



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS
COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS
AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES
PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL
CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA COMERCIAL
MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL**

AUTORA: LUZ MERCEDES SALAZAR REYES

TUTORA: ING. MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

TÍTULO

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS
COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS
AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES
PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL
CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA COMERCIAL
MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL**

AUTORA: LUZ MERCEDES SALAZAR REYES

TUTORA: ING. MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA.

LA LIBERTAD-ECUADOR

2013

La Libertad, 6 de Septiembre del 2.013

APROBACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013**”, elaborado por la Srta. Luz Mercedes Salazar Reyes, egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA
TUTORA

DEDICATORIA

Dedico a mis amados padres, Luis Alipio Salazar (+) y Victoria Genoveva Reyes Ortega (+), por el ejemplo de lucha y honestidad, a mi hermana Carmen del Rocio por su tenacidad , a mi hermano Luis Fernando por ser un ejemplo de capacidad y superación.

A mis hijos Luis Ignacio Rodríguez Salazar y Victoria Rosalba Muñoz Soto, ejemplo que deben imitar para el beneplácito familiar.

Hago extensiva esta dedicatoria para aquellas personas que están el proceso de formación profesional, que no desmayen y culminen la carrera escogida, que hagamos de nuestra provincia cada vez más próspera desde cualquier ámbito que nos desarrollemos, ser orgullo peninsular a carta cabal.

Luz Mercedes Salazar Reyes

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por su infinita bondad, al otorgarme, fortaleza para asumir retos, humildad para aprender de mis errores y no desmayar;

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en especial a mis maestros forjadores de mi superación, entre ellos al Econ. Pedro Aquino Caiche (+).

A mi familia, amigos y compañeros que en su momento fueron mi guía y el apoyo incondicional, entre ellos al Ing. Abraham Segarra Murga, Msc. por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Santa Elena, por el aval otorgado para el desarrollo de esta tesis, mi agradecimiento especial al Ing. Otto Vera Palacios.

Luz Mercedes Salazar Reyes

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA
PROFESORA TUTORA

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA 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 INGENIERÍA COMERCIAL**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS
COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS
AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES
PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL
CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autora: Luz Mercedes Salazar Reyes

Tutor: Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA

RESUMEN

Un modelo de gestión administrativo genera aprendizaje, mejora continua, por tal razón desde el ámbito organizacional, se identifica los recursos disponibles, lo cuales generan rentabilidad operacional o financiera, además del análisis de las ventajas y desventajas en función de las atribuciones y competencias; en cuanto a la actitud de talento humano alcanza otro nivel, de proactivo a asertivo, minimiza deficiencia y aumenta la creatividad, en otras palabras se trata de un herramienta administrativa para la aplicación de un proceso administrativo de acuerdo a la misión y visión del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, institución que presta un servicio público de atención y prestación de servicios funerarios. Entre los objetivos específicos se propone implementar un modelo gestión administrativo a través de concepciones y teorías, caracterizar la metodología de la investigación con métodos y técnicas, diagnosticar la situación actual mediante el análisis e interpretación de los resultados. El estudio se sustenta la aplicación de procesos administrativos que en la práctica brinde atención y prestación servicio adecuado mejorando lo existente, en base a la información obtenida, de fuentes primarias y secundarias de la investigación de tipo descriptivo, documental y de campo. Mediante técnicas de investigación como la observación, la entrevista aplicada a personal administrativo y operativo que se dedican a la prestación de servicios funerarios y la encuesta a los usuarios del cementerio general del cantón Santa Elena, visita in situ realizada para confirmar las factores inciden en las deficiencias en el GAD municipal en esta unidad administrativa, determinando el nivel actual de las actividades y procesos administrativos para el servicio brindado, de ahí la propuesta del modelo de gestión administrativa sustentado en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para el cementerio general del cantón Santa Elena.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xx
ÍNDICE DE ANEXOS	xxiii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
1. PROBLEMA.....	3
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.2 CAUSAS DEL PROBLEMA	5
2.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
2.4 PRONÓSTICO.....	5
2.5 CONTROL AL PRONÓSTICO	6
2.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
2.7 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.8 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	7
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	8

3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	8
3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	9
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
4.1 OBJETIVOS GENERAL.....	9
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5. HIPÓTESIS	10
5.1 VARIABLE DEPENDIENTE	10
5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE	10
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	11
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	13
1.1.1 Gestión Administrativa	18
1.1.1 Definición de Administración.....	19
1.1.2 Definición de Modelo de Gestión	19
1.1.3 Definición de Proceso Administrativo	20
1.2 LA PLANEACIÓN COMO PRIMERA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	21
1.2.1 Definición de la Planeación	21
1.2.2 Importancia de la Planeación	22
1.2.3 Niveles de Planeación	23
1.3 LA ORGANIZACIÓN COMO SEGUNDA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	23
1.3.1 Concepto de Organización	23

1.3.2	Importancia de la Organización	24
1.3.3	La organización y sus cambios	24
1.3.4	Etapas	25
1.3.5	Diseño Organizacional	25
1.3.6	Estructura Organizacional	25
1.3.6.1	Fines de la Estructura Organizacional.....	26
1.3.7	Departamentalización.....	26
1.3.8	Técnicas de Organización	27
1.3.8.1	Organigrama.....	27
1.3.8.2	Manuales	27
1.3.9	Políticas	28
1.4.1	La Gestión del Talento Humano	28
1.4.1.1	Definición de la Gestión del Talento Humano.....	28
1.4.1.2	Evolución de la Gestión del Talento Humano	29
1.4.1.3	Importancia de la Gestión del Talento Humano	30
1.4.1.3.1	Planificación.....	30
1.4.1.3.2	Organización	31
1.4.1.3.3	Formación	31
1.4.1.3.4	Evaluación.....	31
1.4.2	Diseño de Cargos	32
1.4.2.1	Análisis de descripción de cargos	32
1.4.3	Herramientas Gerenciales	33
1.4.3.1	El Coaching Gerencial	33
1.4.3.2	Justo a Tiempo: Just Of Time	34
1.4.3.3	Cuadro de Mando Integral	34

1.5 EL CONTROL COMO CUARTA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	35
1.5.1 Definición.....	35
1.5.2 Fines del Control	36
1.5.3 Etapas	36
1.5.4 Características	37
1.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	37
1.6.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	38
1.6.2 Ley Orgánica Reformatoria de la Ley de Régimen Municipal	39
1.6.3 Ley Orgánica de Salud	41
1.6.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (Cootad).....	42
1.6.5 Del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	42
CAPÍTULO II	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
2.3.1 Por el Propósito	46
2.3.1.1 Investigación aplicada.....	46
2.3.2 Por el Nivel de Estudio	47
2.3.2.1 Investigación Descriptiva.....	47
2.3.3 Por el Lugar.....	47
2.3.3.1 Investigación Documental-Bibliográfica	47

2.3.3.2 Investigación de Campo.....	48
2.3.4 Por la Dimensión.....	48
2.4 MÉTODOS	49
2.4.1 Método Inductivo	49
2.4.2 Método Analítico	49
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	50
2.5.1 Entrevista.....	50
2.5.1.1. Pregunta Abierta y explicativas	51
2.5.2 Encuestas.....	52
2.5.2.1 Elaboración del cuestionario para la encuesta	53
2.5.2.2 Características del formato de la encuesta	53
2.5.3 Ficha de Observación.....	53
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
2.6.1 Población.....	54
2.6.2 Muestra.....	55
2.7 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	57
2.7.1 Procesamiento de los Datos	57
CAPÍTULO III.....	58
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	58
3.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS ...	58
3.3 CONCLUSIONES	93
3.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	95

CAPÍTULO IV	102
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SUSTENTADO EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013.....	102
4.1 PRESENTACIÓN.....	102
4.2 PROPÓSITO	103
4.3 OBJETIVOS	104
4.3.1 General	104
4.3.2 Específicos	104
4.4 MISIÓN	105
4.5 VISIÓN	105
4.6 VALORES INSTITUCIONALES	105
4.7 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	106
4.9 ESTRATEGIAS	107
4.10 Análisis Organizacional	108
4.10.1 Ambiente Externo	108
4.10.2 Aspecto Legal.....	109
4.10.3 Ambiente Interno	110
4.10.3.1 Económico- Financiero	110
4.10.3.2 Ambiental.....	110
4.10.3.4 Tecnológico.....	111
4.10.3.5 Infraestructura Administrativa y Operativa	111
4.10.3.6 Talento Humano.....	111
4.10.3.7 Procesamiento de Datos	112

4.10.3.8 Capacidades de Bienes y Servicios	113
4.10.3.8.1 De los Bienes	113
4.10.3.8.2 De los Servicios	113
4.11. DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCANTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DE SANTA ELENA, AÑO 2013	114
4.11.1 Políticas de Gestión Administrativa.....	116
4.11.2 Políticas Gestión de Talento Humano.....	117
4.11.3 Política de gestión de servicios funerarios	121
4.12 Diseño de Plan Operativo Anual (POA)	122
4.12.1 Objetivos del POA	122
4.12.1.1 General	122
4.12.1.2 Específicos	122
4.13 PROCESAMIENTO DE DATOS ADMINISTRATIVOS.....	123
4.14 ORGANIZACIÓN	125
4.14.1 Estructura Orgánica funcional.....	125
4.14.2 División y Distribución de funciones.....	126
4.14.2.1 Funciones de la Unidad de Servicios Funerarios y Cementerio “Cuidad de Santa Elena”	126
4.14.2.2 De la Administración General.....	126
4.14.2.3 De los servicios de inhumación, exhumación y mantenimiento del cementerio.....	126
4.14.2.4 Funciones de los Servidores públicos	127
4.14.2.4.1 Funciones Administrativas.....	127
4.14.2.4.2 De Servicios Funerarios y técnicos	128

4.14.4.3 Servicios Generales	128
4.15 ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL	128
4.15.1 Departamento de Ventas y Marketing.....	128
4.15.1.1 Funciones	129
4.15.1.2 Integrantes del Departamento de Ventas y Marketing.....	129
4.15.1.3 Requisitos Mínimos	129
4.15.1.4 Alternativas	130
4.15.2 Departamento de Custodia y Seguridad.....	130
4.15.2.1 Funciones	130
4.15.2.2 Integrantes del Departamento de Custodia y Seguridad	131
4.15.2.3 Requisitos Mínimos	131
4.15.2.4 Alternativas	131
4.15.3 Departamento de Administración de Base de Datos.....	132
4.15.3.1 Funciones	132
4.15.3.2 Integrantes del Departamento de la Administración de Base de Datos	132
4.15.3.3 Requisitos Mínimos	133
4.15.3.4 Alternativas	133
4.15.4 Departamento de Mantenimiento y Ornato.....	133
4.15.4.1 Funciones	133
4.15.4.2 Integrantes del Departamento de Ornato y Mantenimiento de Áreas Verdes	134
4.15.4.3 Requisitos Mínimos	134
4.15.4.4 Alternativas	135
4.15.5 Departamento de Planificación y Desarrollo	135

4.15.5.1	Integrantes del Departamento de Planificación y Desarrollo.....	135
4.15.5.2	Requisitos Mínimos	136
4.15.5.3	Alternativas	136
4.16	FORMACIÒN Y CAPACITACIÒN DEL TALENTO HUMANO..	136
4.16.1	Alcance de la Tècnica Coaching	136
4.16.2	Alcance de la Tècnica Just of Time (Justo a Tiempo)	137
4.16.3	Alcance de la Tècnica Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral).....	137
4.17	RECURSOS TECNICOS ECONOMICOS Y HUMANOS	138
4.17.1	Bienes Tangibles	138
4.17.2	Bienes Intangibles	139
4.18	SERVICIOS GENERALES	139
4.18.1	Sala de Velaciones	139
4.18.2	Diseño arquitetónico adecuado	140
4.18.3	Servicio de misa de cuerpo presente - Capilla ardiente	140
4.18.4	Atención y calidez a los familiares del fallecido	141
4.18.5	Servicio Post- mortorios (Floristería)	141
4.18.6	Sitios Online.....	141
4.18.7	Ventas y Financiamiento de Bóvedas - Suministros de Féretros	142
4.18.8	Seguridad del cementerio	143
4.19	ASPECTO FINANCIERO	144
4.19.1	Consolidación de Gastos- Autofinanciación.....	149
4.20	PLAN DE ACCIÒN.....	151
	CONCLUSIONES.....	152
	RECOMENDACIONES.....	153

BIBLIOGRAFÍA.....	155
GLOSARIO	160
SIMBOLOGÍA	162
ABREVIATURAS.....	163
ANEXOS	164

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	11
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	12
CUADRO N° 3 Comparativo de Definiciones de varios actores.....	20
CUADRO N° 4 Tendencia Actuales	29
CUADRO N° 5 Población del cantón Santa Elena	54
CUADRO N° 6 Talento humano del GAD municipal del cantón Santa Elena	55
CUADRO N° 7 Género de los encuestados	58
CUADRO N° 8 Estado civil de los encuestados	59
CUADRO N° 9 Núcleo familiar de los encuestados.....	60
CUADRO N° 10 Visitas al cementerio	61
CUADRO N° 11 Ocasiones de visitas al cementerio.....	62
CUADRO N° 12 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días ordinarios	63
CUADRO N° 13 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días festivos .	64
CUADRO N° 14 Satisfacción del servicio funerario.- Sala de velaciones...	65
CUADRO N° 15 Satisfacción del servicio funerario.- Bóvedas-Nichos.....	66
CUADRO N° 16 Satisfacción del servicio funerario.- Misa de cuerpo presente-Capilla ardiente.....	67
CUADRO N° 17 Satisfacción del servicio funerario y cementerio .- Floristería	68
CUADRO N° 18 Servicio de floristería requerido.....	69
CUADRO N° 19 Calificación de la relevancia que se da a la actividad de mantenimiento.....	70
CUADRO N° 20 Calificación del nivel de relevancia ornato	71
CUADRO N° 21 Calificación del nivel de calidad del servicio funerario...	72
CUADRO N° 22 Calificación del nivel de relevancia en el horario para la atención y prestación del servicio funerario.....	73

CUADRO N° 23 Calificación del nivel de relevancia otorga al equipamiento tecnológico	74
CUADRO N° 24 Calificación del nivel de relevancia al otorga al financiamiento de féretros.....	75
CUADRO N° 25 Calificación del nivel de relevancia del GAD municipal otorga a la asistencia de trámites.....	76
CUADRO N° 26 Grado de recomendación del servicio.- Sala de velaciones	77
CUADRO N° 27 Grado de recomendación del servicio.- Diseño arquitectónico adecuado.....	78
CUADRO N° 28 Grado de recomendación del servicio misa de cuerpo presente-capilla ardiente.....	79
CUADRO N° 29 Grado de recomendación del servicio.- atención y calidez al usuario	80
CUADRO N° 30 Grado de recomendación del servicio.- Limpieza y Ornato	81
CUADRO N° 31 Grado de recomendación del servicio post-mortuario (Floristería).....	82
CUADRO N° 32 Grado de recomendación del servicio.- Sitios online.....	83
CUADRO N° 33 Grado de recomendación del servicio de financiamiento de bóvedas.....	84
CUADRO N° 34 Grado de recomendación de la gestión en suminitros de féretros.....	85
CUADRO N° 35 Grado de recomendación del servicio de seguridad del sitio vehicular-peatonal	86
CUADRO N° 36 Conocimiento del horarios de atención y prestación de los servicios del cementerio general	87
CUADRO N° 37 Horario de atención	88
CUADRO N° 38 Servidores públicos del cementerio capacitados.....	89
CUADRO N° 39 Calificación al personal responsable de la atención y prestación de servicios del cementerio.....	90

CUADRO N° 40 Conocimiento de los costos por los servicios funerarios que presta el cementerio.....	91
CUADRO N° 41 Disposición para acceder a la atención y prestación de servicios funerarios, que presta el cementerio general del cantón Santa Elena	92
CUADRO N° 42 Variable independiente.....	97
CUADRO N° 43 Variable Dependiente.....	98
CUADRO N° 44 Resumen Variables	99
CUADRO N° 45 Resumen de los promedios obtenidos en las variables independientes y dependientes	99
CUADRO N° 46 Requisitos de los aspirantes	118
CUADRO N° 47 Decisiones y Niveles	120
CUADRO N° 48 Ciclo PCDA	121
CUADRO N° 49 Presupuesto de la POA.....	146
CUADRO N° 50 Programa de cultura ancestral	147
CUADRO N° 51 Programa de actividades	147
CUADRO N° 52 Costos Unitarios	148
CUADRO N° 53 Gestión de políticas	149
CUADRO N° 54 Autogestión óptima	150
CUADRO N° 55 Punto de Equilibrio de Autogestión	150
CUADRO N° 56 Plan de acción de la propuesta	151

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 El Proceso Administrativo.....	21
GRÁFICO N° 2 Mapa Estratégico	35
GRÁFICO N° 3 Género de los encuestados	58
GRÁFICO N° 4 Estado civil de los encuestados	59
GRÁFICO N° 5 Núcleo familiar de los encuestados	60
GRÁFICO N° 6 Visitas al Cementerio	61
GRÁFICO N° 7 Ocasiones de visitas al cementerio	62
GRÁFICO N° 8 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días ordinarios	63
GRÁFICO N° 9 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días festivos... 64	64
GRÁFICO N° 10 Satisfacción del servicio funerario.- Sala de velaciones ... 65	65
GRÁFICO N° 11 Satisfacción del servicio funerario.- Bóvedas-Nichos..... 66	66
GRÁFICO N° 12 Satisfacción del servicio funerario.- Misa de cuerpo presente-Capilla ardiente..... 67	67
GRÁFICO N° 13 Satisfacción del servicio funerario y cementerio .- Floristería	68
GRÁFICO N° 14 Servicio de floristería requerido	69
GRÁFICO N° 15 Calificación de las relevancia que se da a la actividad en cuanto al mantenimiento del cementerio..... 70	70
GRÁFICO N° 16 Calificación del nivel de reelevancia en el ornato..... 71	71
GRÁFICO N° 17 Calificación del nivel de calidal servicio funerario..... 72	72
GRÁFICO N° 18 Calificación del nivel de reelevancia en el horario para la atención y prestación del servicio funerario..... 73	73
GRÁFICO N° 19 Calificación del nivel de relevancia otorga al equipamiento tecnológico	74
GRÁFICO N° 20 Calificación del nivel de relevancia al otorga al financiamiento de féretros..... 75	75
GRÁFICO N° 21 Calificación del nivel de relevancia del GAD municipal otorga a la asistencia de trámites..... 76	76

GRÁFICO N° 22 Grado de recomendación del servicio.- Sala de velaciones	77
GRÁFICO N° 23 Grado de recomendación del servicio.- Diseño arquitectónico adecuado.....	78
GRÁFICO N° 24 Grado de recomendación del servicio misa de cuerpo presente-capilla ardiente.....	79
GRÁFICO N° 25 Grado de recomendación del servicio.- atención y calidez al usuario	80
GRÁFICO N° 26 Grado de recomendación del servicio.- Limpieza y Ornato.....	81
GRÁFICO N° 27 Grado de recomendación del servicio post-mortuario (Floristería).....	82
GRÁFICO N° 28 Grado de recomendación del servicio.- Sitios online.....	83
Gráfico N° 29 Grado de recomendación del servicio de financiamiento de bóvedas.....	84
GRÁFICO N° 30 Grado de recomendación de la gestión en suminitros de ferétros.....	85
GRÁFICO N° 31 Grado de recomendación del servicio de seguridad del sitio vehicular-peatonal	86
GRÁFICO N° 32 Conocimiento del horarios de atención y prestación de los servicios del cementerio general?	87
GRÁFICO N° 33 Horario de atención	88
GRÁFICO N° 34 Servidores públicos del cementerio capacitados	89
GRÁFICO N° 35 Calificación al personal responsable de la atención y prestación de servicios del cementerio.....	90
GRÁFICO N° 36 Conocimiento de los costos por los servicios funerarios que presta el cementerio.....	91
GRÁFICO N° 37 Disposición para acceder a la atención y prestación de servicios funerarios, que presta el cementerio general del cantón Santa Elena	92
GRÁFICO N° 38 Modelo de Gestión Administrativa	114

GRÁFICO N° 39 Gestión Administrativa.....	116
GRÁFICO N° 40 Flujograma de procesamiento de datos	124
GRÁFICO N° 41 Estructura Organizacional	125
GRÁFICO N° 42 Cuadro de Mando Integral.....	138
GRÁFICO N° 43 Flujo de Visitantes	143

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Carta Aval	165
ANEXO N° 2 Formato de Encuesta	166
ANEXO N° 3 Formato de Entrevista	167
ANEXO N° 4 Mapa Turístico Santa Elena	168
ANEXO N° 5 Ordenanza General de Administración y Funcionamiento del Cementerio y Salas de Velación del Municipio de Cuenca.	169
ANEXO N° 6 Fotografías actuales del Cementerio	174
ANEXO N° 7 Fotografías del Cementerio	175
ANEXO N° 8 Costumbres peninsulares previo a la inhumación	176
ANEXO N° 9 Variedad en el Diseño de Bóvedas- Nichos o Mausuleos .	177
ANEXO N° 10 Descuido de Limpieza y Ornato	178
ANEXO N° 11 Reporte Periodístico	179
ANEXO N° 12 Extracto del Reglamento Sustitutivo al reglamento para el Cementerio general de la Ciudad de Latacunga.....	180
ANEXO N° 13 Modelos de Planes de Servicios Funerarios.....	181
ANEXO N° 14 Sitios On-line	182
ANEXO N° 15 Benchmark de Bienes y Servicios	183
ANEXO N° 16 Carta Gramatóloga	184

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los modelos de gestión permite que una institución pública o privada utilice de la mejor manera sus recursos economicos, materiales y humanos para la consecución de los objetivos y metas planteadas, en el fenómeno en estudio se evidencia la deficiencia, en el cumplimiento de las competencias y atribuciones que la Constitución vigente y la reforma a la ordenanza de reglamentación del servicio de cementerio del cantonal de Santa Elena, vigente desde el 25 de Abril del 2006, Registro Oficial N° 25, inclusive existe una remarcada carencia de un modelo de gestión en el ámbito administrativo, establecido en las competencias y en el campo organizacional y funcional, de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, por lo tanto se propone un “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013”

En primer lugar se ha realizado un diseño de investigación que demuestre y determina las causas del problema, delimitación, pronóstico, formulación , sistematización y evaluación del problema, justificación que indique la importancia teórica, metodológica y práctica del tema, el tratamiento de sus objetivos con sus respectivas hipótesis y la operacionalidad de las variables.

En el desarrollo de la investigación se expondrá en cuatro capítulos: El primer capítulo se basa en tratamiento del tema con marco teórico de la gestión administrativa, organización y planeación, los antecedentes, ubicación geografica, marco conceptual con las definiciones de varios autores el procedimiento de la fundamención legal según la Constitución, Ley orgánica Reformatoria a la Ley de Régimen Municipal, y su alineación con el COOTAD, además con el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir.

El marco teórico que es la base para la investigación, es donde se describe la cultura organizacional, niveles, características, clasificación, se definen conceptos relevantes de acuerdo a autores estudiosos del tema, se presentan los atributos y funciones de los principios y valores, la comunicación con los principios generales, así mismo se define la administración, además se describe la conceptualización de calidad del servicio y sus aspectos importantes legales que son un factor fundamental para la puesta en marcha de la propuesta.

El segundo capítulo presenta la metodología de la investigación que se utilizó a lo largo del presente trabajo de titulación, describe cada diseño, modalidad, el tipo de investigación, métodos, técnicas tal como la entrevista y la encuesta, además de la presentación de la fórmula que llegó a determinar del total del universo la muestra que permitió realizar el estudio de mercado, así como también los procedimientos y procesamientos de los datos investigados.

El tercer capítulo se describe la investigación del estudio, explicándolo mediante gráficos representativos de las respuestas que se obtuvo de las entrevistas y encuestas, para un mejor entendimiento e interpretación de los resultados, se concluye y también se recomienda la experiencia vivida en esta técnica de investigación.

El cuarto capítulo establece una propuesta como alternativa de solución al problema planteado, en ella se detallan los pasos a seguir para poder elaborar un plan modelo de gestión administrativa sustentado en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para el cementerio general del cantón Santa Elena, propósito, misión, visión, políticas, estrategias, análisis organizacional del Foda, y los programas operativos que se deben implementar una vez que se ha logrado la propuesta.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013”

1. PROBLEMA

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un modelo de gestión en el ámbito administrativo, establecido en las competencias y en el campo organizacional y funcional, de los gobiernos autónomos descentralizados municipales,

No existen procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones establecidos por la jefatura, ni tampoco se generan seguimientos constantes del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades administrativas.

No se presentan autoevaluaciones periódicas de la gestión y el control interno del nivel de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, en el cementerio general. Se ausentan detalles de las acciones preventivas que condujeren a solucionar los problemas detectados de las revisiones de acciones de control realizadas al sistema de control interno. No cuentan con medidas propicias a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepten la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control organizacional interno y externo.

La insatisfacción en la atención y prestación de servicios en el cementerio general, radica desde la calidad organizacional, infraestructura, ornato, y la carencia de circuitos del buen servicio (IEPSA) para ofrecer, un servicio en floristería natural o artificial, además del servicio indispensable en un camposanto, como es la Sala de Velaciones, a eso se agrega la inadecuada infraestructura del espacio destinado para la morgue y la nulidad en la adquisición de un frigorífico para cadáveres en espera de ser identificados. En el cantón Santa Elena, al igual que en el resto de nuestro país, un camposanto refleja el respeto que se guarda a la memoria de las personas, en otras palabras se requiere enmendar estas deficiencias.

Hay escombros de construcciones, bóvedas obsoletas, pocas calzadas de cemento, lo que propicia el crecimiento de maleza, el personal de custodia solo se responsabiliza del camposanto más no de la seguridad de quienes visitan el cementerio, de darse algún hecho delincuencia, no habría una acción de salvaguardar la integridad física ni vehicular, ni dentro ni fuera del perímetro del camposanto.

Es evidente la deficiencia, en el cumplimiento de las competencias y atribuciones que la Constitución vigente y la reforma a la ordenanza de reglamentación del servicio de cementerio del cantonal de Santa Elena, vigente desde el 25 de Abril del 2006, Registro Oficial N° 257. Y más aún el Art. 12 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal que en su extracto manifiesta que los municipios, procurarán el bienestar material de la colectividad y contribuye al fomento y protección de los intereses locales, así como también impulsa el desarrollo físico del cantón dentro de sus áreas urbanas, rurales y brindará los servicios que fuesen necesarios para una racional convivencia, impulsando de esta manera el desarrollo y progreso del cantón y por ende del país. Es necesario recalcar que esta problemática, es generalizada a nivel provincial y nacional, los cementerios municipales ya no dan abasto, su vida útil caducó y no se gestiona proyecto para solucionar este tipo de servicio (Diario Hora, 2011).

2.1 CAUSAS DEL PROBLEMA

Deficiencia en la gestión administrativa y organizacional, y por ende en la planeación a mediano y largo plazo.

Falta de exposición del profesional- grama de la unidad administrativa, produce una desorientación y desinformación a los usuarios, así como también horarios de atención y prestación de servicios, en todas sus modalidades.

Rotación del personal responsable de la atención y prestación de servicio en el cementerio general.

Falta de empoderamiento del personal para el adecuado funcionamiento, atención y prestación de servicios en el cementerio general del cantón Santa Elena.

2.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La propuesta de un **modelo de Gestión Administrativa** para el gobierno autónomo descentralizado municipal, será un trabajo investigativo en el cantón Santa Elena, delimitándose en la unidad administrativa responsable de la atención y prestación de servicios.

2.3 PRONÓSTICO

Hasta la presente fecha, el decrecimiento profesional y organizacional, en esta unidad administrativa de servicio social y sin fines de lucro, desaprovecha las oportunidades y fortalezas existentes, lo que impide desarrollar acciones y planes estratégicos desarrollo y de ordenamiento territorial, que se han implantado en otros sectores de atención y de servicios, de ahí la importancia de estructurar una Matriz FODA, como una herramienta adicional a la metodología de investigación.

2.4 CONTROL AL PRONÓSTICO

En el control al pronóstico, es necesario, elevar la participación existente de las servidoras y servidores públicos responsables del área, así como también de las autoridades seccionales, de tal manera que las acciones positivas pasen a hacer acciones proactivas y asertivas, mediante una retroalimentación organizacional que va desde un sistema de comunicación hasta el reconocimiento de los objetivos administrativos planificados, a fin de comprometerlos al cumplimiento de los mismos, pero sobre todo involucrarse más en el perfil de los servidores públicos, dentro del marco legal estipulado en la Ley Orgánica Reformatoria de la Ley de Régimen Municipal.

2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión administrativa, en el desarrollo y gestión de procesos, sustentado en un modelo organizacional para el cementerio general del cantón Santa Elena?

2.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a. ¿Qué incidencia tiene en cumplimiento de metas y objetivos de esta unidad administrativa, en marco legal para el gobierno descentralizado autónomo municipal del cantón Santa Elena?
- b. ¿Qué factores del ámbito interno y externo permite a la unidad administrativa desempeñarse en su proceso orgánico-funcional?
- c. ¿Incumplimiento de las competencias y atribuciones que la constitución vigente estipula para que el GAD municipal del cantón Santa Elena mejore la demanda de los servicios funerarios?

- d. ¿La falta de control interno de los procesos administrativos y funciones de la unidad responsable de la atención y prestación de servicios funerarios?

2.7 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática asociada con una experiencia personal, materiales escritos o virtuales, así como conversaciones personales, derivan la necesidad de mejorar lo existente e incrementar indicadores diferenciales con respecto a este servicio público.

La identificación de los eventos que determinan la deficiencia administrativa y organizacional en el servicio brindado en el cementerio general del cantón Santa Elena.

Aplicando la metodología adecuada, como la observación, entrevista, encuestas permitirá la identificación de las causas - efectos, y previo al pronóstico y control al pronóstico, dando lugar la formulación de la hipótesis, que sin lugar a dudar contempla soluciones viables y factibles.

En cuanto a los criterios de evaluación, es relevante al contribuir en un proceso administrativo, en el ámbito local; fomentando la participación de sus actores (autoridades municipales, servidores y servidoras públicas y la colectividad), al igual que el sentido de pertenencia y mejora continua, siendo actores proactivos y asertivos y así como también es viable al contar la disponibilidad de información dentro del marco metodológico adecuado considerando el aspecto económico, material y espacios temporales.

Limitaciones en la investigación, en cuanto a la recopilación de datos primarios y secundarios, son mínimos por la metodología establecida, en donde la acción directa, participativa, de los actores están estrechamente vinculados con el formato claro y preciso (entrevistas y encuestas).

La disponibilidad y carencia de bienes e inmuebles necesarios para un mejor desempeño y atención al usuario, también serán sujeto de estudio. De igual manera la aplicación de una retroalimentación (técnica benchmarking) en los cementerios de la ciudad de Guayaquil y en Cuenca, considerándose que son iconos de eficiencia, calidad y desarrollo turístico.

3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La presente investigación, permite aplicar conocimientos teóricos de administración y organización; de ahí la importancia en el diseño de un modelo de gestión; siendo los beneficiarios los usuarios internos y externos de la localidad, y finalmente proponer las recomendaciones necesarias para afianzar lo positivo y superar lo negativo que se detecte en el desarrollo del estudio.

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio realizado es factible de ejecutarlo, para lo cual se aplican concepciones de investigación científica y administración de empresas.

El estudio está dirigido a una población que está inmersa en la problemática, existe la cooperación en la investigación de las familias que en momentos de desolación, permiten recabar información.

3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente trabajo de investigación, y de la información obtenida, se iniciará el análisis de la gestión de procesos, entre las herramientas administrativas de fácil entendimiento e implementación, consta el flujogramas de procesos y el detalle de la rotación de cargos en tareas claves para la seguridad y el control de esta unidad administrativa, considerando también el esquema del ciclo de PHVA.

3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Con la propuesta se busca mejorar la deficiencia en la unidad administrativa, con la instauración de herramientas gerenciales de un modelo de gestión administrativa, fundamentado y sustentado en las competencias, fines y objetivos determinados en la ley, y de ser posible incursionar en la actividad turística interna y por qué no externa como se lleva a cabo en cementerios municipales ecuatorianos, siendo conscientes de la importancia de administrar en una organización y sus beneficios.

4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVOS GENERAL

Elaborar un **modelo de gestión administrativa** mediante un diagnóstico de las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para mejorar la organización del cementerio general del cantón Santa Elena Año 2013.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Demostrar teóricamente los conceptos y definiciones de los modelos de gestión Administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos.
2. Diagnosticar el ambiente interno y externo, que permite a la unidad administrativa realizar con responsabilidad la atención y prestación de servicios funerarios en el cementerio general del cantón Santa Elena.
3. Determinar los factores que inciden el control interno de los procesos administrativos y funciones de la unidad responsable de la atención y prestación de servicios funerarios.

4. Implementar un modelo de gestión administrativa mediante la aplicación de las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para mejorar la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena.

5 HIPÓTESIS

Con la elaboración de un modelo de gestión administrativa se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios funerarios del cementerio general del cantón Santa Elena Año 2013.

5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Cementerio del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, Año 2013.

5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Modelo de gestión administrativo, Año 2013.

6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<p>Con la elaboración de un modelo de gestión administrativo se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena, Año 2013.</p>	<p>Independiente Modelo de gestión administrativa</p>	<p>Conjunto de <u>acciones del proceso administrativo que contiene planeación, organización, dirección y control</u></p>	<p>Proceso Administrativo</p>	<p>Modelos</p>	<p>¿Cuáles son los modelos administrativos?</p>	<p>Encuestas - Entrevista - Documentación Bibliografía - Libros - Visitas Virtuales - Upse</p>
				<p>Etapas</p>	<p>¿Cuáles son las etapas del proceso administrativo?</p>	
			<p>Planeación</p>	<p>Niveles</p>	<p>¿Cuáles son los niveles de jerarquía en la Unidad?</p>	
				<p>Poa</p>	<p>¿Elaboran anualmente el Poa?</p>	
			<p>Organización</p>	<p>Estructura</p>	<p>¿Conoce la estructura organizacional tales como la Misión y Visión del Departamento?</p>	
				<p>Departamento</p>	<p>¿Existe un manual de funciones en el Departamento?</p>	
			<p>Control</p>	<p>Herramientas Gerencial</p>	<p>¿Se realizan los controles respectivos a cada uno de los procesos?</p>	
				<p>Evaluación</p>	<p>¿Se realizan evaluación de desempeño al talento Humano?</p>	

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Con la elaboración de un modelo de gestión administrativa se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena, Año 2013	Dependiente Cementerio del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Elena Año 2013.	Entidad que ofrece los servicios funerarios a un costo accesibles y que está al servicio de la comunidad con un talento humano comprometido con la satisfacción de los clientes	Cementerio	Visita	¿Visita el cementerio?	Encuestas - Entrevista - Documentación Bibliografía - Libros - Visitas Virtuales - Upse
				Frecuencia	¿Con qué frecuencia visita el cementerio?	
			Servicios	Tipos	¿Califique el al tipo de servicio que presta en la actualidad el Cementerio general?	
				Calidad	¿En el caso de la Floristería, para usted como sería la calidad del servicio?	
			Costos	Funerarios	¿Usted conoce los costos por servicios funerarios que presta el Cementerio?	
				Calificación	¿Y qué calificación le otorgaría, si 1 y 2 es negativo, 3 indiferente y 4 y 5 positivo?	
			Talento Humano	Capacitación	¿ Cree usted que el personal del cementerio está debidamente capacitado ?	
			Cliente	Atención	¿Con todo lo expuesto Ud., estaría dispuesto a acceder a la atención y servicios que presta el cementerio general del cantón Santa Elena?	

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

En lo que respecta a un modelo de gestión administrativo para un gobierno autónomo descentralizado municipal, es necesario consultar las disposiciones legales vigentes en nuestro país, iniciando por la Carta Magna del 2008, luego leyes orgánicas, ordinarias, ordenanzas y demás normativas; la propuesta delimita el trabajo de investigación al GAD municipal del cantón Santa Elena en la unidad administrativa responsable de la administración del cementerio general.

La descentralización, implica transferencia de competencias y recursos hacia los GADs, que debe estar acompañada de un proceso de desconcentración, es decir la reorganización de la estructura centralista del gobierno central para la delegación de competencias y recursos hacia instancias jerárquicamente subordinadas, principalmente localizados a lo largo del territorio nacional.

El proceso de descentralización en el Ecuador, fortalece a los gobiernos autónomos descentralizados, permitiendo mayor eficiencia en el otorgamiento de servicios públicos, acerca el gobierno al territorio que se encuentra bajo su responsabilidad y favorece la participación ciudadana en la toma de las decisiones de sus gobernantes.

Para tal efecto se requiere consolidar el nuevo modelo de gestión en Ecuador, y debe estar basado en un sistema equilibrado de competencias territoriales por niveles de gobierno (zonas administrativas), para el caso, todos los gobiernos autónomos descentralizados (GADs), son las municipalidades las que tienen el papel protagónico en el proceso de descentralización, ya que son instituciones

que más facilidades prestan para llevar adelante un proceso descentralizador; al poseer una organización administrativa establecida y contar con experiencia en la obra pública están en mejores condiciones que otros organismos para asumir competencias y recursos del gobierno central, a fin de promover el desarrollo local.

La administración del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, periodo 2010-2014, ha permitido una alta rotación de la jefatura administrativa del cementerio general, actualmente, pese a ello brinda y presta un servicio de particularidad social en la adjudicación de bóvedas y mausoleos, gestión administrativa, servicios generales y de mantenimiento, y de alcance técnico.

La deficiencia existente parte de la carencia de instrumentos administrativos, que le permitan conocer: que, como, cuando y el porqué de sus actividades administrativa y de gestión tanto a nivel de jefatura, servidores públicos y procesos administrativos.

