UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – OCTUBRE 2018

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Nivel de Satisfacción De Obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

EGRESADA:

Ana Gabriela Montece Medina

TUTOR:

Ing. Sixto Segundo Samaniego Soto

AÑO 2018

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE OBRAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Los Ríos, el cual dicha institución tiene como principal misión ayudar a mejorar el nivel de vida de sus ciudadanos, a través de la formulación y ejecución de planes y programas con la participación directa de todos los actores sociales inmersos en la administración y de esta manera garantizar el desarrollo social y económico de la población.

La presente investigación tiene la finalidad de determinar los principales factores internos y externos de la administración provincial que influyen en el proceso de desarrollo y cumplimiento de una obra, en la cual se resalta la importancia que estas tienen para la ciudadanía, además se menciona las posibilidades de que aparezcan eventos inesperados que en determinadas ocasiones no están al alcance de la administración institucional, lo que conlleva en algunos casos al retraso de una obra, dichas situaciones guardan estrecha relación con el desarrollo social y económico de los habitantes de la Provincia de los Ríos.

En la investigación se hará mención principalmente a los problemas de carácter administrativo que tienen relación directa con el proceso de una obra, como son los plazos de ejecución y reformas presupuestarias no contempladas al inicio de un periodo fiscal, dicha situación probablemente es resultado de una inadecuada planificación.

El desarrollo del estudio de caso guarda relación con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se trata de una investigación sobre los principales inconvenientes administrativos que posee el proceso de desarrollo de una obra por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, en el cual se estudiará el procedimiento regular que se sigue para la contratación de una obra y su posterior ejecución.

En el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología de investigación descriptiva y documental, que permitió consolidar la mayor información posible referente a la problemática objeto de estudio, además se aplicó entrevistas a los jefes departamentales de Compras Públicas, Obras Públicas, Planificación Institucional y Financiero, esto debido a que dichos departamentos tienen relación cercana al proceso de contratación y ejecución de una obra, también de aplicaron encuestas a la ciudadanía para saber la percepción que ellos poseen acerca de la gestión de la institución.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, es una institución pública que tiene como objetivo convertirse en un ejemplo de desarrollo de la región, mediante una administración interna eficiente, que garantice servicios y productos acorde a la demanda ciudadana para así mejorar la calidad de vida de la población, por tal razón una de las principales herramientas para cumplir dicho objetivo, son el desarrollo de obras en toda la provincia.

El nivel de satisfacción en el cumplimento de obras públicas por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos no es el adecuado, debido a que muchas veces el desarrollo de una obra conlleva mucho tiempo, lo que provoca en determinadas ocasiones molestias en la ciudadanía, pues desconocen el proceso interno que requiere la contratación de una obra, sin embargo uno de los principales motivos que incurre en la demora del proceso de contratación es la responsabilidad laboral de los servidores públicos que laboran dentro de los departamentos encargados a dicho proceso.

El proceso de contratación y cumplimiento de una obra requiere de mucho tiempo, debido en ocasiones al trabajo ineficiente por parte de las personas encargadas de la revisión y ejecución del proceso, por lo cual provoca una serie de inconvenientes que ocasiona que la ejecución de las obras queden inconclusa o no llegan a ejecutarse, muchas veces esta situación se debe a la intervención de factores externos que pocas veces puede controlar la institución, pues son campos de acción que no son competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, lo que

genera inconformidad a los ciudadanos al darse cuenta que no se cumplen con sus requerimientos y por lo tanto no se satisface plenamente su necesidad, a tal punto que llegan a las respectivas oficinas de la institución a realizar sus reclamos.

Uno de los factores que influye para que las obras no se cumplan es la falta de planificación, debido a que toda obra debe ser planeada, programada y presupuestada, en especial aquellas cuya inversión es considerable y que generalmente aportan mayores beneficios sociales, pues en determinadas ocasiones los montos son muy altos y es una razón para seguimiento o evaluación de entidades de control como la Contraloría General del Estado, y cuando esto sucede suele paralizarse dicha obra, debido a que entra en una fase de estudio para determinar si no esta sobrevalorada.

