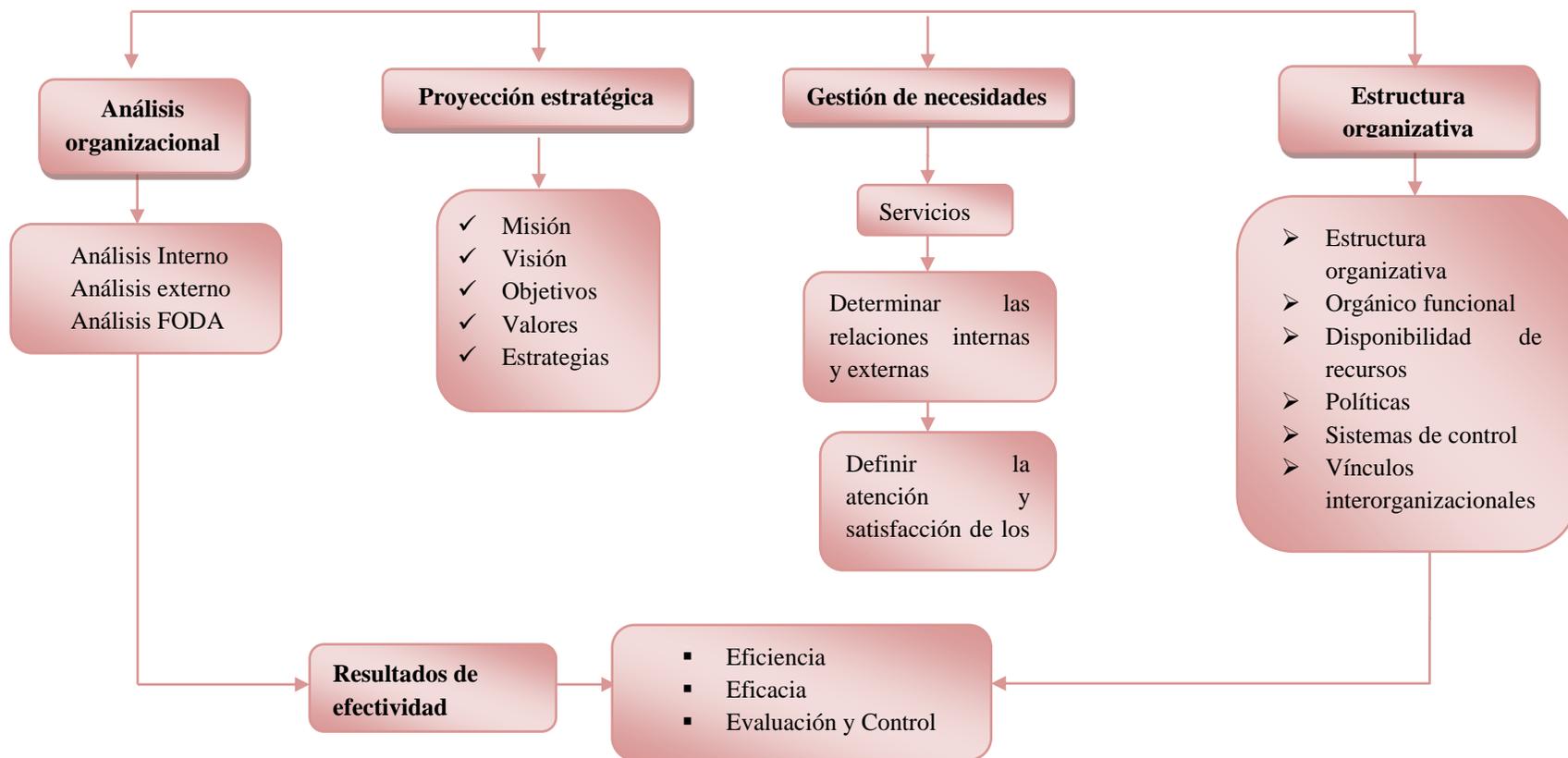
La implementación del Diseño Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, delimita los niveles jerárquicos, funciones de cada dependencia administrativa, las atribuciones de cada puesto trabajo, los grados de autoridad y responsabilidad que se deben aplicar en la institución para su buen funcionamiento.

El diseño Organizacional tiene como finalidad poder brindar a la institución en estudio, la mejora de sus procesos, teniendo como resultado un progreso en sus operaciones cotidianas y por ende, su imagen institucional hacia los usuarios, además lograr un desempeño eficiente en las actividades.

4.4. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA.

GRÁFICO # 21. Modelo de Diseño Organizacional

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA



4.5. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.5.1. ANÁLISIS SITUACIONAL

4.5.1.1. Análisis Interno

Fortalezas

- ❖ Contar con instalaciones propias (oficina).
- ❖ Contar con una sala de eventos para asuntos sociales.
- ❖ El recurso humano de oficina es unido para las actividades que se realicen de acuerdo a su planificación.
- ❖ Contar con equipo y mobiliario en la mayor parte sus dependencias.
- ❖ Apoyo con recursos económicos y capacitación a líderes comunitarios, así como asociaciones y entre otros.
- ❖ Trabajo en conjunto con SINAB dentro GAD parroquial.
- ❖ Apoyo a INFOCENTRO para prestar de servicio de internet a la comunidad.

Debilidades

- ❖ Escasa asistencia de los vocales del Gobierno Parroquial a oficina.
- ❖ Los vocales no cumplen a cabalidad con las comisiones.
- ❖ Los recursos económicos del GAD Parroquial no permiten contratar más personal para realizar actividades de gran envergadura.
- ❖ El gobierno Parroquial no cuenta con movilización propia.

4.5.1.2. Análisis Externo

Oportunidades

- ❖ Contar con recursos financieros provenientes del estado para realizar obras, programas y proyectos que vallan en beneficio de la comunidad.
- ❖ Convenio con el MIES para desarrollar el proyectos ARCA (Atención a personas con discapacidad y adultos mayores)
- ❖ Convenio con el MIES para administrar el proyecto CIBV (Atención a niños menores a 4 años)
- ❖ Participación continua y comprometida de los presidentes barriales, para realizar planificación en torno a proyectos prioritarios de la comunidad.
- ❖ Obtener préstamos con el Banco del estado para desarrollar proyectos de gran magnitud.

AMENAZAS

- ❖ Los convenios con el MIES son a corto plazo, lo cual no permite tener una estabilidad laboral de los colaboradores.
- ❖ Los desembolsos del MIES no son continuo, provocando retraso en el pago de los colaboradores.
- ❖ Poco acercamiento con miembros de la Comuna Entre Ríos, perteneciente a la Parroquia Atahualpa.
- ❖ Cambio continuos de las fechas de rendición de cuentas, establecidos por el concejo de participación ciudadana y control social.

4.5.1.3. ANÁLISIS FODA

TABLA # 25. Análisis Foda

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con instalaciones propias (oficina). ❖ Contar con una sala de eventos para asuntos sociales. ❖ El recurso humano de oficina es unido para las actividades que se realicen de acuerdo a su planificación. ❖ Contar con equipo y mobiliario en la mayor parte sus dependencias. ❖ Apoyo con recursos económicos y capacitación a líderes comunitarios, así como asociaciones y entre otros. ❖ Trabajo en conjunto con SINAB dentro del GAD Parroquial. ❖ Apoyo a INFOCENTRO para prestar servicios de internet a la comunidad. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con recursos financieros provenientes del estado para realizar obras, programas y proyectos que vallan en beneficio de la comunidad. ❖ Convenio con el MIES para desarrollar el proyectos ARCA (Atención a personas con discapacidad y adultos mayores) ❖ Convenio con el MIES para administrar el proyecto CIBV (Atención a niños menores a 4 años) ❖ Participación continua y comprometida de los presidentes barriales, para realizar planificación en torno a proyectos prioritarios de la comunidad. ❖ Obtener préstamos con el Banco del estado para desarrollar proyectos de gran magnitud.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Escasa asistencia de los vocales del Gobierno Parroquial a oficina. ❖ Los vocales no cumplen a cabalidad con las comisiones. ❖ Los recursos económicos del GAD Parroquial no permiten contratar más personal para realizar actividades de gran envergadura. ❖ El gobierno Parroquial no cuenta con movilización propia. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los convenios con el MIES son a corto plazo, lo cual no permite tener una estabilidad laboral de los colaboradores. ❖ Los desembolsos del MIES no son continuo, provocando retraso en el pago de los colaboradores. ❖ Poco acercamiento con miembros de la Comuna Entre Ríos, perteneciente a la Parroquia Atahualpa. ❖ Cambio continuos de las fechas de rendición de cuentas, establecidos por el concejo de participación ciudadana y control social.