Existe un alto grado de desmotivación, y al mismo tiempo de predisposición de una mejora en la gestión, al contar con los recursos para el adecuado desempeño de sus funciones, la que va desde capacitaciones, asignación de equipos y sistemas de compensación.

Bajo los lineamientos de una mejora continua de la atención y prestación de servicios del cementerio general, se propone la elaboración del FODA mediante la aplicación de técnicas de investigación, por cuanto las fortalezas y debilidades, son las características positivas y negativas internas respectivamente, mientras que las oportunidades y amenazas son características del ámbito externo que se prevé ser controlarlos por parte del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, al ser el responsable directo en la prestación de este servicio público sustentado en atribuciones y competencias.

También se puede decir que el análisis y diagnóstico a través del FODA, identificará todo lo que destaca al cementerio general, para potencializar las fortalezas, disminuye debilidades al corregir las falencias existentes, al mismo tiempo que adquiere la capacidad para reaccionar ante factores externos, que representan oportunidades y amenazas.

Uno de los objetivos más importantes de los GAD municipales es el de mejorar la capacidad de proporcionar servicios eficaces que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Es decir que quienes son parte del sector público ecuatoriano, conscientes de esta necesidad, adoptan este lineamiento fundamental y los integran como parte de su gestión administrativo, es así, que establecen un compromiso social con resultados eficaces a través de una mejor organización interna, para lo cual es necesario diseñar estructuras organizacionales en base a las necesidades y demanda de la comunidad, de preferencia en una gestión de procesos, definiendo los procesos estratégicos, claves y de soporte a través de los resultados obtenidos de un diagnóstico situacional desarrollado en el modelo de gestión administrativa sustentado en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales en el cementerio general del cantón Santa Elena.

En el marco de la descentralización no se puede asignar a competencias exclusivas ni transferirse nuevas competencias a los GADs si éstas no van acompañadas de fuentes de financiamiento. Por otra parte, se debe superar la dura realidad de la mayoría de los GADs en el país, en los cuales la recaudación directa de recursos es incipiente y no alcanza ni para cubrir sus gastos corrientes; no solamente por el hecho de que los rubros de ingresos tributarios y no tributarios son limitados sino porque su sistema de recaudación es deficiente.

Entonces se concluye que el presupuesto en el ámbito financiero, permitiría además diseñar un modelo de gestión propuesto, en sus básicos propósitos, entre

ellos, el control y manejo efectivo en la ejecución de los programas, la gestión de procedimientos y procesos, que cumplan con los propósitos y las metas trazadas, en este caso, por la unidad administrativa del cementerio y por ende del GAD municipal del cantón Santa Elena.

En 1978, el Arqueólogo Hernán Crespo Toral, bautizo con el nombre de Amantes de Sumpa al hallazgo de un entierro de una pareja de jóvenes de ambos sexo que se realizó en el cementerio prehistórico de la cultura Las Vegas, ubicada en lo que es la provincia de Santa Elena, en la quebrada del río Las Vegas, que dio nombre a la cultura, con una antigüedad entre 7.000 a 10.000 años A.C (Elena).

El Banco Central del Ecuador con la creación del museo “ Amantes de Sumpa en el año 1997, trasciende y fomenta la forma de vida de los antiguos pobladores de la región lo que es actualmente la provincia de Santa Elena.

Las evidencias científicas encontradas de las diversas culturas arqueológicas y legendarias revelan la herencia ancestral, en donde se mezcla con las costumbres europeas. En el sitio se encontró alrededor de 200 esqueletos humanos, por lo que evidente que el museo de “ Los Amantes de Sumpa” en Santa Elena está sobre el asentamiento de la cultura Las Vegas, un caserío donde los habitantes enterraban a sus muertos en sus casas para mantener la comunicación con ellos, por lo que se considera que en aquella época fue un cementerio y probablemente el más grandes de América.

El cementerio se encuentra ubicado al norte: Parque Ecológico, al Sur Hospital Liborio Panchana, al Este calle 5 ruta, y al Oeste la calle sin nombre.

Entre las razones por la que la mayoría de personas utilizan los servicios de funerarias, es porque ofrecen una gran variedad de servicios relativos a la planificación del funeral que se adaptan a los deseos de los deudos, en momentos difíciles ante el fallecimiento de un ser querido. De ahí que se utilizaría los

servicios de una funeraria, para no tener que emplear tiempo ni energía en largas tramitaciones o en la contratación de servicios de otras personas. Se necesita aliviar dolor abrumador y el confort familiar ante este acontecimiento.

A nivel nacional los servicios que prestan un cementerio general son relativamente importantes, tales como la Sala de Velaciones adecuada para realizar los respectivos velorios de las personas fallecidas, los mausoleos con un diseño arquitectónico adecuado, los servicios funerarios para todos los niveles socioeconómicos, la atención con calidez al cliente (deudos y allegados al fallecido), calidad, capilla ardiente, limpieza y ornato, servicios post- mortuorios, suministros de féretros, ventas y financiamiento de bóvedas y Sitios Online.

Los servicios que se brindan en la actualidad el cementerio general del cantón Santa Elena, para el arrendamiento y compra de bienes, son los más básicos y elementales, a pesar que, sus competencias y atribuciones promueven otra calidad de los mismos.

Cada estructura física puede ser utilizada como una bóveda o nicho y/o mausoleo, para el primer caso citado previo el arrendamiento, mientras que para el segundo caso previo la compra del terreno al gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena y la construcción del mismo.

Los cementerios son los lugares donde se concentra la memoria de los habitantes de un pueblo, que dado a su historicidad se constituyen en patrimonio cultural, inmaterial, arquitectónico y por ende turístico, por lo que el diagnóstico actual del cementerio general del cantón Santa Elena, permitirá conocer las diversas manifestaciones culturales en torno a la muerte, muestras de gestión con el fin de proyectar una política pública para su conservación y custodia

En contexto a la propuesta, el día de los difuntos, es una tradición que se desarrolla a nivel nacional, y el cantón Santa Elena, no es la excepción, se

recuerda año a año a los fieles difuntos, desde hace mucho tiempo atrás, durante los dos primeros días de noviembre, donde los habitantes se preocupan de preparar alimentos, manjares de frutas y la tradicional colada morada, entre otros., que son colocadas en mesas cubiertas con manteles para la ocasión, bajo toldos, con velas encendidas en su interior, previo al rezo y las honras fúnebres (encendido de velas), cuenta la leyenda que los fieles difuntos degustan de los alimentos que en vida apetecían, de ahí la diferencia entre las mesas de cada fiel difunto.

Grupos de personas, formados por niños y adultos aún mantiene en el cantón, la costumbre de ir de puertas en puertas, solicitando el denominado “pan de muerto” y otras comidas de acuerdo a la ocasión, pronunciando una frase muy conocida que dice: “ángeles somos, del cielo venimos, pan pedimos”, para luego regresar a sus hogares a degustar lo brindado por quien fomentan esta cultura ancestral a pesar de su economía familiar.

1.1.1 Gestión Administrativa

La gestión, ”es la acción de administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro”, (Velásquez, 2006), la gestión es dinámica, orientada a los resultados, y determinada por la toma de decisiones.

Para el Instituto Cooperation and Development Fund “ICDF”, la gestión administrativa significa lo siguiente:

“La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales del ICDF. Las operaciones del ICDF se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interfase de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación internacional del ICDF caminen sin problemas. El Departamento de Gestión Administrativa del ICDF trabaja para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable”.

Entonces la importancia de lograr la sinergia e implementar las metas y objetivos de una organización, debe ser transparente y responsable.

Mediante el trabajo en equipo de los colaboradores de la institución se aporta a las actividades y coordinación de las funciones.

1.1.1 Definición de Administración

Administración es “la acción humana, racional y cooperativa para llegar a determinados objetivos” (Ramírez, 2010), otro autor indica que la administración es “toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es de orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo (Fritz Mostern).

De estas dos definiciones se concluye que la administración es el proceso integral para planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y coordinar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos, para alcanzar un fin determinado, orientados por la acción humana del esfuerzo cooperativo; lograr eficiencia ,eficacia, también se denota que la administración es el eje fundamental de un modelo de gestión, y su ausencia es el motivo de estudio.

1.1.2 Definición de Modelo de Gestión

Un modelo de gestión administrativo es una representación cualitativa o cuantitativa de procesos que nos sirve de referencia para propósitos, permite el desarrollo de actividades, ajustes continuos para obtener mayor eficacia y eficiencia, no existe un patrón rígido de un modelo de gestión, pero consta de fases de la administración.

1.1.3 Definición de Proceso Administrativo

Siendo las funciones del administrador, planear, organizar, dirigir y controlar, su desempeño es lo que constituye el llamado proceso administrativo (Chiavenato, 1995).

El proceso administrativo y sus funciones principales, según cada autor clásico o neoclásico.

CUADRO N° 3 Comparativo de Definiciones de varios actores

Fayol	Urwick	Gulick	Koontz y O'Donnell	Newman	Dale	Wadia	Miner
Prever	Investigación	Planeación	Planeación	Organización	Planeación	Planeación	Planeación
Organizar	Previsión	Organización	Organización	Planeación	Organización	Organización	Organización
Comandar	Planeación	Administración de Personal	Designación de personal	Liderazgo Control	Dirección	Motivación	Dirección o Coordinación
Coordinar	Organización	Dirección o Comando	Dirección		Control	Innovación	Control
Controlar	Coordinación	Coordinación	Control			Control	
	Comando	Información					
	Control	Apoyo					

Fuente: (Chiavenato, 1995)

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Otra autoría, indica que proceso administrativo es una secuencia cíclica, dinámica e interactiva de las funciones del administrador (Dale, Ernest, 1952).

GRÁFICO N° 1 El Proceso Administrativo

Interacción dinámica de las funciones administrativas



Fuente: (Chiavenato, 1995)

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

1.2 LA PLANEACIÓN COMO PRIMERA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.2.1 Definición de la Planeación

La planeación, consiste en la determinación del camino concreto de acción que habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, es la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, entre otros. En la planeación se define a donde se pretende llegar, que se debe hacer, cómo y en que secuencia.

1.2.2 Importancia de la Planeación

Para el adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, es básico planear, ya que a través de esta etapa inicial del proceso administrativo, se proveen las contingencias y cambios que puedan realizar en el futuro, se establecen las medidas necesarias para afrontarlas.

Así mismo, reconoce hacia donde se dirige la acción, permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos. Entre los fundamentos básicos son:

1. Propicia el desarrollo estableciendo métodos de utilización óptima de los recursos.
2. Reduce los niveles de incertidumbre en el futuro, más no los elimina.
3. Enfrenta a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías del éxito.
4. Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir, y un afán de mejorar y lograr las cosas.
5. Adaptación al ambiente externo.
6. Fomenta la toma de decisiones, en base a un sistema racional (hechos), evitando lo empírico.
7. Reduce al mínimo los riesgos, y aprovecha al máximo las oportunidades.
8. Al establecer un esquema o modelo de trabajo (plan), suministra las bases a través de las cuales operaran la empresa.
9. Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
10. Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.
11. Disminuye al mínimo los problemas potenciales, y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo.
12. Permite al ejecutivo evaluar alternativas antes de tomar una decisión.
13. Busca el empoderamiento del talento humano.
14. Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos, en todos los niveles de la empresa.

Se puede concluir que la planificación es un etapa mecánica y se estructura en función de un análisis racional sistemático de las necesidades y actividades que se desarrollan o se innova.

1.2.3 Niveles de Planeación

En la planeación, también existen jerarquías, y de estas se desprenden 3 diferentes niveles de planeación:

- a. La planeación estratégica
- b. La Planeación táctica
- c. La Planeación operativa

1.3 LA ORGANIZACIÓN COMO SEGUNDA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.3.1 Concepto de Organización

Como función administrativa y parte del proceso administrativo, organización significa “el acto de organizar, estructura e integrar los recursos y los órganos responsables de la administración, establecer relaciones entre ellos y fijar sus atribuciones” (Chiavenato, 1995).

Terry G. R. señala que la organización:

“es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr el objetivo y es una indicación de la autoridad y responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”. Por otra parte se concluye que “es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismos social” (Reyes Ponce, 1992) .

Se busca lograr su armónica eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

1.3.2 Importancia de la Organización

Siendo parte de un proceso administrativo, la organización puede ser estática y limitada, es importante que exista la organización para que las unidades administrativas, posean diferentes tipos de tareas que no hagan lo mismo, pero todos tendrán el mismo fin, la organización asigna como deben ser las funciones jerarquías y actividades; nos dice cómo y quién va a hacer cada cosa. En otras palabras la organización es una importante función administrativa que sirve de base a la estrategia organizacional, mientras que la planeación define qué hacer, la organización determina como hacerlo y efecto la estructura organizacional es una herramienta que el administrador debe utilizar para armonizar los recursos, de manera que las tareas se ejecuten siguiendo la estrategia establecida.

1.3.3 La organización y sus cambios

Para la práctica administrativa, la denotación sería “el cambio organizacional” que se definiría como “el conjunto de variaciones de orden estructural organizacional se traducen en un nuevo comportamiento organizacional” (Gimon).

Partiendo de la definición citada, se deduce que el cambio puede estar dado de acuerdo a jerarquías, tecnología, estrategias, cultura, dinámica, ambiente, visión, que los cambios pueden ser individuales, grupales, organizacionales y sociales.

Si la organización es como “un sistema abierto, formado por una serie de subsistemas en interacción constante uno con otros y con el exterior proyectados para cumplir unos objetivos de acuerdo a un plan” Katz y Kahn, citado en Chiavenato, 1992).

Entonces la estructura organizacional es una dinámica en la que se establece una interrelación entre el talento humano con dicha estructura.

1.3.4 Etapas

Consiste en tres etapas:

1. **Jerarquías.-** Establecer autoridad y responsabilidad que le corresponde a cada nivel.
2. **Funciones.-** División de acciones especializadas, para lograr el fin común.
3. **Obligaciones.-** Cumplimiento de procesos.

1.3.5 Diseño Organizacional

El proceso de diseño organizacional es donde los gerentes toman decisiones, son los miembros de la organización que ponen en práctica una estrategia. Dicho proceso hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y el exterior de su organización. Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización.

Por otro lado en el diseño organizacional se debe considerar aspectos como: el tamaño, la tecnología, el entorno, y el conocimiento actual de la estructura, sin la comprensión general y específica de la situación actual, así como la comprensión de los requerimientos de un futuro, la posibilidad de que un diseño sea eficiente se reduce considerablemente.

1.3.6 Estructura Organizacional

Una estructura organizacional según Strategor se trata del conjunto de las funciones y relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad, mientras que para Mintzberg es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

1.3.6.1 Fines de la Estructura Organizacional

La estructura organizacional, busca los siguientes fines:

- a) "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.
- b) Establecer criterios de decisión que no limiten la creatividad de los procesos estratégicos y contribuyan a elevar la eficiencia y eficacia de la toma de decisiones.
- c) Fomentar la coherencia de los esfuerzos para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos.
- d) Estimular, apoyar y orientar el comportamiento de la organización”.

La estructura organizacional es intención de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

El diseño de una estructura organizacional permite interactuar en estructuras formales e informales que pueden existir en una misma organización.

1.3.7 Departamentalización

La departamentalización es la operación de dividir la estructura de la organización , en áreas o unidades administrativas para actuar con mayor o menor grado de autonomía, resulta ser que esta división es el resultado lógica del crecimiento de las organizaciones, ya que cada mando sólo puede dirigir a un número limitado de empleados (dirección.- tercera etapa de l proceso administrativo).

Al crearse diversos departamentos, el jefe inmediateo controla a cierto número de jefes intermedios, éstos, a otros de rango inferior; así da lugar a la estructura jerárquica que llega hasta el nivel operativo básico.

1.3.8 Técnicas de Organización

Son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional, son indispensables durante el proceso de la organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo humano, siendo las principales:

- a) Organigramas
- b) Manuales
- c) Políticas

1.3.8.1 Organigrama

Los organigramas son representaciones gráficas de los diferentes niveles de autoridad, que van de mayor a menor jerarquía, en donde cada puesto se representa por medio de un rectángulo que encierra el nombre del puesto y en ocasiones el nombre de quien ocupa, la unión de los cuadros mediante líneas representa los canales de autorización y responsabilidad.

1.3.8.2 Manuales

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser:

- a) De Procedimientos.
- b) De Políticas
- c) De Funciones departamentales, por unidades, entre otros.
- d) De Funciones individuales.
- e) De técnicas y de producción.

El manual de organización al igual que el organigrama (flujograma), son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional, son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades.

1.3.9 Políticas

Son guías de actuación, o criterios de decisión para la selección de alternativas estratégicas, y son de acción asociados a procedimientos y reglas que sirven para estimular, apoyar y orientar el comportamiento de la organización.

Su función por ende es acotar en el campo de las estrategias a fin de encauzarlas en el cumplimiento de la misión y filosofía de la organización.

1.4.1 La Gestión del Talento Humano

1.4.1.1 Definición de la Gestión del Talento Humano

Según (Caballano Alcántara, 2009) manifiesta:

“La gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas” (Pág. 45)

Chiavenato, en un contexto más moderno esquematiza la gestión del talento humano, así:

CUADRO N° 4 Tendencia Actuales

Tendencias actuales del mundo moderno	Globalización	Gestión del talento humano
	Tecnología	
	Información	
	Conocimiento	
	Servicios	
	Énfasis en el Cliente	
	Calidad	
	Competitividad	
	Productividad	

Fuente: Chiavenato Idalberto

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

1.4.1.2 Evolución de la Gestión del Talento Humano

La evolución del Talento humano, se enfatiza en cuatro fases importantes de citar, tales como:

- a) **Administrativa:** Esta fase se caracteriza por ser burocrática y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo.
- b) **Gestión:** Considera las necesidades de tipo social y sociológicas de las personas. Las medidas a adoptar son de tipo proactivo.
- c) **Desarrollo:** Busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa, es decir se busca motivación y eficiencia.
- d) **Estrategia:** Se vincula con las estrategias de la organización, al ser el talento humano la fuente principal de la ventaja competitiva.

El proceso relacionado con la “Gestión del talento humano” implica diversas características en función de los requerimientos organizacionales, es decir que se puede administrar a personas con capacidades específicas, o a personas con capacidades por descubrir. Desde esta perspectiva de la gestión del talento humano, las evaluaciones del desempeño trataría con dos ámbitos importantes: el rendimiento y el potencial.

Más aún si el rendimiento actual del colaborador se rige a un trabajo específico, lo que permite ser la herramienta estándar que mide la productividad. Del mismo modo esta gestión busca enfocarse en el potencial del colaborador, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades.

Entre los aspectos principales de la gestión del talento humano, dentro de una organización deben siempre incluir:

- a) Desempeño
- b) Desarrollo del liderazgo
- c) La planificación (identificación del talento humano)
- d) El reclutamiento

1.4.1.3 Importancia de la gestión del talento humano

Dado que las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico de la administración.

Actualmente aspectos como la globalización, innovación, ciencia y tecnología se encuentran estrechamente vinculados con el talento humano.

Las decisiones de la gestión del talento humano actualmente se basan en un sistema de competencias organizacionales claves en competencias inherentes al cargo. Este sistema de competencias puede incluir conocimiento, habilidades, experiencia y rasgos personales (demostración por comportamientos definidos).

1.4.1.3.1 Planificación

Analizar las necesidades del personal, sus expectativas, para el cumplimiento de los objetivos de la organización, se incluye capacitaciones, remuneraciones y estimulaciones.

1.4.1.3.2 Organización

Trata la flexibilidad para la estructura organizacional y procesos.

1.4.1.3.3 Formación

Dotación de conocimientos, capacidades y valores para el desempeño laboral, identificándose dos procesos :

- a) **Orientación:** Proceso de Inducción, al cargo y a la organización, dotación de información organizacional tales como: Historia, políticas, reglamentos, misión, visión, objetivos, planes de acción, entre otros, es decir un “manual de bienvenida” (Cordova Pacheco, Ana Consuelo, 2012)
- b) **Capacitación:** Capacitación de las tareas, funciones y responsabilidades del cargo a ocupar, para el logro de un buen desempeño laboral y son determinantes en la evaluación de desempeño.

1.4.1.3.4 Evaluación

Evaluación de carácter laboral, en un período específico, considerando aspectos como:

- a) Evaluación de rendimiento y comportamiento laboral
- b) Evaluación global del potencial humano
- c) Proporcionar oportunidades de crecimiento personal y profesional
- d) Fomentar patrones de conducta organizacional
- e) Identificar ajuste entre el talento humano y cargo
- f) Retroalimentación de información
- g) Planes de acción orientados a la motivación y desempeño laboral
- h) Retroalimentación de políticas, promociones y planes de acción relacionados con el talento humano, de ser necesarios.

- i) Sistemas de compensación en base a rendimientos y desempeño laboral.
- j) Requerimiento de formación adicional a la existente
- k) Fomentar las relaciones humanas
- l) Análisis del clima laboral (positivas y negativas)
- m) Cumplimiento de objetivos
- n) Análisis del cargo (funciones y tareas)

1.4.2 Diseño de Cargos

Lo que se pretende con el diseño de puestos de trabajo es desarrollar unas asignaciones de trabajo que satisfagan a la organización y la tecnología, que cumplan con los requisitos personales del trabajador. La clave está en compatibilizar las exigencias de la empresa con las de los titulares de los puestos de trabajo.

1.4.2.1 Análisis de descripción de cargos

El análisis de descripción de cargos, define las características y demandas de trabajo, tanto desde el punto de vista técnico como humano, se establece, qué se hace, cómo se hace y en qué condiciones. El análisis permite saber si el diseño de cargos es el más adecuado y de no ser así se vuelve a diseñar el puesto, con el objetivo de mejorar o adaptar los cargos ya existentes, para ver si todas las tareas son necesarias o si por el contrario se necesita incluir otras, o modificar las formas de hacerlas.

En la práctica se utilizan unos gráficos para ilustrar la manera en que se realiza el trabajo, tales como :

- a) Diagramas de flujo de procesos.
- b) Diagrama de operaciones.
- c) Diagrama trabajador-maquina.

- d) Diagrama de actividades.
- e) Estudio de movimientos.

1.4.3 Herramientas Gerenciales

De la flexibilidad para adaptarse a las herramientas administrativas modernas y dependiendo de los requerimientos organizacionales, engranados a la continuidad o continuación se puede combinar estas herramientas.

En el contexto de organización, como el conjunto de personas que se rigen por la misión, visión, objetivos, política y normas, la aplicación de herramientas gerenciales modernas se podría considerar como estrategias organizacionales y de gestión en el talento humano (capacitación o inducción según el caso)

Entre las herramientas técnicas administrativas gerenciales que sustentan un modelo de gestión se considera los siguientes:

- a) Proyectos
- b) Planes operativos anuales (POA)
- c) Programas
- d) Reglamentos internos
- e) Organigramas
- f) Flujogramas
- g) Cuadro de mando integral (CMI)

1.4.3.1 El Coaching Gerencial

Para Dezerega (2007), el Coaching “es asumido como un sistema de relación profesional que incluye conceptos, estructura, procesos y herramientas de trabajo específico, que mejora el desempeño en forma permanente, a través de la comunicación verbal y no verbal”.

El Coaching como herramienta gerencial, involucra dos figuras fundamentales: el Coach (persona que sugiere) y el Coachee (persona que expresa sus inconvenientes). Es importante contar con un personal comprometido, para cada una de las actividades que se realicen en el cementerio general de ahí la aplicación e implementación de la herramienta.

El Coaching, es una herramienta administrativa que involucra destrezas, competencias técnicas y liderazgo que trae consigo beneficios como:

- a) Mejora el desempeño y la productividad.
- b) Mejora el comportamiento y la actitud en todas las áreas.
- c) Incrementa la capacidad de aprendizaje.
- d) Mejora las relaciones entre las jerarquías y sus colaboradores.
- e) Induce a la creatividad.

1.4.3.2 Justo a Tiempo: Just Of Time

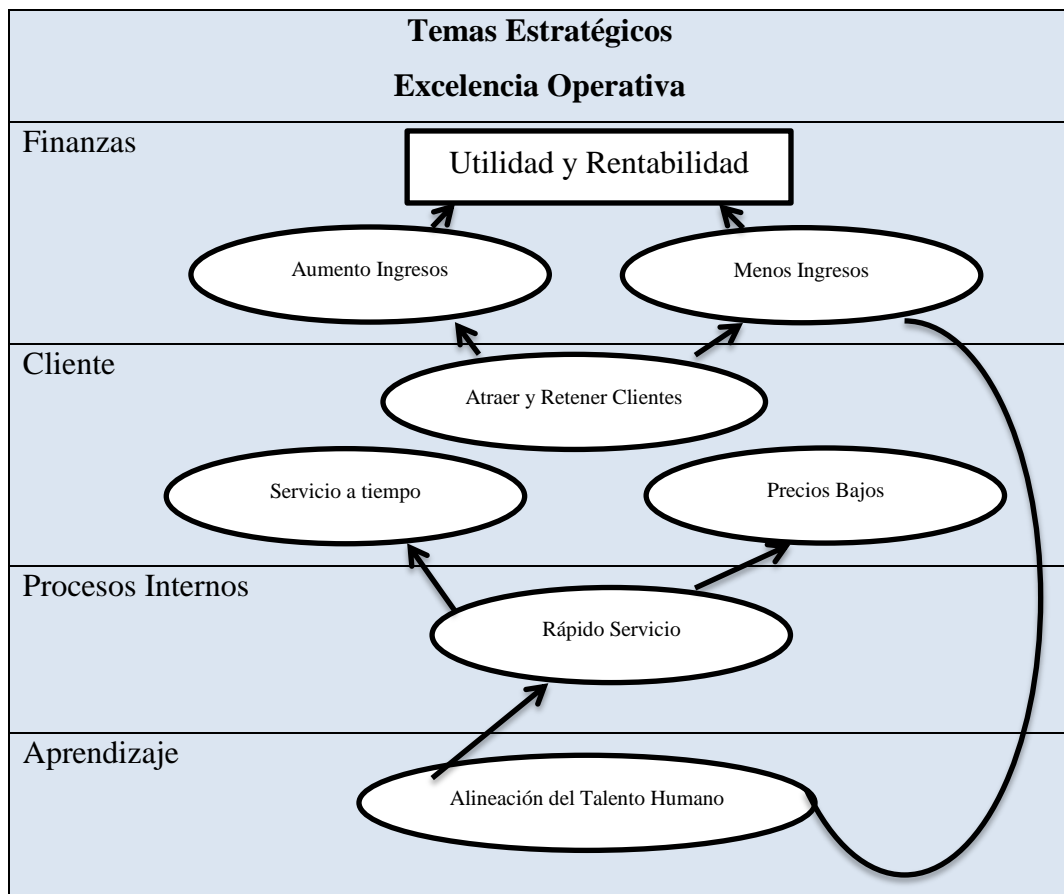
La filosofía del justo a tiempo, se fundamenta principalmente en “la reducción del desperdicio y por supuesto en la calidad de los productos o servicios”, a través de un profundo compromiso (lealtad) de todos y cada uno de los integrantes de la organización, así como una fuerte orientación a sus tareas (involucramiento en el trabajo). La aplicación del justo a tiempo requiere disciplina, cambio de mentalidad, una cultura orientada a la calidad, e inversión en equipos de diversos usos, capacitaciones, entre otros.

1.4.3.3 Cuadro de Mando Integral

Para Howard Rohm del Balanced Scorecard Institute de EE.UU., el CMI es "un sistema de administración de desempeño que puede utilizarse en cualquier organización, grande o pequeña, para alinear la visión y misión con los requerimientos del cliente, las tareas diarias, administrar las estrategias del

negocio, monitorear las mejoras en la eficiencia de las operaciones, crear capacidad organizacional, comunicando los progresos a todo el personal".

GRÁFICO N° 2 Mapa Estratégico



Fuente: Etapa de Seguimiento y Control.- Dr. René Fernández Aráoz

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

1.5 EL CONTROL COMO CUARTA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.5.1 Definición

Una vez que se han establecido las metas, se han formulado los planes, se ha definido el orden de la estructura y se ha contratado, capacitado y motivado al personal, aún falta algo: un administrador que se encargue de que las cosas

marchen como es debido y que vigile el desempeño de la organización. Se ve comprometido a comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad, y en el supuesto de que se lleguen a presentar desviaciones significativas, será el administrador el responsable de volver a encaminar a la organización por el camino correcto, a grandes rasgos, cuando se habla de la etapa de control, se hace referencia al método de vigilar, comparar y corregir.

1.5.2 Fines del Control

La finalidad del control es garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y ejecutado se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos.

La esencia del control está en verificar si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos o resultados esperados.

Es decir que, el control es básicamente un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin previamente determinado.

1.5.3 Etapas

El proceso de control presenta cuatro etapas o fases:

- a) Establecimiento de objetivos o estándares de desempeño
- b) Evaluación o medición del desempeño actual
- c) Comparación del desempeño actual con los objetivos o estándares establecidos
- d) Acción correctiva para superar los posibles desvíos o anomalías

1.5.4 Características

Las principales características del control son las siguientes:

- a. Orientación estratégica hacia los resultados: el control debe apoyar planes estratégicos y enfocarse en las actividades esenciales que diferencian la organización.
- b. Comprensión: el control debe apoyar el proceso de toma de decisiones presentando datos en términos comprensibles. El control debe evitar informes complicados y estadísticas engañosas.
- c. Orientación rápida para las excepciones: el control debe indicar los desvíos con rapidez mediante una misión panorámica del sitio en que ocurren las variaciones, y qué se debe hacer para corregirlas adecuadamente.
- d. Flexibilidad: el control debe proporcionar el juicio individual que se pueda modificar para adaptarse a nuevas circunstancias y situaciones.
- e. Autocontrol: el control debe proporcionar confiabilidad, buena comunicación y participación de las personas involucradas.
- f. Naturaleza positiva: el control debe hacer énfasis en el desarrollo, el cambio y el mejoramiento; debe apalancar la iniciativa de las personas y minimizar el papel de las sanciones y los castigos.
- g. Claridad y objetividad: el control debe ser imparcial y preciso para todos, como propósito fundamental, se debe respetar el mejoramiento del desempeño.

1.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En responsabilidad y con el cumplimiento del Código de Procedimientos Penal, de la Ley Orgánica de salud, lo correspondiente en los Art. 93 y 94:

“las necropsias deben ser realizadas bajo responsabilidad de médicos patólogos o forenses, excepto en las localidades donde estos profesionales no existan, en cuyo

caso se realizarán de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Penal, sin costo para los familiares o deudos en las instituciones públicas”, y se agrega que “es obligatoria la necropsia cuando, no se conozca la causa del fallecimiento; por muerte repentina y por disposición del Ministerio Público” es decir que para el acto médico legal, la práctica forense de la autopsia, contribuye a la buena marcha de la justicia.

1.6.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución, reconoce la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de un Estado unitario y descentralizado, bajo los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad. Para complementar el esquema, se establece un Sistema Nacional de Competencias que ordena las atribuciones de cada nivel de gobierno con un carácter obligatorio y progresivo.

En el marco jurídico administrativo, se consolida en un mismo fundamento legal la Constitución y los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de la unidad administrativa perteneciente al GAD municipal del cantón Santa Elena y de las demás dependencias que participan en la atención y prestación de servicios funerarios en el cementerio general.

Las atribuciones representan el medio para alcanzar los fines, y se constituyen además en la facultad de obrar o el derecho de hacer, de aquí que el presente instrumento administrativo se ampara en el marco legal vigente. En el Título IV, Capítulo Séptimo, Sección Segunda referente a la Administración pública, Artículo 227, de la actual constitución, manifiesta que: “La Administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Así mismo en el Título V, Capítulo Primero, Principios generales, Artículos 238, 239, 240 y 241, ratifican las competencias y atribuciones vigentes para las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

1.6.2 Ley Orgánica Reformatoria de la Ley de Régimen Municipal

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales, tienen inherencia en atención y prestación de servicios funerarios y cementerio dentro de su gestión y jurisdicción, la Ley de Régimen Municipal, en el Art. 15 indica:

Sin perjuicio de las demás que le atribuye esta Ley, las siguientes:

1. “Dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado;
2. Construcción, mantenimiento, aseo, embellecimiento y reglamentación del uso de caminos, calles, parques, plazas y demás espacios públicos;
3. Recolección, procesamiento o utilización de residuos;
4. Dotación y mantenimiento del alumbrado público;
5. Control de alimentos: forma de elaboración, manipuleo y expendio de víveres;
6. Ejercicio de la policía de moralidad y costumbres;
7. Control de construcciones;
8. Autorización para el funcionamiento de locales industriales, comerciales y profesionales;
9. Servicio de cementerios;
10. Fomento del turismo; y,
11. Servicio de mataderos y plazas de mercado”.

Al mismo tiempo y en concordancia el Art. 16 indica que:

“Para la consecución de sus fines esenciales los Gobiernos Autónomos Descentralizados cumplirán las funciones que esta Ley señala, teniendo en cuenta

las orientaciones emanadas de los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social que adopte el Estado”.

En el caso de que alguna de las funciones señaladas en el artículo precedente corresponda por Ley también a otros organismos, se procurará la debida coordinación de las actividades. Del mismo modo como se indica que los gobiernos autónomos descentralizados municipales tienen la responsabilidad para fomentar el turismo y cantón Santa Elena no solo debe pensar en turismo interno, sino también en turismo externo, para lo cual es necesario desarrollar una planificación estratégica de esta actividad a través del cementerio general, la misma que debe ser desarrollada en base a la identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, en otras palabras es necesario elaborar la Matriz FODA como gobierno autónomo descentralizado.

Dentro del marco legal, la Ley Orgánica Reformatoria de la Ley de Régimen Municipal, vigente, en el artículo 148 literal g manifiesta que se debe: “Establecer los demás servicios públicos locales a cargo de la municipalidad y en especial los de aseo público, recolección y tratamiento de basuras, residuos y desperdicios, mataderos, plazas de mercado, cementerios, servicios funerarios, y organizar el servicio contra incendios donde no estuviere a cargo de instituciones especializadas”; (Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Régimen Municipal, Registro Oficial No. 429, 2004/09/27).

Con lo expuesto, se puede concluir que en la actualidad la manera de administrar en el ámbito público obliga una gestión administrativa y en este caso fortalecida por las funciones del alcalde, y que constituye a los gobiernos autónomos descentralizados municipales en organizaciones de niveles normativos, consultivos y de participación ciudadana, al aplicarse facultades conferidas en los arts. 240 y 264 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con los numerales 1 y 49 del Art. 63 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

1.6.3 Ley Orgánica de Salud

La Ley Orgánica de Salud, expresa la disposición y manejo de cadáveres en el Capítulo, Art. 87, “ la instalación, construcción y mantenimiento de cementerios, criptas, crematorios, morgues o sitios de conservación de cadáveres, lo podrán hacer entidades públicas y privadas, para lo cual se dará cumplimiento a las normas establecidas en esta Ley. Previamente se verificará la ubicación y la infraestructura a emplearse y que no constituyan riesgo para la salud. Deberán contar con el estudio de impacto ambiental y la correspondiente licencia ambiental”.

Es decir que, la instalación, construcción y mantenimiento de los cementerios y criptas son los únicos sitios autorizados para la inhumación de cadáveres y estos deben cumplir las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional y municipalidad.

Con relación a la inhumanación en el Art. 88:

“practicada la necropsia, el cadáver debe ser obligatoriamente tratado, inhumado o cremado. Ningún cadáver podrá mantenerse insepulto o sin someterse a cremación por más de setenta y dos horas, excepto cuando medie orden judicial o no sean reconocidos o reclamados por sus familiares o herederos, en cuyo caso debe garantizarse su mantenimiento en los sitios autorizados y en condiciones de conservación adecuadas que no comprometan la integridad del cadáver ni alteren las posibles evidencias”.

Asi mismo en cuanto a la disposición y manejo de cadáveres de la Ley Orgánica de Salud Art. 87 expresa:

Por otra parte en el Art.90 al 92, ampara procesos y servicios realizados en un cementerio sea este público o privado y expresa que “no se podrá proceder a la

inhumación o cremación de un cadáver sin que se cuente con el certificado médico que confirme la defunción y establezca sus posibles causas, de acuerdo a su diagnóstico. Esta responsabilidad corresponde a los cementerios o crematorios según el caso “la exhumación para efectos legales podrá practicarse en cualquier tiempo por orden de autoridad competente”, “el traslado de cadáveres, dentro del país, en los casos y condiciones establecidos en el reglamento de esta Ley, así como su ingreso al territorio nacional requiere autorización de la autoridad sanitaria nacional, quien establecerá las normas de conservación y seguridad”.

1.6.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (Cootad)

Según la fundamentación legal referente al tema objeto de estudio, es importante anotar:

“El nuevo marco constitucional, al reciente aprobación del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, y de la Ley de Participación, abren enormes posibilidades para llevar adelante un proceso serio de descentralización y participación hacia la superación de las asimetrías territoriales, que deberá sustentarse en la generación de capacidades de los gobiernos autónomos descentralizados y el fortalecimiento de su autonomía decisional” (Larrea, 2012).

1.6.5 Del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, participa del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, para su gestión gubernamental concertada hacia el logro del Buen Vivir, articulando las diferentes políticas pública, programas y proyectos al presupuesto participativo, consolidando de esta manera el cambio colectivo.

Por ello, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, es más que un instrumento técnico, se trata de un proyecto de vida, que se construye mediante

un gran acuerdo cantonal, donde los verdaderos autores y actores serán las ciudadanas y ciudadanos interesados en el desarrollo del cantón Santa Elena; y en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico de la presente investigación, busca estructurar los instrumentos de investigación que permitirá recopilar la información más relevante del objeto de estudio (modelo de gestión administrativo), en donde se considera además aspectos generales tales como: la modalidad, tipos de investigación, técnicas, y los sujetos involucrados en el desarrollo de la investigación, con el objetivo es analizar e interpretar los resultados obtenidos, los mismos que constarán en el Capítulo IV.