Antes de la realización de una obra o el inicio de su proceso de contratación debe realizarse una revisión profunda, pues muchas veces los costos son muy altos y están por encima del presupuesto referencial, o al momento de la ejecución de la obra los costos se elevan, por esta razón se debe asegurar que en el proceso de revisión los costos no excedan lo establecido, para esto es necesario elaborar proyectos antes de la ejecución, debido que estos eliminan o disminuyen las posibles desviaciones financieras.

La realización de los proyectos de investigación de una eventual obra tiene como objetivo definir los detalles financieros, sociales, económico, y los principales beneficiarios de dicha obra, la realización de los proyectos son competencia directa de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, la cual en ocasiones no son realizados de forma correcta, pues existen obras

que están paralizadas, por no existir congruencia entre los valores estimados y los costos reales.

Un proyecto de obra mal elaborado tiene como consecuencia un incremento en el costo de la misma, que por lo general impide su terminación, y en ocasiones se sacrifica la calidad de la obra con la intención de terminarla con los recursos económicos disponibles, es decir la inadecuada gestión de las áreas competentes al proceso de contratación o desarrollo de una obra es inadecuado, pues no se realiza con la debida priorización que implica brindar un servicio o productos con calidad y así colaborar con el desarrollo de la Provincia de Los Ríos. Según (Cuatrecasas, 2012) "la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio"

En reiteradas ocasiones el Prefecto decide la realización de una obra ante la incesante demanda ciudadana, sobre la necesidad que ellos posean, sin embargo los procedimientos que se requieren para el proceso de contratación es sumamente lento pues existe insuficiencia laboral en determinados departamentos de la institución, debido a que cuando la Dirección de Obras Pública notifica de la necesidad de construcción de una obra, otras de las áreas a intervenir es Compras Públicas la cual debe realizar las debidas licitaciones de contratación de los procesos enviados, sin embargo en este departamento existe un nudo crítico que imposibilita el cauce normal del proceso.

En el Departamento de Compras públicas laboran 4 personas en el que llegan todos los procesos que solicitan la contratación pública, ya sea de obras u otras actividades, sin embargo no existe el flujo adecuado del despacho de dicho pedido, lo que ocasiona la acumulación de solicitudes de obra, uno de los motivos más llamativos que incurren

en dicha situación es que el jefe departamental deja en manos de sus auxiliares la contratación pública de una obra y estos funcionarios en algunos casos no lo realizan en el tiempo debido y la falta de supervisión por parte del Jefe de la unidad provoca la acumulación de los procesos administrativos.

Entre los principales factores externos que influyen en el cumplimiento de una obra son el clima, una reglamentación externa del ministerio del ambiente, o por la emisión de un nuevo lineamiento del Ministerio de Obras Públicas, mientras que el factor interno más relevante que imposibilita el desarrollo de una obra después del despacho del Departamento de Obras Publicas es el dinero, debido a que en el presupuesto referencial al inicio del año fiscal tiene un monto determinado, el mismo que presente modificaciones en los rubros por factores no establecidos previamente en el contrato, y son aspectos que alteran la planificación y dirección estratégica establecida en el POA. Según (Fernández, 2012) la dirección estratégica es la "prolongación de la planificación estratégica, que incorpora la programación, la elaboración de los presupuestos y los sistemas de información y control".

Uno de los principales problemas que tiene la administración Pública y en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos es la planificación del POA, un componente importante para la elaboración del presupuesto, hay que recordar que los otros componentes son el PAC, Presupuesto Participativo y Nominas, lo que se trata de decir es que en determinadas ocasiones existe emergencias o prioridades de una índole distinta al cumplimiento de una obra, lo que incurre en una modificación de todas las obras establecidas en el POA, y de esta manera se ocasiona la demora o el incumplimiento de una obra pública.