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.5.1.4.MATRIZ FODA

TABLA # 26. Matriz Foda

Matriz de Estrategias	Oportunidades	Amenazas
<p style="text-align: center;">Análisis Externos</p> <p>Análisis Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con recursos financieros provenientes del estado para realizar, programas y proyectos que vayan en beneficio de la comunidad. ❖ Convenio con el MIES para desarrollar el proyectos ARCA (Atención a personas con discapacidad y adultos mayores) ❖ Convenio con el MIES para administrar el proyecto CIBV (Atención a niños menores a 4 años) ❖ Participación continua y comprometida de los presidentes barriales, para realizar planificación en torno a proyectos prioritarios de la comunidad. ❖ Apoyo de Prefectura de Santa Elena. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los convenios con el MIES son a corto plazo, lo cual no permite tener una estabilidad laboral de los colaboradores. ❖ Los desembolsos del MIES no son continuo, provocando retraso en el pago de los colaboradores. ❖ Poco acercamiento con miembros de la Comuna Entre Ríos, perteneciente a la Parroquia Atahualpa. ❖ Cambio continuos de las fechas de rendición de cuentas, establecidos por el concejo de participación ciudadana y control social.

Fortalezas	Estrategia (Fortaleza – Oportunidades)	Estrategia (Fortaleza – Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con instalaciones propias (oficina). ❖ El recurso humano de oficina es unido para las actividades que se realicen de acuerdo a su planificación. ❖ Contar con equipo y mobiliario en la mayor parte sus dependencias. ❖ Apoyo con recursos económicos y capacitación a líderes comunitarios, así como asociaciones y entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fomentar el liderazgo. ❖ Crear políticas de servicio comunitario que motiven el uso de los servicios que brinda el GAD Parroquial. ❖ Buscar otras instituciones estatales a fin de firmar convenios de mutua ayuda. ❖ Establecer plan de capacitación continua para los miembros del Gobierno Parroquial, colaboradores y personas voluntarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseñar proyectos. ❖ Determinar plan de acción para hacerle frente a los inconvenientes presentados. ❖ Diseñar un proceso para el mejoramiento del servicio. ❖ Motivar al personal para determinar planes de mejoramiento de la atención al usuario externo e interno
Debilidades	Estrategia (Debilidades – Oportunidades)	Estrategia (Debilidades – Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Escasa asistencia de los vocales del Gobierno Parroquial a oficina. ❖ Los vocales no cumplen a cabalidad con las comisiones. ❖ Los recursos económicos del GAD Parroquial no permiten contratar más personal para realizar actividades de gran envergadura. ❖ El gobierno Parroquial no cuenta movilización propia. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseñar una estructura para establecer funciones a cada miembro del Gobierno Parroquial de Atahualpa. ❖ Diseñar manuales para el personal que oriente el desempeño de sus actividades. ❖ Fomentar la cultura Organizacional. ❖ Motivar al personal con cuadros de honor, menciones, para brindar amabilidad y respeto al personal externo e interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear políticas internas en el cual se establezca la obligatoriedad de asistencia de los vocales del GAD Parroquial, a fin de que cumplan con las comisiones asignadas y cumplan con sus metas. ❖ Aplicación de una ética organizacional para que los usuarios tengan una mejor atención. ❖ Generar una partida presupuestaria a fin de adquirir un tipo de movilización del personal de Gobierno Parroquial y así agilizar su diversas gestiones. ❖ Entablar conversaciones con dirigentes Comunales.

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.5.2. Proyección Estratégica

4.5.2.1.Misión

El Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural de Atahualpa tiene como responsabilidad ser una institución preparada y eficiente que: Gestiona, planea, proyecta e impulsa el desarrollo equitativo de la Parroquia, sistematizando las necesidades prioritarias de la población en planes, programas y proyectos que se ejecutan con recursos propios y con el apoyo de Entidades Gubernamentales y la participación ciudadana.

4.5.2.2.Visión

Ser una institución líder en el ámbito local y nacional, forjando acciones innovadoras y creativas desarrollando procesos que estén acordes a los cambios científicos y tecnológicos, logrando un notable desarrollo económico y social, convirtiéndola en una población competitiva en relación a otras zonas rurales, con un personal humano altamente calificado y competente.

4.5.2.3.Objetivos

4.5.2.3.1. Objetivo General

Mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos de la Parroquia Rural de Atahualpa creando una sociedad participativa, con la implementación de procesos de formación permanente que generen respuestas oportunas ante diversas situaciones sociales, económicas y políticas.

4.5.2.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Ampliar el ámbito social de la Parroquia, planificando, organizando entre los miembros de la Parroquia y del Gobierno Parroquial, fomentando la unidad y el ánimo.
- ✓ Planificar, construir y mantener la Infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la Parroquia Atahualpa, para brindar una mejor imagen.
- ✓ Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.
- ✓ Impulsar la conformación de comités, para promover la organización comunitaria, la seguridad sectorial y el mejoramiento del nivel de vida de la población, además fomentar la cultura.
- ✓ Distribuir los recursos adecuadamente en el desarrollo de nuevas alternativas productivas, para su mejor uso y obtener resultados favorables.
- ✓ Mejoramiento de las vías de comunicación a la parroquia, en coordinación con otros niveles de gobierno.
- ✓ Fortalecer la participación ciudadana a través de las capacidades humanas, para un desarrollo armónico y mancomunado de toda la población.
- ✓ Fomentar la toma de decisión unánime, que garantice el desarrollo armónico de la parroquia.
- ✓ Contribuir al mejoramiento continuo de la Parroquia Atahualpa, a través de proyectos sociables, para satisfacción del usuario.

4.5.2.4.Valores

Respeto.- Esta importante virtud implica actos de acatamiento por los derechos propios y de los demás. Son actos de consideración moderación, ponderación y atención de opiniones diversas aunque no las compartamos.

Excelencia.- Es el modo, digno, bondadoso, meritorio de actuar ante la vida. Una persona excelente representa condiciones de mérito, estimación, cortesía y fortalezas positivas reconocibles para lograr lo que se propone, así como la búsqueda del bien común.

Puntualidad.- Es la virtud de actuar con diligencia, exacto en hacer las cosas a su debido tiempo y sin dilatarlas, costumbre de hacer lo que hay que hacer de manera precisa, en el tiempo justo.

Compromiso.- Es la obligación responsable de responder a los actos de la comunidad en general.

Lealtad.- Representa la actitud de adhesión a algo externo a uno mismo, ya sea otra persona, grupo, institución, causa, ideal o sentimiento. Es el deseo de apoyar o actuar a favor de lo que consideramos que es leal. La lealtad es libre y voluntaria.

Responsabilidad.- El servidor del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento.

Aptitud.- Quien disponga la designación de un servidor, debe verificar el cumplimiento de los recaudos destinados a comprobar su idoneidad. Ninguna persona debe aceptar ser designada en un cargo para el que no tenga aptitud.

4.5.2.5. Estrategias

- ✓ Implantar un Modelo de Diseño Organizacional.
- ✓ Diseñar una plantilla de capacitación y asesoría continua al personal del GAD Parroquial de Atahualpa.
- ✓ Implantar nuevas oficinas dentro del espacio del GAD parroquial con la finalidad de que los miembros de esta institución desarrollen destreza y habilidades.
- ✓ Desarrollar e impulsar espacios de diálogo y comunicación permanente entre comunidad y autoridades.
- ✓ Establecer alianzas de trabajo con organizaciones públicas y/o privadas para brindar un mejor servicio a la comunidad.
- ✓ Impulsar a los ciudadanos a trabajar organizadamente, para gestionar proyectos y servicios de calidad ante las diferentes autoridades seccionales del cantón, provincia y estatal.
- ✓ Establecer procedimientos para coordinar, controlar, supervisar y llevar el seguimiento de la ejecución de planes y programas, vigilando se desarrollen conforme a las normas, especificaciones, proyectos y propuestas autorizados.
- ✓ Diseñar mecanismos para llevar a cabo las etapas que comprende la obra pública en su proceso de planeación, programación presupuestaria, ejecución total o parcial de cada una de estas etapas, así como de los servicios relacionados con las mismas, en cualquiera de las modalidades de contratación, coordinación con las instancias que sean necesarias.