Del proceso de investigación ésta diseñado para encontrar respuestas de interrogantes sobre la problemática existente y a la vez para efecto de la comprobación de la hipótesis; y en donde la recopilación de información es la estructura básica, orientada a los usuarios, personal administrativo, jefes departamentales y autoridades municipales, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2013, en días ordinarios. Las visitas de campo y a través de la fichas de observación, permitieron definir los requerimientos más urgentes, esta técnica de investigación construyó las bases para generar formatos, informes departamentales y requerimientos de recursos para una efectividad de sus funciones y actividades administrativas.

Con relación a las encuestas realizadas, el formulario establecido fue de fácil comprensión, más sin embargo la predisposición de respuesta fue empañada por el proceso de elecciones presidenciales (campaña electoral-elecciones del 17 de febrero del 2013), por lo que el proceso de interumpió y se culminó los primeros días del mes de marzo del 2013.

La operacionalización de las variables y previo a la comprobación de aspectos que guardan estrecha relación con la gestión administrativa, manifiesta que debe considerar aspectos científicos y técnicos tanto para el diseño como para el desarrollo de la investigación, de tal manera que permita exponer y sustentar causas – efectos de la problemática, por lo que desde este punto de vista técnico, se investiga la aplicación de herramientas gerenciales, diseño de estructura organizacional, funciones, procesamientos de información, comunicación, motivación del talento humano. Considerado estos lineamientos, se da cumplimiento al proceso sistemático, crítico, reflexivo y controlado de la investigación que permite a la investigadora descubrir datos, hechos o eventos en campo del conocimiento para el diseño de un modelo de gestión administrativa en el ámbito público.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación instituida es ordenada y dirigida por reglas, que conlleva una serie de pasos a seguir en el método hipotético-deductivo, en concordancia a una investigación de campo y documental.

En cuanto a las limitaciones durante el desarrollo de la investigación, estas fueron manejables desde la etapa de recopilación de datos primarios y secundarios, al haberse establecido una acción directa, participativa, de los actores, aplicándose técnicas como: Ficha de Observación, Entrevistas y Encuestas, constituidas en un formato claro y preciso, siendo el objetivo, es elaborar un modelo de gestión administrativa mediante un diagnóstico de las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para mejorar la atención y prestación de servicios funerarios del cementerio general del cantón Santa Elena Año 2013, por lo que se ratifica que, la investigación es básicamente en el campo al frecuentar constantemente el cementerio general, con la finalidad de recoger información y desarrollar la comprobación de la hipótesis de la propuesta, sobre la base de información sólida.

a) Investigación Documental

Esta modalidad de investigación requirió de fuentes secundarias, encontradas en la consulta de libros, artículos o ensayos de revistas y periódicos o documentos como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros; es decir consultas bibliográficas, hemerográficas y archivísticas, referentes al tema.

Al mencionar consultas bibliográficas, la referencia está en el marco teórico que conjuntamente con fuentes primarias y en base a definiciones científicas, se determina acepciones de los aspectos que guardan estrecha relación con el tema.

b) De Campo

La información encontrada es proveniente para este caso, de la observación directa y participativa de la investigadora (Salazar Reyes, Luz Mercedes, 2013), desde el cementerio general del cantón Santa Elena, siendo la fuente primaria que sirve base para el análisis y diagnóstico situacional.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación aplicados permitieron conocer la situación actual de la atención y prestación de servicio en el cementerio general, y generar la propuesta de investigación.

2.3.1 Por el Propósito

2.3.1.1 Investigación aplicada

La investigación aplicada, se utilizó los conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, con ello se resuelven problemas prácticos concretos, por

lo que el uso de la herramienta gerencial, el conocimiento de procesos administrativos y recursos disponibles, participan de este tipo de estudio.

2.3.2 Por el Nivel de Estudio

El nivel de estudio es descriptivo en esta investigación:

2.3.2.1 Investigación Descriptiva

En este tipo de nivel de investigación conlleva descripción (medir), análisis e interpretación de los resultados, e inclusive el enfoque de la importancia de los servicios que debe prestar un cementerio, apoyándose en información primaria y secundaria obtenidas en las encuestas dirigidas a los usuarios de este servicio.

Consiste además en reflejar lo observado, tanto en un ambiente natural como social esto permite conocer y entender diferentes situaciones, sus costumbres que prevalecen a la muerte un ser querido, preparativos funerarios de personas e instituciones implicadas, lo que tiende a establecer mejoras en el servicio brindado en la actualidad.

El grado de relación entre las variables es más evidente, comprendidos en las encuestas y análisis documental (información primaria y secundaria).

2.3.3 Por el Lugar

Las fuentes que se empleó en la investigación para recolectar información son de característica documental y de campo.

2.3.3.1 Investigación Documental-Bibliográfica

“La práctica se basa en el análisis de diferentes modelos estratégicos, análisis situacional, entre otros”, por lo que este trabajo de investigación se fundamenta

en la consulta documentos y fuentes secundarias, los libros, revistas, periódicos (El Universo, Expreso, el Telégrafo, entre otros) y distintas publicaciones referentes a la atención y prestación de servicios funerarios en los cementerios municipales en la provincia y el país.

2.3.3.2 Investigación de Campo

En cuanto a la investigación de campo se aplicó el cuestionario de la encuesta que está encaminado a los usuarios del cementerio general del cantón Santa Elena, en la cabecera cantonal, siendo escogidos sitios estratégicos de la urbe como: Parque Central Vicente Rocafuerte, Instalación de Tía, sectores aledaños al Cementerio general, entre otros.

Para la entrevista se elaboró una Guía, en la que constan 6 preguntas de respuesta abiertas a las autoridades municipales, jefes departamentales y personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal, para la recolección de información necesaria en el proceso de investigación.

La investigación de campo permitió interpretar situaciones, problemas y necesidades existentes en la unidad administrativa.

Las investigaciones fueron trabajadas en un ambiente natural en las personas responsables de la atención y prestación de servicios funerarios y demás relacionados, brindaron información relevante para ser analizados posteriormente.

2.3.4 Por la Dimensión

Con la expectativa de la sustentación de tesis de grado, para el año 2013, y en base al cronograma de desarrollo de la investigación, la dimensión temporal, sujeta a la dimensión de tipo transversal, es decir que los diseños transversales implican la recolección de datos en un solo corte de tiempo, lo que comprende los meses que duró la recopilación de información (enero, febrero y marzo del 2013),

con la atenuante de una previa (prueba piloto), elecciones presidenciales y feriado de carnaval.

2.4 MÉTODOS

A manera de estrategia metodológica y con la particularidad de ser cuantitativa, se procede a considerar criterios de inclusión y exclusión (población), así como también el tamaño de la muestra, en donde los sujetos de investigación son las personas que nos proporciona la información y por ende se constituyen en la fuente de los datos. En este estudio se utilizó el inductivo y analítico.

2.4.1 Método Inductivo

Conociendo que este método se dimensiona de lo particular a lo general, es importante observar y detallar los hechos que suceden y llegar a un análisis para determinar las definiciones claras de cada uno de los conceptos investigados tales como administración, gestión, marco legal, servicios funerarios, para el funcionamiento del cementerio general del cantón Santa Elena, además la administración, organización, servicio diferenciado, atención, cliente y las necesidades de los usuarios.

2.4.2 Método Analítico

Al tratarse de un proceso analítico, sintético, inicia el estudio de causas, hechos o situaciones particulares y abarca la dimensión real de la problemática existente. Es decir que utilizando este método analítico se desmembró las partes o elementos analizados en la operacionalización de las variables, para tomar en cuenta las causas, naturaleza y efectos.

Se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para comenzar desde el más simple o realizable hasta el más complejo.

Además el método analítico proporciona la recolección necesaria de información otorgada por los usuarios internos y externos, es necesario para mejorar la atención y prestación de servicio del cementerio general, desde recursos, procesos, intervenciones interdepartamentales, entre otras para generar en el usuario satisfacción y confianza de una nueva cultura en la prestación de servicios, por lo que la planeación, dirección, control de la unidad administrativa significa mejora continua.

En conclusión se estudió hechos y fenómenos organizacionales, separando sus elementos para determinar funcionamiento, relación e importancia, y poder aplicar el modelo de gestión administrativo propuesto.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas son procedimientos específicos y que, bajo ciertas reglas, intervienen en el logro de los objetivos planteados por el método, en donde sus características son solidarias y dependientes del método, entre las más utilizadas se tiene: la observación, la entrevista y la encuesta.

En la realización de la investigación se utilizó las encuestas y entrevistas, a su vez las preguntas son el resultante de los ítems proyectados por los indicadores obtenidos en la matriz de operacionalización de variables. En situaciones de investigación deben plantearse algunos requisitos éticos como: la participación voluntaria, molestias físicas o psicológicas, el anonimato y el carácter confidencial de la información.

2.5.1 Entrevista

La entrevista tiene una denotación fundamental, se relacionó para establecer una comunicación interpersonal entre la investigadora y el sujeto de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes sobre el tema del servicio de la

atención y prestación de servicios funerarios en el cementerio general, por tal motivo las preguntas se redactaron y plantearon de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo para su mejor entendimiento, se puede acotar que la entrevista es reporte verbal por parte del entrevistado de su criterio y opinión sobre el tema tratado con sus aspectos relacionados, tales como:

1. ¿Cultura organizacional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena?
2. ¿Procesos, procesamientos de datos y relaciones departamentales, que participan en la atención y prestación de servicios funerarios en el cementerio general del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena?
3. ¿Tipo de Servicios y horarios de atención en el cementerio general?
4. ¿Gestión del Talento humano, estructura organizacional y sistema de capacitación y evaluación laboral?
5. ¿Aplicación de técnicas gerenciales tales como: Benchmarking, planes estratégicos?
6. ¿Criterios sobre la implementación de un modelo de gestión administrativa, sustentado en las competencias y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mejoraría la administración del Cementerio general del cantón Santa Elena?

Se elaboró un guión de entrevista en base a las preguntas que sustentan en los indicadores al colaborador en cada una de las variables que comprende la hipótesis de la investigación, para la recolección de información.

2.5.1.1 Preguntas abierta y explicativas

El personal administrativo que fue entrevistado tuvo la libertad de emitir su criterio y opinión referente al tema, más aún si lo cognitivo es producto de función administrativa, dado que se desea conocer las razones o motivos de lo

actuado con relación al tema investigado, bajo un esquema de entrevista de profundidad o especializada en relación a las competencias del servicio en el cementerio general del cantón Santa Elena.

2.5.2 Encuestas

La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas se basa en la información oral (en este caso) de un grupo representativo de la población (muestra), esta técnica busca obtener información de los usuarios externos, lo que permitió establecer el diagnóstico de la propuesta de investigación con respecto a las deficiencias en este tipo de servicio sin fines de lucro (público).

Las encuestas se las aplicó a 380 usuarios, esta técnica tiene la particularidad, de ser de contacto directo.

En cuanto la técnica utilizada para la medición de las respuestas del cuestionario fue la Escala de Likert, que especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo, satisfacción e insatisfacción, con las preguntas formuladas.

La validez del cuestionario, se basa en la coherencia de las respuestas obtenidas, por lo que el diseño del formulario de las encuestas contienen preguntas de control (Anexo 1, pregunta n° 3 & pregunta n° 5), las cuales permitieron valorar la consistencia del formulario, es decir de la encuesta.

En cambio la fiabilidad del un cuestionario es la precisión con la que se obtuvo la información, de ahí que la practica de la prueba piloto cumple su objetivo, la encuesta fue aplicada dos veces para ser considerada como válida cada una de las respuestas.

2.5.2.1 Elaboración del cuestionario para la encuesta

En el procedimiento de elaboración de un cuestionario apropiado, no existe una metodología definida, de ahí la importancia de la creatividad y experiencia de la investigadora, pues además de formalizar las preguntas para 380 personas, se procura la máxima colaboración y reducir errores de respuestas.

El objetivo de la elaboración de este cuestionario es recabar información de carácter administrativo como argumento de la propuesta denominada “modelo de gestión administrativo sustentado en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para el cementerio general de cantón Santa Elena.

2.5.2.2 Características del formato de la encuesta

En el formato de la encuesta, se evitó redundancia, el paso de una temática a otra fue con fluidez reduciendo la fatiga del encuestado. Las preguntas fueron formuladas desde las más simples para ir introduciéndose poco a poco con las más complejas, tal es así que al principio se formuló preguntas “rompe”, luego las preguntas estratégicas en el tercio central, al ser preguntas delicadas o algo difícil de contestar, de esta manera se produce un balanceo, para finalizar con la pregunta motivo de la propuesta.

2.5.3 Ficha de Observación

Esta técnica permite observar detenidamente el fenómeno, hecho o caso de estudio, generalmente es una observación natural y estructurada, permitió conocer las instalaciones, áreas, afluencia de usuarios externos, funciones y tareas del personal, en espera de eventos de relevancia para la investigación. Esta técnica permite además validar la hipótesis de ser necesario.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1 Población

En el desarrollo de la fórmula del muestreo probabilístico simple se determina que 380 encuestas es la cantidad a encuestar en la etapa de recolección de datos e información para identificar opiniones y criterios de la unidad administrativa responsable de la atención y prestación de servicios funerarios del cementerio general del cantón Santa Elena. La perspectiva es contar con la excelente disposición de las personas a las que han sido dirigidas las encuestas y el buen uso de la información de las preguntas del cuestionario realizadas por parte de la investigadora.

El cantón Santa Elena, es la capital de la provincia del mismo, es la provincia N° 24 de creación de la República del Ecuador y actualmente tiene una población total de 144.076 habitantes. La población urbana de 39.681 según el Censo 2010.

CUADRO N° 5 Población del cantón Santa Elena

POBLACIÓN	HABITANTES	%
URBANA	39.681	27,54
RURAL	104.395	72,46
TOTAL	144.076	100

Fuente: (INEC, 2010)

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Los servidores públicos responsables de atención y prestación de servicios funerarios del cementerio general del cantón Santa Elena, entre jefes departamentales y personal administrativo constan en la siguiente cuadro:

CUADRO N° 6 Talento humano del GAD municipal del cantón Santa Elena

POBLACIÓN	CARGO	%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	12	60
DEPARTAMENTO OPERATIVO	8	40
TOTAL	20	100

Fuente: GAD Santa Elena Departamento de Talento Humano
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

2.6.2 Muestra

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación y determina el grado de credibilidad y confiabilidad de los resultados obtenidos, por cuanto la muestra, resulta ser una parte de la población implicando a un todo, y en donde también se expresa la magnitud de las características al ser obtenida por la investigadora para realizar las actividades en el diseño.

Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple nos indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

En tal virtud se escogió este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar. Para resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la fórmula expresado de este modo:

Fórmula:

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

Dónde:

N: Es el tamaño de la población o universo.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que se asigna. Como se conoce el nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean correcto.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

CUADRO N° 5 z y nivel de confianza

Z	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado: por Luz Mercedes Salazar Reyes

Ya en la práctica se reemplaza:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo (39. 681 personas)

z= Nivel de confianza: 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

q = Posibilidad que no se cumpla: 50%

e = Margen de error: 5%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (39681)}{(0.05)^2(39681 - 1) + (1.96)^2 * (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.25) * (339681)}{(0.0025)(39680) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{38109.6324)}{100.1604}$$

n = 380 Encuestas

2.7 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

El presente trabajo de diagnóstico se lo realizó por medio del cuestionario, aplicada a las personas relacionadas a la atención y prestación de servicios. Los ítems fueron estructurados y en secuencia para recabar las expectativas de los usuarios, en base a la operacionalización de las variables para cada uno de los ítems.

2.7.1 Procesamiento de los Datos

Obtenidos los resultados se aplican las medidas estadísticas descriptivas como: distribución de frecuencias, porcentajes, de esta manera:

1. Recolección de datos a través de las encuestas.
2. Se determina cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión
3. Se agrupan las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
4. Se analizan en términos descriptivos los datos que se obtenidos.
5. Se interpreta los resultados, para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Una vez obtenida la información con el procesamiento se efectuará mediante la tabulación de la información en función de cada uno de las cuantificaciones aplicadas, el uso de herramientas estadísticas, se elaboran los cuadros o gráficos estadísticos cada uno de los ítems, los mismos que indica el porcentaje y los resultados, que servirán para el análisis e interpretación en el capítulo III.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS

1.- Género de los encuestados

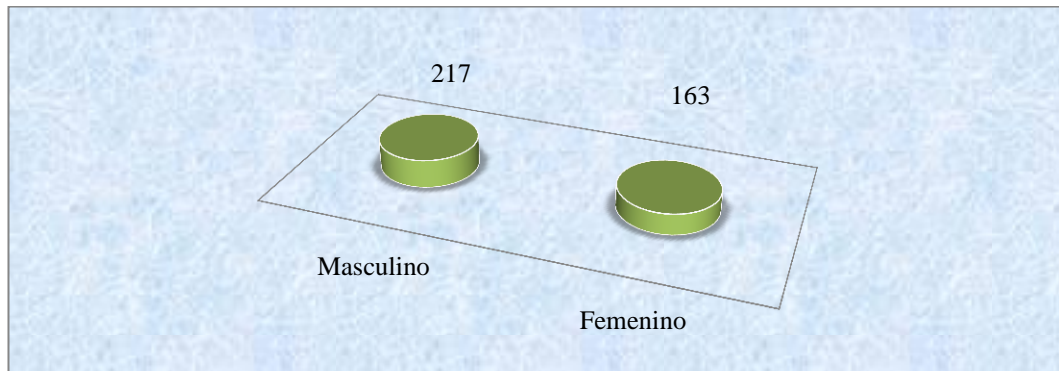
CUADRO N° 7 Género de los encuestados

Ítem	Valoración	f.	%
1	Masculino	217	57,11
	Femenino	163	42,89
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 3 Género de los encuestados



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 57 % del total de los encuestados pertenece al género masculino, frente al 43 % que corresponde al femenino. Es decir 217 encuestados y 163 encuestadas de un total de 380 encuestas realizadas.

En las visitas de campo, durante la investigación el género encontrado en el cementerio era el femenino, sin embargo era el género masculino quien accedía con mejor predisposición para brindar la información solicitada.

2.- Estado civil de los encuestados

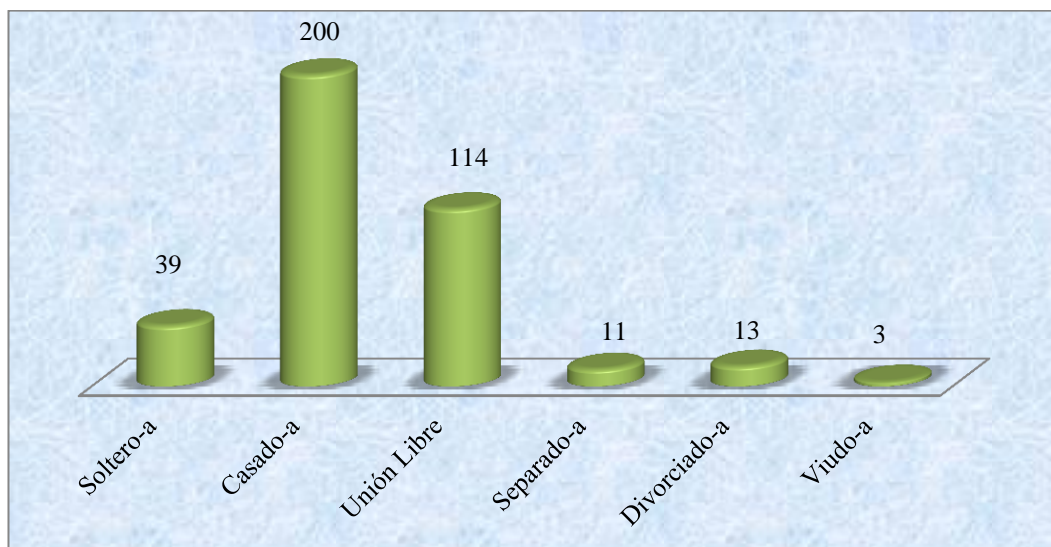
CUADRO N° 8 Estado civil de los encuestados

Ítem	Valoración	f.	%
2	Soltero-a	39	10,26
	Casado-a	200	52,63
	Unión Libre	114	30,00
	Separado-a	11	2,89
	Divorciado-a	13	3,42
	Viudo-a	3	0,79
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 4 Estado civil de los encuestados



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Con relación al estado civil de los encuestados, el 53 % son casados y el 30% se encuentra en unión libre, los solteros, separados- divorciados y viudos, juntos alcanzan el 17%.

La información es muy valiosa, para la propuesta dado que en la implementación de los nuevos servicios funerarios, es importante establecer prospectos para los mismos.

3.- ¿Con quién vive actualmente?

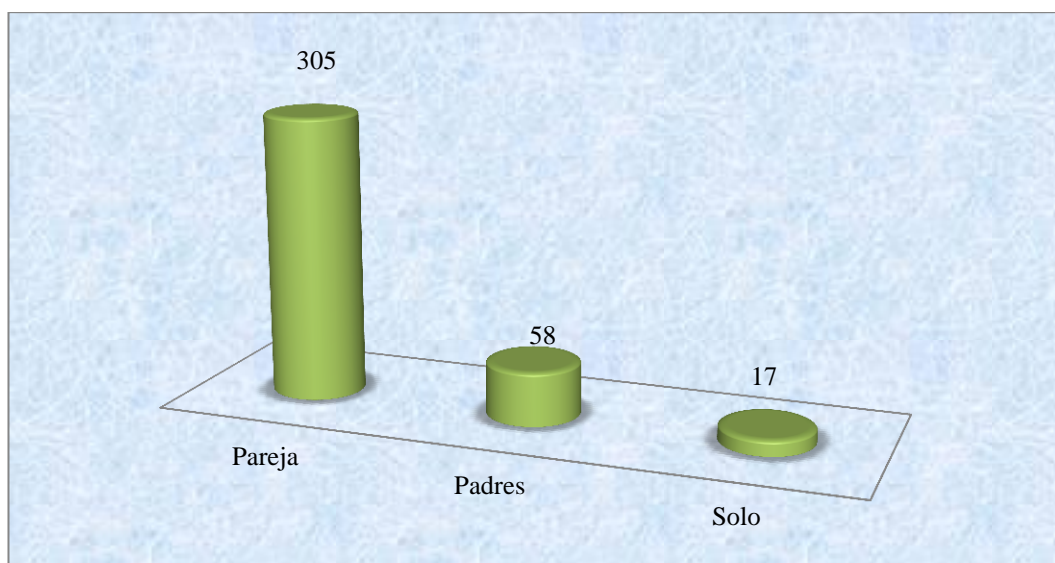
CUADRO N° 9 Núcleo familiar de los encuestados

Ítem	Valoración	f.	%
3	Pareja	305	80,26
	Padres	58	15,26
	Solo	17	4,47
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 5 Núcleo familiar de los encuestados



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 80 % del total de los encuestados, conforma un núcleo familiar, lo cual se relaciona con el cuadro anterior, a esto se considera el 15% que mantiene una dependencia familiar, frente al 5% de los encuestados que viven solos.

Dado al crecimiento poblacional, para los próximos años, el porcentaje de dependencia familiar, pasaría a la población económicamente activa, y se obtendría a prospectos para los nuevos servicios funerarios.

4.- ¿Visita el cementerio?

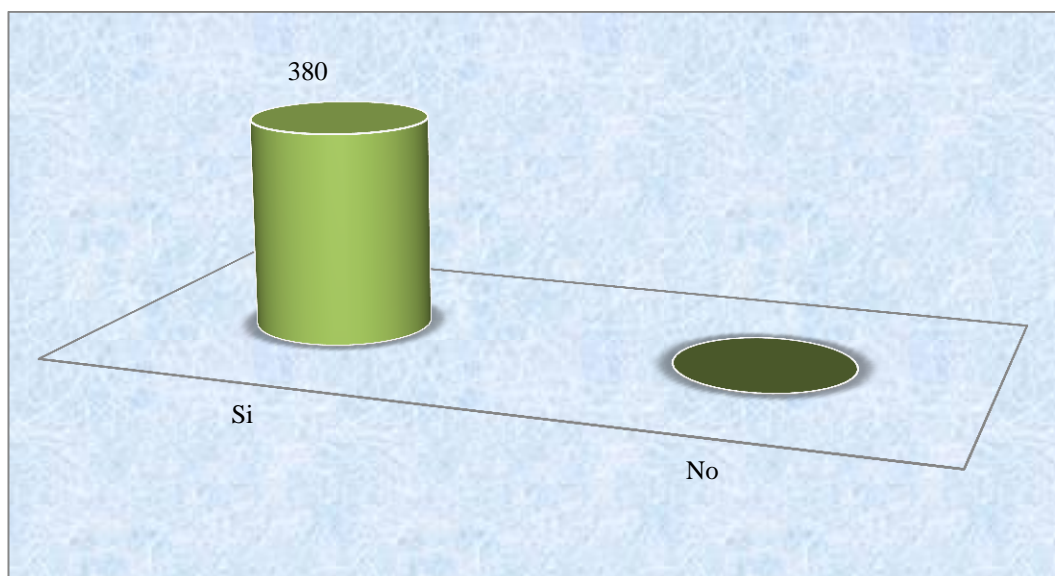
CUADRO N° 10 Visitas al cementerio

Ítem	Valoración	f.	%
4	Si	380	100
	No	0	0
	Total	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 6 Visitas al Cementerio



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 100 % de los encuestados son usuarios del cementerio general del cantón Santa Elena.

Esta información sustenta que las 380 encuestas fueron orientadas y realizadas a la población urbana del cantón Santa Elena, cada información es válida, por cuanto fueron los usuarios del cementerio general, quienes manifiestan cada criterio el cual es producto de una necesidad no satisfecha en su totalidad.

5.- ¿ En que ocasión visita el cementerio?

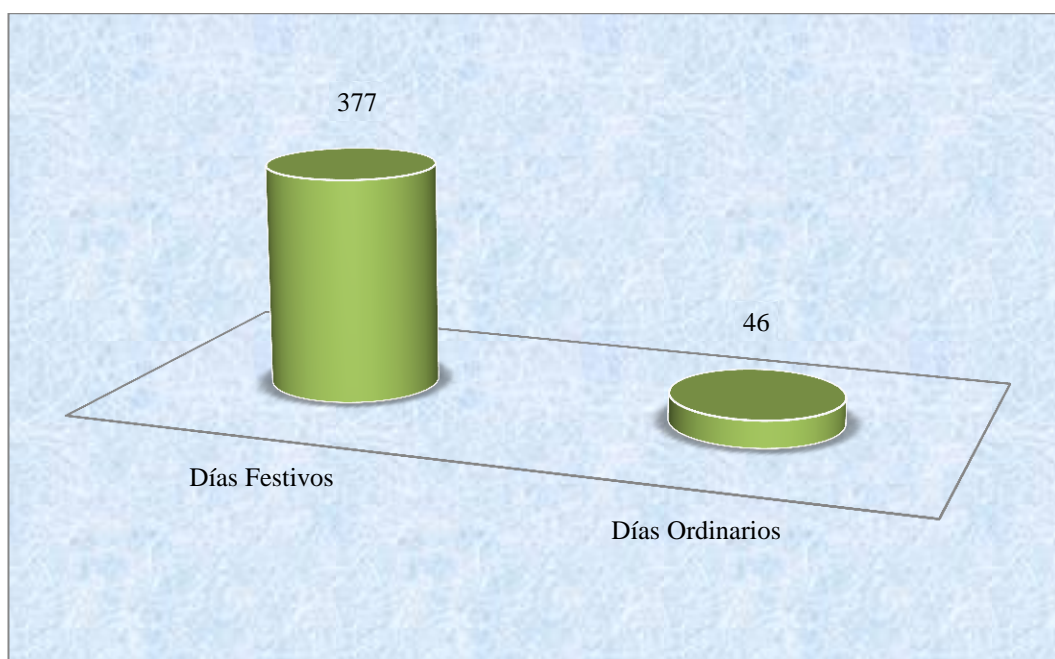
CUADRO N° 11 Ocasiones de visitas al cementerio

Ítem	Valoración	f.	%
5	Días Festivos	377	89,13
	Días Ordinarios	46	10,87
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 7 Ocasiones de visitas al cementerio



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por :Luz Mercedes Salazar Reyes

En el gráfico se observa que el 89 % visita el cementerio en días festivos, mientras que el 11 % acude al cementerio durante el año.

Se desprende de esta información, aspectos muy importante para la propuesta, porque permite establecer estrategias de planificación, organización y dirección.

6.- ¿ En que frecuencia visita el cementerio, en los días ordinarios?

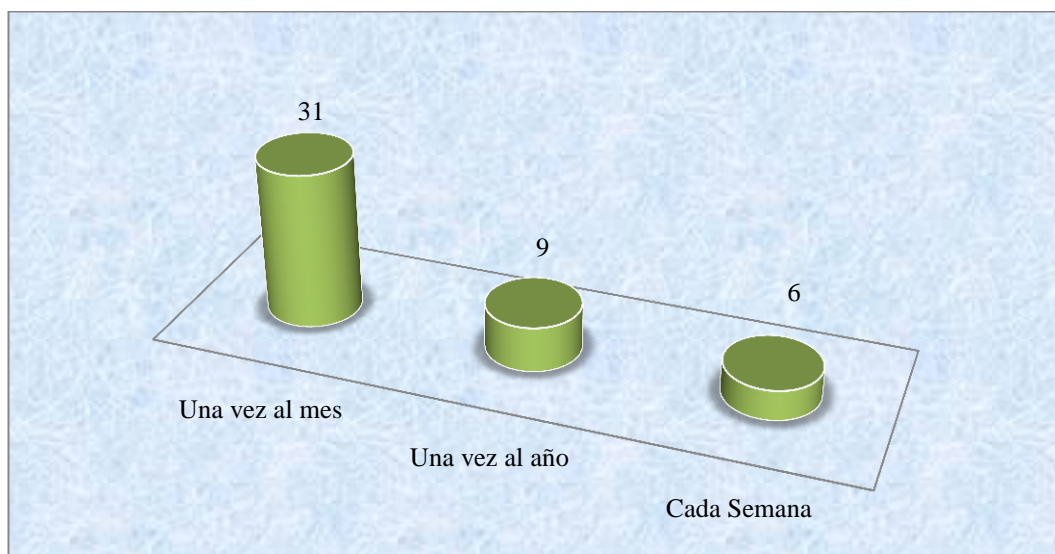
CUADRO N° 12 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días ordinarios

Ítem	Valoración	f.	%
6	Una vez al mes	31	67,39
	Una vez al año	9	19,57
	Cada Semana	6	13,04
	TOTAL	46	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 8 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días ordinarios



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

En el cuadro anterior, 46 personas encuestadas manifestaron que visitan el cementerio en días ordinarios, de estos, el 67% visita el cementerio una vez al mes, el 20% una vez al año y cada semana el 13 %.

Esta información es relacionada con la pregunta N° 5 segunda valoración, esta frecuencia de visitas al cementerio depende de la periodicidad del fallecimiento de ser querido y de costumbres de nuestra población peninsular .

7.- ¿ En que frecuencia visita el cementerio, en los días festivos?

CUADRO N° 13 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días festivos

Ítem	Valoración	f.	%
7	Día de los Difuntos	324	51,18
	Día de la Madre	180	28,44
	Día del Padre	96	15,17
	Aniversarios	33	5,21
	TOTAL	633	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 9 Frecuencia de visitas al cementerio, en los días festivos



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

En los días festivos, 51% del total de los encuestados (334 personas), acuden en el tradicional y ancestral Día de los fieles Difuntos, seguido por los días relación filial como es el Día de la Madre con un 29% y el 15% en el Día del Padre, mientras que para el Aniversario de fallecimiento se demuestra un 5% en la frecuencia de visitas.

Cada días escogido para el rendimiento de homenaje después del fallecimiento del ser amado tiene una connotación distinta pero muy válida. De implementarse circuitos del buen servicio, esta información es el primer eslabón para la aplicación de estrategias para el cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir.

8.- ¿Cómo califica Ud., el servicio funerios y cementerio.- Sala de velaciones?

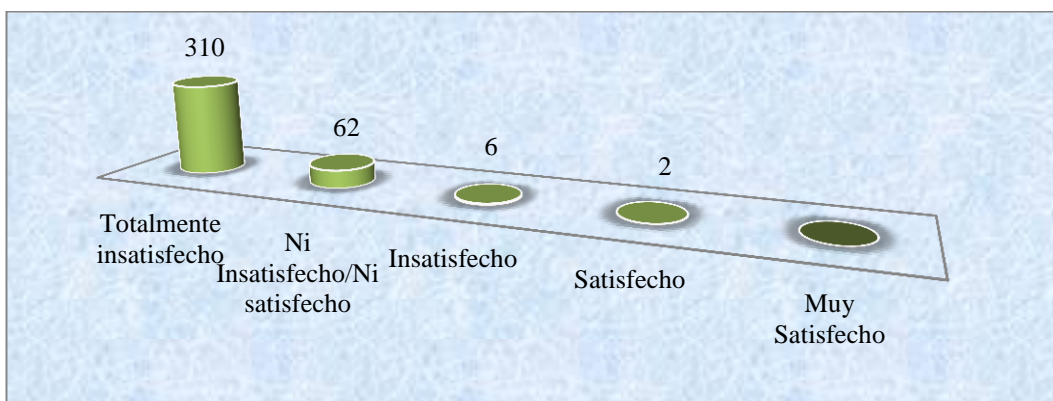
CUADRO N° 14 Satisfacción del servicio funerario.- Sala de velaciones

Ítem	Valoración	f.	%
8	Totalmente insatisfecho	310	81,58
	Ni Insatisfecho/Ni satisfecho	62	16,32
	Insatisfecho	6	1,58
	Satisfecho	2	0,53
	Muy Satisfecho	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 10 Satisfacción del servicio funerario.- Sala de velaciones



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

La insatisfacción por este servicio funerario es evidente 82% del total de los encuestados están totalmente insatisfecho mientras que el 2% están insatisfechos, la apatía por la calificación del servicio representa el 16% de los encuestados, ellos expresan la costumbre de velar a los difuntos en los domicilios.

Al establecerse que, 310 persona encuestadas, denotan un alto grado de insatisfacción por este servicio, la demanda de este servicio funerario que debe ser brindada al menor tiempo posible, como un servicio público del GAD municipal del cantòn Santa Elena.

9.- - ¿Cómo califica Ud., el servicio funerios y cementerio.- Bóvedas-nichos?

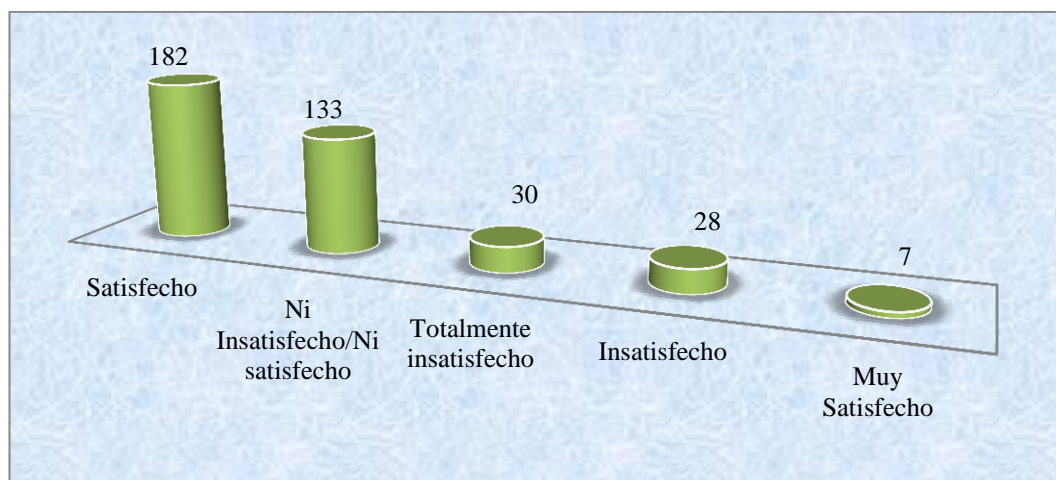
CUADRO N° 15 Satisfacción del servicio funerario.- Bóvedas-Nichos

Ítem	Valoración	f.	%
9	Satisfecho	182	47,89
	Ni Insatisfecho/Ni satisfecho	133	35
	Totalmente insatisfecho	30	7,89
	Insatisfecho	28	7,37
	Muy Satisfecho	7	1,84
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 11 Satisfacción del servicio funerario.- Bóvedas-Nichos



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

De los encuestados, 182 personas expresan satisfacción, al igual que 7 encuestado más, que indican mucha satisfacción, el restante de los encuestados complementan en su conjunto el 50 % de indiferencia e insatisfacción.

Es decir que se trata de un servicio público brindado de una forma muy básica, y que no cumple con las expectativa de los usuarios.

10 ¿Cómo califica Ud., el servicio funerios y cementerio.- Misa de cuerpo presente- Capilla ardiente.