Como es de conocimiento general siempre la administración pública es vigilada sigilosamente por la ciudadanía u otros actores sociales, los cuales para ellos el incumplimiento de una obra es sinónimo de una inadecuada gestión, lo que ocasiona que ante la opinión publica el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos posea una débil imagen corporativa. Según (Pintado Blanco, 2013) la imagen institucional "es una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referente a la compañía".

Todas las obras no cumplidas por parte de la Administración, en determinadas ocasiones se deben por resoluciones administrativas que realiza la institución, en el cual se convienen realizar reformas al presupuesto de acuerdo a las necesidades internas que presenta la organización, dichas reformas son conocidas dentro de la gestión pública como reformas POA-PAC, que en sus siglas significan Plan Operativo Anual y Plan Anual de Contratación, donde se contrata todo lo necesario para el funcionamiento normal de la entidad.

Hay que resaltar que la contratación y cumplimiento de una obra se debe realizar mediante un trabajo en equipo, debido a que son varios lo departamentos involucrados en el proceso de planificación, de tal manera es importante determinar las competencias que tiene cada uno de ellos y que exista la adecuada sinergia en las actividades administrativas para el logro de los objetivos institucionales. Según (Chiavenato, 2011) Los "objetivos organizacionales son metas que se deben cumplir de acuerdo a un plan"

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos no existe la debida productividad en el proceso de contratación y cumplimiento de una obra, debido a que no impera el compromiso como tal, de los departamentos involucrados, si bien las competencias de planificación de obras recaen en la Dirección de Obras Públicas porque es el área que se dedica a realizar los estudios pormenorizados de los lugares o sitios que requieran de la construcción de una obra, también debe ser el fruto de un trabajo en equipo donde el objetivo principal es el desarrollo social y económico de la provincia de Los Ríos. Según (Midgley, 2014, pág. 2) "El desarrollo social es un proceso de cambio planificado y diseñado para promover el bienestar de la población en su conjunto"

Como se menciona en el párrafo anterior el cumplimiento o nivel de satisfacción de una obra depende de un trabajo mancomunando de las áreas administrativas de la organización, donde no solo interviene la Dirección de Obras Publicas sino también áreas anexas como Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Ambiente y Seguridad Ciudadana, Servicios Comunitarios y Espacios Públicos, en conjunto con la Dirección de Planificación Estratégica, y el Departamento de Compras Públicas.

El Departamento de Compras Públicas se encarga de subir todos los procesos al portal de la Sercop es decir ellos son los encargados de la contratación y adjudicación de procesos, que en algunos casos no lo realizan en el debido tiempo y forma, por la falta de supervisión y liderazgo de los jefes de área. De acuerdo con lo que dice (Ricalde, 2016) en su obra Procesos Administrativos "el liderazgo es de vital importancia para la consecución los fines y logros organizacionales".

En ciertas ocasiones los jefes de áreas piden sus vacaciones que por ley las pueden solicitar, y cuando aquello sucede dejan encargado de todos los procesos a sus asistentes o ayudantes administrativos, y estas personas no poseen la suficiente responsabilidad como para garantizar que un proceso administrativo en cuanto a la temática central que es la contratación y cumplimiento de una obra se culmine en el tiempo determinado, es decir no existe el desarrollo de actividades con eficiencia cuando no hay el control o supervisión adecuada. Según (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013) menciona que la "eficiencia significa hacer las cosas de manera correcta"

Hay que diferenciar un aspecto importante en el nivel de satisfacción de obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos, es que el atraso de los plazos del desarrollo de una obra no es lo mismo que incumplimiento, muchas veces esos atrasos se dan por las influencias de los factores internos y externos de la gestión pública en temas de obras.