4.5.3. Gestión de las Necesidades

4.5.3.1. Identificar Servicios

Servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa

- ✓ Gestionar ante el gobierno municipal y/o provincial maquinarias para concretar los proyectos.
- ✓ Atender los requerimientos de la población (niños, jóvenes y adultos) en lo que se refiere a los servicios de grupos de atención prioritaria.
- ✓ Recibir quejas de los moradores en diferentes temas, tales como: higiene, salubridad, ambiental y brindar la solución rápida y oportuna.
- ✓ Gestionar proyectos de infraestructura en los organismos correspondientes.
- ✓ Cumplir con obras requeridas por la comunidad que son de competencia del GAD Parroquial.
- ✓ Proporcionar a los moradores de la Parroquia certificados que estos soliciten como: honorabilidad, residencia y entre otros.
- ✓ Cursos vacacionales para niños, niñas y adolescentes en período de vacancia de los mismos.
- ✓ Atención a personas con capacidades diferentes (discapacitados) y adultos mayores mediante el programa ARCA.

4.5.3.2. Usuarios

Los usuarios son un pilar principal de la institución porque son ellos quienes visitan diariamente para requerir algún trámite o documento, además siempre exigen a que se les dé una atención satisfactoria para su mejor apreciación, sin ellos no tendría sentido el trabajo de la institución, y los directivos deben de estar pendiente de la atención y las necesidades prioritarias de todos los usuarios.

4.5.3.3. Determinar Relaciones Internas y Externas

4.5.3.3.1. Relaciones Internas

- ✓ Voluntad de trabajo
- ✓ Comunicación entre el personal
- ✓ Convivencia
- ✓ Compañerismo
- ✓ Conducta del ambiente laboral
- ✓ Optimización del recurso (tiempo)
- ✓ Sesiones de trabajo entre directivos

4.5.3.3.2. Relaciones externas

- ✓ Ejecución de programas, proyectos
- ✓ Socialización de proyectos
- ✓ Actitudes del público
- ✓ Asambleas Parroquiales
- ✓ Sesiones de trabajos con otros organismos gubernamentales

4.5.3.4. Definir las Necesidades de los Usuarios

Los usuarios siempre esperan de las entidades públicas que le brinden un buen servicio y buena atención, en sus trámites o requisitos que solicitan en los momentos que ellos desean, porque son las instalaciones en donde a diariamente se gestiona para algún proyecto o necesidad inmediata:

- Recibir una buena atención
- Atención inmediata de requerimientos
- Tramitación de documentos
- Beneficios sociales
- Facilitar información

4.5.4. Proyección de la Estructura Organizacional

4.5.4.1. Diseñar los Cargos y Puestos

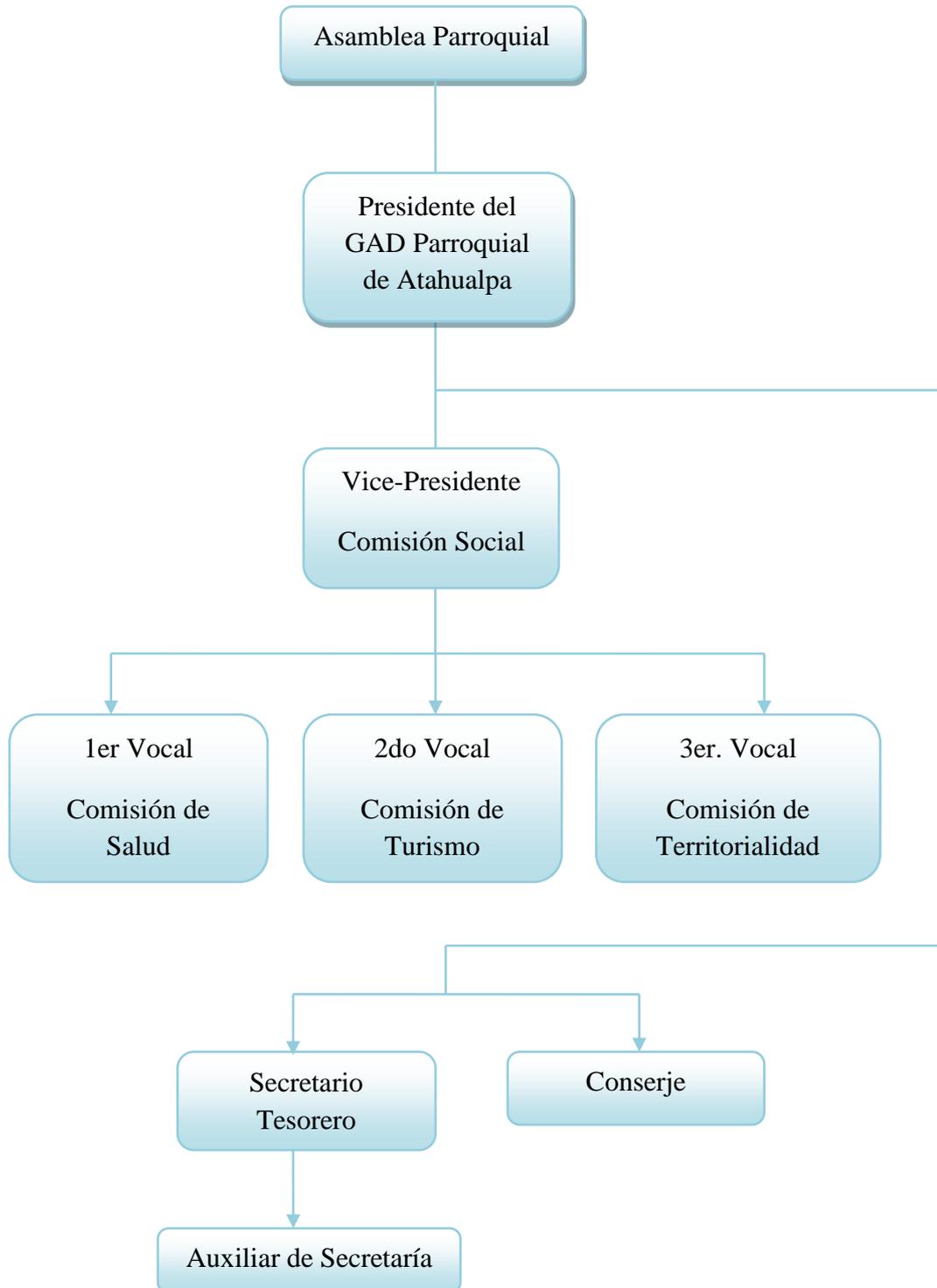
En el tema diseñar cargos y puestos de los dirigentes de los Gobiernos Parroquiales no se puede ejecutar por cuanto según el COOTAD establece en su articulado que estos son elegidos mediante elección popular y es de acuerdo al número de votos que se les asigna sus cargos a desempeñar durante el lapso de periodo determinado. Para constancia se expone a continuación dicho artículo.

Artículo 66.- Junta parroquial rural

La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural y de esta manera se va asignando los cargos.