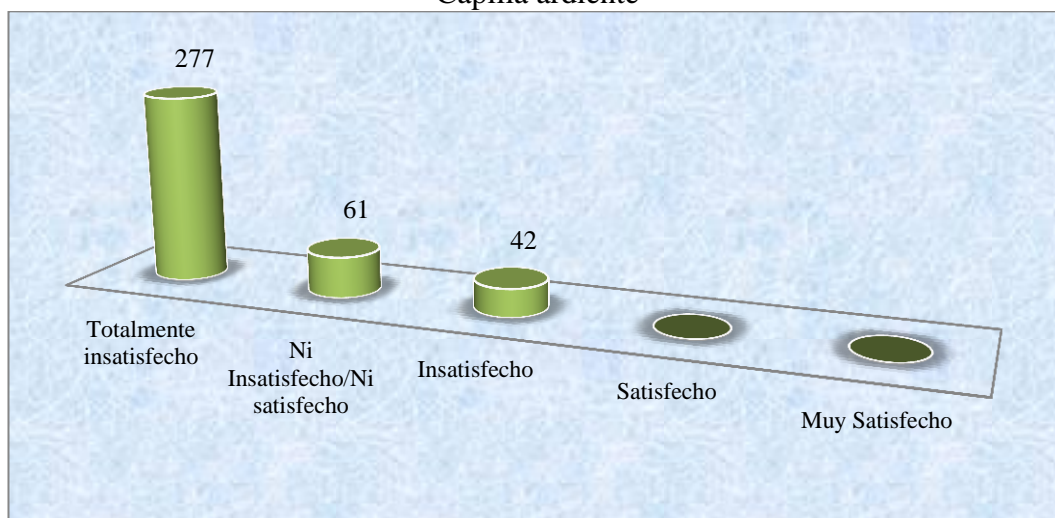
CUADRO N° 16 Satisfacción del servicio funerario.- Misa de cuerpo presente- Capilla ardiente

Ítem	Valoración	f.	%
10	Totalmente insatisfecho	277	72,89
	Ni Insatisfecho/Ni satisfecho	61	16,05
	Insatisfecho	42	11,05
	Satisfecho	0	0
	Muy Satisfecho	0	0
	TOTAL	633	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 12 Satisfacción del servicio funerario.- Misa de cuerpo presente- Capilla ardiente



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

En conjunto el 84 % del total de los encuestados están insatisfechos y con 16% de indiferencia para medir la satisfacción del servicio de misa de cuerpo presente y capilla ardiente.

El alto porcentaje de insatisfacción, es lógico por cuanto es un servicio que no brinda el GAD municipal, pero si guarda relación un servicio funerario público, la demanda es similar al del servicio de Sala de Velaciones.

11.- ¿ Cómo califica el servicio funerario y cementerio.- Floristería

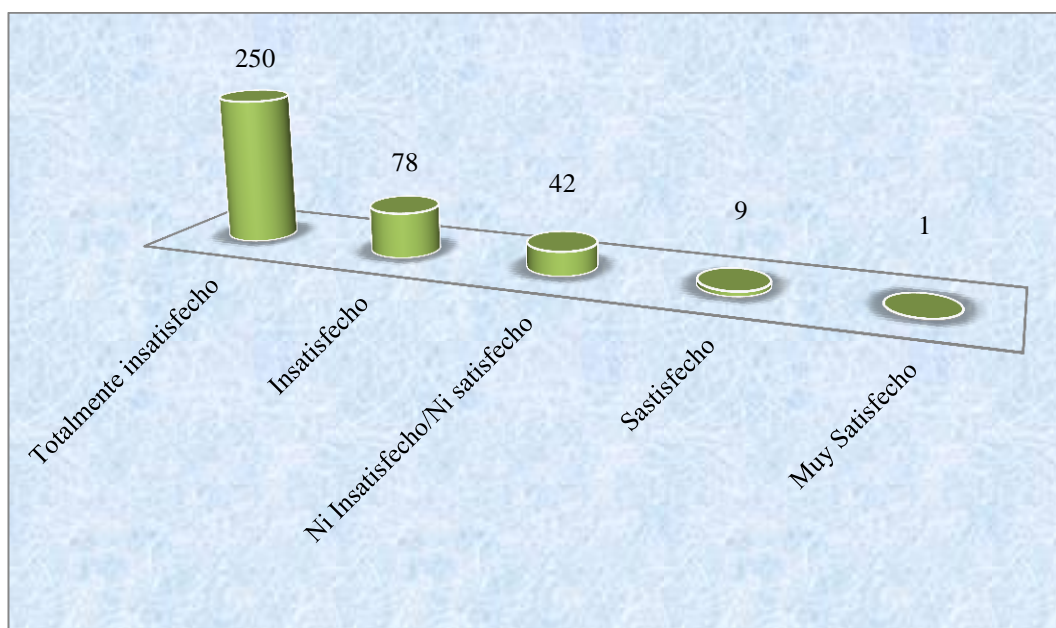
CUADRO N° 17 Satisfacción del servicio funerario y cementerio .- Floristería

Ítem	Valoración	f.	%
11	Totalmente insatisfecho	250	65,79
	Insatisfecho	78	20,53
	Ni Insatisfecho/Ni satisfecho	42	11,05
	Satisfecho	9	2,37
	Muy Satisfecho	1	0,26
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 13 Satisfacción del servicio funerario y cementerio .- Floristería



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Los resultados indican que predomina la insatisfacción con un 66% y 21%, mientras el grado de satisfacción es del 2 %, y la indiferencia en la calificación del servicio es del 11%.

Este servicio no es brindado por el GAD municipal, pero es muy necesario, y aplicando circuitos del buen servicio en coordinación con el MIES.

12. ¿ En que caso del servicio de floristería, para usted cual sería el más adecuado?

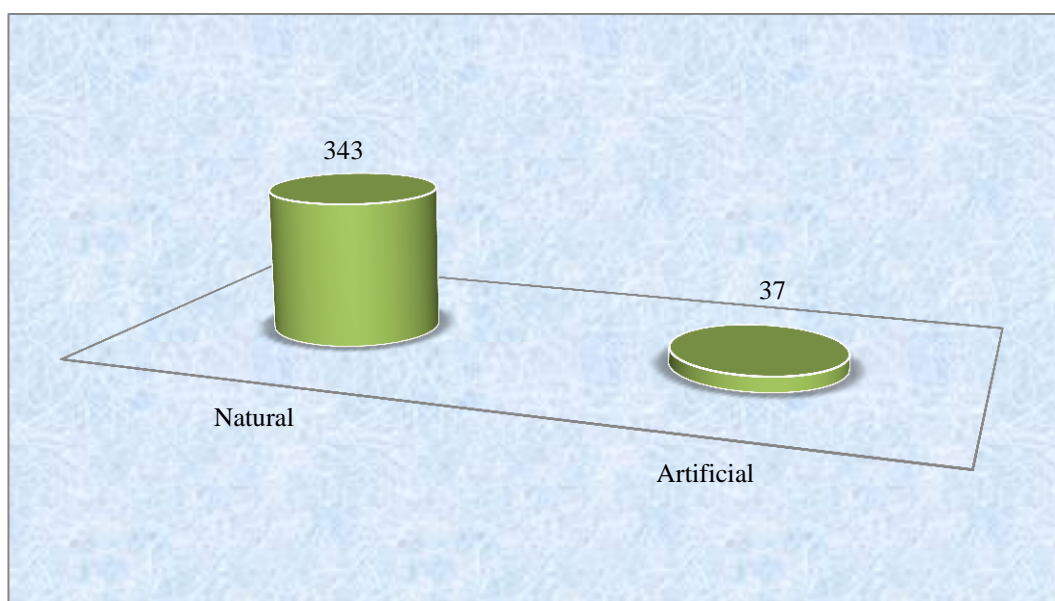
CUADRO N° 18 Servicio de floristería requerido

Ítem	Valoración	f.	%
12	Natural	343	90,26
	Artificial	37	9,74
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 14 Servicio de floristería requerido



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Se requiere un servicio de floristería natural, en relación a una floristería artificial, tal se representa en el gráfico con el 90 % y 10 % respectivamente.

Del total de encuestados, 343 personas indican que el servicio de floristería de ser natural, y en función de los gustos y preferencia de familiares y amigos del fallecido.

13. ¿Para usted que relevancia le da el GAD municipal al manteminiemto del cementerio?

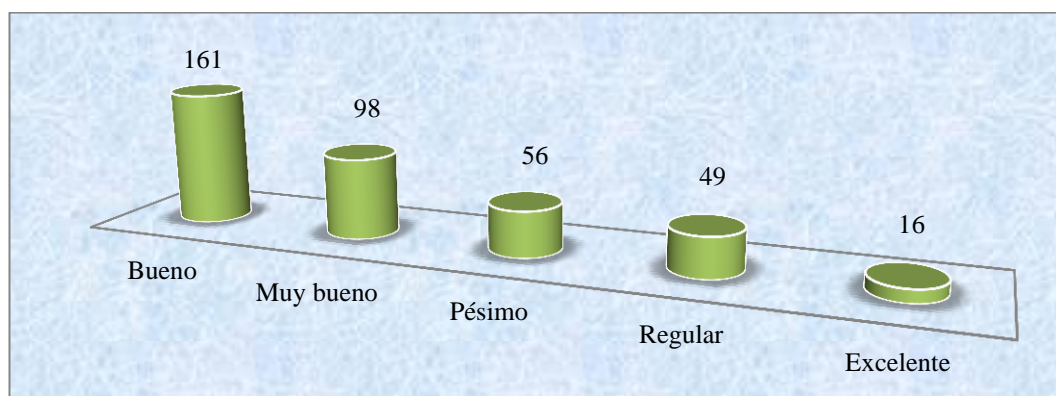
CUADRO N° 19 Calificación de la relevancia que se da a la actividad de mantenimiento

Ítem	Valoración	f.	%
13	Bueno	161	42,37
	Muy bueno	98	25,79
	Pésimo	56	14,74
	Regular	49	12,89
	Excelente	16	4,21
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 15 Calificación de las relevancia que se da a la actividad en cuanto al mantenimiento del cementerio



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El mantenimiento en forma general del cementerio es bueno, en un 42% mientras que 26 % y 16 obtiene una calificación de muy bueno y excelente respectivamente, se considera regular y pésimo el grado de reelevancia con el 13% y 15 % respectivamente, a criterio de los encuestados.

Los usuarios expresan positivamente el nivel de importancia que le otorga el GAD municipal para esta actividad.

14.- ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal a la actividad del ornato del cementerio?

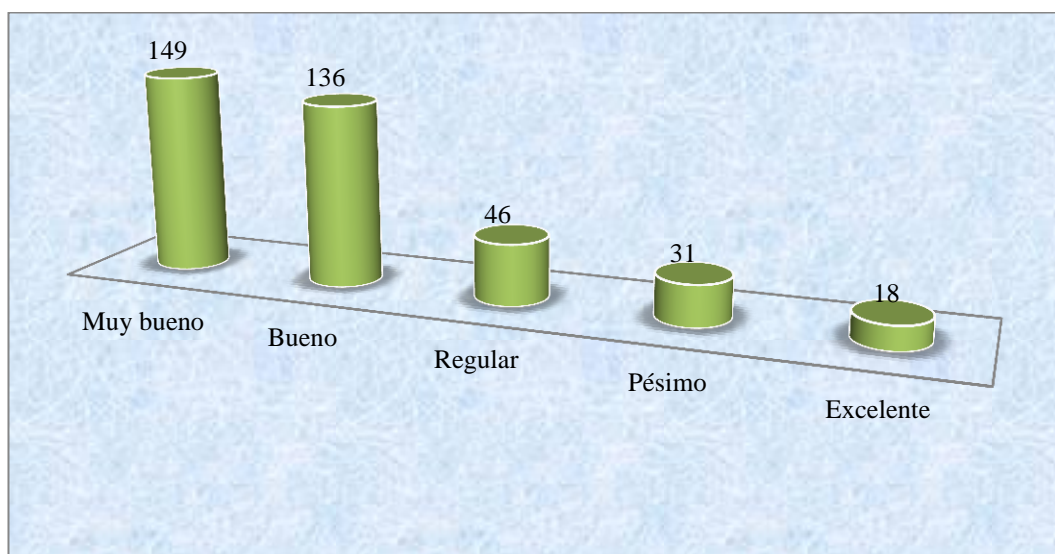
CUADRO N° 20 Calificiación del nivel de reelevancia ornato

Ítem	Valoración	f.	%
14	Muy bueno	149	39,21
	Bueno	136	35,79
	Regular	46	12,11
	Pésimo	31	8,16
	Excelente	18	4,74
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 16 Calificiación del nivel de reelevancia en el ornato



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El gráfico demuestra que, el ornato del cementerio tiene un nivel de relevancia muy bueno (39%) seguido por el 5% de excelente; se expresa también que el 36% es calificado como bueno.

Con esta información se establece que la calificación negativa obtenida, puede ser mejorado, aplicando una mejor planificación de dichas actividades.

15. ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal otorga a la calidad del servicio funerario.

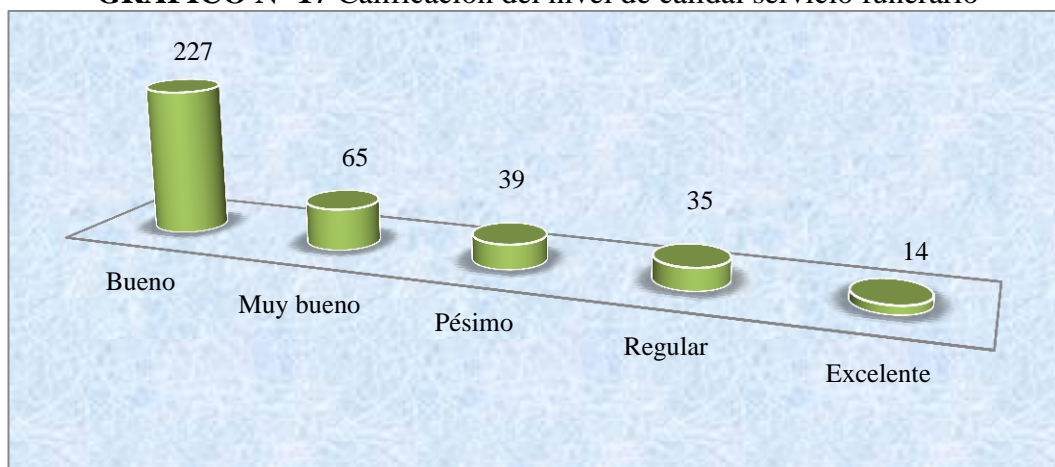
CUADRO N° 21 Calificación del nivel de calidad del servicio funerario

Ítem	Valoración	f.	%
15	Bueno	227	59,74
	Muy bueno	65	17,11
	Pésimo	39	10,26
	Regular	35	9,21
	Excelente	14	3,68
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 17 Calificación del nivel de calidad servicio funerario



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

En cuanto a la calidad del servicio los encuestados consideran un 4% de excelente, seguido del 17% de muy buena, mientras que el 60 % otorga una calificación de buena, sumándose el 9 % y 10 % que va desde regular a pésimo.

Con la obtención de esta calificación, el GAD municipal bien podría coordinar y planear líneas de acción con instituciones relacionadas este tipo de servicio como es el caso del MSP, entre otros

16. ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal otorga al horario de atención para atención y prestación del servicio funerario?

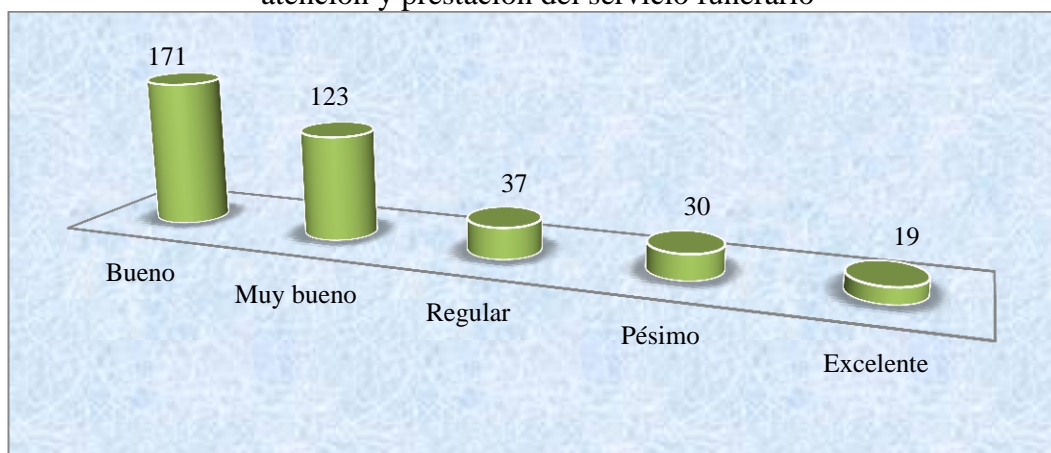
CUADRO N° 22 Calificación del nivel de relevancia en el horario para la atención y prestación del servicio funerario

Ítem	Valoración	f.	%
16	Bueno	171	45
	Muy bueno	123	32,37
	Regular	37	9,74
	Pésimo	30	7,89
	Excelente	19	5
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 18 Calificación del nivel de relevancia en el horario para la atención y prestación del servicio funerario



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Con respecto al horario de atención y prestación de servicio funerario, el 42% de la calificación indica que es buena, seguido por un 32% de muy buena y 5% de excelencia, le corresponde el 10 y 8 % al regular y pésimo horario establecido.

Cada calificación otorgada por los usuarios será sometida a una nueva pregunta como medida de control y para la comprobación de hipótesis. Así mismo el GAD municipal deberá tomar la decisión que el caso amerite.

17. ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal otorga al equipamiento tecnológico?.

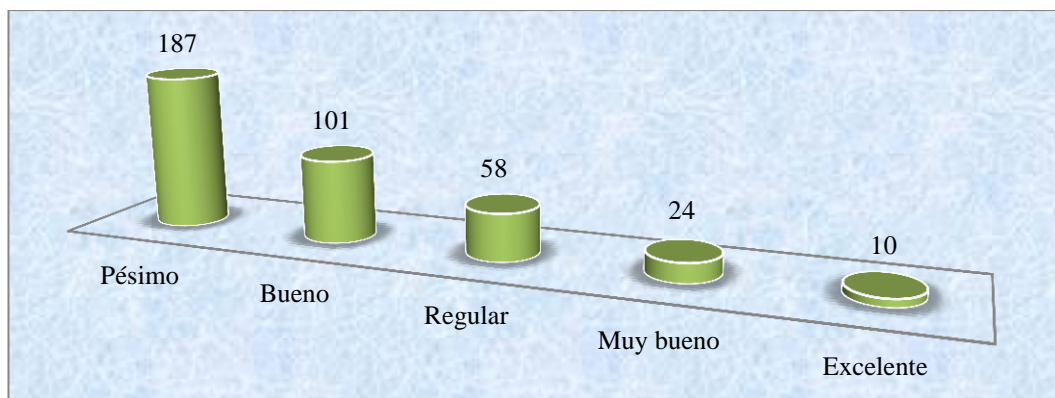
CUADRO N° 23 Calificación del nivel de relevancia otorga al equipamiento tecnológico

Ítem	Valoración	f.	%
17	Pésimo	187	49,21
	Bueno	101	26,58
	Regular	58	15,26
	Muy bueno	24	6,32
	Excelente	10	2,63
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 19 Calificación del nivel de relevancia otorga al equipamiento tecnológico



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El nivel de actividad relacionada con el equipamiento tecnológico marca un 49%, de pésima relevancia, seguido del 15% como regular, el 36 % procura un gestión positiva distribuida en un 27 % de buena, 6 % muy buena y 3 % como excelente,

Tal cual se representa considerándose como equipos tecnologicos, a los equipos de computación, esta información resulta ser una alerta para el GAD municipal, este tipo de equipamiento está alcance del presupuesto.

18. ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal otorga al financiamiento de suministros de féretros?.

CUADRO N° 24 Calificación del nivel de relevancia al otorga al financiamiento de féretros

Ítem	Valoración	f.	%
18	Pésimo	289	76,05
	Bueno	65	17,11
	Regular	24	6,32
	Muy bueno	2	0,53
	Excelente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 20 Calificación del nivel de relevancia al otorga al financiamiento de féretros



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Se refleja que 76% de este tipo de gestión como pésima, 6 % como regular, mayoritariamente los encuestados indican que esta gestión no tiene mucha relevancia para el GAD municipal.

Sin embargo se considera el 17 % de la gestión como buena, al existir un punto estratégico cercano al cementerio, pero no es una actividad propia de la administración del cementerio general, y así también el 1 % para una actividad muy buena, a criterio de los encuestados.

19. ¿Para usted, que relevancia el GAD municipal otorga a la asistencia de trámites?.

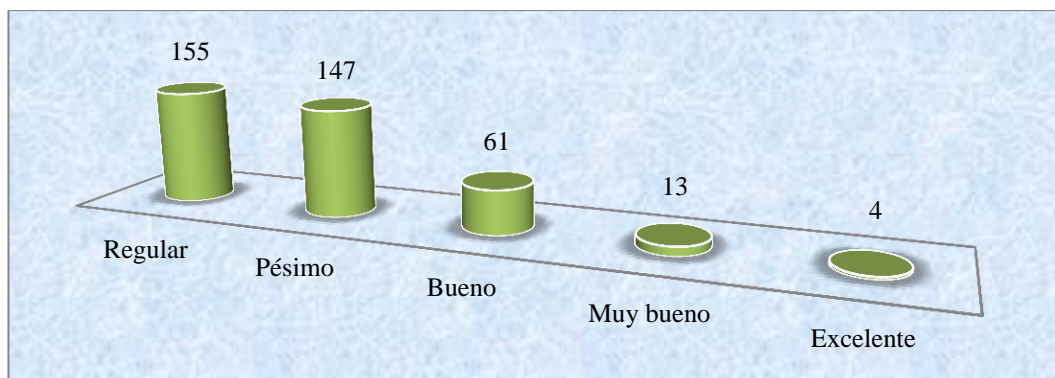
CUADRO N° 25 Calificación del nivel de relevancia del GAD municipal otorga a la asistencia de trámites

Ítem	Valoración	f.	%
19	Regular	155	40,79
	Pésimo	147	38,68
	Bueno	61	16,05
	Muy bueno	13	3,42
	Excelente	4	1,05
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 21 Calificación del nivel de relevancia del GAD municipal otorga a la asistencia de trámites



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

En esta actividad administrativa 41% es calificada como regular, seguido de 39% calificada de pésima, y tan solo el 16% de los encuestados indican que es buena, seguido del 3% y 1% que indica, que la administración realiza buena asistencia en trámites .

El alto porcentaje calificado como regular debe ser mejorado si se obtiene los conocimientos y la guía óptima para brindar la asesoría necesaria a los usuarios.

20. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Sala de Velaciones?

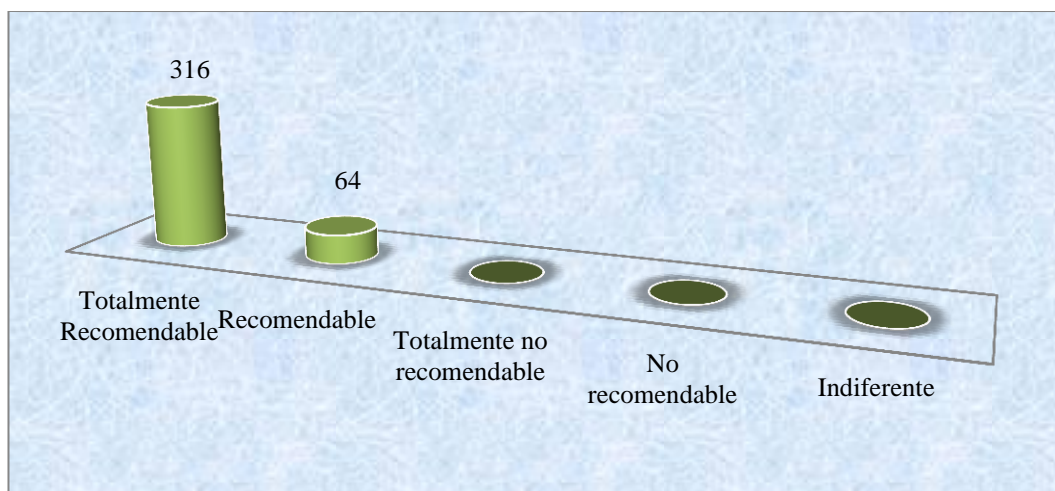
CUADRO N° 26 Grado de recomendación del servicio.- Sala de velaciones

Ítem	Valoración	f.	%
20	Totalmente Recomendable	316	83,16
	Recomendable	64	16,84
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 22 Grado de recomendación del servicio.- Sala de velaciones



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 17% de los encuestados consideran importante contar el servicio de Sala de Velaciones el 83% del total de los encuestados consideran totalmente recomendable la existencia de este servicio.

La particularidad de esta información, es muy reelevante a partir de este ítem es conocer la demanda de nuevos servicios funerarios, siendo el primero en consultar el servicio de Sala de velaciones.

21. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Diseño arquitectónico adecuado?

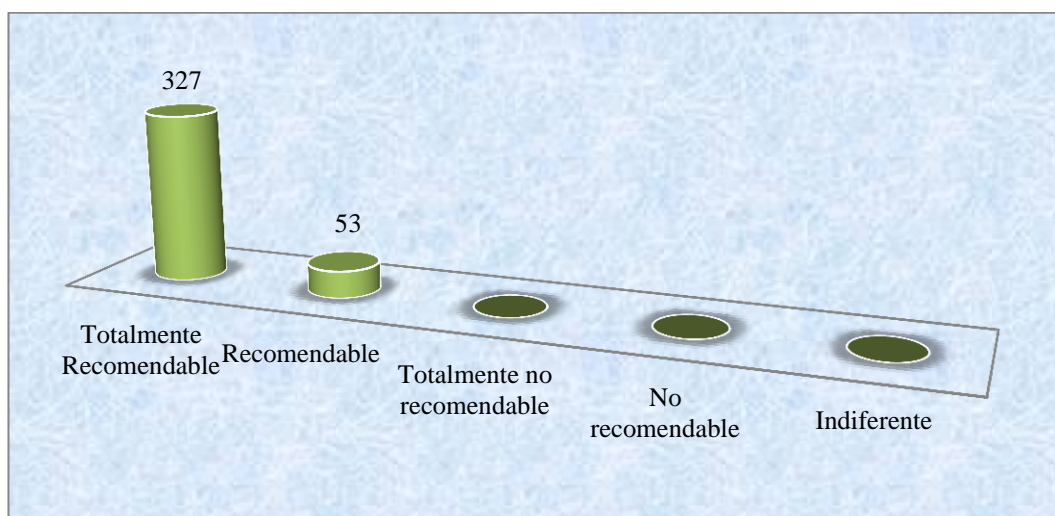
CUADRO N° 27 Grado de recomendación del servicio.- Diseño arquitectónico adecuado

Ítem	Valoración	f.	%
21	Totalmente Recomendable	327	86,05
	Recomendable	53	13,95
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 23 Grado de recomendación del servicio.- Diseño arquitectónico adecuado



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 86 % del total de los encuestados recomienda un diseño arquitectónico adecuado, se complementan con el 14% de total recomendación para un servicio tan necesario e importante para inhumación de los fallecidos.

Es evidente la necesidad a más de este servicio la planificación de un nuevo cementerio en el cantón Santa Elena.

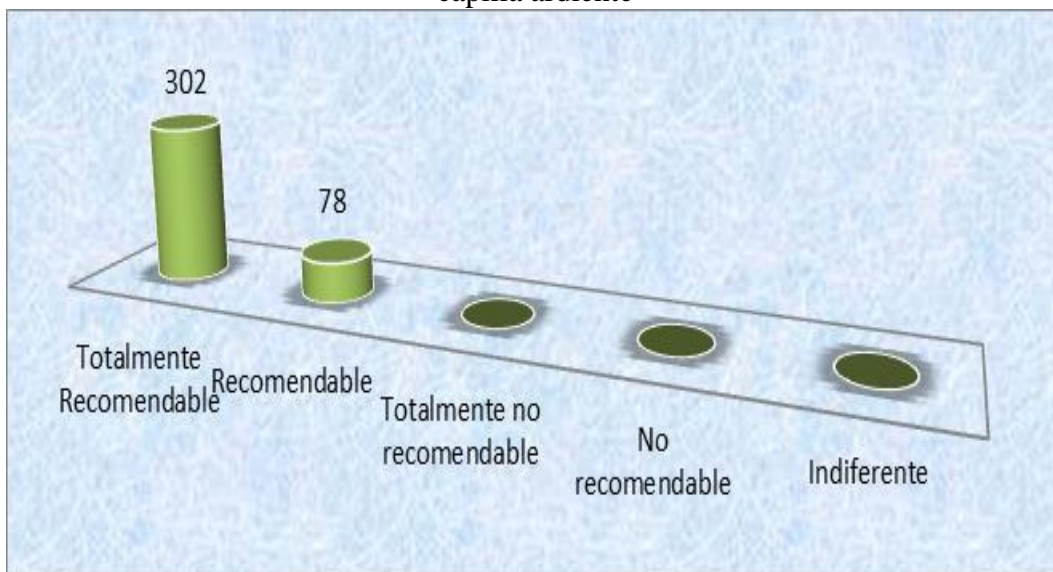
22. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Misa de cuerpo presente-capilla ardiente?

CUADRO N° 28 Grado de recomendación del servicio misa de cuerpo presente-capilla ardiente

Ítem	Valoración	f.	%
22	Totalmente Recomendable	302	79,47
	Recomendable	78	20,53
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 24 Grado de recomendación del servicio misa de cuerpo presente-capilla ardiente



Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El 79% junto al 21% del total de los encuestados, recomiendan ampliar los servicios funerarios, con relación al servicio de misa de cuerpo presente y capilla ardiente.

Este servicio no existe, cada deudo debe contratarlo directamente en la funeraria que estime conveniente, y además cuente con lo necesario para dar el servicio.

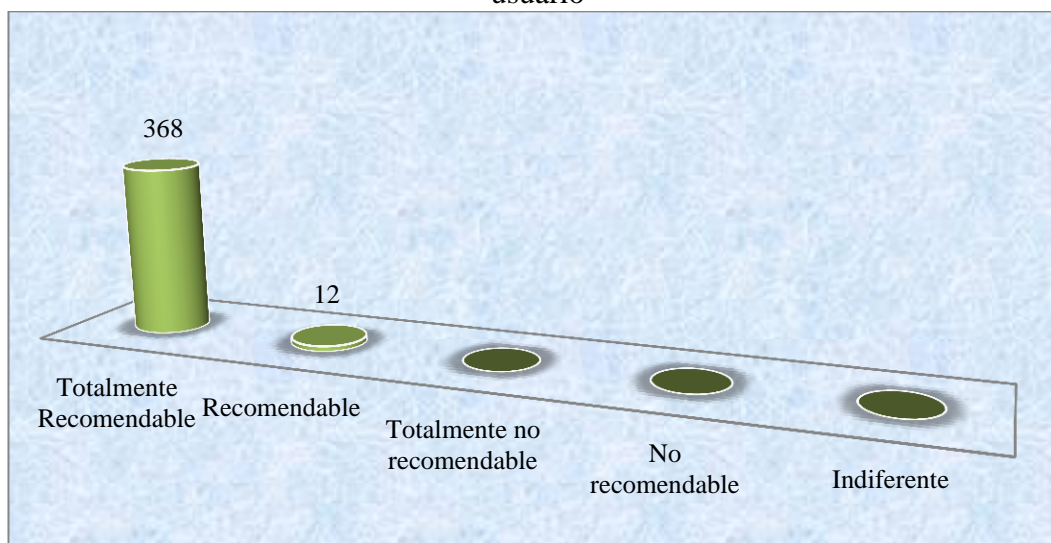
23. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- atención y calidez al usuario?

CUADRO N° 29 Grado de recomendación del servicio.- atención y calidez al usuario

Ítem	Valoración	f.	%
23	Totalmente Recomendable	368	96,84
	Recomendable	12	3,16
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 25 Grado de recomendación del servicio.- atención y calidez al usuario



Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Los resultados obtenidos tanto el 97% y el 3% de total recomendación. Los encuestados consideran que un buen servicio con esta particularidad.

La recomendación para una atención de calidad con calidez, es de gran importancia, es decir que se requiere de la calidad humana de cada servidor público responsable del servicio funerario.

24. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Limpieza y Ornato?

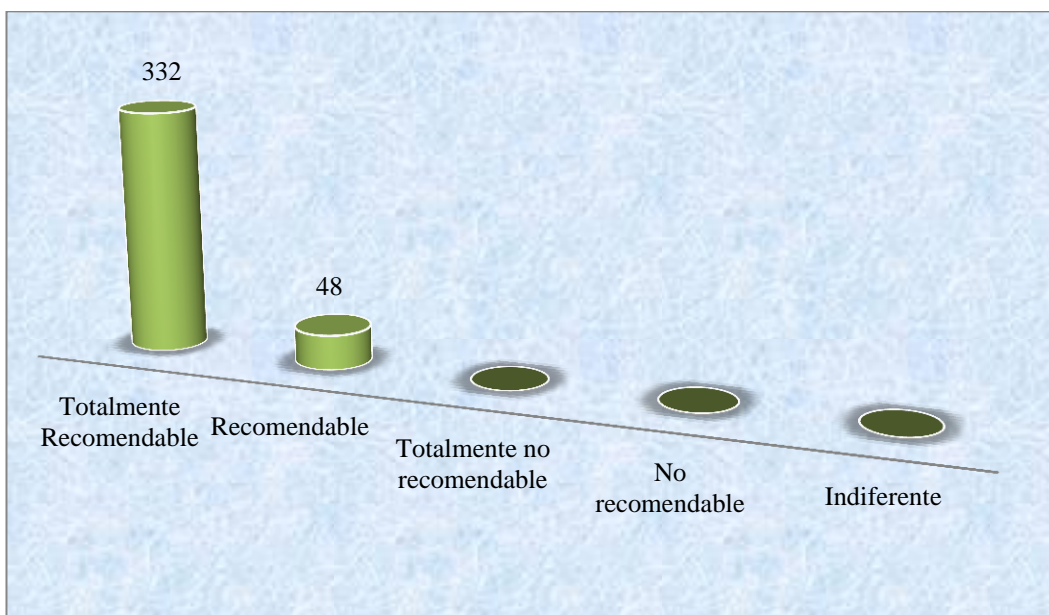
CUADRO N° 30 Grado de recomendación del servicio.- Limpieza y Ornato

Ítem	Valoración	f.	%
24	Totalmente Recomendable	332	87,37
	Recomendable	48	12,63
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 26 Grado de recomendación del servicio.- Limpieza y Ornato



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

La limpieza y el ornato de un cementerio es una gestión primordial se recomienda totalmente en 87% seguido del 13% de muy recomendable.

Se deja constancia que en este aspecto, el descuido en esta actividad es evidente en el cementerio general.

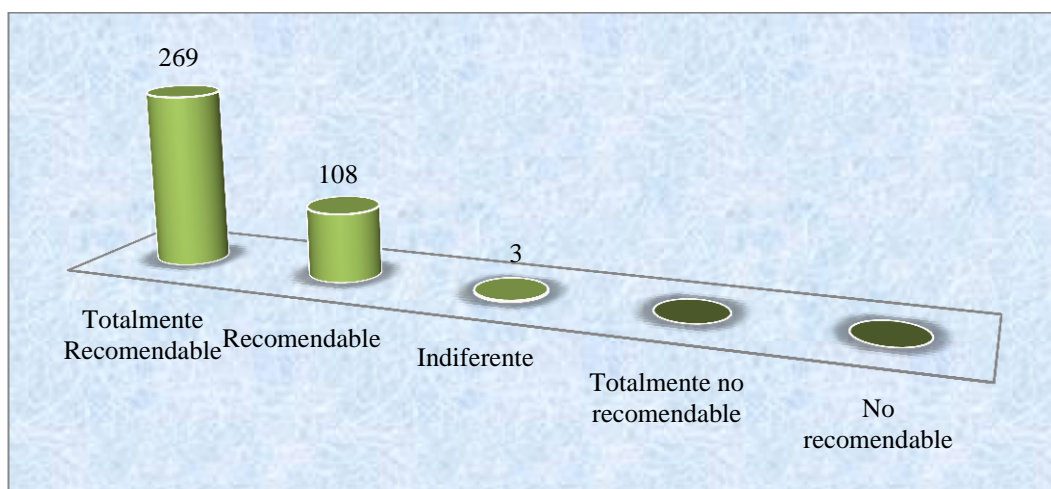
25. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Servicio post-mortuorios (Floristería)?

CUADRO N° 31 Grado de recomendación del servicio post-mortuorio (Floristería)

Ítem	Valoración	f.	%
25	Totalmente Recomendable	269	70,79
	Recomendable	108	28,42
	Indiferente	3	0,79
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	TOTAL		380

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 27 Grado de recomendación del servicio post-mortuorio (Floristería)



Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Se expresa en un 28% de los encuestados seguido y 71% de alta recomendación, mientras que el 1% de los encuestados demuestran una indiferencia, de contar con el servicio de floristería.

Se evidente que se requiere circuitos del buen servicio, para satisfacción de los usuarios.

26. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Sitios Online?

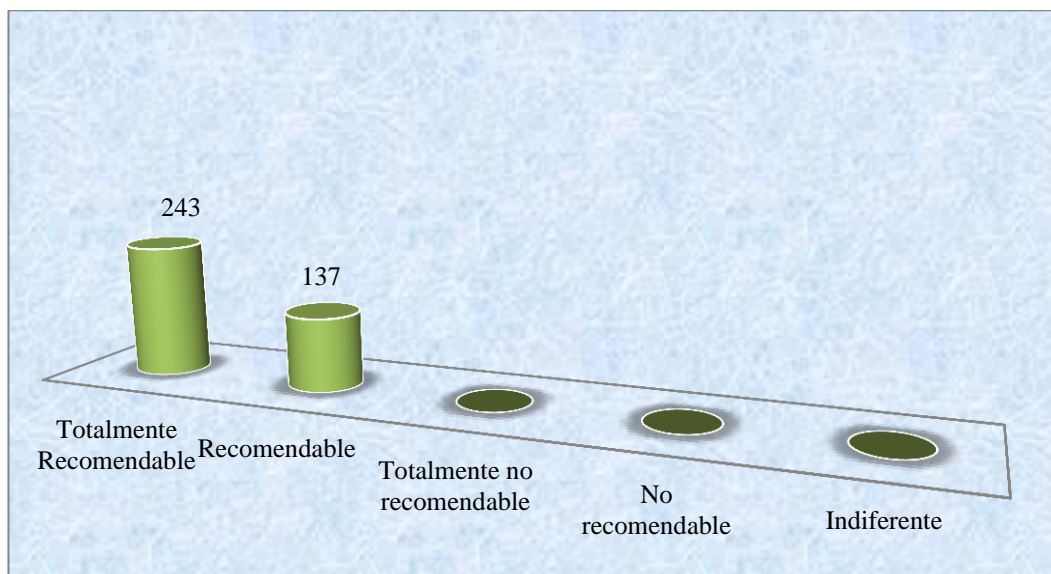
CUADRO N° 32 Grado de recomendación del servicio.- Sitios online

Ítem	Valoración	f.	%
26	Totalmente Recomendable	243	63,95
	Recomendable	137	36,05
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 28 Grado de recomendación del servicio.- Sitios online



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

La tecnología, marca la diferencia en un ámbito globalizado, por ello demuestra que, el 64 % de la muestra indica que es totalmente recomendable, difundir los servicios funerario por este medio, seguido por el 36 % que expresan la misma recomendación.