Otros de los problemas importantes en el cumplimiento de una obra es la priorización de situaciones que no garantizan el desarrollo social y económico de la provincia, como son eventos artísticos en los cuales se asigna una partida presupuestaria con la liquidez de dinero necesaria, lo que provoca en ocasiones un cambio en la planificación de obras, las mismas que también poseen su respectiva partida presupuestaria, pero eso no significa que exista la liquidez de dinero, debido a que fue asignado a otro rubro, lo que en algunas situaciones retrasa el avance de la obra y de esta manera son factores que influyen en el cumplimiento de la misma por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

Hay que resaltar que todas las obras planificadas o que tiene el visto bueno por parte del nivel directivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, forman parte del presupuesto, por eso vale la pena mencionar que no es lo mismo decir hay una obra planificada y no se ejecutó, o existe una obra se ejecutó pero quedo inconclusa y cuando sucede este último escenario se debe a exámenes de controlaría en la que estipula que no se puede seguir el desarrollo de esa obra, por motivo que en muchas ocasiones el precio de la construcción esta por encima del presupuesto referencial, es decir contraloría hace un estudio para que el presupuesto de esa obra este acorde a los costos reales y no existe el delito de peculado. Según (Lexis S.A, 2015) en el Código Orgánico Integral Penal el peculado es:

Un delito en el que las o los servidores públicos actúen en virtud de una potestad legal en alguna de las instituciones del estado, abusen, se apropien, distraigan o dispongan arbitrariamente de bienes muebles o inmuebles, dineros públicos o privados.

Para culminar la idea del párrafo anterior se concluye que, en determinadas ocasiones, el desarrollo de una obra depende mucho del control de organismos fiscales, por supuestas acciones ilícitas en el proceso de una obra, debido a un sobreprecio, sea éste o los anteriores motivos expresadas a lo largo de la investigación denota una inadecuada administración que no permite la correcta gestión tanto de los recursos financieros como los recursos humanos. Según (Gozález, 2015, pág. 13) en su obra Proceso Administrativo:

El elemento generador de transformación y progreso de la empresa es el recurso humano, es decir, es el activo mas importante de la empresa; sin este, los demás recursos no podrían ser coordinados ni cumplir con su función, dado que el recurso humano es el que lo administra.

Todas las acciones mencionadas anteriormente, es una clara muestra que el desarrollo de una obra, cuyo objetivo es el desarrollo social, es fruto de un trabajo mediante una adecuada gestión administrativa, en el cual necesita el aporte de todas las direcciones y departamentos involucrados en el proceso, y de esta forma cumplir con el objetivo, debido a que es la única manera de lograr la productividad laboral necesaria que requiere la demanda ciudadana. Según (Herrera, 2013, pág. 17) "La productividad Laboral se puede interpretar como un nivel de actuación individual y empresarial".

Dentro del Gobierno Autónomo descentralizado Provincial de Los Ríos, en ciertos casos se ha generado conflictos entre la Dirección de Obras Publicas y La Dirección Financiera, debido a que en determinadas ocasiones la Dirección de Obras Publicas considera más importante realizar una obra distinta a las que están planificadas, y esta situación provoca que dos áreas involucradas en el proceso de contratación de una obra, tengas diferentes puntos de vistas al realizar sus tareas, lo que provoca devolución de procesos y el retraso de los mismos, por no existir la debida comunicación en cuantos a los cambios que se deben realizar.

Cuando la Dirección de Obras Publicas considera prioridad realizar una obra no contemplada en el POA procede a elaborar el informe de requerimiento de partida presupuestaria para su realización, he aquí surge el problema, debido a que dicho tramite es negado porque no aparece el plan de obras que tiene la Dirección Financiera, lo que ocasiona muchas veces conflictos laborales entre las áreas, donde principalmente prima una comunicación organizacional inadecuada. Según (Giménez, 2012) "Es aquella comunicación que, dentro del ambiente laboral, pone en relación a las personas y tiene como objetivo la gestión de temas de trabajo, habitualmente proceso de trabajo"

Al existir conflictos laborales entre direcciones claves en el proceso de contratación y desarrollo de una obra, probablemente sea el causante del retraso de otras actividades administrativas que se relacionan en el nivel de satisfacción de obras públicas por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos, debido a que no se ejecuta un correcto trabajo, donde no existe un equipo que persiga el mismo objetivo, es decir la administración se da por el trabajo de un grupo de personas no organizadas. Según (Vera, 2012) "Un grupo de personas en la administración es un conjunto de personas poco organizado. No tienen objetivos o están muy difusos. Por eso cada persona se dedica sobre todo a sus propias tareas"