4.5.4.2. Diseño de la Estructura Organizacional

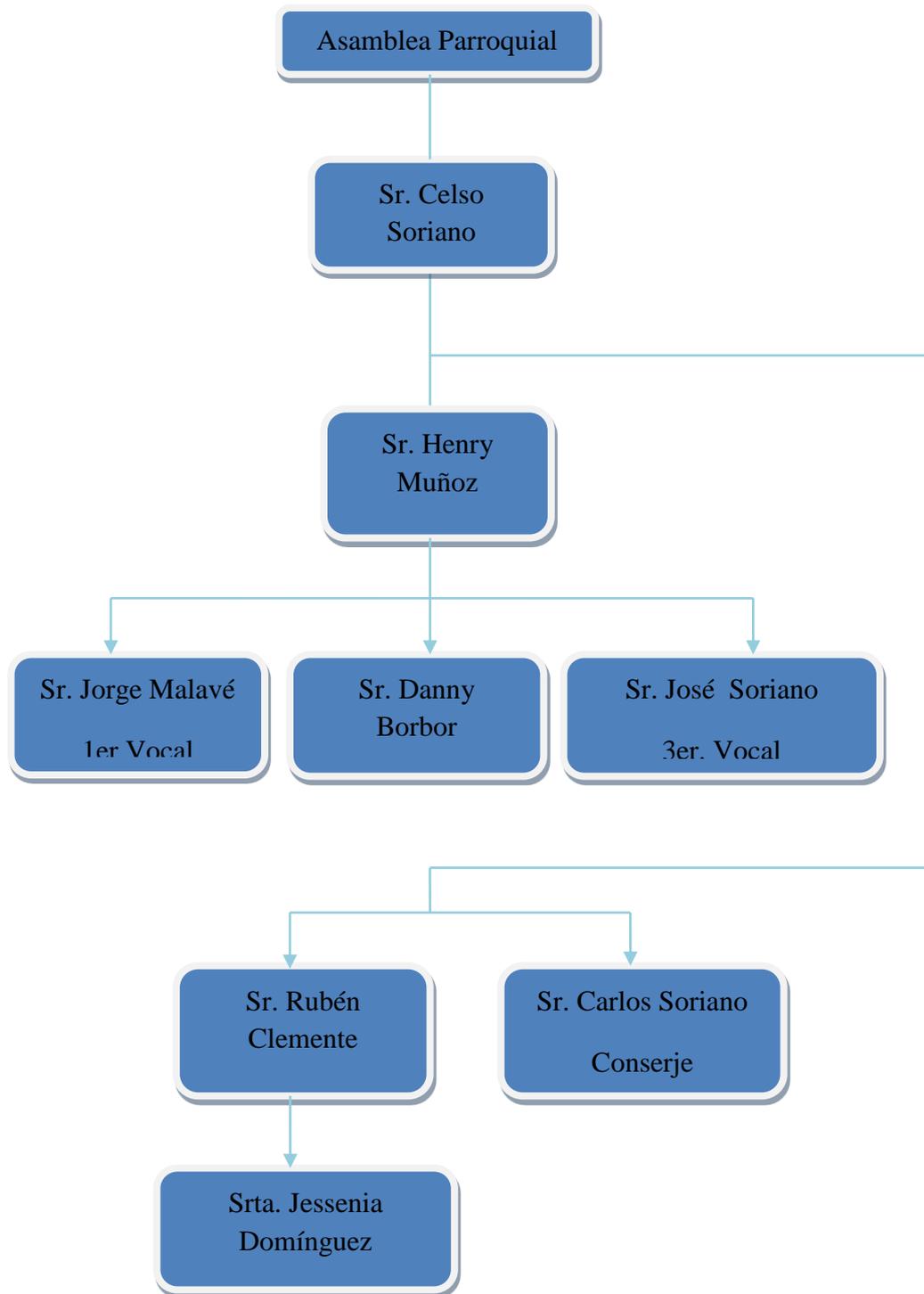
GRÁFICO # 22. Estructura Organizacional



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Diseño Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

GRÁFICO # 23. Estructura organizacional



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.5.4.3. Orgánico Funcional

Presidente

Perfil

- ✓ Edad de 25 a 45 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Estudios profesionales en administración, o carreras afines.
- ✓ Cursos o capacitaciones.

Funciones

- ✓ Trabajar en equipo y manejar conflictos.
- ✓ Planear las acciones de Gobierno y orientar las acciones de acuerdo a los planes.
- ✓ Promover el desarrollo y mejorar las condiciones de vida de los habitantes y sus comunidades.
- ✓ Promover la cooperación y la asociación entre entidades Gubernamentales
- ✓ Supervisar espontáneamente las instalaciones y controlar el desarrollo de todas las actividades de la institución directamente o a través de otros funcionarios.
- ✓ Nombrar, contratar, promover, trasladar, suspender y despedir al personal.
- ✓ Vigilar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones legales de la institución.

Secretario

Perfil

- ✓ Edad de 22 a 40 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Cursos o capacitaciones.
- ✓ Licenciado en CPA o Ingeniero Comercial
- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva.
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.

Funciones

- ✓ Recibir, registrar, clasificar y tramitar la documentación que se cursa a las diferentes áreas de la Institución.
- ✓ Organizar, mantener y custodiar los archivos de la documentación remitida y recibida, debidamente clasificada.
- ✓ Apoyar como secretario en las reuniones, preparando y enviando las citaciones respectivas, así como la documentación pertinente.
- ✓ Tomar dictado y redactar los documentos que se le encargue.
- ✓ Redactar correspondencia, informes, memorándum, oficios y documentos varios.
- ✓ Atender, orientar correcta y oportunamente a los usuarios.
- ✓ Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

Vocales

1er Vocal. Comisión de Salud

Perfil

- ✓ Edad de 20 a 45 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Cursos o capacitaciones.
- ✓ Capacitaciones en el Área de salud
- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva.
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.

Funciones

- ✓ Comunicar las preocupaciones en materia de salud y seguridad
- ✓ Efectúa investigación en el área de Salud
- ✓ Expone las preocupaciones a su representante
- ✓ Negocia para resolver problemas
- ✓ Brinda charlas de protección ante los cambios que se realizan
- ✓ Inmediata solución a los problemas de salud y seguridad
- ✓ Es el representante legal en cuestiones de Salud y Seguridad
- ✓ Asistir a capacitaciones continuas para actualizarse sobre el tema de la salud.

2do Vocal. Comisión de Turismo

Perfil

- ✓ Edad de 20 a 45 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Cursos o capacitaciones.
- ✓ Capacitaciones en el área de turismo
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa

Funciones

- ✓ Analizar las medidas de simplificación y desregulación sobre trámites administrativos.
- ✓ Emitir opinión en asuntos relacionados con desarrollo turístico prioritario
- ✓ Exponer en las sesiones los asuntos, problemas y criterios sobre cuestiones de naturaleza turística.
- ✓ Los proyectos, proposiciones o estudios, se podrán discutir y definir por acuerdo del pleno, en lo general o en lo particular, si así lo amerita el caso.
- ✓ Es una instancia de participación entre los sectores público, privado y social.
- ✓ Medidas que permitan facilitar las corrientes turísticas.
- ✓ Simplificar normas y trámites y desregularizar las actividades para su adecuado funcionamiento.

3er. Vocal. Comisión de Territorialidad

Perfil

- ✓ Edad de 20 a 45 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Cursos o capacitaciones.
- ✓ Capacitaciones en el área de Territorialidad
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa

Funciones

- ✓ Lidera todos los procesos de ordenamiento territorial y descentralización.
- ✓ Procura el desarrollo legislativo de los mandatos constitucionales sobre ordenamiento territorial y descentralización.
- ✓ Realiza seguimiento y acompañamiento para la cabal ejecución de las normas y fuentes del derecho sobre ordenamiento territorial y descentralización.

Auxiliar de Secretaría

Perfil

- ✓ Edad de 20 a 40 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Secretariado
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa

Funciones

- ✓ Administrar las comunicaciones telefónicas entrantes y salientes.
- ✓ Atender a las personas que lleguen a la Institución.
- ✓ Recepción de documentos.
- ✓ Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- ✓ Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas.
- ✓ Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

Conserje

Perfil

- ✓ Edad de 20 a 40 años
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.
- ✓ Tener mucha paciencia
- ✓ Capacitación en seguridad y aseo
- ✓ Capacitación en mantenimiento
- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva.

Funciones

- ✓ Revisa el libro de novedades, con el fin de verificar lo acontecido.
- ✓ Revisa el libro de asistencia, verificando que el personal haya registrado adecuadamente su horario de ingreso, recibe y distribuye las correspondencias
- ✓ Efectúa una ronda o recorrido de las oficinas, verificando el estado de operación, mantenimiento, aseo y extracción de basura, de las instalaciones, equipos y áreas comunes del edificio.
- ✓ En el caso de encontrar equipos con fallas o fallas en los suministros de luz, agua o gas, adopta las medidas correspondientes.
- ✓ Supervisa la seguridad de la institución desde la portería y/o efectuando rondas o recorridos.

4.5.4.4. Políticas

- ✓ Promover el desarrollo armónico y coordinado de las actividades Parroquiales.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo y la articulación de ideas y esfuerzos entre autoridades y trabajadores.
- ✓ Propiciar la gestión mediante la optimización de esfuerzos organizacionales e institucionales hacia un objetivo común de desarrollo.
- ✓ Promover el empoderamiento y la participación ciudadana en la toma de decisiones.

4.5.4.4.1. Políticas Administrativas

Cumplimiento. El personal directivo y colaboradores deben de cumplir con las tareas asignadas en el plazo establecido, mejorando así las respuestas de los usuarios que requieren los servicios de esta institución.

Comunicación Interna y Externa. El personal que conforma el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa aplica la comunicación efectiva entre los colaboradores y los usuarios que acuden a esta institución a solicitar algún servicio.

Integridad. Compromiso sincero y permanente de practicar una relación honesta y confiable. Creando así una credibilidad entre los usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

Identificación. Los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa se identifican con esta institución, dándole sentido de relación y pertenencia con la organización.