Cada servicio funerario de ser difundido por medios tecnológicos, en este caso la aplicación de internet, redes sociales y página web.

27. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Financiamiento de bóvedas?

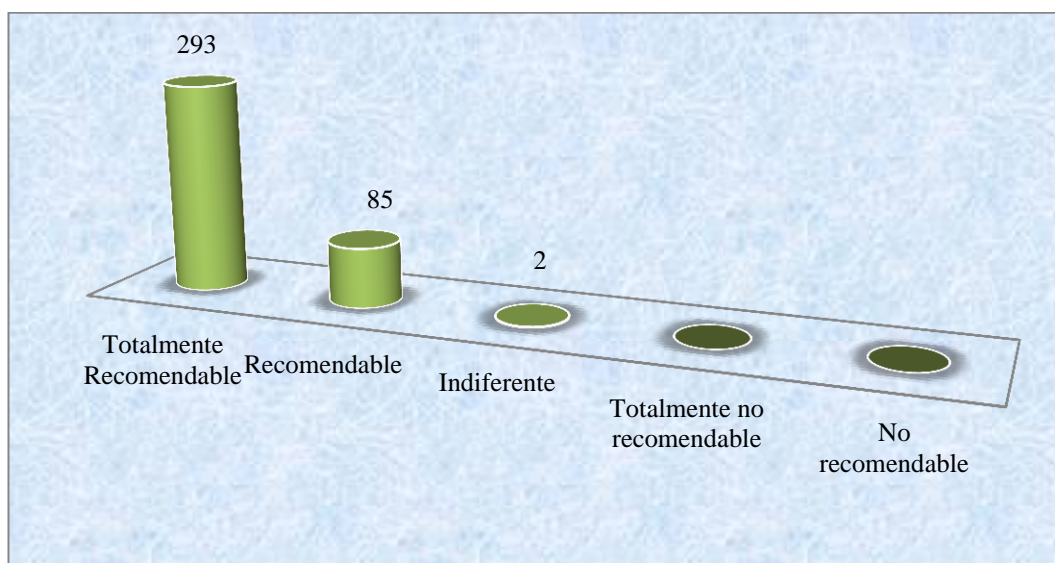
CUADRO N° 33 Grado de recomendación del servicio de financiamiento de bóvedas

Ítem	Valoración	f.	%
27	Totalmente Recomendable	293	77,11
	Recomendable	85	22,37
	Indiferente	2	0,53
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Gráfico N° 29 Grado de recomendación del servicio de financiamiento de bóvedas



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Las encuestas indican que el 22% junto al 77% de los usuarios expresan que se recomienda el servicio, frente al 1% de los encuestados que expresa indiferencia.

El poder de compra y de endeudamiento de los encuestados, en forma generalizada, debe ser motivo de análisis para la implementación del servicio.

28. ¿ Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Gestión en suminitros de ferétros?

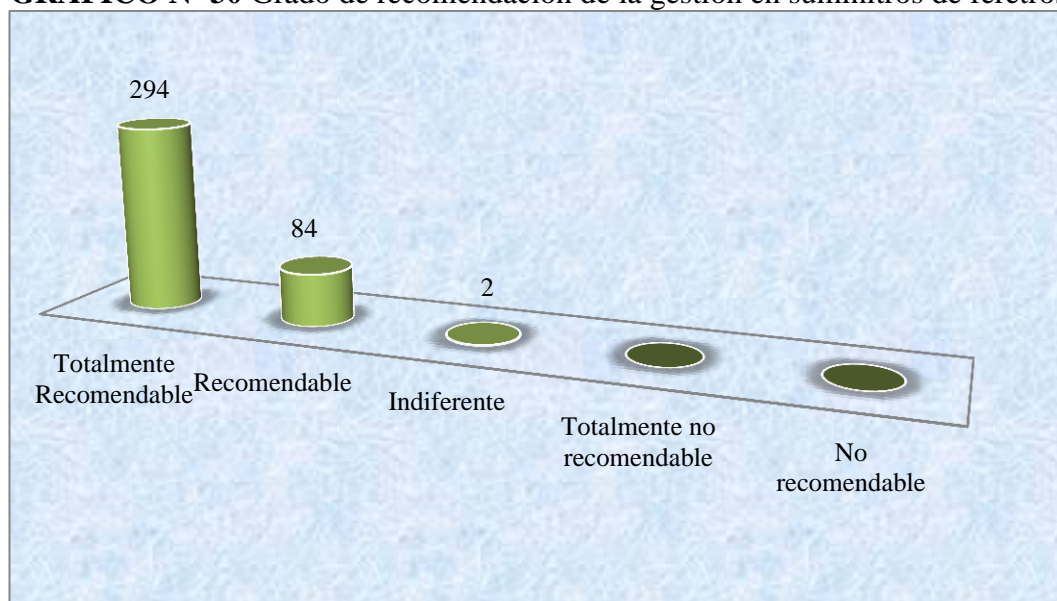
CUADRO N° 34 Grado de recomendación de la gestión en suminitros de ferétros

Ítem	Valoración	f.	%
28	Totalmente Recomendable	294	77,37
	Recomendable	84	22,11
	Indiferente	2	0,53
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	TOTAL		380

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 30 Grado de recomendación de la gestión en suminitros de ferétros



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Esta información se vincula con la pregunta anterior, tanto en la demanda como en los porcentajes de recomendación por parte de los encuestados, es decir con 77% de total recomendación junto al 23%.

Otro servicio demandado, que deberá ser sujeto de análisis por el GAD municipal, previo a la implementación de servicios innovadores.

29. ¿Qué servicio debería prestar un cementerio general.- Seguridad del sitio vehicular-peatonal?

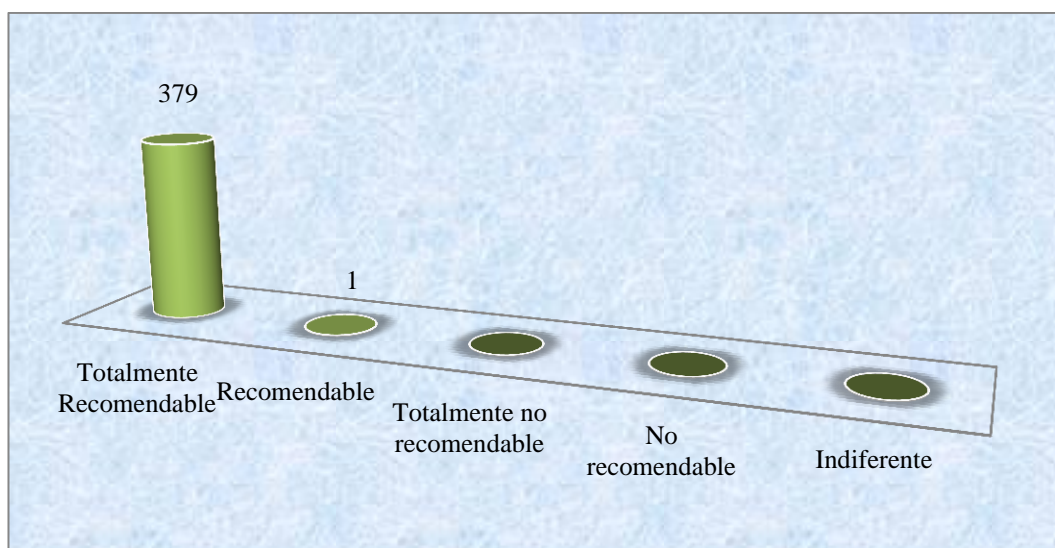
CUADRO N° 35 Grado de recomendación del servicio de seguridad del sitio vehicular-peatonal

Ítem	Valoración	f.	%
29	Totalmente Recomendable	379	99,74
	Recomendable	1	0,26
	Totalmente no recomendable	0	0
	No recomendable	0	0
	Indiferente	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 31 Grado de recomendación del servicio de seguridad del sitio vehicular-peatonal



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

A manera de prevención la seguridad debe ser más formal, en los ámbitos señalados, el gráfico se recomienda este servicio con el 100% de recomendación.

La información indica que este servicio es altamente necesario de ahí el porcentaje de recomendación.

30. ¿ Conoce los horarios de atención y prestación de los servicios del cementerio general?

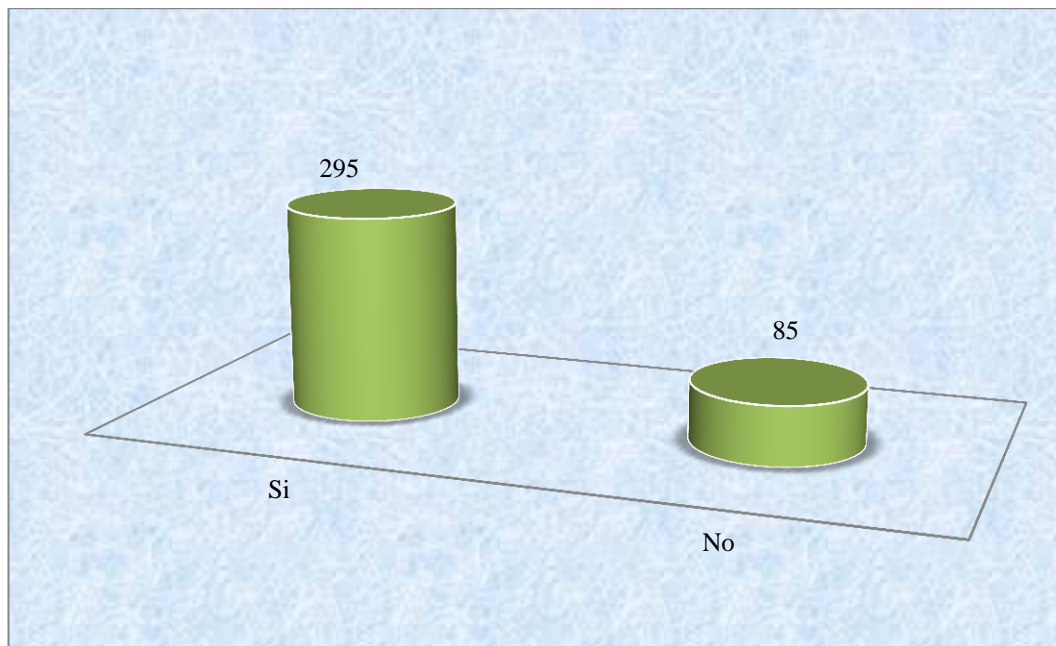
CUADRO N° 36 Conocimiento del horarios de atención y prestación de los servicios del cementerio general

Ítem	Valoración	f.	%
30	Si	295	77,63
	No	85	22,37
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 32 Conocimiento del horarios de atención y prestación de los servicios del cementerio general?



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El conocimiento del horario de atención y prestación de servicio vigente en el cementerio general, por parte de los usuarios es del 78 %, mientras que el 28% desconoce dicho horario, es importante minimizar este porcentaje.

31. ¿Cuál sería el horario ideal?

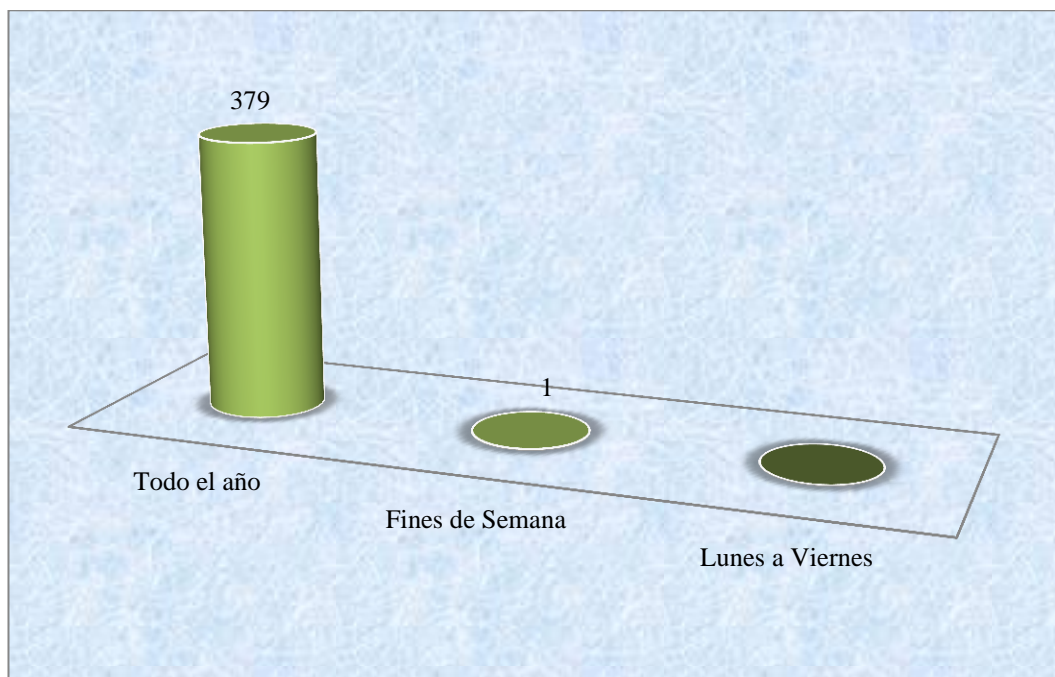
CUADRO N° 37 Horario de atención

Ítem	Valoración	f.	%
31	Todo el año	379	99,74
	Fines de Semana	1	0,26
	Lunes a Viernes	0	0
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 33 Horario de atención



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Casi el 100% de los usuarios requieren un horario de 365 días, de preferencia turnos rotativos.

Para tal efecto se podría brindar un horario de atención más efectivo los 365 días, decir todo el año, con turnos rotativos y tanto en la custodia y seguridad como en la prestación de servicios que se requiera del servidores públicos administrativos.

32. ¿Creé usted que el personal del cementerio está debidamente capacitado?

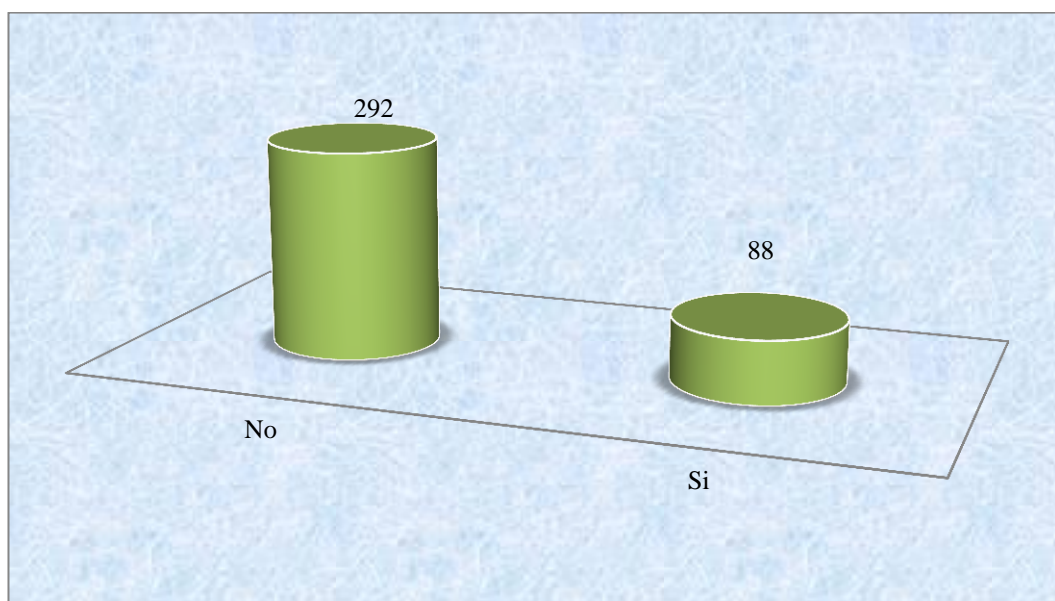
CUADRO N° 38 Servidores públicos del cementerio capacitados

Ítem	Valoración	f.	%
32	No	292	76,84
	Si	88	23,16
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 34 Servidores públicos del cementerio capacitados



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Del 100% de total de los encuestados el 77 % considera que el personal responsables de la atención y prestación del servicio funerario del cementerio general “no” está capacitado, y tanto solo el 23% indica que “ si” están capacitados

Es evidente que los usuarios requieren a más servicio de calidad, servidores públicos capacitados en sus funciones y responsabilidades.

33. ¿Cómo calificaría la capacitación al personal responsable de la atención y prestación de servicios del cementerio?

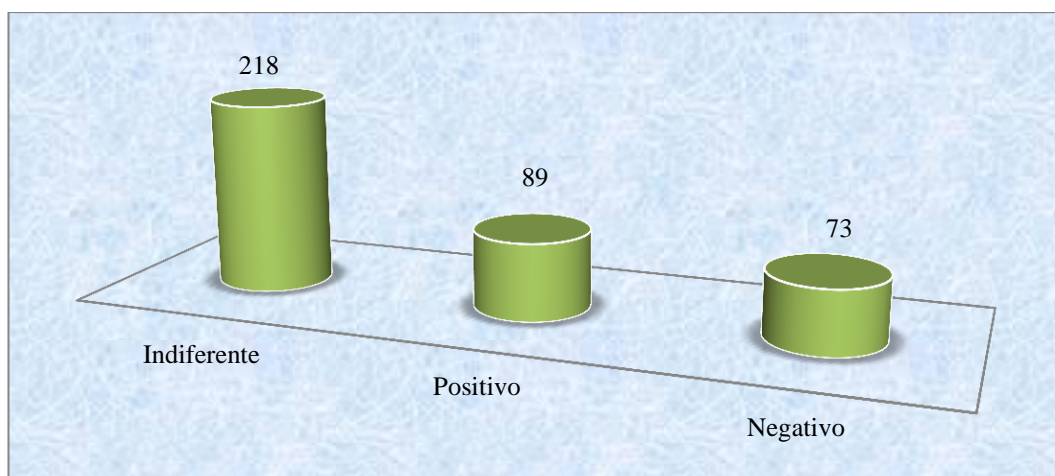
CUADRO N° 39 Calificación al personal responsable de la atención y prestación de servicios del cementerio

Ítem	Valoración	f.	%
33	Indiferente	218	57,37
	Positivo	89	23,42
	Negativo	73	19,21
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 35 Calificación al personal responsable de la atención y prestación de servicios del cementerio



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Al otorgar una calificación con relación a capacitación del personal, el 57% de los encuestados muestran indiferencia, por el contrario el 24 % manifiesta una capacitación positiva, mientras el 19% califica de forma negativa.

Con esta información cada servidor público responsable de la atención y prestación de servicios funerarios, aplicar técnicas de empoderamiento para el cumplimiento de sus funciones y actividades

34. ¿Usted conoce los costos por los servicios funerarios que presta el cementerio?

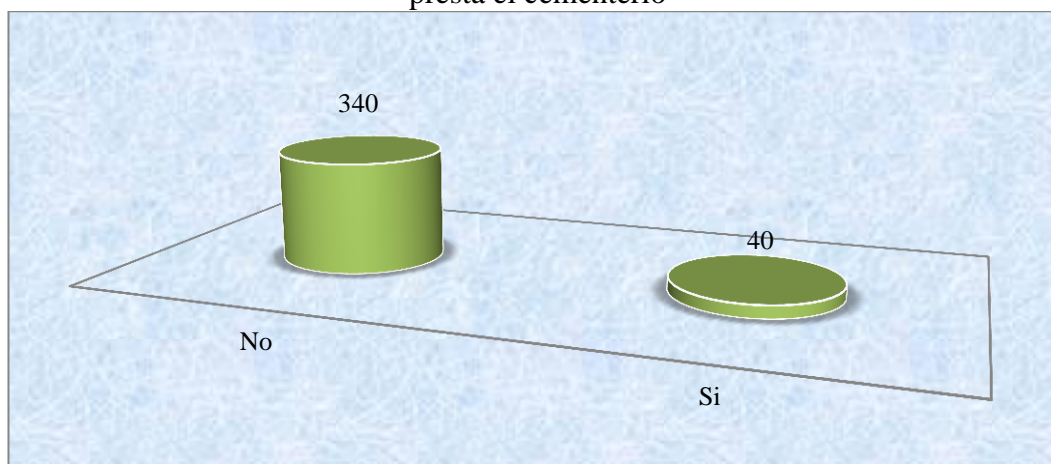
CUADRO N° 40 Conocimiento de los costos por los servicios funerarios que presta el cementerio

Ítem	Valoración	f.	%
34	No	340	89,47
	Si	40	10,53
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 36 Conocimiento de los costos por los servicios funerarios que presta el cementerio



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Se requiere saber, si los usuarios conocen los costos de los servicios prestados en el cementerio general de Santa Elena, y se incluye que el 89% de ellos, desconocen tal información y mientras que 11% que si conoce dichos costos, tal cual se representa en el gráfico.

El desconocimiento de los costos, se genera por cuanto la unidad administrativa del cementerio procede a la recaudación directa, los pagos por este servicio público se los efectúa en el GAD municipal, y puede variar en función del servicio requerido.

35. ¿ Con todo lo expuesto, estaría dispuesto a acceder a la atención y prestación de servicios funerarios, que presta el cementerio general del cantón Santa Elena?

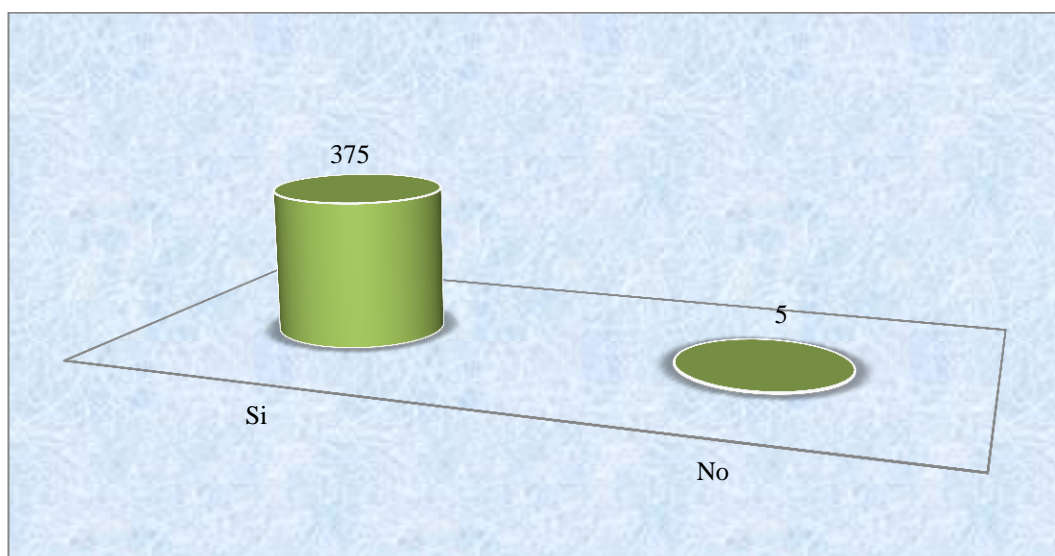
CUADRO N° 41 Disposición para acceder a la atención y prestación de servicios funerarios, que presta el cementerio general del cantón Santa Elena

Ítem	Valoración	f.	%
35	Si	375	98,68
	No	5	1,32
	TOTAL	380	100

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

GRÁFICO N° 37 Disposición para acceder a la atención y prestación de servicios funerarios, que presta el cementerio general del cantón Santa Elena



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

De los resultados obtenidos, el 99% del total de los encuestados, estaría dispuesto a acceder a la prestación de servicios funerarios del cementerio general, sin embargo el 1 % se mostró incrédulo a este cambio.

Es decir que los usuarios consideran que un modelo de gestión administrativo, aplicado a esta unidad administrativa mejoraría lo existente.

3.3 CONCLUSIONES

La presente encuesta, fue orientada a los usuarios del cementerio general del cantón Santa Elena. Y para su validez se aplicó el muestro 50-50 de probabilidad.

En el formato de la encuestas, las preguntas 1 y 2 contenían los datos generales y de ubicación de los encuestados. Mientras que en la pregunta N° 3 se buscaba una calificación de los servicios funerarios existente, en la pregunta N° 4 que mide la apreciación del usuario, en cuanto a las actividades realizadas por la administración y que tiene que ver con el ornamto, mantenimiento, calidad de servicio, horario de atención, asistencia en trámites, entre otros. A partir de la pregunta N° 5, y con la información obtenida, se busca la conocer criterios, necesidades y expectativas.

Finalmente el alcance del presente trabajo de investigación, permite conocer la demanda de nuevos servicios funerarios acordes al crecimiento político, y socio-económico de la ciudad de Santa Elena.

3.4 RECOMENDACIONES

Formular un Reglamento de Cementerio que le permita al GAD del cantón Santa Elena, distribuir y concesionar dicho servicio y según el caso.

La administración de un cementerio municipal y en este caso por parte del GAD del cantón de Santa Elena, la autofinanciación a través del cobro de tasas por derecho de inhumanaciones, exhumaciones, prestación de servicios funerarios y demás trámites legales.

Adjudicación en venta de bóvedas, se concede mediante el correspondiente título de propiedad o en arrendamiento, emisión de tasa administrativa por derecho del servicio solicitado, reglamento de conservación y limpieza general de la misma.

Para brindar servicios funerarios como inhumanación, exhumación, reducción de restos y velatorio, entre otros, se coordinará con el ente supeditado por el Ministerio de Salud Pública MSP, con personal especializado.

3.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La investigación realizada requiere la comprobación de la siguiente hipótesis: “Con la elaboración de un modelo de gestión administrativa se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena, Año 2013”.

Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Hi Cuadrada, la cual permite obtener datos confiables, que orientaron a conocer si con un modelo de gestión administrativa, se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena.

En la investigación se analizaron las dos variables y que se las correlaciona entre ellas, la variable “Modelo de Gestión Administrativa” presenta los siguientes indicadores:

- a. Modelos
- b. Etapas
- c. Niveles
- d. Poa
- e. Estructura
- f. Departamento
- g. Herramientas Gerencial
- h. Evaluación

Esta variable midió la necesidad de un modelo de gestión administrativa para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena Año 2013.

En lo que concierne a la variable “Cementerio del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Santa Elena Año 2013”, se expusieron los siguientes indicadores

- a. Visita
- b. Frecuencia
- c. Tipos
- d. Calidad
- e. Funerarios
- f. Calificación
- g. Capacitación
- h. Atención

Estos indicadores observaron el efecto que tiene la variable dependiente en la independiente. El cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

- nie = frecuencia absoluta esperada.
- Tniof = total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.
- Tnioc = total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.
- n = tamaño muestral.

Cálculo de frecuencias:

Variable Independiente

Para la celda 1

$$nie1 = (380 \times 845) / 1900 = 169$$

Para la celda 2

$$nie1 = (380 \times 1055) / 1900 = 211$$

CUADRO N° 42 Variable independiente

VARIABLE INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Calificación del servicio funerario y cementerio .- Sala de velaciones	8	372
Calificación del servicio funerario y cementerio .- Bóvedas-Nichos	217	163
Calificación del servicio funerario y cementerio .- Misa de Cuerpo Presente-Capilla Ardiente	42	338
Calificación del mantenimiento del cementerio	275	105
El Nivel de relevancia en el ornato del cementario	303	77
Promedio	169	211

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Variable dependiente

Para la celda 1

$$nie1 = (380 \times 536) / 1900 = 107$$

Para la celda 2

$$nie2 = (380 \times 1364) / 1900 = 273$$

CUADRO N° 43 Variable Dependiente

VARIABLE INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Mantenimiento	114	266
Ornato	167	213
Calidad de servicio	79	301
Horario de Atención	142	238
Equipamiento Tecnológico	34	346
Promedio	107	273

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 44 Resumen Variables

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
V. I:	169	211
V.D:	107	273
TOTAL	276	484

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 45 Resumen de los promedios obtenidos en las variables independientes y dependientes

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	Tniof
VI	nio= 169 nie= 276	nio= 211 nie= 484	760
VD	nio= 107 nie= 276	nio= 273 nie= 484	760
Tnioc	276	484	760

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Luz Mercedes Salazar Reyes

En la tabla no se refleja el total de las frecuencias absolutas observadas en la fila es de 380 y corresponden al mismo número del total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se procede a aplicar la fórmula para encontrar la nie (frecuencia absoluta esperada).

$$nie = \frac{(T_{niof})(T_{nioc})}{n}$$

$$nie = \frac{380 * 380}{760}$$

$$nie = \frac{144400}{760}$$

$$nie = 190$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 190, se procede a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada.

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

$$X^2 = \frac{(380 - 190)^2}{190}$$

$$X^2 = \frac{36100}{190} =$$

$$X^2 = 190$$

$$\text{Raíz} = 13,78$$

Se determinó el valor de Hi cuadrada que es 13,78 se la compara con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para poder comparar el valor de Hi cuadrada calculada con su valor teórico, debemos calcular el grado de libertad para cuadros 2 * 2 al 95% de confianza mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas del cuadro

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

$$X^2 = 1$$

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

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

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

Resultado de la Prueba de Hipótesis

La hi cuadrada calculada es 13,78, superior a la Hi teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Se Puede manifestar que a través de la elaboración de un modelo de gestión administrativa se aplicará adecuadamente, procesos y funciones sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para la mejora en la atención y prestación de servicios del cementerio general del cantón Santa Elena, Año 2013.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SUSTENTADO EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013.

4.1 PRESENTACIÓN

El diseño de este trabajo, se basa en la investigación realizada en las instalaciones del cementerio general del cantón Santa Elena, mediante la aplicación de técnicas de investigación, como fichas de observación, encuestas, entrevistas a los actores involucrados.

La propuesta persigue orientar a los responsables de la atención y prestación de servicios funerarios, y instituir herramientas administrativas en función de sus competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, buscando mejorar lo existente para satisfacer a los usuarios internos y externos, con los recursos, logística y liderazgo institucional.

De la recopilación de información, se desprende la elaboración de flujogramas, en función de sus necesidades, de características claras, sencillas y de fácil comprensión, por lo que instituir tales documentos sirve para establecer acciones secuenciales y ordenadas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos y metas departamentales y por ende del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena.

Considerando que la administración parte de un proceso fundamental como la planeación, organización, dirección y control, este modelo se adapta al entorno interno y externo.

De la información obtenida se conocerá la calificación el servicio de atención que presta en la actualidad el cementerio general con relación a este servicio funerario.

4.2 PROPÓSITO

El propósito de la propuesta es contribuir a la optimización de sistemas organizacionales, procesos, procedimientos que mejoren la atención y prestación de servicio en el cementerio general del cantón Santa Elena, por cuanto el gobierno autónomo descentralizado municipal, promueve el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, garantiza la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas.

En el marco de sus competencias constitucionales y legales; del mismo modo que elabora y ejecuta planes de desarrollo y ordenamiento territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial; se realiza en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas

En otras palabras el modelo de gestión aplicado en el cementerio municipal pretende mejorar de forma rápida y eficaz, aumentando la eficiencia y disminuyendo la duplicidad de trabajo, de existir.

En otro aspecto se deberá contar con un sistema informático para atender y mejorar los servicios funerarios del cementerio municipal, la unidad administrativa deberá instalarse en un lugar estratégico dentro del área urbana del cantón Santa Elena con la finalidad de llevar a cabo todas las gestiones necesarias.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 General

Optimizar las actividades del cementerio general del cantón Santa Elena, mediante la implementación de un modelo de gestión administrativa que permita identificar las competencias y atribuciones del área de atención y prestación de servicios del cementerio general.

4.3.2 Específicos

- a. Fomentar la etapa inicial del proceso administrativo, como es la planeación, en la unidad Administrativa en el cementerio general, a través de la socialización de procesos, fomentando la cultura organizacional.
- b. Desarrollar la correcta organización de la unidad administrativa, aplicando la flujogramación de la estructura, divisiones y funciones, como instrumentos técnicos de apoyo, orientando mejor a los usuarios internos y externos.
- c. Orientar a la Jefatura (e) del cementerio general, una idónea dirección, a través del liderazgo, comunicación, motivación, optimización de recursos tecnológicos y el empoderamiento de sus funciones.
- d. Optimizar la administración del talento humano con la aplicación de normas institucionales, y legales vigentes, para incrementar un bienestar personal y profesional.

4.4 MISIÓN

“Proveer un servicio funerario mediante procesos, procedimientos y operaciones para la facilitación del servicio, logrando cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios santaelenense, aplicando ética, responsabilidad, honestidad con valores sociales.

4.5 VISIÓN

“Ser la unidad de servicios funerarios y cementerio, con un modelo de gestión eficiente para satisfacer la demanda de los usuarios, poseedora de una cultura organizacional integral, con el talento humano capacitado con la disponibilidad de instalaciones adecuadas y modernas”.

4.6 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales, son el cimiento de aquella organización que busca el beneficio del talento humano; son determinantes en el éxito y en la práctica su aplicación, resulta ser distinta en cada organización en función también de la ética y alineados con el desempeño.

Quienes forman parte de la organización logran desarrollar actitudes tales como el logro de la calidad y satisfacción del cliente, sentido de pertenencia, responsabilidad en sus acciones, y participan en el cumplimiento de los fines de la institución, y todo esto, causa un efecto multiplicador positivo, por cuanto el talento humano posee una autoestima muy elevada al existir confianza en si mismo, espíritu de colaboración, productividad y superación.

Para tal efecto en este caso, los valores de la unidad administrativa del cementerio general del cantón Santa Elena, enfatiza los siguientes:

1. Responsabilidad:

Capacidad existente en toda persona, que le permite reconocer y aceptar las consecuencias de los actos, realizados libremente.

2. Honestidad:

Cualidad que permite a las personas comportarse y expresarse en forma coherente y sincera en base a la verdad y justicia.

3. Respeto:

Consideración a una persona, idea o bien que parte desde uno mismo y establece con reciprocidad.

4. Compromiso:

Cumplimiento de obligaciones haciendo más de lo esperado, sin esperar supervisión, actuar con responsabilidad.

5. Vocación de Servicio:

Arte de atender de manera especial y natural a un cliente, y siendo proactivos

4.7 CULTURA ORGANIZACIONAL

Siendo la cultura organizacional parte del ámbito administrativo funcional de una institución, esta se fundamenta en los valores, costumbres, prácticas y tradiciones que el talento humano manifiesta en forma individual y colectiva, lo que se aprovecha integrándolos de ahí los valores corporativos, todo esto se constituyen

en factores determinantes dentro del comportamiento organizacional y regulador en el ámbito laboral.

Por ello el GAD municipal del cantón Santa Elena, al ser una organización pública, sin fines de lucro, que impulsa, viabiliza, orienta, reglamenta el desarrollo local, planificando y ejecutando obras, programas y proyectos, ofertando servicios, orientados al desarrollo socio-económico del cantón, con procesos transparente eficiente en base al compromiso, motivación, de sus colaboradores, los responsables de la administración del cementerio general, se rige por sus propios valores, los que se suman principios como la equidad y solidaridad.

Metas

1. Disponer de una estructura funcional eficiente, con respecto a los servicios brindados, con calidad, calidez, respeto, confort y alcanzar la satisfacción de sus usuarios (internos y externos).
2. Diseñar estratégicas que coadyuven al modelo de gestión, con entes participativos, de acción directa y que gozan de autonomía.
3. Fomentar la cultura organizacional en la administración del cementerio general, en base a planes de acción, proyectos, como parte del proceso de la mejora continua.

4.9 ESTRATEGIAS

- a. Reestructuración de los procesos administrativos a fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.
- b. Satisfacción de los requerimientos de la unidad de servicios funerarios y cementerio mediante la elaboración de partidas presupuestarias.

- c. Incremento y desarrollo de los servicios funerarios.
- d. Mejoramiento de la atención y prestación del servicio del cementerio a través de la formación profesional y actualización de conocimientos.
- e. Modificación de horarios a fin ampliar la cobertura de los mismos.
- f. Reducir la deficiencia existente implementando sistemas de recompensas.
- g. Mantenimiento de la gestión en la unidad de servicios funerarios y cementerio en base al consenso de mecanismos que coadyen al general.

4.10 Análisis Organizacional

4.10.1 Ambiente Externo

En este escenario se analiza los elementos que participan de la administración, atención y prestación de servicios del cementerio general, cuya particularidad y accionar es directo e indirecto, así mismo se analiza la demanda de los usuarios.

En el análisis del ambiente externo, se recurre a dos primicias básicas, tales como:

- a) El contexto externo, el cual está orientado a la acción estratégica como el diseño e implementación de las políticas, programas y proyectos socio-culturales, y en donde amplios y complejos factores incontrolables pueden influir en dichas acción y determinar su éxito o fracaso.
- b) El análisis del contexto, se refiere que se reconozca este tipo de proceso, característica implícitas tales como: dinámica, participación, lo cual contribuye la mejora continua y su revisión de la acción estratégica.