Los conflictos laborales dentro de la administración de una institución pública se deben tratar de la mejor manera posible debido a que pueden desencadenar la presencia de otro tipo de comportamiento, lo que influenciaría al desempeño laboral de un funcionario público, conflictos labores provocados por la falta de consenso o comunicación pueden generar el deterioro del clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos. Según (Chiavenato, 2011) "El clima laboral se

refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes”

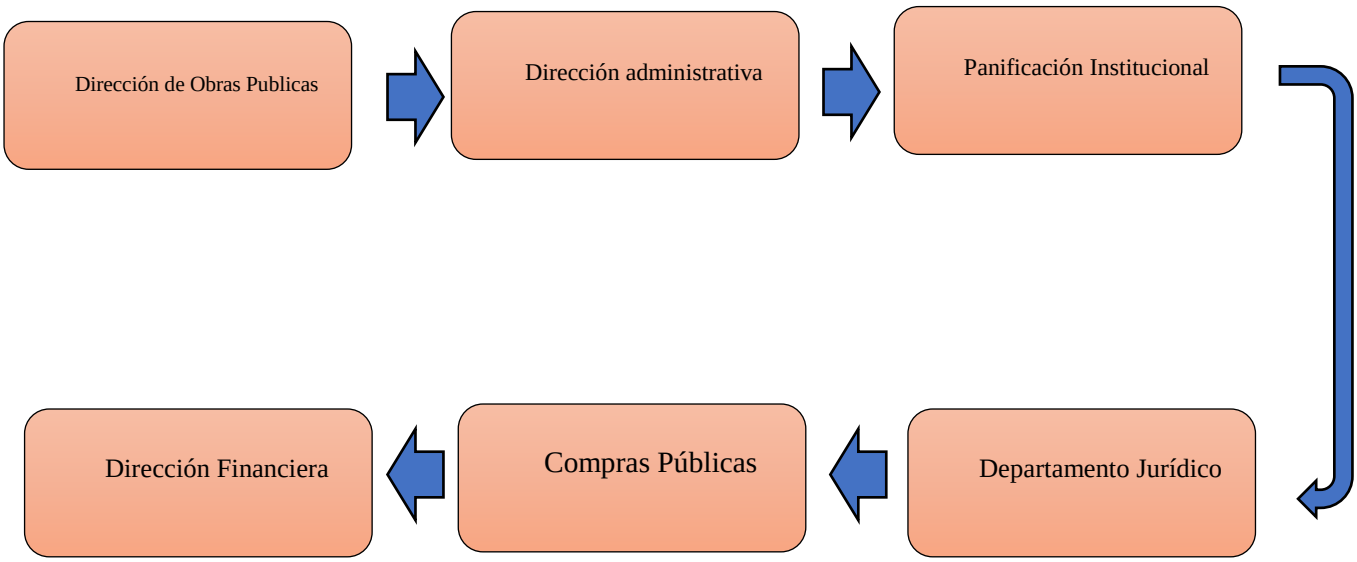
Sin embargo, no se explica como puede llegar una solicitud de partida presupuestaria de una obra no contemplada en el POA a la Dirección Financiera, debido a que debe pasar por otros filtros administrativos, situación que evidencia el desconocimiento o descuido del proceso, el mismo que debe seguir una tramitación interna en cuanto a la contracción y desarrollo de una obra, es decir probablemente la administración cayó en eufemismo. Según (Perez, 2013) “El Eufemismo es adaptarse al enfoque a procesos simplemente cambiando el titulo del procedimiento o reemplazando departamento por procesos”

Para hacer más entendible cuál es el proceso que debe seguir la contratación o desarrollo de una obra de forma interna y así poder expresar una visión más precisa de cuáles son las áreas administrativas que intervienen para dar cumplimiento al desarrollo de una obra, se procede a relatar lo siguiente:

La primer área en intervenir es la Dirección de Obras Publicas con sus estudios respectivos para determinar que obras son importantes realizar, luego elabora un informe mediante el cual solicita la partida presupuestaria, y debe ser enviado a Dirección Administrativa que es la única área con la competencia de adquirir bienes o procesos de la institución, luego el siguiente paso es enviar toda la documentación a Planificación Institucional para constatar si dicho pedido de realización de obra esta contemplada en el POA, si es el caso de que si esté registrada, se procede el envió de solicitud de partida presupuestaria a la Dirección Financiera, para luego enviar al

Departamento de Compras Publicas y que ellos adjudiquen una empresa para la realización de la obra y por último el proceso culmina en el departamento Jurídico que es el encargado de redactar el contrato y todo lo referente a la parte Legal.

Grafico 1. Resumen del Proceso de contratación de una obra por parte del GADPLR.



Autora. Gabriela Montece Medina.

En el Grafico anterior se resume todo el proceso de contratación de una obra, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, sin embargo suelen existir casos en que la máxima autoridad decide la realización de una obra no contemplada en la planificación, lo que provoca que se altere el cumplimiento o ejecución de otro proceso, pues las direcciones de la institución tienen que reunirse para realizar una resolución administrativa y modificar el POA Y PAC, para así poder dar el cumplimiento de la obra, con los debidos lineamientos legales y administrativos que requiere dicha modificación.

La realización de las resoluciones POA- PAC son obligatorias cuando se desea realizar un obra no contemplada en la planificación, debido a que el Director financiero no puede emitir la debida certificación presupuestaria si no cuenta en su plan de obra, y estas situaciones demuestran que no existe un verdadero estudio donde se refleje la obras que son prioridad para la ciudadanía o en su defecto evidencia que en determinados casos el desarrollo de una obra se debe a compromisos políticos que no garantizan el desarrollo socioeconómico de la Provincia; la emisión de una certificación presupuestaria es esencial para el desarrollo de la misma, pues ninguna institución puede celebrar contratos de realización de obras sin estar contempladas en la planificación.

Cabe mencionar cuando la institución desea realizar una obra no contemplada en la planificación inicial, conlleva no solo a realizar una reforma del PAC, el cual es un plan que contiene todas las obras del Gobierno Autónomo Provincial de Los Ríos, sino que también se altera el cronograma en que dicho plan se debería implementar lo que ocasiona que las obras en curso o las que se vayan a realizar tomen mucho mas tiempo para que se materialicen.

El no cumplir con las obras en el tiempo programado es sinónimo de molestias e inconformidades por parte de la ciudadanía, que en determinadas ocasiones se acercan a las instalaciones a realizar reclamos por obras inconclusas, donde exigen atención prioritaria a necesidades que aducen el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos no presta la debida priorización.

Cuando se desea realizar una obra sin lo debidos procedimientos administrativos se viola leyes nacionales que son esenciales en el proceso de contratación y desarrollo de una obra como lo menciona el articulo 115 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas. Según (Lexis S.A, 2017) “Ninguna entidad u organismo público podrán contraer compromisos, celebrar contratos, ni autorizar o contraer obligaciones, sin la emisión de la respectiva certificación presupuestaria”

CONCLUSIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, el nivel de cumplimiento de una obra se ve afectado por el inadecuado estudio social que realiza la Dirección de Obras Públicas, se concluye con dicha puntualización, debido a que existieron varias reformas POA. -PAC dentro de la institución.

Existe descoordinación entre las áreas involucradas en el proceso de contratación y cumplimiento de una obra, debido a que no existe una adecuada planificación, lo que conlleva a la devolución o retraso de los procesos por no existir el detalle de la obra en el Plan Anual de Contratación.