4.5.4.4.2. Políticas de Gestión

Bienestar. Los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia deberán gestionar ante otras instituciones gubernamentales la ejecución de obras, programas y proyectos que vallan en beneficio de la colectividad Atahualpense.

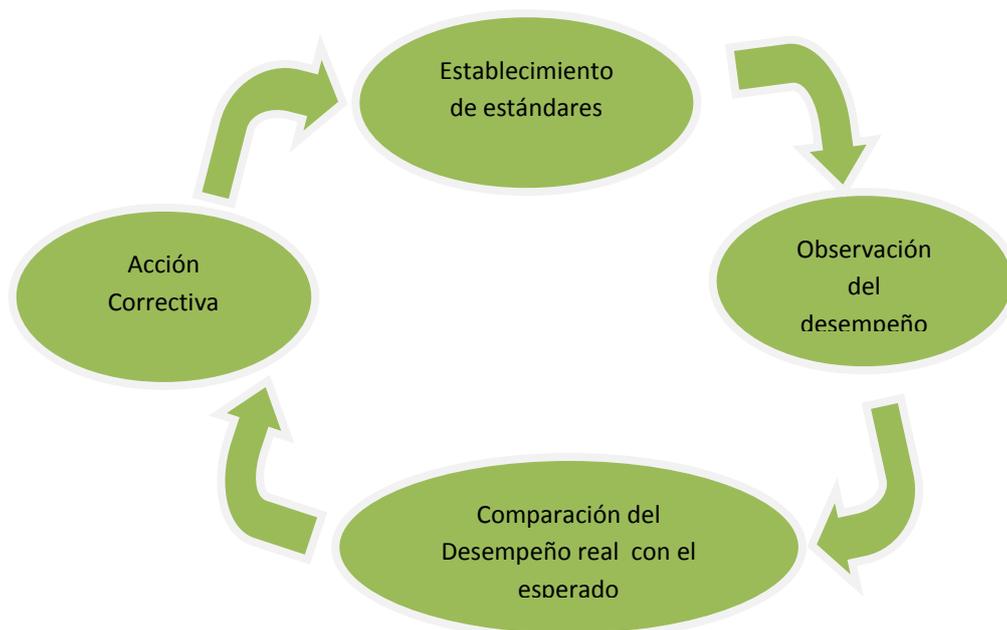
Solución. El Personal directivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial deberá dar solución inmediata en lo posible, a los requerimientos y de las personas que soliciten los servicios de esta institución para su debida satisfacción.

Clima organizacional. Crear un clima organizacional de mutua confianza, con base en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas entre las diferentes áreas de la Institución.

Formación. Estructurar, apoyar y llevar a cabo procesos de formación y entrenamiento para el personal, apuntando al desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales requeridas para cada rol a través del Plan de Formación Integral.

4.5.4.5. Sistemas de control

GRÁFICO # 24. Sistemas de control



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Establecimiento de estándares.- los directivos de Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa implantarán y planificarán reglas, normas, procedimientos, estrategias, emprendimientos para el ejercicio en las actividades.

Observación de desempeño.- luego de haber tratado los detalles se pone en marcha lo propuesto, observando minuciosamente el desarrollo de lo planificado.

Comparación del desempeño.- posterior a los pasos anteriores, se realiza las respectivas evaluaciones, comparando el trabajo desarrollado real con lo esperado, obteniendo las conclusiones y los resultados en forma inmediata.

Acciones Correctiva.- una vez que se ha obtenido los resultados y si fueron favorables fortalezcó el desempeño para ser más competitivo, de lo contrario se aplicara medidas correctivas con el fin de corregir lo desarrollado y empezar de nuevo.

4.5.4.6. Vínculos Inter-organizacionales

Es importante que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa se vincule con otras entidades Gubernamentales como son:

Municipios.- El concejo municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal.

Gobiernos Autónomos Descentralizados de otras Parroquias.- La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular.

Ministerios.- Estas instituciones son una pequeña división del gobierno central, el cual tiene responsabilidades, obligaciones y también partidas presupuestarias.

Prefectura.- Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política y administrativa.

4.5.5. Resultados de Efectividad

4.5.5.1. Eficiencia

Para la implementación del diseño organizacional, es necesario que se ejecute lo siguiente:

- ✓ Explicar a los Directivos los cambios sugeridos para ordenar las actividades que se desarrollan en la institución.
- ✓ Los Directivos deben dar la autorización para la implementación del presente diseño organizacional.
- ✓ Deben informar y orientar a los empleados para que conozcan en qué consiste el diseño organizacional y las modificaciones que se realizarán.

4.5.5.2. Eficacia

Lo que se espera es que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa tome en consideración las acciones planteadas en este Diseño Organizacional y pueda ponerlas en práctica para obtener el resultado esperado, utilizando los recursos necesarios.

- Es importante e indispensable que los Directivos comprueben la eficacia, eficiencia y mejoras introducidas, una vez se haya implementado el diseño organizacional, para ello se debe de esperar un tiempo prudencial para conocer cuáles son los resultados de los cambios.
- Los Directivos deben de revisar y actualizar la estructura organizacional de acuerdo a su crecimiento, funciones y procesos de trabajo, para evitar que se vuelvan obsoletos y su funcionamiento se mantenga en niveles óptimos.

4.5.5.3.Evaluación

Una vez que se ha aplicado el diseño organizacional en el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa y se ha estudiado la eficiencia y eficacia, se procede a la evaluación para determinar si los resultados que se esperan se han convertido en realidad con satisfacción y los colaboradores se adaptan a los cambios.

Auto-motivación. Que los Directivos y colaboradores tenga la energía que surge de nuestro interior.

Compromiso. Que los involucrados estén dispuestos por alcanzar las metas. Que se refleje en la conducta y en el trabajo que desarrolla.

TABLA # 27. Evaluación de Desempeño

Evaluación de desempeño	
Nombre: _____	
Cargo: _____	
Departamento: _____	

Área de desempeño	1	2	3	4	5	Área de desempeño	1	2	3	4	5
Habilidad para decidir						Iniciativa personal					
Acepta cambios						Soporta estrés y presión					
Acepta dirección						Conocimiento del trabajo					
Acepta responsabilidades						Liderazgo					
Actitud						Calidad del trabajo					
Atención a las reglas						Cantidad de producción					
Cooperación						Prácticas de seguridad					
Autonomía						Planeación y organización					
atención a los costos						Cuidado del patrimonio					

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.5.6. Plan de Acción

TABLA # 28. Plan de Acción

Problema Principal: Escasez de una Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa.				
Fin del Proyecto: Implementación de un Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa		Indicadores: Entrevista y encuestas realizadas a los miembros de GAD Parroquial, colaboradores y usuarios		
Propósito del Proyecto: Beneficiar al GAD Parroquial de Atahualpa mediante la ejecución del Diseño Organizacional con el fin de administrar adecuadamente los recursos materiales y humano.		Indicador: Problemas considerados como principales para que exista un correcto desempeño en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.		
Programas	Objetivo	Indicadores	Estrategias	Actividades
Gestión Administrativa	Aplicar el Diseño Organizacional en el GAD Parroquial de Atahualpa mediante la implantación de procedimientos y técnicas administrativas que sirva como orientación con el fin de que se mejoren los procesos administrativos.	Entrevistas Encuestas Resultados de Análisis en reuniones con miembros del GAD Parroquial de Atahualpa y funcionarios	Implantar un nuevo modelo de diseño organizacional. En este Diseño se proporciona un ambiente organizacional simple y adecuado para el cumplimiento de los objetivos Institucionales, y de esta manera promover la eficacia y eficiencia de las labores administrativas que coadyuven al logro de las metas de cada uno de los departamentos establecidos en el Gad Parroquial. Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual impide tener un eficiente desarrollo.	1.- Definir y dar a conocer a los miembros del GAD Parroquial las proyecciones estratégicas. 2.- Creación de la estructura y orgánico funcional. 3.- Implementación de estrategias administrativas y de gestión.
Capacitación y Asesoría	Incorporar a los colaboradores la utilización de las herramientas administrativas de gestión empresarial impulsando el aprendizaje significativo, para beneficio del GAD Parroquial de Atahualpa.	Análisis de Capacidades. Encuestas a directivos y colaboradores	Capacitación y asesoría continúa. Este contenido se refiere en diseñar plantillas de capacitación, mediante módulos de temas de acorde al área que pertenece.	1.- Establecer y ejecutar jornada de capacitación. 2.- Buscar la logística adecuada. 3.- Crear módulos de temas específicos de acuerdo al área 4.- Elaborar políticas Interno GAD Parroquial.
Creación de Oficinas	Distribuir el espacio físico del GAD Parroquial, mediante la Implantación de nuevas oficinas en las áreas administrativa, financiera y atención a usuarios con la finalidad del mejorar los servicios.	Análisis interno del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa	Infraestructura El tener nuevas oficina permitirá que los colaboradores y usuarios desarrollen nuevas destrezas y habilidades.	1.- Adecuación e Instalación de oficina. 2.- Implantación de espacios para atención a usuarios. 3.- Instalación de sistema administrativo.