De ahí la importancia de este proceso analítico, por cuanto permite comprender aspectos socio-económico, político, social, cultural y científico-técnico, inmersos en la acción social del cementerio general. El proceso es una herramienta que conceptualiza y permite el reajuste adecuado para atender las demandas tanto de usuarios internos como externos, y son:

- a) Rastreo: Realizada las visitas del campo, encuestas y entrevistas a los usuarios externos y servidores públicos se establece la necesidad de brindar otros servicios funerarios, la existencia de un decrecimiento profesional en cuanto a la prestación del servicio público, se requiere potencializar los aspectos positivos de la administración.
- b) Supervisión: Esta etapa permite los posibles cambios de la situación actual del cementerio general, y se sustenta la etapa inicial del proceso del análisis y diagnóstico (rastreo), que también validando los datos obtenidos en ella.
- c) Pronóstico: La estructura operativa del cementerio general, constata la deficiencia en el espacio útil para el servicio de inhumación, por lo que en la actualidad es más frecuente la exhumación, como una medida de compensación.

De esta debilidad organizacional, se gestiona mediante Informe Departamental, el conocimiento de esta deficiencia, para fines pertinentes por parte del departamento de planificación y /o Desarrollo de proyectos relacionados al servicio del cementerio general.

4.10.2 Aspecto Legal

A más de la Constitución vigente, leyes orgánicas y ordinarias, la administración del cementerio se rige por la última Reforma a la Ordenanza de Reglamentación del Servicio de Cementerio del Cantón Santa Elena (2005).

4.10.3 Ambiente Interno

El ambiente interno en su análisis, permite identificar , conocer todo aquello que en su conjunto, influyen en la operatividad del cementerio general.

Para el caso en término de fortalezas y debilidades; las condiciones financieras de GAD municipal del cantón Santa Elena, la cultura de organización y gestión, la capacidad de respuesta de adaptación al cambio, se constituyen aspecto a considerar en esta segmentación, incluyendo el análisis de los usuarios sus demandas reales y potenciales, tomando en cuenta factores importantes como, aspectos sociológicos, comportamiento, necesidades comunes y específicas.

4.10.3.1 Económico- Financiero

Al ser un servicio público y por ende sin fines de lucro, brindado por el GAD municipal, la modalidad para la adquisición de una bóveda o nicho, se mantendría igual (arrendamiento), pero con la diferenciación de ingresos anuales bajo un proceso integral en relación a cada contribuyente, mientras que para la venta de terrenos y posterior construcción de bóvedas, e incluso las mismas bóvedas, pueden ser solicitadas las personas naturales o jurídicas que buscan otorgar a sus agremiados o un servicio social.

Los ingresos son menores en relación a los egresos, por la modalidad en la prestación del servicio (arrendamientos), los familiares del difunto cuando se encuentran en los preparativos funerarios en su mayoría cancelan el valor por el año inicial, posterior a ello se genera una cartera vencida en los rubros del gobierno autónomo descentralizados municipal del cantón Santa Elena.

4.10.3.2 Ambiental

A través de la Dirección de Gestión Ambiental y de más entes reguladores en este ámbito, mantienen una estrecha relación para el cumplimiento de las normas de sanidad vigentes.

4.10.3.4 Tecnológico

El equipo tecnológico, tales como computador e impresoras existentes para el área administrativo es parcial, en la actualidad, por la asignación de una persona más al área desde el 5 de Marzo del 2013.

4.10.3.5 Infraestructura Administrativa y Operativa

La infraestructura del cementerio general, se encuentra en un estado aceptable, pero la obsolescencia amenaza este estado, no hay espacio físico para la construcción de nuevas bóvedas y nichos que es el principal servicio que brinda.

En cuanto al área de destinada para la administración, ésta no es la adecuada, desde el sistema eléctrico, entre ellas, las instalaciones eléctricas exteriores, se encuentra a la intemperie, en condiciones poco recomendadas; así mismo la distribución del espacio para el ejercicio de sus funciones, es poco funcional dado que dos de las tres personas responsable de la atención y servicios brindado por el cementerio, cuentan con sus respectivos equipos de computación.

4.10.3.6 Talento Humano

El talento humano responsable de la unidad administrativo, se rigen por valores y principios personales que resultan estar bien compaginado con los del GAD municipal, sin embargo falta mucho por hacer en cuanto a capacitación, elaboración de instrumentos técnicos, motivación y empoderamiento, entre otros.

Es decir que la propuesta incluye la socialización de procesos administrativos y técnicos, posteriormente la instauración de los mismos. La capacitación en liderazgo y empoderación es necesaria, y para culminar, se requiere de la capacitación en herramientas gerenciales que toda administración que se considere excelente debe gestionar y aplicar permanentemente .

La competitividad en la actualidad, es intensa y compleja en cada institución, en donde del conocimiento del talento humano y del capital intelectual, la productividad, es la mayor responsabilidad de un modelo de gestión administrativa con enfoque en la administración del talento humano

4.10.3.7 Procesamiento de Datos

Con relación al procesamiento de datos de cada proceso y servicio que presta en la actualidad el cementerio general, se concluye que cada departamento relacionado, procesan de forma paralela, pero no integrada, es decir que la Dirección Financiera, el Departamento de Rentas, Tesorería, y Planificación, posee su propia base de datos, que no necesariamente concuerdan con el procesamiento de los registros inhumaciones y exhumaciones.

Desde el presente año (2013) la administración actual del cementerio general, y lleva a cabo este proceso, respecto a los servicios prestados para luego registrar lo correspondiente en años anteriores.

Todo este procesamiento de datos, se cumple a lentamente, al no contar con el talento humano especializado en digitación e ingreso de datos, por lo que se propone la instauración de un departamento de administración de base de datos.

La propuesta contempla la posibilidad de almacenar en un base de datos (sistemas informáticos) archivos históricos del cementerio, este sistema de consulta debe contener la disposición de un fallecido, es decir datos de inhumación, posibles traslados y exhumaciones.

Asi mismo permitir la gestión diarias de nuevas adjudicaciones y control de las tareas generales y específicas del cementerio.

4.10.3.8 Capacidades de Bienes y Servicios

4.10.3.8.1 De los Bienes

La infraestructura destinada para el área administrativa debe ser la adecuada, la adquisición de equipos de computación, de muebles de oficinas, y las capacitaciones para el talento humano sugeridas permitirán cumplir con el modelo de gestión propuesto.

En cuanto a la infraestructura destinada para los servicios funerarios y accesos deben ser diseñado de manera armonica, moderna y estandarizada.

4.10.3.8.2 De los Servicios

El talento humano, debe ser asignado y distribuido en base a un organigrama funcional, debe contar con una Dirección General o Jefatura , mandos medios estructurados como departamentos, cumplimientos de metas y objetivos es decir líneas de acción, orientados en aspectos administrativos, servicios generales y mantenimiento, así como de custodia y seguridad.

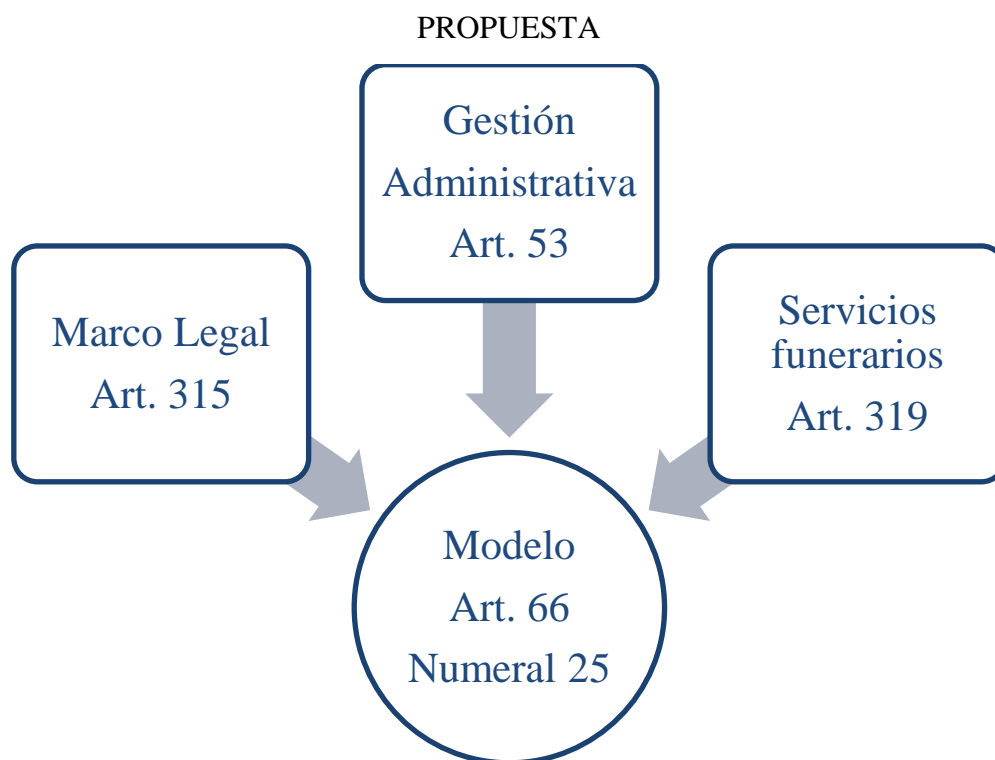
En cuanto al alcance técnico realizado hasta la presente fecha, deberá delegarse a especialistas para cada unas de las acciones, tales como:

- a. Identificación de Cadáveres
- b. Autopsia
- c. Exhumaciones por procesos penales
- d. Exhumaciones por inhumación
- e. Morgue Provincial

4.11. DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCANTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013

En el desarrollo del modelo de gestión administrativa en las competencias y atribuciones de los GADs municipales para el Cementerio, debe considerar un aspecto importante: el marco legal, la gestión administrativa propia, los servicios funerarios y un modelo que permita ofrecer los servicios al usuario.

GRÁFICO N° 38 Modelo de Gestión Administrativa



Fuente: Constitución del Ecuador (2008)
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El marco legal se extiende más y se expresa en el Art. 315, “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica y autonomía tanto financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales”, y continua en el Art. 53, “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”.

Formas de organización de la producción y de economías solidarias encuentran el amparo legal en el Art. 319, y expresa lo siguiente: “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas”.

Mientras que en el Art. 66 la Constitución, numeral 25, reconoce y garantiza a las personas, el derecho “a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Los servicios funerarios, incluiría la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras, es decir que una gestión administrativa, busca dar solución, en este caso a la demanda de tales servicios.

Las actividades podrían ser desde la preparación del fallecido, hasta la adecuación de salas de velación y parques cementerios clasificados por categorías, o según la capacidad de pago de quien solicita el servicio.

4.11.1 Políticas de Gestión Administrativa

GRÁFICO N° 39 Gestión Administrativa
GAD municipal del cantón Santa Elena



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por : Luz Mercedes Salazar Reyes

Las nuevas políticas en el campo de la gestión administrativa del GAD municipal de Santa Elena, respecto a la unidad de servicios funerarios, tendrían la finalidad de sustentar el modelo de gestión administrativo propuesto, estructurado e instaurado de la siguiente manera:

- a. Implementación del proceso administrativo y de gestión basados en la planeación, organización, dirección y control.
- b. Cadena de mando, por jerarquías y antigüedad.
- c. Socialización de disposiciones generales o departamentales a través de la comunicación directa.
- d. Acceso a la información referente a las normativas organizacionales, manuales, y reglamentos que rigirían en cementerio general instaurada la propuesta.
- e. Dotación de bienes o estructuras que mejoren las condiciones para el ejercicio de las funciones del talento humano.

4.11.2 Políticas gestión del talento humano

En lo relativo a la administración del talento humano y remuneraciones, estará a cargo de los siguientes organismos:

- a. Ministerio de Relaciones Laborales; y
- b. Administración del talento humano del GAD municipal; en concordancia con la Ley Organica de Servidores Públicos.

Para ello, la unidad de servicios funerarios y cementerio debe contar con el talento humano de amplia experiencia laboral, afines a la atención y prestación servicios del cementerio general. Es decir que el talento humano asignado para el área, debe concibir la estructura organizacional a través del organigrama socializado en el área, incluye a más del cargo, sus funciones administrativas, objetivos y metas del cementerio general.

Se debe considerar también en el proceso de selección, el perfil del puesto, el perfil del personal (requisitos personales y profesionales), lo cual contribuye que la selección del candidato sea el más idóneo para el puesto, siendo la guía lo siguiente:

CUADRO N° 46 Requisitos de los aspirantes

Puesto Vacante	Vacante vacía, o creación de vacantes
Requisición	Solicitud formal para la contratación del personal idóneo de la vacante existente o creada.
Análisis del Puesto	Descripción de perfiles(puesto y del Talento Humano)
Inventario del Talento Humano	Análisis para el reclutamiento interno, para ocupar la vacante.
Reclutamiento	Captación de candidatos
	Canales de reclutamiento: Recomendaciones -Avisos de Prensa
	Reclutamiento Interno, y de ser el caso Reclutamiento Externo
	Captación de candidatas
Solicitud de Empleo	Llenado de formulario de solicitud de empleo, que servirá de guía para la futura entrevista
Entrevista	Requerimiento organizacional, para conocer y formular juicios sobre el candidato.
Tipo de Entrevista	Estructurada, complementada de ser necesario con entrevista no estructurada
Responsable de Entrevista	Departamento de Gestión de Talento Humano y Jefe Inmediato a la vacante.
Informe de Entrevista	Departamento de Gestión de Talento Humano y Jefe Inmediato a la vacante.
Pruebas de idoneidad o psicológicas	Test de personalidad
	Test de eficiencia
	Test de aptitud
Pruebas de trabajo	Conocimientos y aplicación de equipos informáticos
	Procesos básicos de la vacante
	Disponibilidad de herramientas, en área a ejercer el cargo
Resultados	El candidato que haya alcanzado el mayor alto puntaje entre los postulantes, es quién ocupa la vacante
Examen Médico	El candidato seleccionado será sometido a exámenes clínicos y de diagnóstico
Estudio Socioeconómico	Se analiza la situación económica del solicitante, cargas familiares, ingresos adicionales, etc.
Contratación	Seleccionado el candidato idóneo, se procede a detalles de la contratación, remuneración, horarios, periodicidad, etc.
Control y evaluación del proceso de selección	Capacidad de adaptación al ambiente laboral
	Inducción organizacional efectiva
	Inducción al cargos y sus funciones efectiva
Retroalimentación	Verificar si correcciones por hacer al proceso (interactuación entre el Departamento de Gestión del Talento Humano y el Jefe Inmediato).

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar

Las políticas de gestión de talento humano, se apoyan en instrumentos técnicos de apoyo tales como:

- a) Cronograma de vacaciones
- b) Cambio de cronograma de vacaciones
- c) Solicitud de Permisos

Siendo la gestión del talento humano parte de la cultura organizacional de la unidad de servicios funerarios y cementerio, las expresiones de liderazgo, sostenidas en una actitud positiva, futurista, proactiva y asertiva, tiene un efecto multiplicador para resolver conflictos e inspirar credibilidad, al mantener un equilibrio entre equidad y exigencia.

La comunicación formal y efectiva, está determinada por jerarquias y en contenido, como unidad administrativa de un GAD municipal, la comunicación se iniciaría en la jefatura de la administración, el nivel jerárquico puede ser de subordinación o de interrelación, es decir que se da en forma ascendente, descendente y cruzada. Los canales de comunicación y formalización constan de oficios, circulares, informes, memorandúm, sistemas informaticos.

La motivación en la gestión del talento humano, estará basada :

- a) Motivación por Coerción.- Sistema de sanciones por faltas.
- b) Sistema de Recompensas.- Excelencia al desempeño laboral.

Es importante la implementación de equipos de computación, redes informaticas y acceso de internet, puesto que son partes de los recursos para el ejercicio de cada una de las funciones administrativas de la unidad de servicios funerarios y cementerio.

En cuanto a la toma de decisiones de acciones complejas y administrativas que deben ser sometidas a decisiones reelevantes, serán de exclusividad del GAD municipal del cantón Santa Elena, pero con la particularidad de un concenso en conjunto entre los niveles jerárquicos, dependiendo de la tematica, alcance y dimensiones.

CUADRO N° 47 Decisiones y Niveles

TOMA DE DECISIONES Y SUS NIVELES		
ESTRATÉGICOS	Parte de la alta dirección, temas complejos y periodicidad amplia	GAD municipal del cantón Santa Elena
TÁCTICOS	Inicia en los mandos medios, la toma de decisiones es de menor complejidad y periodicidad	Administración del cementerio general.
OPERATIVOS	Parte de mandos subordinados, las decisiones son en conjunto táctico.	Participación de las y los servidores públicos

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por : Luz Mercedes Salazar Reyes

Con relación a la evaluación y control se puede instituir el Ciclo PCDA (siglas en Inglés), como columna vertebral para todos los procesos de mejora continua; tal cual se indica:

CUADRO N° 48 Ciclo PCDA

Planificar:	Definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
Hacer:	Implementar la visión preestablecida.
Verificar:	Comprobar que se alcancen los objetivos previstos con los recursos asignados.
Actuar:	Analizar y corregir las desviaciones detectadas, así como proponer mejoras a los procesos utilizados.

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por : Luz Mercedes Salazar

De las herramientas generalmente instauradas por los gerentes y en función de la propuesta, se propone la siguiente combinación del herramientas, coaching gerencial + cuadro de mando integral + just of time.

4.11.3 Política de gestión de servicios funerarios

En el marco legal este gobierno autónomo descentralizado municipal goza de plena autonomía y, en uso de su facultad legislativa puede dictar ordenanzas, crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones especiales de mejoras, como las que se proponen a continuación:

- a) Los canon de arrendamiento, bien podrían ser recaudados anualmente, y en base a un porcentaje del sueldo básico unificado, dependiendo del uso de las bóvedas o mausuleos.
- b) Establecer la periodicidad en calidad de arrendamiento las bóvedas .
- c) Adjudicación por ventas de las bóvedas o terrenos para la construcción de mausuleos bajo standares de diseño, espacio, custodia y seguridad.

- d) Vetar la venta a aquellas personas que ya sean titulares de otro u otros lotes de terreno en el cementerio general, o cuando los espacios de terreno hayan sido destinados por la institución para la construcción de nuevos bloques de nichos.
- e) Normativa del uso de las vías libres de tránsito externas e internas del cementerio.
- f) Otorgar inhumaciones gratuitas en un pabellón asignado para este fin, pudiendo los cadáveres permanecer en ellos por el lapso máximo de 10 años, luego del cual serán exhumados y trasladados a la fosa general con la finalidad de volver a ocupar esos espacios en otros casos de servicios gratuitos.

4.12 Diseño de Plan Operativo Anual (POA)

Este modelo de gestión administrativa también conlleva el diseño de planes operativos anuales que permita cumplir con el objetivo general de la propuesta, y por ende la mejora continua en la atención y prestación de servicios del cementerio general, para tal efecto se establece lo siguiente:

4.12.1 Objetivos del POA

4.12.1.1 General

- Establecer el mejoramiento continuo en la atención y prestación de servicio en el cementerio general, generando un ambiente cálido y de calidad para los usuarios internos y externos.

4.12.1.2 Específicos

- a. Fomentar la participación del talento humano comprometido con el desarrollo del cementerio general en un modelo de gestión administrativa, mediante la socialización, logrando un trabajo en equipo con efectividad.
- b. Instaurar la Gestión de procesos, mediante la aplicación de las herramientas consensuadas para el Modelo de Gestión Administrativa.

4.13 PROCESAMIENTO DE DATOS ADMINISTRATIVOS

El GAD municipal del cantón Santa Elena debe alcanzar los máximos niveles de eficiencia y eficacia con el modelo de gestión administrativo propuesto y así satisfacer mejor las necesidades y demandas de los habitantes. Para tal efecto debe desarrollar las herramientas que le permita optimizar sus procesos y brindar bienes o servicios con las condiciones de calidad y excelencia requerida.


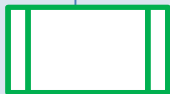
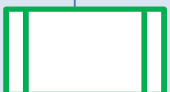

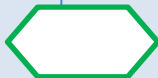
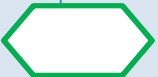



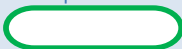
El procesamiento de datos, y las líneas de acción, se deben coordinar, de tal manera que, en el menor tiempo posible se registren la información, para ser integrados a otros procesos como el sistema de administración de datos, logística e identificación de bóvedas o nichos, entre otros .

El contenido de información guarda relación con :

- a. Identificación de las unidades de bóvedas y nichos.
- b. Fecha de concesión y plazo de bóvedas o nichos.
- c. Nombre, apellidos y domicilio del titular del derecho de bóvedas o nichos.
- d. Nombre, apellidos y domicilio del beneficiario de bóvedas o nichos , en su caso.
- e. Inhumación, exhumaciones o traslados con la respectiva indicación del nombre, apellidos del fallecido y del solicitante.
- f. Disposiciones del titular sobre el uso del derecho.
- g. Cualquier otra incidencia que afecte a la unidad de servicios funerarios y cementerio.

Como iniciativa se procederá a la depuración integral de los registros y archivos del cementerio, de años anteriores, a fin de determinar cuantos difuntos existen el dicho cementerio , y de igual manera conocer las bóvedas disponibles, espacio existente sean como áreas verdes, y las destinadas a futuras bóvedas.

GRÁFICO N° 40 Flujograma de procesamiento de datos

PROCESAMIENTOS DE DATOS	
DESCRIPCION	DIAGRAMA
Valores Institucionales	
Formato dirigido al Jefe (a) del Cementerio General.- Original y Copia	
Formato dirigido al Director Provincial de Salud.- Original y Copia	
Documentos del fallecido, deudo (s) a quiénes se les adjudica el nicho y requisitos legales (Certificado de Defunción, Autorización del Director Provincial de Salud, Orden Judicial de ser el caso)	
Verificación de Nichos en (Base de Datos), en concordancia del Catastro del Cementerio General	
Identificación y Localización del nicho e indicado al deudo (s)	
Proforma de Bienes y/o Servicios, conocimiento de costos de lo requerido	
Pago de Bienes y/o Servicios	
Archivos en fisico e ingresos en base de datos	
Finalización del proceso	

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado: por Luz Mercedes Salazar Reyes

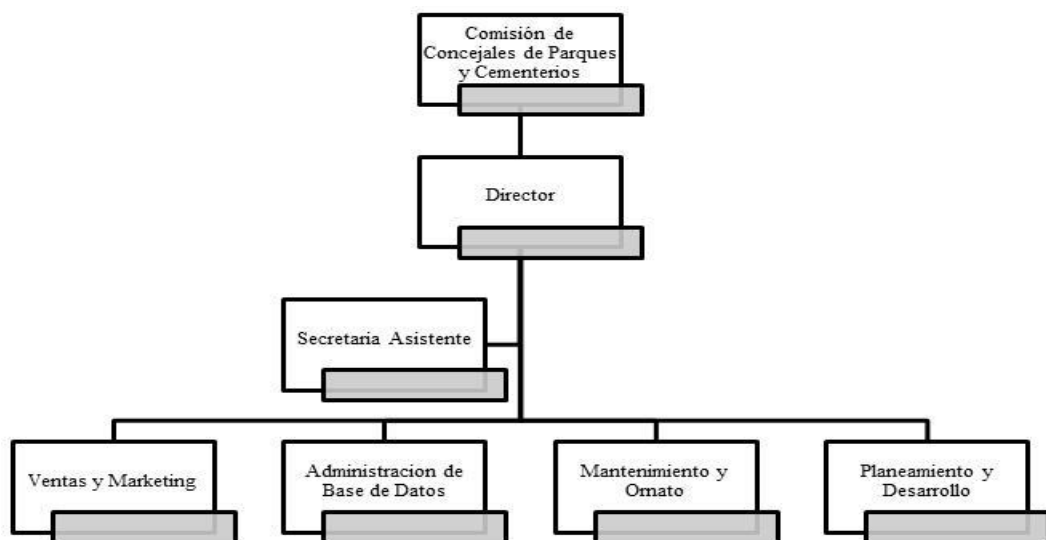
En cuanto a los otros servicios que presta el cementerio general de Santa Elena, actualmente por ser de características técnicas y especializadas, el flujograma con cada uno de los procesos debe ser dados a conocer mediante representaciones gráficas diseñadas para ese fin, y son:

4.14 ORGANIZACIÓN

La unidad de servicios funerarios y cementerio propuesta, se constituiría en un órgano de apoyo del GAD municipal del cantón Santa Elena, y contaría con la siguiente estructura orgánica funcional.

4.14.1 Estructura Orgánica funcional

GRÁFICO N° 41 Estructura Organizacional



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Con esta nueva estructura funcional y de gestión de cementerio, se busca realizar tareas, funciones más acordes, tales como localización física de bóvedas, nichos, difuntos, gestión de ventas y marketing y por ende de pagos, entre otros servicios. Es decir que se generaría informes correspondiente sobre cualquier gestión, o responsabilidad asignada.

La modalidad de esta nueva estructura, permite obtener información en dos ámbito:

- a. **Dirección:** Control Total, y;
- b. **Departamentos:** Informes y consultas

Para tal efecto se dispone al acceso de la gestión física del cementerio, una mejor administración, control y generación de nuevos servicios funerarios, con una difusión de cada uno de los servicios funerarios.

4.14 División y Distribución de funciones

Se propone institucionalizar y socializar las funciones según los niveles de jerarquías administrativas, es decir a partir de la Jefatura de la unidad de servicios funerarios y cementerios, y así tenemos:

4.14.1 Funciones de la unidad de servicios funerarios y cementerio general del cantón Santa Elena.

4.14.2 De la administración general

1. Cumplir con las funciones administrativas entre ellas, la planeación, organización, dirección y control.
2. Implementación de Herramientas de alta Dirección que garanticen el modelo de gestión Administrativa de la unidad de servicios funerarios y cementerio.
3. Instaurar la mejora continua, como parte de la cultura organizacional.
4. Fomentar el liderazgo, la comunicación efectiva, y la toma de decisiones, sustentado en el empoderamiento organizacional.

4.14.3 De los servicios de inhumación, exhumación y mantenimiento del cementerio.

1. Autorizar la exhumación de cadáveres, previo la presentación de los siguientes requisitos:
 - a) Partida de defunción
 - b) Permiso de exhumación extendido por la casa de salud y otros, según el caso

- c) Disponer de la inhumanación de indigentes, previo la presentación de la autorización emitida por la autoridad competente;
- d) Extender comprobantes de pago, recaudar y entregar los valores en Tesorería
- e) Efectuar inspecciones semanales para determinar sitios disponibles para la venta y para la construcción de bóvedas e informar.
- f) Supervisar el mantenimiento de bóvedas;
- g) Solicitar al Departamento de Planificación y Desarrollo, los requerimientos de creación de lotes la adjudicación de bóvedas.
- h) Solicitar al Departamento de Ornato y Limpieza, los requerimientos de limpieza de maleza y de fumigación.
- i) Presentar y difundir periódicamente informes estadísticos del uso del cementerio.
- j) Reporte mensual de inhumaciones, exhumaciones y reinhumaciones.
- k) Verificar si la información es correcta con respecto a los registros del cementerio general.
- l) Analizar las necesidades que demanda la administración del cementerio .
- m) Planificar la vigilancia custodia de bienes del cementerio diurna y nocturna.
- n) Notificar al Fiscal para la autopsia, con el Médico Legista.
- o) Otorgar en donación, ataúdes para personas de escasos recursos económicos (indigencia).
- p) Realizar las demás funciones que le asigne el Alcalde.

4.14.4 Funciones de los Servidores públicos

4.14.4.1 Funciones Administrativas

- a) Expedir instructivos y circulares administrativas que regulen las actuaciones de los usuarios en general.
- b) Elaborar presupuestos y planes operativos anuales.
- c) Implantar sistemas adecuados de control en la prestación de los servicios.

- d) Conocer los informes de la Jefatura del cementerio general referente al desempeño laboral, y adoptar las resoluciones pertinentes.

4.14.4.2 De Servicios Funerarios y técnicos

- a. Asumir el trabajo que es necesario para llevar a cabo las inhumaciones exhumaciones.
- b. Embalsamiento de cadáveres.
- c. Maquilleje de cadáveres.
- d. Proceso de Autopsia en concordancias a lo dispuesto por el MSP.

4.14.4.3 Servicios Generales

- a) Dar mantenimiento permanente al cementerio general.
- b) Limpieza de accesos internos.
- c) Cuidar las áreas verdes.
- d) Mantenimiento del cerramiento, pintar paredes, pabellones, bóvedas y demás espacios dentro del cementerio .

4.15 ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL

4.15.1 Departamento de Ventas y Marketing

Esta jefatura es la encargada de dirigir, organizar y controlar la sección de Ventas y Marketing de la unidad de servicios funerarios y de cementerio del cantón Santa Elena.

Para tal efecto se debe funciones específicas y reelevantes detalladas a continuación:

4.15.1.1 Funciones

- a) Preparar planes y presupuestos de ventas, en base a los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes, estableciendo metas y objetivos.
- b) Diseñar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas y marketing, por lo que el reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores debe ser lo más efectivo posible.
- c) Compensar, motivar y guiar a la fuerza de venta.
- d) Monitorear la sección o departamento, controlar que el procedimiento de ventas, se este llevando cabo de la forma idónea y que sus representantes sean buenos ciudadanos corporativos.
- e) Seleccionar estrategias y tácticas, necesarias para obtener los resultados esperados.
- f) Desarrollar actividades a manera de apoyo para la fusión de las ventas con el marketing.
- g) Realizar otras funciones que le encargue el Jefe de la unidad de servicios funerarios y cementerio general del cantón Santa Elena.

4.15.1.2 Integrantes del Departamento de Ventas y Marketing

Esta sección o departamento, puede dividirse jerárquicamente de diferentes maneras y son:

- 1. Supervisor de ventas
- 2. Asesores de ventas

4.15.1.3 Requisitos Mínimos

- a) Título profesional universitario que incluya estudios relacionados con el cargo a ejercer.

- b) Amplia experiencia en la conducción de programas relacionados con el cargo
- c) Capacidad especializada en el campo de su competencia.

4.15.1.4 Alternativas

Poseer un equivalente de formación académica y experiencia laboral.

4.15.2 Departamento de custodia y seguridad

La sección de custodia y seguridad del cementerio del cantón Santa Elena, se debe caracterizar por el respeto a la dignidad humana, por lo que quién ejerza la jefatura es aquel cuya autoridad emana de su propio ejemplo, habilidad, conocimiento técnico, capacidad de ejecución, se basa en el elevado patrón de disciplina y eficiencia que se exige a sí mismo a subalternos, otra palabras es un profesional que logra que personas bajo su mando realicen las tareas más difíciles, motivados muchas veces por la vocación de servicio, responsabilidad ejemplo, entre sus funciones son:

4.15.2.1 Funciones

- a) Conocer perfectamente su actividad, buscando el perfeccionamiento constante y la actualización técnica.
- b) Mantener a sus subalternos bien informados, dentro de lo que permite el principio de comunicación efectiva.
- c) Verificar siempre si las directivas han sido bien comprendidas, ejecutadas y fiscalizadas.
- d) Inspirar el profesionalismo y el espíritu de equipo.
- e) Asumir total responsabilidad por sus actos.
- f) Ejercer un control rígido sobre aquello que se encuentran bajo su responsabilidad directa.

- g) Establecer los horarios de custodia y seguridad.
- h) Desarrollar un análisis de los riesgos de seguridad en los puestos de servicio.
- i) Elaborar procedimientos sobre cómo actuar en casos específicos.
- j) Mantener en los puestos de servicio archivos actualizados que contengan las, libros de registro de incidentes, planillas de control, entre otros.
- k) Instruir y motivar a los profesionales bajo su mando para desempeñar la actividad de seguridad.
- l) Tratar de compensar las deficiencias técnicas de los individuos a través de conferencias, cursos, entre otros.
- m) Verificar el estado de conservación y el funcionamiento de los equipos existentes, comunicando de inmediato las irregularidades.

4.15.2.2 Integrantes del departamento de custodia y seguridad

Esta sección o departamento, puede dividirse en jerárquias de diferentes maneras y son:

1. Supervisor de custodia y seguridad
2. Guardias custodios

4.15.2.3 Requisitos mínimos

- a) Título profesional universitario que incluya estudios relacionados con el cargo a ejercer.
- b) Amplia experiencia en la conducción de programas relacionados con el cargo
- c) Capacidad especializada en el campo de su competencia.

4.15.2.4 Alternativas

Poseer un equivalente de formación académica y experiencia laboral.

4.15.3 Departamento de administración de base de datos

La creación y el mantenimiento de una base de datos requiere de tiempo completo por lo que el profesional a cargo de esta sección debe poseer es un conocimiento profundo de la administración de datos y del funcionamiento adecuado del sistema y demás servicios de índole técnica relacionada (redes sociales).

4.15.3.1 Funciones

- a) Definición de la estructura de almacenamiento y del método de acceso adecuado.
- b) Administrar la actividad de los datos ingresados a la red informática.
- c) Definir con exactitud cuál es la información que debe mantenerse en la base de datos.
- d) Decidir cómo se representará la información en la base de datos almacenada.
- e) Garantizar la disponibilidad de información y la base de datos para los usuarios internos.
- f) Asegurar la confiabilidad de la información para los usuarios de los servicios funerarios y cementerio en la red informática.
- g) Concesionar autorización para el acceso a la base de datos.
- h) Confirmar la seguridad de la base de datos
- i) Definir procedimientos de respaldo y recuperación de la base de datos
- j) Supervisar el desempeño y responder a cambios en los requerimientos.

4.15.3.2 Integrantes del departamento de la administración de base de datos

Esta sección o departamento, puede dividirse según el perfil de diferentes maneras y son:

1. Asistente operador de base de datos y estadística
2. Asistente técnico y de mantenimiento de red informática.

4.15.3.3 Requisitos Mínimos

- a) Título profesional universitario que incluya estudios relacionados con el cargo a ejercer.
- b) Amplia experiencia en la conducción de programas relacionados con el cargo
- c) Capacidad especializada en el campo de su competencia.

4.15.3.4 Alternativas

Poseer un equivalente de formación académica y experiencia laboral.

4.15.4 Departamento de mantenimiento y ornato

El cuidado del ornato del cementerio general del cantón Santa Elena, requiere de una conservación de cada una de las áreas verdes del camposanto, se debe promover un ambiente sosiego, tranquilidad para los deudos de los fallecidos, y usuarios en general.

4.15.4.1 Funciones

- a) Ejecutar las acciones que en materia de ornato y áreas verdes, se deriven de lo que establece el reglamento del cementerio .
- b) Coordinar con otras entidades relacionadas ornato y áreas verdes actividades a fin de establecer o aplicar aquellas medidas que se consideren necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- c) Elaborar el Programa Operativo Anual a la Jefatura de Servicios Funerarios y Cementerio , para garantizar los recursos necesarios.
- d) Llevar a cabo el reporte mensual del programa operativo anual.
- e) Llevar a cabo las actividades necesarias para la conservación y mantenimiento de las áreas verdes.

- f) Cuidar que todas las áreas verdes cuenten con la señalética necesaria para promover el respeto y cuidado de estos sitios.
- g) Cumplir con la limpieza de las áreas verdes y su ornato
- h) Coordinar con CNEL de Santa Elena referente a el alumbrado público mantenimiento de luminarias y equipos eléctricos que se encuentren instalados o sean necesarios, así como embellecimiento del entorno.
- i) Establecer una correcta recepción, conservación y envío de los archivos de acuerdo a las necesidades de la sección o departamento.
- j) Atención a la ciudadanía con amplio sentido de respeto y amabilidad, orientándoles en el caso necesario.
- k) Cumplir con todas las actividades asignadas por el Jefe de la unidad de servicios funerarios y cementerio .

4.15.4.2 Integrantes del departamento de ornato y mantenimiento de áreas verdes

Esta sección o departamento, puede dividirse de diferentes maneras y son:

1. Jardineros
2. Obreros de Mantemiento y Servicios Generales.

4.15.4.3 Requisitos Mínimos

- a) Título profesional universitario que incluya estudios relacionados con el cargo a ejercer.
- b) Amplia experiencia en la conducción de programas relacionados con el cargo
- c) Capacidad especializada en el campo de su competencia.

4.15.4.4 Alternativas

Poseer un equivalente de formación académica y experiencia laboral.

4.15.5 Departamento de planificación y desarrollo

- a) Formular y controlar la ejecución del Plan Estratégico y Plan Operativo, en concordancia con los lineamientos estratégicos aprobados por el GAD municipal del cantón Santa Elena
- b) Conducir las acciones de evaluación de la gestión, formular los informes de gestión
- c) Ejecutar y controlar los proyectos con alta calidad, seguridad y costos
- d) económicamente adaptados, de acuerdo a la normatividad vigente.
- e) Coordinar y controlar el desarrollo e instalación de la documentación técnica,
- f) Controlar y supervisar la adecuada y oportuna implementación de medidas
- g) correctivas en el área de su responsabilidad, que se deriven del resultado de las acciones de control practicadas por la Auditoría Interna y Externa.
- h) Conducir el proceso de planeamiento estratégico de la Unidad de Servicios funerarios y cementerio, identificando amenazas y oportunidades, planificando acciones , controlando los resultados.
- i) Realizar otras funciones que le asigne el Jefe de la Unidad de Servicios Funerarios y cementerio , y aquéllas que por iniciativa propia conlleven a mejorar la eficiencia de sus funciones.

4.15.5.1 Integrantes del departamento de planificación y desarrollo

Esta sección o departamento, puede dividirse jerárquicamente de diferentes maneras y son:

1. Auditoría
2. Planificación

4.15.5.2 Requisitos Mínimos

- a) Título profesional universitario que incluya estudios relacionados con el cargo a ejercer.
- b) Amplia experiencia en la conducción de programas relacionados con el cargo
- c) Capacidad especializada en el campo de su competencia.

4.15.5.3 Alternativas

Poseer un equivalente de formación académica y experiencia laboral.

4.16 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Es importante contar con el talento humano comprometido, para cada una de las actividades que se realicen en el cementerio general para que se permita la aplicación e implementación de la herramientas administrativas tales como el coaching, just of time y cuadro de comando integral.

4.16.1 Alcance de la técnica coaching

Con la identificiación de las destrezas, competencias técnicas y liderazgo, del talento humano de la unidad de servicios funerarios obtendría beneficios como:

- a) Mejora el desempeño y la productividad.
- b) Mejora el comportamiento y la actitud en todas las áreas.
- c) Incrementa la capacidad de aprendizaje.
- d) Mejora las relaciones entre las jerarquías y sus colaboradores.
- e) Induce a la creatividad.

4.16.2 Alcance de la técnica just of time (Justo a Tiempo)

Los elementos inmersos y de mejoramiento continuo, son procesos administrativos, la gestión del talento humano y la demanda de los usuarios del cementerio general, sustentado en un cultura organizacional, inversion de activos, entre otros.

4.16.3 Alcance de la técnica balanced scorecard (Cuadro de Mando Integral)

Cuando se concibe la misión y visión de la unidad de servicios funerarios y cementerio, se de inicio a la autogestión, por lo que los recursos provendrían de recuperación de cartera por lo servicios brindados en la actualidad y por la prestación de nuevos servicios funerarios, a través de mandos integrales, funcionales y efectivos es decir cumpliendo cada tarea asignada y controlada eficazmente.

Con estas herramientas de alta gerencia administrativa la unidad de servicios funerarios y cementerio, se concibe a la capacitación y formación del talento humano como un sistema de comunicación, de información y de formación, no como un sistema de control, y para ello se rige por aspectos como :

Financiero: Manejo oportuno y adecuado de la información que de ella se deriva y saber gestionarla según el ciclo económico.

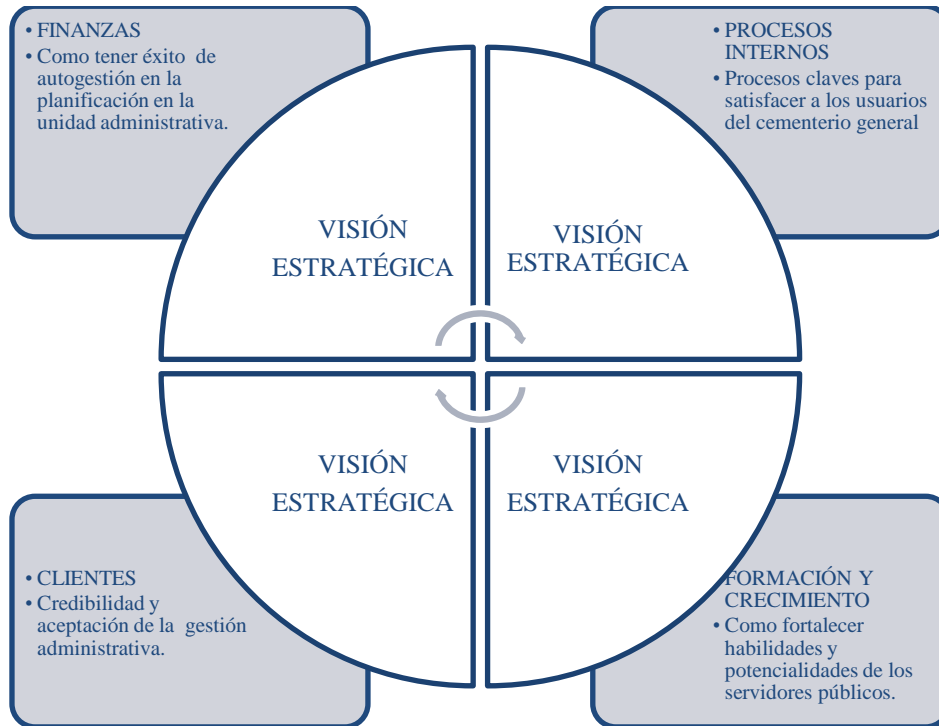
Usuarios: Procesos orientados y ajustados hacia las necesidades de los usuarios.

Proceso Interno: Identificación de los procesos críticos internos en los que el cementerio debe ser excelente, se incorpora procesos innovadores.

Formación y Crecimiento: Capacitación del personal, a efecto de contar con aportación de los nuevos conocimientos en del beneficio de los procesos, administración y gestión.

GRÁFICO N° 42 Cuadro de Mando Integral

Balanced Scorecard



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

4.17 RECURSOS TECNICOS ECONOMICOS Y HUMANOS

Los bienes y muebles, para la administración de la unidad de servicios funerarios y cementerio, se encuentran bajo el dominio y custodia del talento humano que ejercer sus actividades y funciones.

4.17.1 Bienes Tangibles

- Infraestructura
- Muebles y enseres
- Equipos de computación
- Equipos de oficinas
- Suministros de oficinas

4.17.2 Bienes Intangibles

- a. Sistemas informáticos
- b. Estructura organizacional
- c. Profesionalismo en crecimiento
- d. Calidad y calidez en la prestación de los servicios.

4.18 SERVICIOS GENERALES

La prestación de servicios está orientada para todos los niveles socioeconómicos de los usuarios del cementerio general del cantón de Santa Elena.

4.18.1 Sala de Velaciones

El velatorio es el acto donde quien fallece dentro de un ferétro es velado, siendo además un acto privado donde acuden los familiares y amigos más cercanos, por tanto que las salas de velación son de mucha ayuda, porque es un peso menos para el deudo que puede ir a su casa y regresar con la seguridad de que todo está bajo control en el velatorio.

La tradición de velar al fallecido en las salas de las casas queda atrás, para optar un ambiente que mengue en parte el dolor que causa la muerte. Durante la velación suele presentarse situaciones de pesar, pero también de reclamos, discrepancias y el ámbito del hogar propiciaría, a esto se suma la incomodidad para quienes se solidarizan, o simplemente quieren despedirse del fallecido. La muerte es parte de nuestra naturaleza, sin embargo no deja de ser cruel, e inesperada, y un hogar no contempla un lugar adecuado para los acontecimientos que conlleva la velación del fallecido.

Las salas de velación de la unidad de servicios funerarios y cementerio serán instalaciones establecidos, financiados y/o construidos por el GAD municipal de

del cantón Santa Elena, destinados a la velación de restos mortales, mediante el pago de un precio, para cubrir los gastos de administración, operación y mantenimiento, la cual debe estar acondicionada y climatizada, para la capacidad de 100 personas sentadas. Con iluminarias, además de carpas para habilitarlas en caso de que lleguen más personas.

En cuanto al acondicionamiento del espacio destinado para los sanitarios, estos deben ser diferenciados para hombres o mujeres y para el uso de personas de capacidad física limitada. El área destinada para la cafetería, debe prestar requerimientos mínimos, es muy común que los familiares brinden bocados a quienes llegan a la velación del fallecido, o expresar sentimientos de pesar.

4.18.2 Diseño arquitectónico adecuado

El diseño arquitectónico para las futuras sepulturas, prevee la instalación de sepulturas similares a las que se realiza en cementerio de ciudades metropolitanas, estructuras de criptas herméticas de hormigón armado, con los cuales se evitará la contaminación del terreno y del ambiente, al impedir las filtraciones de los líquidos producidos cuando el agua traspasa cualquier material permeable, y la fuga de los gases que eliminan los cadáveres en el proceso de descomposición.

4.18.3 Servicio de misa de cuerpo presente - Capilla ardiente

Este servicio al tener la particularidad religiosa, esta sujeta a las creencias del fallecido así como de sus familiares, debe existir una armonía entre la música ambiental o el servicio de acompañamiento musical y los requerimientos solicitados, sin dejar de sugerir o recomendar alternativas para este servicio funerario.

En la actualidad la misa de cuerpo presente, se la realizan en la Iglesia Matriz de la cabecera cantonal de Santa Elena. Respetando cada religión o el culto de los

deudos como reza en la constitución. En cuanto a la misa practicada para el descanso del alma del fallecido, al aniversario anual, o al primer mes, tercer y sexto mes de su fallecimiento, estos preparativos conlleva difusión del lugar, fecha y hora de la misma, además de la elaboración de tarjetas de agradecimiento por la asistencia al acto religioso, y en algunos casos entrega de recuerdos acuerdo al recordatorio del fallecimiento.

4.18.4 Atención y calidez a los familiares del fallecido

A más de la atención y prestación del servicio, se podría dar ayuda espiritual, a través de oraciones, se trata de acciones solidarias ante un situación irremediable.

4.18.5 Servicio Post- mortuarios (Floristería)

La comercialización de flores naturales y artificiales es nula, en los alrededores del cementerio, en días ordinarios y festivos, salvo las floristerías particulares ubicadas en la cabecera cantonal.

La asociatividad para ejercer esta actividad económica, no existe ni es fomentada como circuitos económicos tal cual lo aplica el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), en coordinación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

4.18.6 Sitios Online

En los sitios Online se invita a comprobar algunas de los servicios funerarios a través de diversas demostraciones, dado que toda la información se encuentra en su mismo entorno para facilidad del usuario.

La facilidad en el acceso y contratación de los servicios por parte de los usuarios, con la efectividad de la información referente a costos y servicios ofertados son compaginados en la aplicación de medios como el internet.

4.18.7 Ventas y financiamiento de bóvedas - suministros de féretros

El financiamiento independientemente del bien o servicio a adquirir, garantiza la tranquilidad, seguridad, y provisión, es decir que al llegar la irremediable muerte de un ser querido, los gastos por este bien, estará cubierto y no se tendrá inconveniente alguno para realizarse la Inhumanación.

El aspecto económico está solucionado, de ahí la importancia del financiamiento, que resulta ser una muy buena inversión, por que elimina la incertidumbre por cubrir ese gasto funerario.

Para que los planes de financiamiento a más de la adjudicación de bóvedas se extenderían a los servicios funerarios.

Las condiciones de tales planes, las asignaría el contratante, pero no mayor a 48 meses plazo, crédito directo y con 0% de entrada y constaría de:

- a) Féretro
- b) Transporte del féretro
- c) Formolización
- d) Arreglos florales
- e) Capilla ardiente
- f) Trámites de sanidad y Registro civil
- g) Cortinaje
- h) Cafetería

Los servicios funerarios y bóvedas pueden ser por separado, o como guste el contratante, y donde lo requiera, así se tendría:

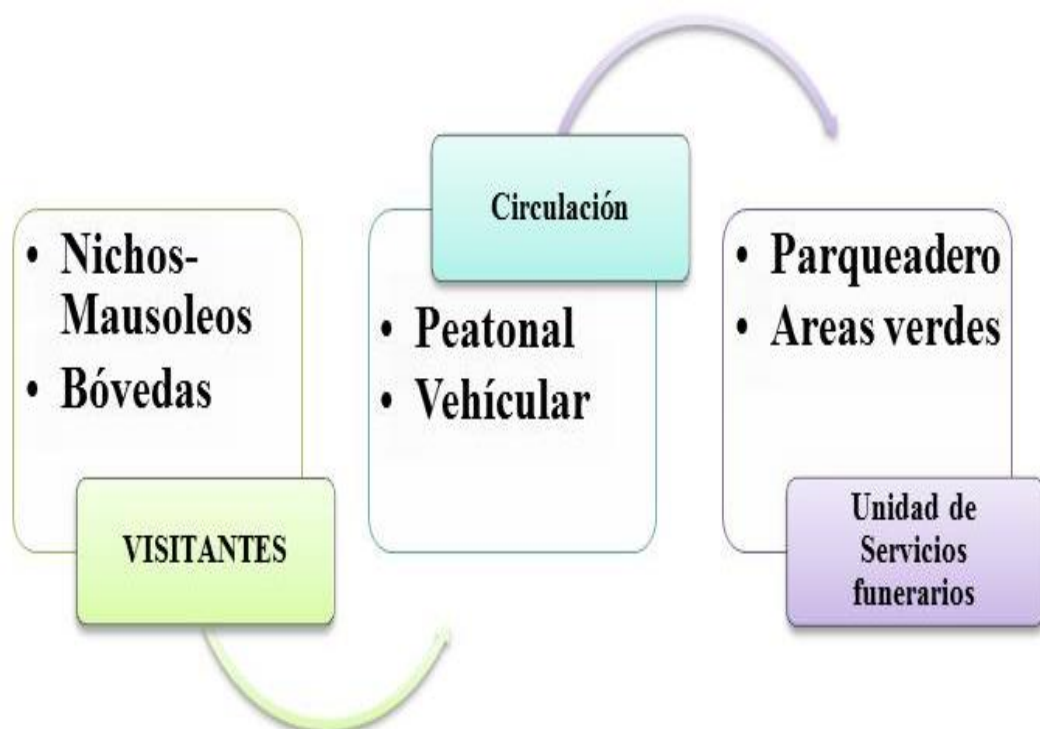
- a) Planes de bóvedas por mensualidades
- b) Planes del servicio funeral: En el domicilio o en Salas de Velaciones.

4.18.8 Seguridad del cementerio

El cementerio contaría un área destinada para el parqueadero y la custodia vehicular y peatonal, comtepla un horario de 8 horas laborales, es decir una jornada laboral, y según el caso se contará con la participación de la policia nacional.

El acceso al cementerio se esquematiza de tal manera que flujo de visitas, sea identificado para brindar seguridad y custodia de los bienes e instalaciones del mismo.

GRÁFICO N° 43 Flujo de Visitantes



Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

Con respecto a la frecuencia de visitas al cementerio general del canton Santa Elena, no necesariamente se trata de un acto de protocolo en determinadas fechas, por el contrario es un acto recordatorio en honor del difunto, nuestra cultura ancestral evidencia el respeto por quienes forjaron un camino ya sea en su vida familiar, o profesional. Y es en estas visitas en donde la demostración de sentimientos, sean estos de amor, admiración o de gratitud hacia un ser amado, o a un personaje del acontecer público, se constituyen en gestos de fidelidad, nobleza, nostalgia y hasta de misericordia.

4.19 ASPECTO FINANCIERO

En el marco de obligatoriedad que tienen todos los municipios en la prestación de servicios funerarios y de cementerio, así como también considerando la complejidad de los mismos, se reflexiona que, un cementerio municipal debe disponer de las herramientas básicas, para dar respuesta a las necesidades demandadas.

En la propuesta del modelo de gestión administrativa, para la implementación de los planes operativos, capacitación y socialización de los instrumentos administrativos se requiere del recurso económico-financiero, y que sería de autogestión, como resultado de los ingresos por adjudicaciones por ventas o arrendamientos de bóvedas, pagos por canon anuales, tasas por servicios y mantenimiento del cementerio, entre otros.

Cada proceso requiere un rubro a autogestionar, por lo que se determina las actividades, costos unitarios por día días de actividades y número de talento humano a recibir capacitación o formación.

Así mismo cada proceso a más de los costos identificados, se debe provisionar un valor estimado para cubrir cualquier eventualidad, y así garantizar la efectividad del proceso en cuanto a presupuesto se refiere.

El costo a autogestionar, para la ejecución de esta etapa de la propuesta es de \$ 6643,50 (seis mil seiscientos cuarenta y tres con 50/100 dólares americanos, que será generados por los valores correspondientes por concepto de canon de arrendamiento de la bóvedas existente en el cementerio general, y de las recaudaciones futuras por la implementación de otros servicios funerarios.

La aplicación de un programa orientado a la cultura ancestral, social y religiosa debe también promover la inclusión turística del cementerio, considerando la celebración de los fieles Difuntos, como una tradición estrechamente relacionada con las actividades y servicios de un cementerio.

CUADRO N° 49 Presupuesto de la POA

Estrategias	Actividad	N° Talentos Humanos	Costo Unitario por día	Días de Actividad	Sub-Totales	Valor Total
Socialización de Procesos administrativos y técnicos del Cementerio General del Cantón Santa Elena	Refrigerio	10	\$ 3,00	3	\$ 90,00	\$ 195,00
	Movilización	10	\$ 1,50	3	\$ 45,00	
	Alimentación	10	\$ 2,00	3	\$ 60,00	
Instauración de flujogramas de procesos administrativos y técnicos del Cementerio General del Cantón Santa Elena.	Alimentación	3	\$ 3,00	3	\$ 27,00	\$ 58,50
	Refrigerio	3	\$ 1,50	3	\$ 13,50	
	Movilización	3	\$ 2,00	3	\$ 18,00	
Capacitación en Herramientas Gerenciales y Administrativas para la Gestión del Cementerio General del cantón Santa Elena, Año 2013	Capacitación Especializada		\$ 1.000,00	3	\$ 3.000,00	\$ 3.195,00
	Alimentación	10	\$ 3,00	3	\$ 90,00	
	Refrigerio	10	\$ 1,50	3	\$ 45,00	
	Movilización	10	\$ 2,00	3	\$ 60,00	
Capacitación en Liderazgo y Empoderamiento del Talento Humano del Cementerio General del cantón Santa Elena	Capacitación Especializada		\$ 1.000,00	3	\$ 3.000,00	\$ 3.195,00
	Alimentación	10	\$ 3,00	3	\$ 90,00	
	Refrigerio	10	\$ 1,50	3	\$ 45,00	
	Movilización	10	\$ 2,00	3	\$ 60,00	
Total						\$ 6.643,50

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 50 Programa de cultura ancestral

Líneas de Acción	Planes operativos anuales, función de días festivos y vinculados con actividades del Cementerio General.
Alcance:	Planificación cultural, social y religiosa, orientada a la inclusión turística del Cementerio General.
Participantes:	Público en general
Proyecto:	Celebración del día de los fieles difuntos
Objetivo:	Acentuar la tradición, cultura y significado del recuerdo por un ser querido.
Días:	31 de Octubre del 2013, 1 y 2 de Noviembre del 2013
Tácticas	Socialización y difusión de los Planes Operativos anuales de enfoque Cultural.
Tipos	Rueda de Prensa en las instalaciones del Cementerio General.
	Boletines de prensa escritas y radiodifusoras locales.
	Entrevistas y Reportajes en revistas de circulación local.
	Difusiones en redes sociales.

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 51 Programa de actividades

Aspectos Específicos	DÍA 1		
ACTIVIDADES	Festival de Gastronomía Serenatas a los fieles difuntos	Remembranzas de personajes Ilustres del cantón Santa Elena	Festival de Serenatas a los fieles difuntos
	DÍA 2		
	Festival de Gastronomía Serenatas a los fieles difuntos	Concurso de fotografías	Festival de Serenatas a los fieles difuntos
	DÍA 3		
	Festival de Gastronomía Serenatas a los fieles difuntos	Preselección de mejores de fotografías (minimo 15- máximo 25)	Premiación

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 52 Costos Unitarios

Rubros	Cantidad	Costo Unitario	Sub-totales
Rueda de Prensa			
Mobiliario (Sillas y accesorios)	80	\$ 0,25	\$ 20,00
Reportajes en revistas de circulación local			
Revista Gente Cool	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Revista Camará de Turismo Santa Elena	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Premio al 1 er. Lugar			
Festival de Gastronomía (Colada Morada)	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Certificados de Difusión Cultural a cada participante.	80	\$ 2,00	\$ 160,00
Concurso de fotografías	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Certificados de Difusión Cultural a cada participante.	150	\$ 2,00	\$ 300,00
Festival de Serenatas a los fieles difuntos	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Certificados de Difusión Cultural a cada participante.	80	\$ 2,00	\$ 160,00
Mobiliario para Premiación (Sillas y accesorios)	250	\$ 0,25	\$ 62,50
Totales			\$ 4.102,50

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

El programa se concibe un enfoque ancestro - cultural, y que este tiene la finalidad de acentuar la tradición, y el significado del recuerdo por un ser querido, y denota además la transformación del cementerio general en un icono turístico como otros camposantos a nivel nacional, para insertar en el mapa turístico del cantón Santa Elena, en él actualmente se descata los lugares atractivos que se tiene, tales como: hoteles, playas, acuarios, baños termales, museos, iglesias, lugares de entretenimiento, y de práctica deportiva, como el surf, la hipica, caminata, entre otros.

Como se indica el programa, este posee la característica intercultural, por ello se requiere una difusión con tal enfoque. Por esta razón la importancia de las estrategias, y actividades propuestas, en un entorno local en lo que respecta en la etapa de iniciación de la propuesta.

La autogestión para la implementación de los planes operativos anuales, como en este caso, por motivo de la celebración de los fieles difuntos ascendería \$ 4.102,50 (Cuatro mil ciento dos con 50/100 dólares americanos).

4.19.1 Consolidación de Gastos- Autofinanciación

La consolidación de cada uno de rubros por las actividades propuestas, permite conocer la totalidad de los mismos, de la siguiente manera:

CUADRO N° 53 Gestión de políticas

Modelo de Gestión Administrativo sustentados en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales en el cementerio general del cantón Santa Elena, Año 2013		
Gestión de Políticas	Acción	Sub-totales
Administración	De Administración y Cultura Organizacional	\$ 6.643,50
Talento humano	Plan anual operativos y programas.- Enfoque cultural y su difusión	\$ 4.102,50
Recursos operativos	Imprevistos (10%)	\$ 1.074,60
Total de Gastos		\$ 11.820,60

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

La provisión y prevención se engranan en este proceso de autogestión y se complementa por el punto de equilibrio de la fuente de financiamiento de autogestión, o por el presupuesto óptimo, reflejado en los siguientes cuadros:

CUADRO N° 54 Autogestión óptima

Modelo de Gestión Administrativo sustentados en las competencias y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales en el Cementerio General de Santa Elena, Año 2013					
Rubros de ingresos	SBU	Tasa () % SBU	Usuarios de Encuestados	Usuarios (75%&25%)	Sub-totales
Canon de Arrendamientos Nichos Adultos	\$ 318,00	15%	380	285	\$ 13.594,50
Canon de Arrendamientos Nichos Niños	\$ 318,00	10%	380	95	\$ 3.021,00
Total de Ingresos					\$ 16.615,50
Total de Egresos					\$ 11.820,60
Total de Usuarios				380	
Superavit					\$ 4.794,90

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CUADRO N° 55 Punto de Equilibrio de Autogestión

Modelo de Gestión Administrativo sustentados en las competencias y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales en el Cementerio General de Santa Elena, Año 2013					
Rubros de ingresos	SBU	Tasa () % SBU	Supuestos	Usuarios (75%&25%)	Sub-totales
Canon de Arrendamientos Nichos Adultos	\$ 318,00	15%	272	204	\$ 9.730,80
Canon de Arrendamientos Nichos Niños	\$ 318,00	10%	272	68	\$ 2.162,40
Total de Ingresos					\$ 11.893,20
Total de Egresos					\$ 11.820,60
Total de Usuarios				272	
Punto de Equilibrio					\$ 72,60

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

4.20 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 56 Plan de acción de la propuesta

Problema Principal: ¿Cómo incide un modelo de gestión administrativa, en el desarrollo organizacional y gestión de procesos en el Cementerio general de Santa Elena, sustentado en las competencias y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales?			
Fin de la Propuesta: Fortalecer las actividades del Cementerio General Municipal del GAD Cantón Santa Elena			Indicador: Actividades
Propósito de la Propuesta: Mejorar los servicios funerarios y la atención de los usuarios del Cementerio General Municipal del GAD Cantón Santa Elena.			Indicador: Servicios y Atención
Coordinador del Proyecto: Luz Mercedes Salazar Reyes			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Fomentar la etapa inicial del proceso administrativo, como es la planeación, en la unidad Administrativa en el Cementerio general, a través de la socialización de procesos, fomentando la cultura organizacional.	Planeación	Socialización de Procesos administrativos y técnicos del Cementerio general del Cantón Santa Elena	Refrigerio Movilización Alimentación
Desarrollar la correcta organización de la Unidad Administrativa, aplicando la flujogramación de la estructura, divisiones y funciones, como instrumentos técnicos de apoyo, orientando mejor a los usuarios internos y externos.	Flujogramas	Instauración de flujogramas de procesos administrativos y técnicos del Cementerio general del Cantón Santa Elena.	Refrigerio Movilización Alimentación
Orientar a la Jefatura (E) del Cementerio general, una idónea dirección, a través del liderazgo, comunicación, motivación, optimización de recursos tecnológicos y el empoderamiento de sus funciones.	Motivación	Capacitación en Liderazgo y Empoderamiento del Talento Humano del Cementerio general de Santa Elena	Capacitación Especializada Alimentación Refrigerio Movilización
Optimizar la administración del talento humano con la aplicación de normas institucionales, y legales vigentes, para incrementar un bienestar personal y profesional.	Talento Humano	Capacitación en Herramientas Gerenciales y Administrativas para la Gestión del Cementerio general de Santa Elena, Año 2013	Capacitación Especializada Alimentación Refrigerio Movilización

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

CONCLUSIONES

Se concluye que la problemática existente, es de carácter administrativo y de gestión, los cuales se puede solucionar a corto plazo. Así mismo el alcance de la propuesta, genera otras soluciones inmersas, que serán citadas a continuación:

1. Del proceso administrativo en la etapa inicial (planeación), se considera la gestión del talento humana a fin de socializar la misión y visión para establecer metas y objetivos de la unidad administrativa responsable de la atención y prestación de servicios funerarios y su cumplimiento. Con el empoderamiento del talento humano origina la participación efectiva orientada a los usuarios del cementerio general del cantón Santa Elena.
2. En cuanto a la estructura organizacional, se implementa flujogramas, funciones y responsabilidades, como instrumentos técnicos de apoyo, para una mejora continua sustentada en la viabilidad y factibilidad del presente modelo de gestión. Lo siguiente es la socialización de las herramientas técnicas, en el plan operativo anual (POA), o cuando se amerite la inserción de nuevos instrumentos técnicos administrativos.
3. En la etapa de la dirección, la jefatura (e) promover una correcta dirección, a través mediante el liderazgo, comunicación, motivación, optimización de recursos tecnológicos y el empoderamiento de sus funciones.
4. En la práctica el adecuado control de cada uno de los proceso, calidad y servicio brindado inciden en la aceptación de los usuarios, lo que recuerda que el GAD municipal es quien otorga este dicho servicio, es decir que al finalizar el proceso administrativo, se procede con el control y evaluación de la implementación del modelo de gestión administrativa propuesto.

RECOMENDACIONES

Expuesto cada contenido de la propuesta, se recomienda al **Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena**, lo siguiente:

1. La unidad responsable de la atención y prestación de servicios funerarios, debe ser la primera estructura organizacional en cumplir metas y objetivos a través de la aplicación del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar.
2. El conocimiento de procedimientos, procesos y demás normas que rigen la atención y prestación de los servicios funerarios, es necesario, tanto para los usuarios internos (servidores públicos) como para los usuarios externos (comunidad), para tal efecto la unidad administrativa, expondría lo concerniente considerando logística y grado cognocitivo para facilitar el acceso a la información a los usuarios. Dentro de la planificación, incluyendo cada una de las metas, objetivos como unidad administrativa, se debe complementar con la participación efectiva de la comunidad que tiene acceso a los servicios funerarios, que luego le permitirá medir el grado de satisfacción como prestadora de un servicio público.
3. Se debe dar continuidad a la propuesta, con la finalidad que la actual administración municipal, implemente, los servicios funerarios demandados, (380 encuestas realizadas), de acuerdo a la participación presupuestaria de la unidad administrativa del cementerio general del cantón Santa Elena. Así mismo se sugiere además la aplicación de técnicas de mejora continua como: el benchmarkit, lo que les permitirá como institución satisfacer la demanda de los usuarios desde una unidad administrativa o desde el GAD municipal o empresa pública.

4. Es muy conveniente diseñar del reglamento sustitutivo al Reglamento para el cementerio general del cantón Santa Elena, y la ordenanza sustitutiva para la creación de una empresa de servicios funerales municipales adaptadas al Buen Vivir, como parte del proceso de mejora continua de la unidad de servicios funerarios y cementerio.

La propuesta tiene bases muy importantes para el ¡Buen Vivir! del cantón Santa Elena de ahí la importancia de la recomendación de su implementación, el GAD municipal se constituiría en un icono en la gestión administrativa sustentada en las atribuciones y competencias que otorga la Constitución ecuatoriana año 2008.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, D. I. (2005). *Proyecto Empresarial*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía, Tercera Edición*. Editorial Andrade.
- Angel, M. M. (2007). *Casos Prácticos de Management Estratégico*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Anzola Rojas, S. (2000). *"Introducción a la Administración"*. McGrawHill.
- Arboleda, T. (2011). Influencia de la cultura organizacional.
- Argente, E. (2008). *Guías para el desarrollo de sistemas multiagentes abiertos basados en organizaciones*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.5ta. Edición*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Balza, T. (2011). *Diseño de Estrategia de Mercadeo Relacional para Empresa Proveedora del Sector Automotriz*.
- Bateman, T., & Scout, S. (2004). *Administración una Ventaja Competitiva 4ta. Edición*. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Caballano Alcántara, J. L. (2009). *www.elprisma.com*. Recuperado el 6 de Marzo de 2013, de www.elprisma.com: [http](http://www.elprisma.com):
- Carnelutti, F. (2003). *Metodología del Derecho*. Ediciones Valleta.
- Castillo Gallo, C. (2008). *MÓDULO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*. La Libertad -Ecuador.
- Castillo, A. V. (8 de Noviembre de 2012). *Marketing*. Recuperado el 1 de Febrero de 2013, de <http://marketingcr.bligoo.es/estrategias-para-fijacion-de-precios>
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Cuarta Edición ed.). (M. E. Suárez Rios, Ed.) Santafe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Quinta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cordova Pacheco, Ana Consuelo. (2012). <http://www.monografias.com/articulos/recursos/humanos/competencias>. Recuperado el 12 de Marzo de 2013
- Daft, R. (2004). *Teoría y Diseño Organizacional 8va. Edición*. México: Thomson Editores.
- Daniel, M. (s.f.). *Marketing Sexta Edición*. 2006.
- Daniel, M. (s.f.). *Marketing Sexta Edición*.
- E.MENDEZ, C. (2006). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación*. España: Limusa, Tercera Edición.
- Echarren, L. G. (2006). *Técnicas de Organización y Métodos*. Argentina: Club de Estudio Buenos Aires.
- Elias, J. (2003). *MAS ALLA DE LA COMUNICACION INTERNA*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Enrique, B. F. (1998). *Organización de Empresas, análisis, diseño y estructura*. México: McGraw Hill INTERAMERICANA EDITORES.
- Espinosa De los Monteros, S. (2006). *Estrategias de sistemas de incentivos basados en Acciones*. España: Deusto.
- Etkin, J. (2005). *Gestión de la Complejidad en las Organizaciones: La Estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- FEDERATION, I. C. (15 de Diciembre de 2012). www.dpoconsulting.com. Recuperado el 20 de Enero de 2013, de www.dpoconsulting.com: http://www.dpoconsulting.com/formacion_y_certificacion_en_coaching_organizacional.pdf
- Ferrell, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Combatiente 4º Edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Franklin, B. (2007). *Auditoria Administrativa*. Mexico: McGraw Hill.

- Franklin, B. E. (2004). *Organización de Empresas, Segunda Edición*. Mc Graw Hill.
- Fred R., D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*.
- Fritz Mostern, M. (s.f.).
- Galán, J. (2006). *Diseño Organizativo*. España: Ediciones Thomson.
- Gareth, J. (2008). *Teoría y Diseño Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Ed. Pearson-Prentice Hall.
- Gibson, J. I. J. (2007). *Las Organizaciones, Comportamientos, Estructura, Proceso*. EE.UU: Addison Wesley Iberoamericana.
- Gil, M. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa*. Esic Editorial.
- Gimon, A. M. (s.f.). www.gestiopolis.com. Recuperado el 10 de Marzo de 2013
- González, R. M. (2010). *Marketing en el Siglo XXI*.
- Hernandez S, F. C. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Higuera, D. (2007). *la estructura formal de organizaciones productivas y su incidencia en la noción de cooperación espontánea*. Medellín.
- Hintze, J. (2008). Relación entre la estructura formal y real.
- Hintze, J. (2008). *Administración de Estructuras Organizativas*.
- INEC. (2010). *Censo Poblacional y Habitacional*. Quito: INEC.
- IVANCEVIC, J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- J.G., H. (s.f.).
- Larrea Jutiz, R. (2011). *Guía Práctica para la Selección del Tema y Elaboración del Proyecto de Tesis*. Guayaquil: Uteg.
- Larrea, A. M. (10 de Diciembre de 2012). Constitución, Estado y Buen Vivir. *El Telégrafo*, págs. 7-10.
- Linch, H. y. (1992). *Estrategia Competitiva*.
- López, C. Ética empresarial. (10 de 2001). www.gestiopolis.com. Recuperado el 3 de Marzo de 2013
- Ltda., I. C. (2013). <http://www.chiavenato.com>. Recuperado el 5 de Marzo de 2013, de

<http://www.chiavenato.com/espanol/publicaciones/categoria/gestion-del-talento-humano-4.html>.

- Maldonado, J. (2011). *Teorías y conceptos para la Reforma Administrativa*. Loja: Teoría de la Administración Pública, el pensamiento y la Conciencia Política.
- Melinkoff, R. (1990). *La Estructura de la Organización: Los Organigramas*. Caracas: Editorial Panapo.
- Mendez, C. (2006). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia: Limusa.
- Méndez, J. (2009). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente*.
- Méndez, J. (2010).
- Mintzberg, H. (2003). *Diseño de Organizaciones Eficientes 2da. Edición*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Porter, M. (1992). *Estrategia Competitiva*.
- Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional: Guía Práctica para el Diagnóstico Empresarial 2da. Edición*. Bogotá: Ediciones ECOE.
- Rafael, D. Z. (2005). *Introducción a la Administración de las Organizaciones*. Argentina: Valletta Ediciones.
- Rafael, E. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Editorial Maktub.
- Ramírez Cardona, C. (2006). *"Fundamentos de Administración"*. Bogotá: ECOE.
- Ramírez, C. (2010).
- Raul, A. (2008). *Guía de Auditoría de Gestión a Empresa Privadas*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Editorial Lumisa.
- Rico, R. (2004). Teorías Implícitas, Diseño Organizacional y Eficacia. *Revista Interamericana de Psicología*, 38(1), 122.
- Robert Smith, K. . (1996). *The Balance Scorecard: Translating Strategy*. Boston: Harvard Business School.

- Salazar Reyes, Luz Mercedes. (2013). *Recopilación de Información, Administración del Cementerio General de Santa Elena*. Santa Elena.
- Scholes, J. y. (1993). *Dirección Estratégica*.
- Shein H., E. (2006). *La cultura empresarial y el Liderazgo. Una visión dinámica*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Simon, R. (2006). *Las claves de las organizaciones de alto rendimiento*. España: Ediciones Deusto.
- Steiner, G. A. (1991). *Planificación de la alta dirección*.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Pearson.
- Suplemento, R. O. (22 de 12 de 2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito.
- Tamayo, M. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Terry, G. (2000). *Administración y Control de Oficinas*.
- Thompson, A., & Strickland, A. J. (2001). *Administración Estratégica Conceptos y Casos 11va. Edición*. Mc Graw Hill.
- Tobar, H. (1995). *Administración Pública en el Ecuador*. Informativo ESPAE.
- Urwick, L. (1943). *Elementos de la Administración*. Londres.
- Velásquez, A. (2006).
- Weber, M. (2005). *El Política y el Científico*. Buenos Aires - Argentina: Editorial Libertador.

GLOSARIO

Autopsia: Examen anatómico y patológico del cadáver para conocer la causa de la muerte.

Féretro: Caja donde se coloca el cadáver para su velación previo al proceso de inhumación ó cremación.

Cadáver: Se dice de todo que ha perdido vida, movimiento ó influencia; cuerpo muerto, sin vida.

Cementerio: Sitio destinado para depositar cadáveres, donde se reciben e inhuman restos, así como los restos humanos áridos ó cremados.

Exhumación: La extracción ó retiro de un cadáver, restos humanos .

Fosa: Sepultura, excavación determinada para inhumar cadáveres bajo tierra.

Inhumación: Sepultar ó depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos en una fosa, tumba, gaveta ó cripta.

Lápida: piedra llana de diferente material en la que comúnmente se inscribe un mensaje.

Necropsia: Examen y apertura de un cadáver, para conocer el estado de sus órganos e investigar la causa de su fallecimiento.

Nicho: Construcción que se realiza en la pared para depositar cenizas, comúnmente ésto se realiza en las iglesias.

Patológico: Estudio del origen de las enfermedades y sus consecuencias.

Perpetuidad: Por todo el tiempo, toda la vida, por siempre.

Pésame: Es una muestra de solidaridad con los familiares y amigos del difunto, hacer comprender que la muerte es el destino inevitable e irremediable de todo ser humano.


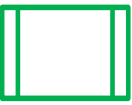









Plan: Tiempo determinado y pactado para cumplir ó pagar un producto ó servicio adquirido

Reglamento sustitutivo para el cementerio : Documento en el que se estipulan las reglas, derechos, obligaciones y prohibiciones para la administración, uso y mantenimiento del cementerio .

Servicios funerarios: Los productos ó servicios para uso inmediato ó a previsión, que se ofrecen a los adquirientes, sean estos familiares o amigos del fallecido.

Traslado de Feretros : Cambiar de lugar un cuerpo ó acudir por él para trasladarlo a un determinado lugar, dependiendo del servicio requerido y contratado.