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.5.7. Presupuesto

TABLA # 29. Distribución de Oficina

PRESUPUESTO A: DISTRIBUCIÓN DE OFICINA			
Objetivo: Realizar una distribución de oficinas dentro del espacio del GAd Parroquial, tanto para vocales, así como los demás funcionarios de esta dependencia.			
Area	Adiministrativa y Financiera		
Tiempo de Ejecución	15 días		
Costo Total de la Obra	\$ 3.500,00		
Área			
Vice-Presidencia			
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Costo Total
	Adecuación e Intalación de Oficina		\$ 600,00
1	Equipo de computación	\$ 550,00	\$ 550,00
	Materiales de Oficina		\$ 50,00
TOTAL			\$ 1.200,00
Área			
Vocalías - Comisiones			
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Costo Total
	Adecuación e Intalación de Oficina		\$ 600,00
1	Equipo de computación	\$ 550,00	\$ 550,00
	Materiales de Oficina		\$ 50,00
	Muebles de Oficina		\$ 450,00
TOTAL			\$ 1.650,00
Área			
Financiera (Secretario - Tesorero)			
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Costo Total
	Adecuación e Intalación de Oficina		\$ 600,00
	Materiales de Oficina		\$ 50,00
TOTAL			\$ 650,00

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

TABLA # 30. Capacitación de Talento Humano

PRESUPUESTO B: CAPACITACION DE TALENTO HUMANO						
Objetivo: Capacitar al personal de GAD Parroquial de Atahualpa en su diferentes Áreas, con la finalidad de optimizar recursos y mejorar la calidad de los servicios prestados.						
ÁREA:	Recurso Humano del GAD Parroquial				COSTO TOTAL	\$ 2.150,00
ÁREA:	PUESTO	MÓDULO	TEMAS	DURACIÓN	LOGISTICA	COSTO
ADMINISTRATIVO	Presidente Vice- Presidente	Liderazgo	El Líder como motivador	15 horas	Sala de Eventos del GAD Parroquial	\$ 550,00
			Elementos para una comunicación efectiva			
			Liderar equipos de trabajos			
			Responsabilidad y compromiso con la institución			
			Liderazgo y productividad			
ÁREA:	PUESTO	MÓDULO	TEMAS	DURACIÓN	LOGISTICA	COSTO
ADMINISTRATIVO	VOCALIAS	Trabajo en equipo y sensibilización a la visión, misión y valores	Responsabilidad y compromiso con la institución	15 horas	Sala de Eventos del GAD Parroquial	\$ 600,00
			Comunicación en grupo			
			Trabajo en equipo Ganar-ganar			
			Misión, Visión y valores organizacionales			
		Automotivación utilizando inteligencia emocional				
COOTAD	Atribución de Miembros de los Gobiernos Parroquiales	5 horas				
ÁREA:	PUESTO	MÓDULO	TEMAS	DURACIÓN	LOGISTICA	COSTO
FINANCIERO	Secretario- Tesorero	Finanzas Públicas	Formas de financiamiento de instituciones públicas	15 horas	Sala de Eventos del GAD	\$ 700,00
			Formas de Pago			
			Elaboración de Estrategias			
ÁREA:	PUESTO	MÓDULO	TEMAS	DURACIÓN	LOGISTICA	COSTO
SERVICIOS VARIOS	Conserje	Atención a usuarios	Relaciones Públicas	10 horas	Sala de Eventos del GAD	\$ 300,00
			Atención Al Cliente			
			Valores			

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

TABLA # 31. Asesoría Profesional

PRESUPUESTO C: ASESORIA PROFESIONAL			
Objetivo: Contratar profesionales, mediante la modalidad de servicios prestados con la finalidad de dar seguimiento a la propuests planteada.			
ÁREA	Equipo de trabajo del GAD Parroquial de Atahualpa		
COSTO TOTAL			\$ 1.400,00
N°	DETALLE	DURACIÓN	COSTO
1	Elaboración, socialización, ejecución, seguimiento y evaluación del Diseño Organizacional	60 días	\$ 900,00
2	Elaboración, socialización, ejecución, seguimiento y evaluación del Reglamento Interno del GAD Parroquial de Atahualpa	45 días	\$ 500,00
TOTAL			\$ 1.400,00

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

4.6. CONCLUSIONES

- ✓ Esta propuesta de diseño organizacional fué planteada especialmente para corregir las falencias que existen dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.
- ✓ Es una guía que ha sido aplicada dentro de la institución y se puso en práctica todo lo que está plasmado en este contenido, ayudando a establecerse mejor en su estructura organizacional, proyección estratégica y sobre todo a conocer el Orgánico Funcional que está estipulado en estas páginas.
- ✓ Se ha logrado alcanzar los objetivos establecidos, se organizó adecuadamente los recursos humanos y materiales ubicándolos en los lugares específicos que le permita maximizar los resultados esperados.
- ✓ El contenido ayudará a plasmar los lineamientos y funciones a seguir de cada representante que labora dentro de la institución y se logrará un mejor desempeño en las actividades que tienen asignados.
- ✓ Una vez que los directivos conozcan sus funciones, se direccionarán a través de estas, adaptándose inmediatamente y logrando dar una mejor imagen a la institución.
- ✓ El análisis de investigación realizada en la Parroquia Atahualpa que ha formado parte de este estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia, servirá para la toma de decisiones acertadas.
- ✓ La aplicación de este Diseño organizacional beneficiará a los funcionarios del Gobierno autónomo Descentralizado de la parroquia Atahualpa en todos los ámbitos.

4.7. RECOMENDACIONES

- ✓ Los miembros del Gad Parroquial de Atahualpa deben adquirir el compromiso con la institución, para lograr mejorar el desempeño y brindar un mejor servicio a la comunidad en general
- ✓ El Diseño Organizacional le direccionará hacia los objetivos que pretenden alcanzar, utilizando como guía primordial este documento.
- ✓ La organización en el trabajo que se realiza en la institución es importante, utilizando los recursos necesarios que ayudarán a visualizar una imagen diferente del establecimiento.
- ✓ Dar a conocer a los funcionarios y a la comunidad sobre la implantación de este Diseño Organizacional a fin de que estos conozcan cuales son las funciones específicas de cada miembro del Gad Parroquial para que lo apliquen en sus actividades.
- ✓ Este trabajo ha sido realizado con la participación de los integrantes del Gad Parroquial de Atahualpa y la comunidad, para conocer las falencias que existen dentro de la institución y de esta manera empezar a mejorar en lo que sea posible.
- ✓ Los funcionarios desempeñan un papel importante en la institución por lo tanto este documento les servirá como guía para realizar sus actividades con satisfacción y compromiso, ejecutando todo lo que emprendan.
- ✓ Con la aplicación de este diseño organizacional, las decisiones que se tomarán serán para beneficio de la institución y comunidad, el resultado se observará en un tiempo determinado reflejado en el desempeño una vez que se haya aplicado las estrategias.

5. BIBLIOGRAFÍAS

ASAMBLEA NACIONAL (2008), Constitución de la República del Ecuador

ASAMBLEA NACIONAL (2009 – 2013), Plan Nacional del Buen Vivir

ASAMBLEA NACIONAL (2012), COOTAD (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización)

ANGULO, E.(2012), Paradigmas de la metodología de investigación.

CHIAVENATO, Idalberto,(2007),Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill, México.

CHIAVENATO, Idalberto, (2007), Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima edición, Editorial Mc Graw-Hill, México.

CHÁVEZ, C., (2010), Procesos de gestión operativa.

CHIAVENATO, Idalberto, (2004), Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México.

DÍAZ, N., (2009), Metodología de Investigación Científica para profesionales, segunda edición, Chile.

DAFT, Richard,(2006), Introducción a la Administración, Cuarta Edición, México.

DAFT, Richard, (2007), El pensamiento más reciente acerca de las ideas de la organización y la práctica en el mundo real.

GÓMEZ, C., (2000), *Proyectos Factibles*. Editorial Predios. Valencia.

MÉNDEZ, Carlos, (2006), *Metodología de diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*.

ORTEGA, A., (2008), *Lineamientos estratégicos de formación gerencial basados en las competencias desarrolladas por los gerentes universitarios a través de experiencias de gestión administrativa*.

RICHARD, L.Daft, (2007), *Teoría y diseño organizacional 9 edición*. Editor Cengage Learning editorea.

SCHERMERHORN, JR., (2004), *Diseño de puestos de trabajo de alto desempeño; La naturaleza de los grupos de trabajo; El desarrollo de equipos de alto desempeño*.

VEGA,Iván, (2010), *Diseño de la estructura organizacional basada en procesos*.

VEGA, M., (2008), *Racionalidad administrativa y política en el reposicionamiento de actores gubernamentales*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).

ZAVARIZ,A., (2008 -. 2010), *"La comunicación gubernamental en los ayuntamientos de Veracruz, Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente*.

PÁGINAS WEB

<http://www.entorno-empresarial.com/?ed=64&pag=articulos&aid=1926>

http://www.academia.edu/1046961/Relaciones_inter-organizacionales_y_riesgos_relacionales_una_perspectiva_desde_las_formas_de_control_y_sus_instrumentos.

<http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>.

http://www.edumet.net/tesisdoctorales/2012/paradigma_metodologia_investigacion.html.

[http://148.201.96.14/dc/ver.aspx?ns=000172838"](http://148.201.96.14/dc/ver.aspx?ns=000172838)

<http://www.monografias.com/trabajos93/el-diseno-organizational/el-diseno-organizational.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos92/fundamento-del-diseno-organizational/fundamento-del-diseno-organizational.shtml>

http://www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/labrada_sosa.pdf

http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/018811/018811_Cap5.pdf

<http://www.slideshare.net/misssil/modelos-convencionales-de-diseo-organizational>

<http://prezi.com/vgzdjp3u9ltd/disenio-organizational/>

<http://www.entorno-empresarial.com/?ed=64&pag=articulos&aid=1926>

http://www.academia.edu/1046961/Relaciones_inter-organizacionales_y_riesgo_relacionales_una_perspectiva_desde_las_formas_de_control_y_sus_instrumentos.

<http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>.

http://www.edumet.net/tesisdoctorales/2012/paradigma_metodologiainvestigacion.html.

[http://148.201.96.14/dc/ver.aspx?ns=000172838"](http://148.201.96.14/dc/ver.aspx?ns=000172838)

<http://www.monografias.com/trabajos93/el-diseno-organizacional/el-diseno-organizacional.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos92/fundamento-del-diseno-organizacional/fundamento-del-diseno-organizacional.shtml>

http://www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/labrada_sosa.pdf

http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/018811/018811_Cap5.pdf

<http://www.slideshare.net/misssil/modelosconvencionales-de-diseoorganizacional>

<http://prezi.com/vgzdjp3u9ltd/disenio-organizacional/>

6. ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia Lógica

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
Diseño organizacional para el gobierno autónomo descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena, Año 2013	Como influye la estructura organizacional en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de La Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena – Año 2013	Influencia de la Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena, Año 2013. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.	Determinar la influencia de la estructura organizacional en base a un diagnóstico situacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Santa Elena, Año 2013.	La aplicación de la estructura organizacional facilitará el mejoramiento en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa, Año 2013.

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ANEXO 2. Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

TEMA DE TESIS: Diseño Organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa.

OBJETIVO.- Realizar entrevistas a los miembros del Gobierno Autónomo descentralizado de la parroquia Atahualpa, con la finalidad de obtener información relevante para utilizar en el Desarrollo del Diseño Organizacional

NOMBRE:.....
DIRECCIÓN:.....
OCUPACIÓN.....
PROFESIÓN.....

1.- ¿SE HA EVALUADO MEDIANTE UN ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS) AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ATAHUALAPA?

.....
.....

2.- ¿LA INSTITUCIÓN TIENE ESTABLECIDO SU MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS QUE PERSIGUE?

.....
.....

3.- ¿MANTIENE BUENAS RELACIONES LABORALES INTERNAS CON LOS COLABORADORES Y MIEMBROS DE LA INSTITUCIÓN?

.....
.....

4.- ¿TIENE ALGUNA IDEA DE LO QUE ES UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL?

.....
.....

5.- ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE SE ENCUENTRA LA ESTRUCTURA DE SU INSTITUCIÓN?

.....
.....

6.- ¿ACTUALMENTE CUENTA CON UN ORGÁNICO FUNCIONAL?

.....
.....

7.- ¿CÓMO CONSIDERA LA INTERVENCIÓN DE OTRAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES DENTRO DE LA PARROQUIA (MUNICIPIOS, PREFECTURA Y MINISTERIOS ESTATALES)?

.....
.....

8.- ¿A QUIENES ESTAN DIRIGIDOS SUS PROYECTOS Y OBRAS?

.....
.....

9.- ¿QUE RECURSOS UTILIZAN PARA EJECUTAR LOS PROYECTOS?

.....
.....

10.- ¿CUANDO NECESITAN EJECUTAR SUS ACTIVIDADES REALIZAN PLANIFICACIÓN?

.....
.....

ANEXO 3. Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL**

Nombre:.....
Dirección:.....
Ocupación.....

Buenos días, tardes, noches, Sr. Soy estudiante de la UPSE y estoy auscultando información sobre temas importantes, sus datos serán de mucha utilidad.

1.- ¿Sabía usted que en la Parroquia existe un Gobierno Autónomo Descentralizado?

Si
No

2.- ¿Con que frecuencia visita usted las Instituciones Gubernamentales de la Parroquia?

Frecuentemente
Muchas veces
Pocas veces
Nunca

3.- ¿Conoce usted que es un Análisis Foda?

Si
No

3. 1.- ¿Conoce usted sobre las fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

Definitivamente si	<input type="radio"/>
Probablemente si	<input type="radio"/>
Indeciso o indiferente	<input type="radio"/>
Probablemente no	<input type="radio"/>
Definitivamente no	<input type="radio"/>

3.2.- ¿Conoce usted sobre las oportunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

Definitivamente si	<input type="radio"/>
Probablemente si	<input type="radio"/>
Indeciso o indiferente	<input type="radio"/>
Probablemente no	<input type="radio"/>
Definitivamente no	<input type="radio"/>

4.- ¿Sabe usted si el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa tiene misión, visión y objetivos?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

5.- ¿Conoce acerca de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

6.- ¿Alguna vez ha requerido de estos servicios?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

7.- La atención que reciben en la institución es:

Excelente 
Muy Buena 
Buena 
Pésima 

8.- ¿Sabe usted que es un Orgánico Funcional?

Si 
No 

9.- ¿Considera necesario un Orgánico Funcional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

10.- ¿Conoce las políticas que se manejan en la institución?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

11.- ¿Sabe usted si la institución cuenta con recursos económicos para ejecutar sus proyectos?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

12.- ¿Se ha beneficiado de algunos de estos proyectos?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

13.- ¿Conoce usted si la institución realiza planificación antes de ejecutar sus actividades?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	

Definitivamente no	
--------------------	--

14.- ¿Se cumplen a cabalidad las actividades programadas?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

15.- ¿Conoce usted si existe un control para las tareas y actividades que se realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso o indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