SIMBOLOGÍA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS			
Nº	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	DISEÑO
1	Firma de Solicitud del Servicio (Formato dirigido al Jefe (a) del Cementerio General) Original y Copia		Proceso predefinido
2	Firma de Solicitud del Servicio (Formato dirigido al Director Provincial de Salud) Original y Copia		Proceso predefinido
3	Publicación del proceso de exhumación por morosidad en diarios locales y nacionales de mayor circulación.		Proceso secuencial
4	Verificación de Nichos disponibles (Base de Datos), en concordancia del Catastro del Cementerio General		Documentos
5	Identificación y Localización del nicho e indicado al deudo (s)		Preparación
6	Proforma de Bienes y/o Servicios, conocimiento de costos de lo requerido		Preparación
7	Pago de Bienes y/o Servicios		Multidocumentos
8	Archivos en fisico e ingresos en base de datos		Datos almacenados
9	Reporte de la Dirección Financiera, referente a la recuperación de los valores pendientes		(y) concordancia de SI
10	Informe de ejecución de la exhumación por morosidad, dirigido a Dirección Financiera		(o) concordancia de NO
11	Finalización del proceso		Terminador

Fuente: Datos de la investigación


Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

ABREVIATURAS

APO	=	Administración por Objetivos
BCE	=	Banco Central del Ecuador
CNC	=	Consejo Nacional de Competencias.
COOTAD	=	Código Orgánico de Organización Territorial Autonomías y Descentralización
GAD	=	Gobierno Autónomo Descentralizado
IEPS	=	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria
MIES	=	Ministerio de Inclusión Económica Solidaria
MSP	=	Ministerio de Salud Pública
POA	=	Plan Operativo Anual

Anexos

ANEXO N° 1 Carta Aval

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA**
IMSE

www.imse.gob.ec

Oficio No. 0261B-DTH-IMSE-2012

Santa Elena, 20 de noviembre de 2012


Economista
Felix Tigrero González
DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ESTATAL "PENINSULA DE SANTA ELENA"

De mis consideraciones:


En atención a solicitud presentada por la señorita **Luz Mercedes Salazar Reyes**, estudiante de su digna institución educativa, indico a usted que ha sido aceptada para que pueda realizar las investigaciones necesarias en el Cementerio General de la Municipalidad de Santa Elena, con la finalidad de poder desarrollar su tesis.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,


Ab. Julio César Terán Aquino
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO



 GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ELENA

AV. 18 DE AGOSTO Y CALLE 10 DE AGOSTO
TELE: 2940869 - FAX: 2940374
SANTA ELENA - ECUADOR

ANEXO N° 2 Formato de Encuesta

Estudio de un Modelo de Gestión Administrativa sustentado en las competencias y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales para el Cementerio General del Cantón Santa Elena Año 2013



Objetivo: Efectuar una investigación de campo a través de las técnicas de recopilación de información, para identificar opiniones y criterios de la unidad administrativa responsable de la prestación de servicio y atención de usuarios del Cementerio General, en el GAD del Cantón Santa Elena.

FORMULARIO DE ENCUESTAS

Sección 1. Datos Generales del Encuestado y de Ubicación

1.1	Omníero	M	F	1.2 Estado Civil :	Soltero	Casado	Unión Libre	Separado	Divorciado	Viudo
1.3 Dirección donde reside (se sugiere la más detallada posible)										
1.4 ¿Con quién vive actualmente?										
Padres										
Pareja										
Solo										

Sección 2. Datos Informativos relacionado al tema (marque con una x)

2.1 Visita el Cementerio		SI	NO
2.2 En que ocasiones visita el cementerio		2.2.2 Días Festivos	
2.2.1 Días Ordinarios		Años	
Cada Semana		Aniversarios	
Una vez al mes		Día de la Madre	
Una Vez al año		Día del Padre	
		Día de los Difuntos	

Al responder considere que 1 y 2 es negativo, 3 es indiferente, mientras que 4 y 5 es positivo.

3 Califque el servicio de atención que presta en la actualidad el Cementerio General						1	2	3	4	5
3.a Sala de velaciones										
3.b Bóveda-Nichos										
3.c Servicios Funerarios (Mina cuerpo presente-Capilla Ardiente)										
3.d Floristería										
3.1 En el caso de la Floristería, para usted cual sería el más adecuado						Artificial		Natural		
4. Indique el nivel de relevancia de las siguientes actividades que se realiza en el Cementerio						1	2	3	4	5
4.a Mantenimiento										
4.b Ornato										
4.c Calidad del servicio										
4.d Honorio de Atención										
4.e Equipamiento Tecnológico										
4.f Suministros de Féretros										
4.g Asistencia en trámites (Arrendamiento o Propiedad del inmueble-Trámites Legales y de Seguridad)										
5. Indique para Ud., el nivel de importancia de los servicios que debería prestar un Cementerio General						1	2	3	4	5
5.a Sala de velaciones										
5.b Diseño arquitectónico adecuado										
5.c Servicios Funerarios (Mina de cuerpo presente-Capilla Ardiente)										
5.d Atención y calidad al cliente (deudos)										
5.e Limpieza y Ornato										
5.f Servicios Post - Mortuorios (Floristería)										
5.g Sitios Online										
5.h Ventas y Financiamiento de Bóvedas										
5.i Suministros de Féretros										
5.j Seguridad del sitio (Vehículos-Pastoral)										
6. ¿Conoce los honorios de Atención y Prestación de los servicios del Cementerio General?						SI		NO		
6.1 Para usted: ¿cual sería el horario ideal?						Lunes a Viernes		Fines de Semana Sábado-Domingo		Todo el año
7. ¿ Cree usted que el personal del cementerio esta debilmente capacitado ?						SI		NO		
8. ¿Y que calificación le otorgaría, si 1 y 2 es negativo, 3 indiferente y 4 y 5 positivo?						1	2	3	4	5
9. ¿Usted conoce los costos por servicios que presta el Cementerio?						SI		NO		
10. ¿ Con todo lo expuesto Ud., estaria dispuesto a acceder a la Atención y Servicios que presta el Cementerio General del Cantón Santa Elena.						SI		NO		
Fecha						Nombre del Encuestador:				Luz Mercedes Salazar Reyes.

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar reyes

ANEXO N° 3 Formato de Entrevista

1. ¿Cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Santa Elena?
2. ¿Procesos, procesamientos de datos y relaciones departamentales, que participan en la Atención y Prestación de Servicios en el Cementerio general del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Santa Elena?
3. ¿Tipo de Servicios y horarios de Atención en el Cementerio general?
4. ¿Gestión del Talento Humano, estructura organizacional y sistema de capacitación y evaluación laboral?
5. ¿Aplicación de técnicas gerenciales tales como: Benchmarking, planes estratégicos?
6. ¿Criterios sobre la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa, sustentado en las competencias y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mejoraría la administración del Cementerio general del Cantón Santa Elena?

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 4 Mapa Turístico Santa Elena



Fuente: Unidad administrativa del cementerio general del cantón Santa Elena.

Ubicación del cementerio general de Santa Elena



Fuente: Google

ANEXO N° 5 Ordenanza General de Administración y Funcionamiento del Cementerio y Salas de Velación del Municipio de Cuenca.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Las Salas de Velación y el Cementerio Municipales son locales establecidos, financiados y construidos por la I. Municipalidad, destinados a la velación e inhumación de restos mortales, mediante el pago de un precio o canon de arriendo, según corresponda, para cubrir los gastos de administración, operación y mantenimiento.

CAPITULO II

OBJETIVOS

Art. 2.- Las finalidades de la presente Ordenanza son las de regularizar y mejorar los servicios en las Salas de Velación y el Cementerio ; siendo sus objetivos los siguientes:

- a) Ofrecer a los familiares de los difuntos facilidades de acceso, estacionamiento, velación y seguridad de los restos mortales;
- b) Ofrecer locales limpios, funcionales, higiénicos y presentables, acondicionados a las necesidades; y,
- c) Capacitar al personal administrativo para que pueda cumplir sus funciones en forma oportuna y eficiente, a la vez que informe, instruya y atienda a los familiares de los difuntos en sus solicitudes, quejas, sugerencias, obligaciones y derechos.

CAPITULO III

DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION

Art.3.- Son Organos de Administración del Cementerio y Salas de Velación Municipales:

- a) Concejo Cantonal;
- b) Dirección Administrativa de la Municipalidad;
- c) Jefatura de Servicios Públicos Municipales; y,
- d) Administrador del Cementerio y Salas de Velación.

Art.4.- El Concejo Municipal es el encargado de autorizar la venta de los túmulos y terrenos para mausoleos.

Art.5.- La Dirección Administrativa es la encargada de la coordinación intrainstitucional e interinstitucional para el cumplimiento de los objetivos señalados. Por consiguiente, receptorá los informes de la Dirección de Obras Públicas Municipales respecto a la construcción de túmulos y someterá a la aprobación del Concejo los trámites realizados para su venta.

Art.6.- Son atribuciones y deberes de la Jefatura de Servicios Públicos:

- a) Supervisar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades del Cementerio y Salas de Velación Municipales;

- b) Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y disposiciones del Alcalde y Dirección Administrativa;
- c) Colaborar con las Direcciones de Obras Públicas Municipales e Higiene y Medio Ambiente, el Departamento de Parques y Jardines, entre otros. para el fiel cumplimiento de los objetivos establecidos;
- d) Atender las solicitudes y reclamos que presente el público;
- e) Coordinar con la Dirección Financiera las acciones de recaudación por ocupación de espacios en el Cementerio y las Salas de Velación;
- f) Con la autorización respectiva, adjudicar los Túmulos y espacios para Mausoleos, acorde a las normas que se establecen en la presente Ordenanza;
- g) Informar a los superiores jerárquicos los resultados de su administración y el comportamiento del personal de servidores, en especial, en los casos en que se presenten actitudes o procedimientos reñidos con las normas legales y éticas;
- h) Promover cursos de adiestramiento y readiestramiento para los empleados y trabajadores con el propósito de mejorar sus conocimientos sobre administración, mantenimiento, entre otros.;
- i) Elaborar los reglamentos que sean necesarios, siempre que estén sujetos a las leyes respectivas y a esta Ordenanza;
- j) Participar en las sesiones de las diversas comisiones a las que sea convocado, para lo que preparará el material y la información que le sea solicitada; y,
- k) Realizar todos los actos que por su naturaleza sean compatibles con el cumplimiento de sus funciones y obligaciones.

Art.7.- El Administrador del Cementerio y Salas de Velación Municipales, es el encargado del funcionamiento, coordinación y control de los mencionados locales así como de los empleados y trabajadores de la Institución que laboran en ellos.

CAPITULO IV

DEL PERSONAL DEL CEMENTERIO Y SALAS DE VELACION

Art.8.- El personal del Cementerio y Salas de Velación Municipales está constituido por:

- a) El Administrador del Cementerio y Salas de Velación;
- b) Inspector;
- c) Recaudador;
- d) Guardianes; y,
- e) Peones.

Art.9.- Son atribuciones del Administrador del Cementerio y Salas de Velación:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ordenanza;
- b) Programar, organizar, coordinar, dirigir y controlar todas las actividades que tienen relación con el

funcionamiento del Cementerio y Salas de Velación Municipales;

c) Controlar la asistencia, permanencia y puntualidad del personal que labora en dicha unidad administrativa, debiendo comunicar las novedades al Jefe de Servicios Públicos y al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos para que cada uno en su campo ejecute las acciones correspondientes;

d) Coordinar la emisión, utilización y archivo de tasas por servicios, formularios y registros adecuados;

e) Complementar y ejecutar, en su caso, el proceso de adjudicación de terrenos, túmulos, nichos y bóvedas, y previo el cumplimiento de todas las formalidades disponer su registro en el catastro local y hacer la entrega respectiva;

f) Atender, estudiar y resolver sobre los reclamos del público y del personal subalterno;

g) Elaborar un presupuesto anual de ingresos por concepto de ocupación de los diferentes espacios en el Cementerio y utilización de las Salas de Velación, con el propósito de evaluar los valores recaudados;

h) Colaborar con todo el personal municipal y asesorar al Jefe Administrativo y al de Servicios Públicos Municipales;

i) Informar periódicamente al jefe inmediato sobre la situación, marcha y necesidades del área a su cargo así como suscribir todas las comunicaciones a nombre de esa unidad administrativa; y,

j) Las demás funciones encargadas por el Jefe de Servicios Públicos Municipales.

Art.10.- Con iguales derechos y obligaciones, el Inspector reemplazará en ausencia del Administrador del Cementerio y Salas de Velación; y, ordinariamente se encargará de:

a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ordenanza;

b) Supervisar y controlar las actividades que realizan los guardianes y peones;

Art.11.- El recaudador se encargará de cobrar los valores por servicios mediante especies correspondientes emitidas para: utilización temporal de bóvedas, salas de velaciones, venta de bóvedas y nichos, exhumaciones y renovaciones por utilización temporal. Deberá depositar diariamente estos valores en la Tesorería Municipal, enviando una copia del respectivo informe a la Jefatura Administrativa. El recaudador estará sujeto al control y supervisión de la Dirección Financiera, con la cual mantiene relación de dependencia directa, y para el desempeño de sus funciones deberá ser caucionado.

Art.12.- Los guardianes cumplirán las tareas asignadas por el Administrador en turnos diurnos y nocturnos, debiendo informarle toda novedad en forma inmediata.

Art.13.- Los peones se encargarán del mantenimiento en general y además de realizar el trabajo físico de todas las inhumaciones e exhumaciones, colocación de las tapas en las bóvedas, nichos, túmulos y mausoleos que se realicen en el Cementerio Municipal.

CAPITULO V

DE LA COLABORACION INTRAINSTITUCIONAL

Art.14.- La Secretaría General de Planificación, se encargará de prever y proyectar el uso y creación de los cementerios en función de las necesidades actuales y futuras de la ciudad.

Art.15.- La Dirección de Obras Públicas Municipales es la encargada de realizar la construcción y mantenimiento de bóvedas, nichos, túmulos y más edificaciones de acuerdo a los planos y programación establecidos. Una vez realizadas las obras se informará a la Dirección Administrativa para que ésta continúe los trámites correspondientes.

Art.16.- La Dirección de Higiene y Medio Ambiente, está encargada de supervisar y coordinar la prevención, el cuidado y mantenimiento del aseo e higiene de los locales.

Art.17.- El Departamento de Parques y Jardines, es el encargado de asesorar en la planificación, organización, supervisión y cobertura de los espacios verdes, así como en su mantenimiento.

Art.18.- La Dirección de Asesoría Jurídica es la encargada de legalizar los traspasos de propiedad por la venta de terrenos, túmulos y bóvedas mediante la elaboración de las correspondientes minutas y archivo apropiado de la documentación respectiva, además de brindar el asesoramiento legal en todos los aspectos que se requieran.

Art.19.- Para efectos de unificar criterios y acciones se establece un Comité de Coordinación, formado con los Directores o Jefes de todos los Departamentos mencionados en este capítulo, o sus delegados, que será presidido por el Director Administrativo o su delegado.

Art.20.- La convocatoria para realizar una sesión del Comité de Coordinación será efectuada por el Presidente del mismo, a iniciativa propia o por solicitud de alguno de sus componentes.

CAPITULO VI

DE LA UTILIZACION DE LAS SALAS DE VELACION

Art.21.- El servicio de las salas de velación será permanente, no pudiendo interrumpirse por concepto alguno, en ningún día del año.

Art.22.- El tiempo permitido para velar un cadáver es de 24 horas, conforme lo dispuesto en el Art.95 del Código de Salud, excepto en el caso de que el cadáver hubiere sido formolizado, no pudiendo exceder de 48 horas.

Art.23.- No se aceptarán en las Salas de Velación los cadáveres cuyo certificado de defunción establezca enfermedad infectocontagiosa como causa de fallecimiento; tampoco se aceptarán cadáveres que se encuentren en avanzado estado de descomposición.

Art.24.- Los familiares y más relacionados con el difunto, podrán llevar a las salas de velación únicamente ofrendas florales.

Art.25.- Queda terminantemente prohibido dar a las Salas de Velación usos distintos a los establecidos en esta Ordenanza. El respeto y decoro será la norma general de comportamiento dentro de este y sus áreas adyacentes.

Art.26.- Dentro de la Sala de Velación, queda terminantemente prohibido el expendio y consumo de bebidas alcohólicas así como la utilización de cualquier tipo de cirios y velas.

Art.27.- No se permitirá la presencia de vendedores ambulantes dentro de las salas de velación, ni en sus áreas contiguas.

Art.28.- Para la utilización de las salas de velación los interesados deberán acudir a la administración del Cementerio donde, previo el pago del canon establecido en la presente Ordenanza, se concederá el uso de las mismas.

Art.29.- Se fijan los siguientes cánones para la utilización de las salas de velación:

- a) Sala 1 S/. 100.000,00
- b) Salas 2 y 3 80.000,00

Art.30.- La cafetería será entregada en arrendamiento a través de los procedimientos legales correspondientes.

CAPITULO VII

DE LA UTILIZACION TEMPORAL Y VENTA DE BOVEDAS

Art.31.- Las bóvedas serán utilizadas por un período de 4 años, pudiendo renovarse por otro período igual. Excepcionalmente, cuando los restos del cadáver imposibiliten su exhumación, el Sr. Administrador estará facultado a conceder una nueva renovación por el período indicado. Vencidos los plazos señalados, los deudos deberán adquirir una bóveda o trasladar los restos, de acuerdo a sus conveniencias.

Si transcurridos los plazos anotados no se ha adquirido o trasladado los restos, previa notificación a los familiares interesados, en caso de que fuera posible hacerlo, se procederá a la exhumación y traslado de los restos al Osario General.

Art.32.- El canon por utilización de las bóvedas por el período de 4 años se fija en S/. 200.000,00. Este mismo valor se fija para las renovaciones.

Art.33.- La relación entre los interesados y la I. Municipalidad, por utilización temporal o venta, se regirá por un contrato o una escritura según sea el caso, mediante los cuales se otorga el uso temporal o permanente de las bóvedas y como contraprestación ellos pagan el canon correspondiente y el valor de los servicios adicionales que se le presten. La I. Municipalidad garantiza a los interesados su uso mientras se cumpla con las normas de esta Ordenanza y demás disposiciones complementarias.

Art.34.- Para el caso de utilización temporal, únicamente es menester solicitarlo al Administrador del Cementerio .

Art.35.- Cuando se trate de venta, se precisa que el interesado dirija una solicitud consignando los siguientes datos:

- a) Nombres, apellidos y cédula del solicitante;
- b) Tipo de servicio solicitado;
- c) Nombres y apellidos del difunto; y,
- d) Dirección y teléfono del solicitante.

Esta solicitud deberá ser entregada en la oficina del señor Administrador del Cementerio Municipal.

Art.36.- Recibida la solicitud se verificará si hay disponibilidad, en este caso, el Administrador del Cementerio dispondrá la emisión de las especies respectivas, debiendo además el interesado firmar una letra de cambio a ordenes del Municipio por un valor igual al 50% del pago realizado como un Fondo de Garantía para asegurar el pago del Reajuste de Precios. Realizado este último pago, se devolverá la Letra del Fondo Garantía y la Dirección Administrativa solicitará a la Dirección de Asesoría Jurídica la redacción de la minuta correspondiente.

Art.37.- Una vez elaborada la minuta por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica, el interesado procederá a la realización de la Escritura correspondiente, debiendo entregar tres copias certificadas e inscritas en las oficinas de esta Dirección y una fotocopia en la Administración del Cementerio .

Art.38.- Se establece como precio básico para la venta de bóvedas de adultos el equivalente a S/. 1.500.000,00 y para niños S/. 1.300.000,00. Este valor se actualizará permanentemente debido a las variaciones de precios, tanto de los materiales como de la mano de obra.

CAPITULO VIII

DE LA UTILIZACION TEMPORAL Y VENTA DE NICHOS

Art.39.- Los nichos podrán ser utilizados por períodos de cuatro años, pudiendo renovarse el contrato hasta por un período más. Vencidos los plazos, se aplicará lo establecido en el artículo 31 de esta Ordenanza.

Art.40.- Para el caso de utilización temporal o venta de nichos, el procedimiento se sujetará a lo prescrito en los artículos 33, 36 y 37 de esta Ordenanza, en lo pertinente, y únicamente es necesario tratar con el Administrador del Cementerio .

Art.41.- El canon por utilización temporal para los nichos será el equivalente a S/. 100.000,00. Se autoriza la venta de nichos a perpetuidad, cuyo precio será el equivalente a S/. 1.100.000,00.

CAPITULO IX

DE LA VENTA DE TUMULOS Y TERRENOS PARA MAUSOLEOS

Art.42.- Quien desee adquirir un túmulo o terreno para construir en él un mausoleo, deberá dirigirse al Sr. Alcalde solicitando la venta, conforme a lo establecido en el artículo 35 de esta Ordenanza y entregando la solicitud en la oficina de recepción de documentos del Palacio Municipal. Para atender dicha solicitud se observará lo prescrito en los artículos 33, 36 y 37 de esta normatividad, aclarando que los trámites complementarios los realizará la Dirección Administrativa y la aprobación final previa la disposición de elaborar las minutas corresponde al Concejo Cantonal, en este caso.

Art.43.- El valor por metro cuadrado para los mausoleos, se lo fija en el equivalente a S/. 800.000,00.

Art.44.- Se establece como precio básico para la venta de túmulos de dos niveles el equivalente a S/. 1'490.000,00, por cada metro cuadrado y para los de tres niveles S/. 1'710.000,00. En este valor se incluye el precio del terreno y el costo de construcción, éste último como variable dependiente de las fluctuaciones de la inflación estará sujeto a reajuste permanente, determinado por la Unidad de Fiscalización del Municipio, por cuya razón el Interesado firmará una letra de cambio como un Fondo de Garantía para asegurar su cancelación, conforme lo prescrito en el artículo 36 de esta Ordenanza.

Art.45.- La venta de terrenos en el Cementerio para la construcción de mausoleos, se hará en las zonas fijadas en los planos correspondientes y dicha construcción se realizará previo el visto bueno de la Secretaría General de Planificación del Municipio.

CAPITULO X

OTROS SERVICIOS Y DERECHOS

Art.46.- Se fijan las siguientes tasas para los servicios de inhumación y exhumación que se presten en el Cementerio Municipal:

- Inhumaciones en Bóvedas Municipales.....S/. 20.000
- Otras Inhumaciones (por piso de trabajo) 80.000
- Exhumaciones de restos a vehículo 20.000
- Exhumaciones de restos a nicho 30.000
- Exhumaciones de restos a Túmulo/Mausoleo 50.000
- Exhumaciones de cadáver a vehículo 40.000
- Exhumaciones de cadáver a Túmulo/Mausoleo 80.000
- Exhumaciones para constatación 80.000
- Exhumaciones para Reconocimiento Legal . 100.000

Art.47.- Se fijan las siguientes tasas por Derechos de Construcción en Mausoleos:

- Derecho por construcción túmulo 1 nivel S/. 40.000
- Derecho por construcción túmulo 2 niveles 50.000
- Derecho por construcción túmulo 3 niveles 60.000
- Derecho por construcción túmulo 4 niveles 70.000

- Derecho para construcción de bóveda 30.000
- Derecho para construcción de nicho 20.000

Estos valores serán cobrados por la Tesorería Municipal conjuntamente con el respectivo Permiso de Construcción.

Art.48.- Se fija en 2,50% del valor de las propiedades adquiridas en el Cementerio Municipal, una tasa anual por mantenimiento y aseo de las caminerías, áreas verdes, veredas, accesos, entre otros.

CAPITULO XI

DISPOSICIONES FINALES

Art.49.- Los valores mencionados en esta Ordenanza serán actualizados permanentemente en función de los UVCs correspondientes y serán redondeados a su decena de mil más cercana, previa autorización del Sr. Alcalde, de la siguiente forma:

- a) Valores por arrendamientos, utilización temporal y venta de terrenos, cada 6 meses; y,
- b) Valores de construcción, cada mes.

Art.50.- Todo solicitante temporal o propietario de bóvedas, nichos, túmulos o mausoleos está obligado a:

- a) Mantenerlos y cuidarlos, de acuerdo a las normas de control sanitario, las prescripciones de esta ordenanza, las órdenes emanadas de la Dirección Administrativa y las de la Administración del Cementerio ;
- b) Comunicar al Administrador cualquier irregularidad; y,
- c) No arrojar desperdicios, basuras o cualquier material de desecho.

Art.51.- El mantenimiento de los nichos, bóvedas, túmulos y mausoleos, corre a cargo de sus solicitantes temporales o propietarios; si éstos no lo hicieren, lo realizará la Municipalidad a costa de los mismos, a cuyo efecto la Dirección Administrativa dispondrá la emisión de los Títulos de Crédito correspondientes.

Art.52.- Se entenderán terminados los contratos de arrendamiento o uso temporal en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de esta Ordenanza y de las órdenes emanadas de la Dirección Administrativa; y,
- b) Por violación o incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el contrato.

Art.53.- Los terrenos para mausoleos y túmulos no podrán ser utilizados sino para los fines consignados en los respectivos contratos de compra-venta, no podrán cederse en arrendamiento ni en venta a terceras personas, salvo expresa autorización del Ilustre Concejo Cantonal.

Art.54.- Cuando un nicho, bóveda, túmulo o terreno para construcción de mausoleo permaneciere desocupado por más de diez años, la I. Municipalidad, por causas emergentes podrá resolver su ocupación, previa devolución del valor cancelado más la diferencia del precio vigente.

Art.55.- Se autoriza a los propietarios de bóvedas y túmulos, su reutilización transcurrido un período de cuatro años, dejando los restos ahí mismo o sacándolos a un nicho, a un túmulo o al Osario general, de acuerdo a la disponibilidad.

Art.56.- De similar manera de autoriza a los propietarios de túmulos y nichos acumular restos mortales hasta por la cantidad de seis personas para el primer caso (túmulos) y dos para el segundo (nichos).

Art.57.- El Alcalde podrá autorizar el uso gratuito de bóvedas, nichos o túmulos, en forma temporal de acuerdo a lo establecido en esta Ordenanza o en forma permanente, a los ciudadanos destacados que a su fallecimiento merezcan esta distinción municipal, dando cuenta de ello al Concejo oportunamente. De efectuarse la donación (uso gratuito permanente), esta se legalizará con la respectiva aprobación del Concejo y escritura correspondiente.

Art.58.- Queda terminantemente prohibida la donación de terrenos en el cementerio municipal ya sea por túmulos como para construcciones de mausoleos, tanto a personas naturales como jurídicas, a excepción de lo establecido en el artículo anterior.

Art.59.- Para el caso de fallecimiento de personas sin recursos o de escasos recursos económicos, el Alcalde podrá autorizar el uso gratuito de bóvedas para un período de cuatro años, e informar de ellos al I. Concejo posteriormente pero en forma oportuna.

Art.60.- Se respeta y ratifica el espacio señalado para nichos y túmulos de ciudadanos ilustres, concedidos con anterioridad a esta ordenanza.

Art.61.- Esta ordenanza respeta y convalida todos los compromisos adquiridos con anterioridad a la expedición de la presente.

Art.62.- Con el propósito de colaborar con la Universidad y facilitar los estudios de los futuros médicos, la I. Municipalidad de Cuenca, por intermedio de su Administrador del Cementerio, facilitará restos óseos de los que hayan sido retirados conforme se ha establecido en los artículos anteriores (31 y 39), previa solicitud por escrito de las respectivas facultades.

Art.63.- La Dirección Administrativa queda facultada para dictar las normas y reglas de carácter interno que sean necesarias para el cumplimiento de la presente Ordenanza.

Art.64.- Deróganse la Ordenanza de Administración del Cementerio Municipal publicada en la Imprenta Municipal el 3 de Agosto de 1985, la Reforma a esta Ordenanza publicada por el mismo medio el 4 de Abril de 1989, la última Reforma igualmente publicada el 25 de Julio de 1991 y la Ordenanza para el Funcionamiento de las Salas Municipales de Velación publicada en el Registro Oficial No. 694 del 29 de Febrero de 1984 y todas las disposiciones que se opongan a la presente ordenanza,.

CAPITULO XII

TRANSITORIAS

Primera.- Los propietarios de lotes en el sector denominado Cementerio de los Pobres deben trasladar los restos de sus familiares a otro lugar. Se podrá indemnizar por las correspondientes transferencias de dominio previo un avalúo de la Dirección de Avalúos, Catastros y Estadísticas.

Segunda.- Los familiares de personas enterradas en el Cementerio de los Pobres, que no sean propietarios de algún sitio en el mismo, pueden retirar los restos y trasladarlos donde estimen conveniente, en caso contrario, lo que sea posible será trasladado al Osario General.

Tercera.- Los precios a cobrar por metro cuadrado ocupado, tanto por la Cafetería de las Salas de Velación como por los espacios autorizados a las cinco casetas para expendio de flores, localizadas en la parte exterior del Cementerio Municipal, se sujetarán a los estudios que se están realizando en el Municipio y se actualizarán en la forma indicada en el artículo 49 lit. A).

Fuente: Ordenanza General de Administración y Funcionamiento del Cementerio y Salas de Velación del Municipio de Cuenca.

ANEXO N° 6 Fotografías actuales del Cementerio

Sector Bóvedas y Cruces



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 7 Fotografías del Cementerio

Parte frontal

Fotografía de un Sepelio hacia el Cementerio



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 8 Costumbres peninsulares previo a la inhumación



Fuente: Sepelios en el cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 9 Variedad en el Diseño de Bóvedas- Nichos o Mausuleos



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 10 Descuido de Limpieza y Ornato



Fuente: Cementerio general del cantón Santa Elena
Fotografía: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 11 Reporte Periodístico

Escalante, viernes 12 de abril del 2013 **SUPER**

■ NOTIFICACIÓN EN MORGUE DE SANTA ELENA

Las autopsias, solo en el día



La notificación está sujeta para la cercanía en la entrada de la morgue en el centro Santa Elena.

Redacción La Libertad

■ Hace varias semanas se emitió una resolución en la que se expone que el servicio de autopsias en la morgue se realizará hasta las 15h00.

La resolución fue firmada por Marlon Oviedo, jefe del Departamento de Medicina Legal y Ciencias Forenses, quien solicitó que dicho comunicado sea expuesto al público en un lugar visible del anfitrión de la capital de los perinsulares. En este comunicado se precisa que debido a la falta de condiciones del área se tomó dicha resolución, por lo que las autoridades apelan al entendimiento de la ciudadanía, además enfatizan que respetan mucho las diversas situaciones en especial cuando de la pérdida de un familiar se trata.

La notificación detalla en una de sus siete hojas la información de los médicos legistas encargados de este área.

LOS 'MUERTITOS' PASARAN LA NOCHE EN LA MORGUE UNA RESOLUCION RECIENTE DADA

Fuente: Diario Super

Tema: Notificación de Resolución del Departamento Legal y Ciencia Forense

Fecha: 12 de Abril del 2013

ANEXO N° 12 Extracto del Reglamento Sustitutivo al reglamento para el
Cementerio general de la Ciudad de Latacunga
de la Provincia de Cotopaxi Año 2010



Ministerio de Salud Pública

No. **00000545**

EL SEÑOR MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO

- Que;** la Ley Orgánica de Salud ordena: "Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: ... 33. Emitir las normas y regulaciones sanitarias para la instalación y funcionamiento de cementerios, criptas, crematorios, funerarias, salas de velación y tanatorios;";
- Que;** el Cementerio General "El Vergel" de la ciudad de Latacunga es el único en el país de propiedad y bajo la administración de una Dirección Provincial de Salud, dado que el resto de cementerios cantonales y provinciales se encuentran bajo dependencia y administración de los Municipios;
- Que;** mediante Acuerdo Ministerial No. 004432 publicado en el Registro Oficial No. 12 del 27 de agosto de 1996, se expide el Reglamento para el Cementerio General de la ciudad de Latacunga;
- Que;** mediante Acuerdo Ministerial No. 0298 publicado en el Registro Oficial No. 562 del 23 de mayo del 2002, se reforma el Reglamento para el Cementerio General de la ciudad de Latacunga;
- Que;** en el referido Reglamento, aún con sus reformas, se contemplan tasas por el arrendamiento de los bienes y servicios que presta el cementerio general, que en la actualidad resultan insuficientes, considerando los costos que le representan a la Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi su mantenimiento y adecuación. Valores exigüos estos que han sido incluso observados por la Contraloría General del Estado;
- Que;** con Oficio No. 267-AJ-DPSC-S-010 de fecha 30 de junio del 2010, suscrito por el Dr. José Izurieta Izurieta, Director Provincial de Salud de Cotopaxi, se remiten los criterios respectivos de los Procesos de Gestión Financiera, Servicios Institucionales y de Vigilancia Sanitaria de la Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi; y,

**EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES LEGALES CONCEDIDAS POR
LOS ARTICULOS 151 Y 154, NUMERAL 1 DE LA CONSTITUCION DE LA
REPUBLICA DEL ECUADOR EN CONCORDANCIA CON EL ARTICULO 17
DEL ESTATUTO DE REGIMEN JURIDICO Y ADMINISTRATIVO DE LA
FUNCIÓN EJECUTIVA**

Fuente: Reglamento Sustitutivo al reglamento para el Cementerio general de la Ciudad de Latacunga de la Provincia de Cotopaxi Año 2010.

ANEXO N° 13 Modelos de Planes de Servicios Funerarios

- Trámites legales y sanitarios
- Cofre de Madera
- Formolización
- Sala de Velación (24 horas, capacidad 100 personas)
- Servicio de Cafetería permanente
- Celebración de Servicio Religioso
- Acompañamiento Musical o Música Ambiental
- Arreglos Florales (2 pedestales y 1 cubre ataúd)
- Obituario
- Libro de Condolencias
- Tarjetas de Agradecimientos
- Misa de Aniversario (3 en el año) en instalaciones asignadas
- Traslado de Féretro
- Transporte de Familiares (4 personas)

Elaborado por: Luz Mercedes Salazar Reyes

ANEXO N° 14 Sitios On-line

Cementerio general de Guayaquil.- Junta de Beneficencia de Guayaquil

SERVICIO AL CLIENTE 24 HORAS: 08-8340548

PREGUNTAS FRECUENTES

buscar...

CONECTADO
SERVICIO AL CLIENTE EN LÍNEA

INICIO QUIENES SOMOS PATRIMONIO CULTURAL SERVICIOS NECESIDAD INMEDIATA PRE-NECESIDAD CONTÁCTENOS

SEPELIOS DEL DÍA

difunto a buscar... (enter para iniciar) **Encontrados: 11**

Sala de Velación:	EXCLUSIVA #1	1/11
Difunto:	ROLDAN MACIAS OSCAR MANUEL	
Fecha/Hora Ingreso:	02 de Abril del 2013 11:31	
Fecha/Hora Sepelio:	04 de Abril del 2013 12:00	Lugar de Inhumación: CEMENTERIO GENERAL
Sala de Velación:	EXCLUSIVA #2	2/11
Difunto:	LOPEZ OBANDO OLGA FABIOLA	
Fecha/Hora Ingreso:	02 de Abril del 2013 18:00	
Fecha/Hora Sepelio:	04 de Abril del 2013 15:00	Lugar de Inhumación: OTROS

Sepelios del día
CONSULTA EN-LÍNEA

Trámites en caso de deceso

Proyectos

Cementerio Privado

Parque de la Paz

Parque de la Paz Ver camposantos Por qué prevenir? Alianza estratégica Noticias Eventos Contáctenos

Nombre: Luis Algor Salazar **CONSULTAR**

Cementerio: Parque de la Paz (Quito)

Su búsqueda no retornó resultados

VER NÚMEROS DE EMERGENCIA
VER PASOS A SEGUIR PARA UNA EMERGENCIA
VER SERVICIOS DEL DÍA
BÚSQIEDA DEL INTERCEPO
MAPAS CAMPOSANTOS
MAPA DEL SITIO

Seguinos en

Fuente: Página web camposantos Parque de la Paz y Junta de Beneficencia de Guayaquil

ANEXO N° 15 Benchmark de Bienes y Servicios

Sala de Velaciones

SOCIEDAD FUNERARIA NACIONAL
INSTITUCION FUNDADA EN 1851

PREPAZ
Bolsa de Empleo
1800-773729

Inicio | Socios | Quiénes Somos | Servicios | Red Social | Cementerios | Eventos | Comercialización | Galería | Noticias | Contactenos

Servicios

- Servicios Exequiales
- Salas de Velatorio
- Servicios Crematorios
- Carrozas de lujo
- Trámites

Cementerios

- El Batán
- San Diego
- Colinas de Paz

Comercialización

Teléfono: 2444 727
Atención las 24 horas
PREPAZ
1800-773729
ventas@funerarianacional.com

Salas VIP de El Batán:

5 modernas salas VIP que se adaptan en tamaño y funcionalidad, cuentan con parqueadero cubierto gratuito, guardián 24 horas, música ambiental, servicio de acompañamiento musical, cafetería 24 horas y los mejores servicios exequiales.

Contactenos

Dirección: Av. Eloy Alfaro N44-143 y R10 Coca.
Teléfono: 2444 727

Bóvedas y Nichos

Inicio | Socios | Quiénes Somos | Servicios | Red Social | Cementerios | Eventos | Comercialización | Galería | Noticias | Contactenos

Unidades de Sepultura

- El Batán
- San Diego
- Colinas de Paz

Servicios

- Servicios Exequiales
- Salas de Velatorio
- Servicios Crematorios
- Carrozas de lujo
- Trámites

Comercialización

Teléfono: 2444 727
Atención las 24 horas
PREPAZ
1800-773729
ventas@funerarianacional.com

El Batán - Unidades de Sepultura :

Columbarios

[Ir a Comercialización...](#)

Fuente: Sociedad Funeraria Nacional

ANEXO N° 16 Carta Gramatóloga

Lic. LUCÍA SEGARRA MURGA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN - Código: 1006-11-1073557.
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL-Código: 1006-09-947483
MAGISTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE
MODELOS EDUCATIVOS Código: 1050-12-86029502
lu_segarramura@hotmail.com

CERTIFICA

11-11-2013

Haber revisado y corregido el proyecto con el tema
"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUSTENTADO EN LAS
COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS
DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES PARA EL CEMENTERIO GENERAL
DE SANTA ELENA, AÑO 2013", previa a la obtención del
título de INGENIERA COMERCIAL de la **Sra. LUZ MERCEDES
SALAZAR REYES.**

Que luego de la revisión, dicho trabajo se encuentra
apto para ser presentado a su respectivo tutor.

Atentamente

Lic. Lucía Segarra Murga, MSc.

090477176-3