ANEXO 4. Fotos de Entrevista

Entrevista al Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Atahualpa



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Realizando las entrevistas



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ANEXO 5. Fotos de Encuestas

Encuestas realizadas al grupo seleccionado por el GAD Parroquia Atahualpa



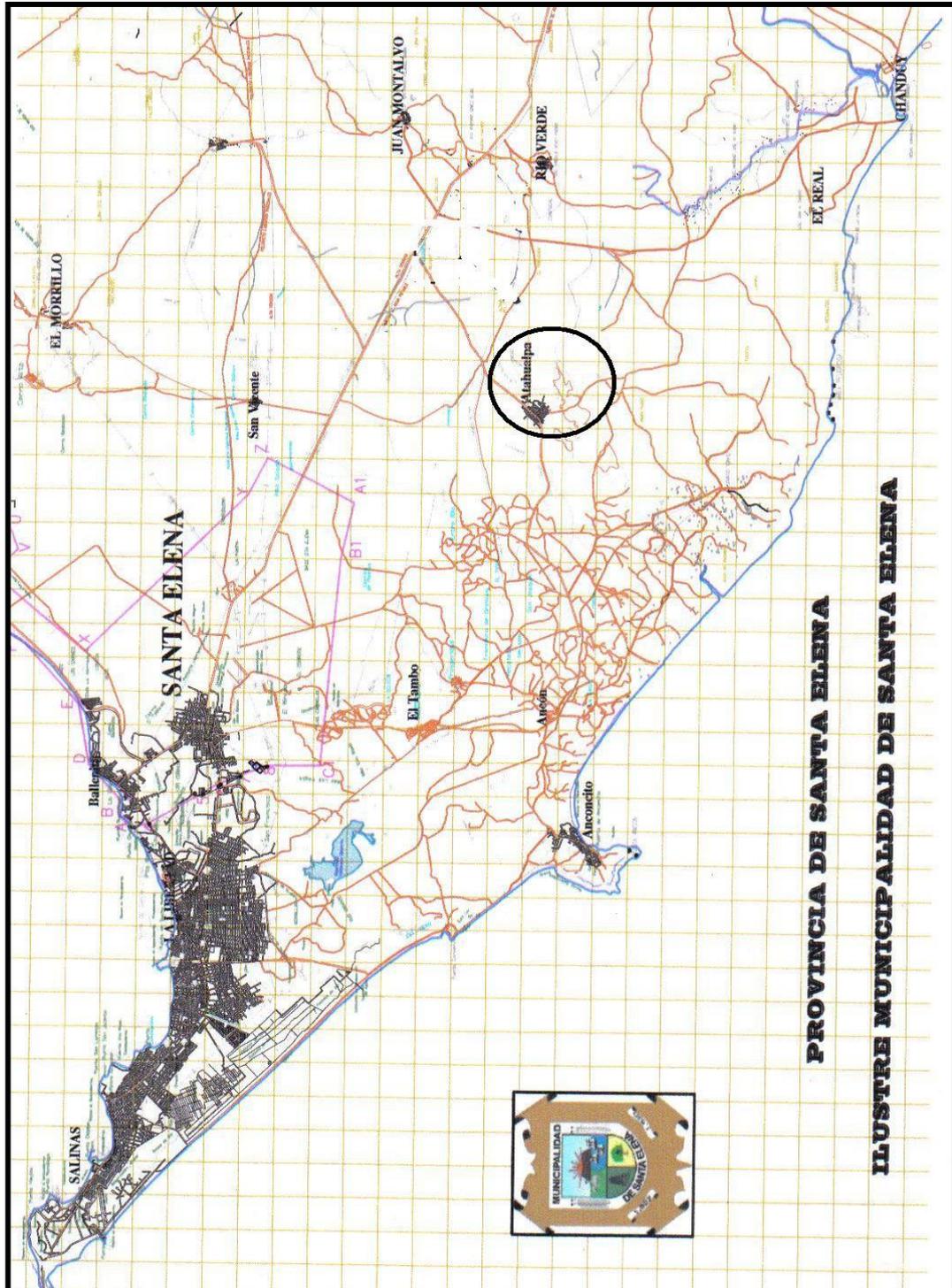
Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

Realizando las encuestas



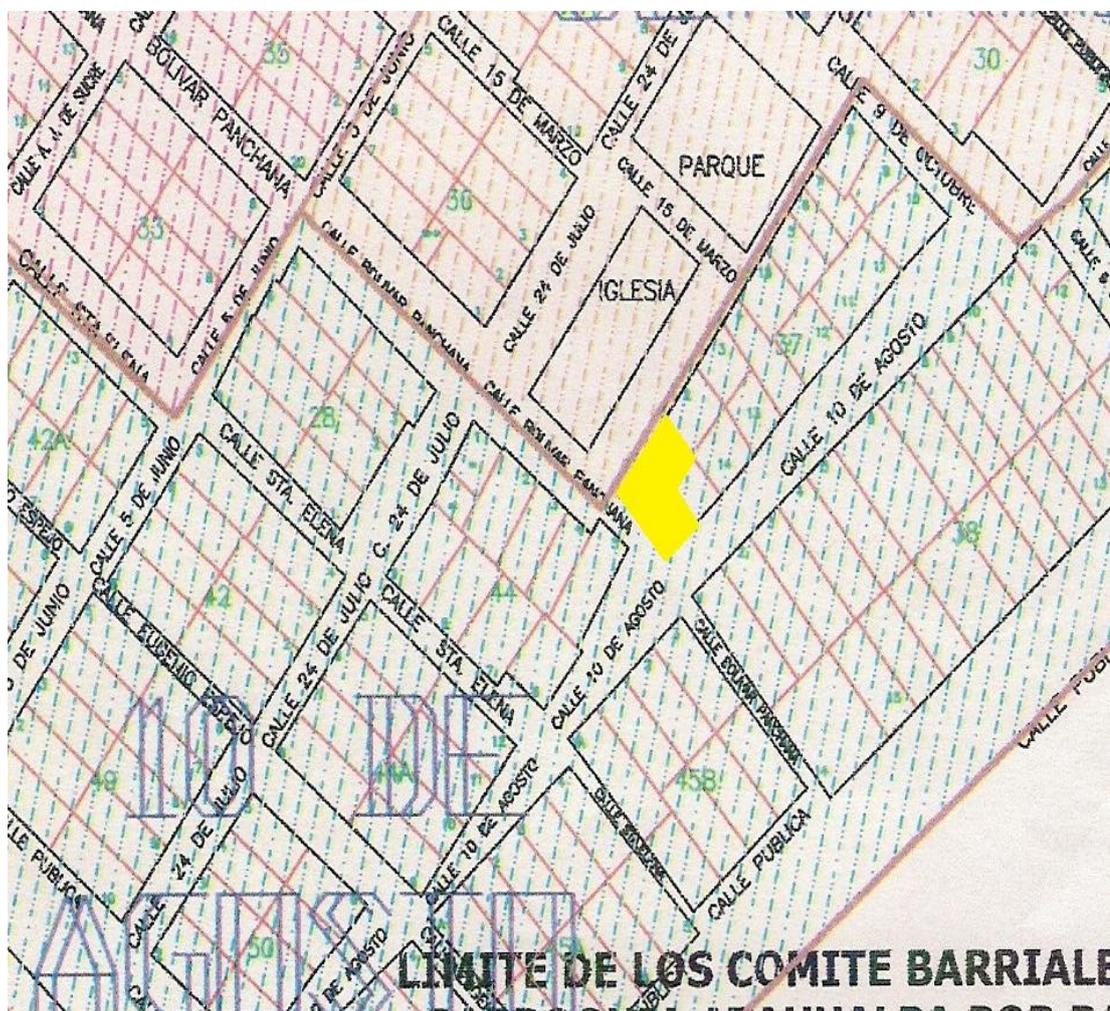
Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ANEXO 6. Ubicación de la Parroquia Atahualpa



Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ANEXO 7. Ubicación de Gad Parroquial Atahualpa



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez

ANEXO 8. Carta Aval



GOBIERNO SECCIONAL AUTÓNOMO JUNTA PARROQUIAL ATAHUALPA

REGISTRO OFICIAL 193
ATAHUALPA-SANTA ELENA-ECUADOR
Teléfono: 2529604



Atahualpa, 17 de Septiembre del 2012

CARTA AVAL

Yo, Sr. *Henry Iván Muñoz Yagual*, portador de la cédula de identidad N° 092367954-2, Vice-Presidente de la Junta Parroquial Atahualpa.

CERTIFICO

Que la Sra. **REYES JIMENEZ SANDRA STEFANIA**, portadora de la cédula de identidad N° 092726722-9, estudiante de la carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, realizará su trabajo de titulación (tesis de grado) en esta dependencia con el tema "**Diseño Organizacional para la Junta Parroquial de Atahualpa**", para lo cual esta institución se compromete a facilitar información requerida por la estudiante a fin de que cumpla con dicho propósito.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, pudiendo la portadora hacer uso de este documento según sus intereses dentro de la ley.

Atentamente,

Sr. Henry I. Muñoz Yagual
VICE - PRESIDENTE
JUNTA PARROQUIAL ATAHUALPA

Cel. 092296032
cc. archivo
rcy/CSC

Dirección: Barrio 10 de Agosto, calles Bolívar Panchana y 5 de Noviembre, Esq.

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Sandra Reyes Jiménez