El cumplimiento de las obras por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos depende de muchos factores tanto internos y externos, que en determinados casos se escapan del control por parte de la institución e influyen en el desarrollo de una obra, y son aspectos que la ciudadanía no conocen por la falta de comunicación que existe entre la institución y la sociedad.

Existen proyectos de estudios de obras que no son realizados de forma adecuada, lo que provoca que existan desviaciones financieras en cuanto a los costos establecidos y los costos reales de la obra, y a su vez imposibilita la continuación de las mimas, por estar encima de un presupuesto inicial.

En el proceso interno que sigue el desarrollo de una obra tiene algunos filtros administrativos y uno de ellos es el Departamento de Compras publicas donde se suscitan situaciones anómalas en el proceso, pues no existe la responsabilidad laboral de los colaboradores públicos en el desarrollo normal del proceso, debido a la poca supervisión y control del jefe de área.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones.* Mexico: Mc Graw Hill Educacion.

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestion de La Calidad Total.* Madrid: Ediciones Dias Santos.

Dessler, G., & Varela, R. (2012). *Adlninistración de Recurso Humanos Enfoque Latinoamericano.* Madrid: Pearson Educacion.

Fernández, A. (2012). *Direccion y Planificacion Estrategica en las empresas y organizaciones.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Giménez, G. B. (2012). *Manual de Recursos Humanos.* Barcelona: Editorial UOC.

Gozález, A. L. (2015). *Proceso Administrativo.* Mexico: Grupo Editorial Patria.

Herrera, J. L. (2013). Productividad. En J. L. Herrera, *Productividad* (pág. 17). EEUU: Palibrio.

Lexis S.A. (21 de Julio de 2015). *Codigo Organico Integral Penal, COIP.* Obtenido de http://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/COIP1.pdf

Lexis S.A. (16 de Enero de 2017). *Codigo Organico de Planificacion y Finanzas Publicas* . Obtenido de Ministerio De Finanzas del Ecuador: https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf

Midgley, J. (2014). *Desarrollo social: teoría y práctica.* Madrid: Fundación General de la Universidad Politécnica de Madrid.

Perez, J. A. (2013). *Gestión Por Procesos.* Madrid: Esic Editorial.

Pintado Blanco, M. T. (2013). *Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial.* Madrid: ESIC Editorial.

Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo.* Mexico: Editorial Digital UNID.

Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administracion.* Mexico: Pearson Educacion.

Sánchez, I. P. (2012). *Comunicacion en la relaciones profesionales.* Malaga: IC Editorial.

Vera, J. M. (2012). *Trabajo en equipo.* Madrid: ESIC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Preguntas de entrevistas aplicada a la directora del departamento de Compras Públicas

1. **¿**Considera UD. que existen factores internos y externos en el proceso de contratación y desarrollo de una obra? Si la respuesta es sí ¿Cuáles son?
2. ¿Cree Ud. que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la institución en el proceso de contratación de una obra?
3. ¿Cuáles son las direcciones administrativas que mas influyen dentro del proceso de contratación y desarrollo de una obra? ¿Por qué?
4. ¿Se ha desarrollado obras que no están estipuladas en la planificación anual? Si la respuesta es sí ¿Cuáles son? Si la respuesta es no ¿Qué acciones se tomaron?
5. ¿Se ha cumplido el POA en cuanto al desarrollo de obras?

Anexo 2: Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista a la directora de Compras Publicas

PREGUNTA		RESPUESTA	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
N° 1	¿Considera UD. que existen factores internos y externos en el proceso de contratación y desarrollo de una obra? Si la respuesta es sí ¿Cuáles son?	Si, si existen debido que el proceso de contratación de una obra debe pasar por varias direcciones donde se revisan todo tipo de detalles, como si existe o no la liquidez de dinero, o problemas climáticos, o reformar del ministerio de obras públicas.	El desarrollo del proceso de contratación de una obra depende de muchos factores, que en ocasiones no esta al alcance de administración de la institución.
N° 2	¿Cree Ud. que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la institución en el proceso de contratación de una obra?	Dentro de mi dirección si lo existe, sin embargo, de forma general en ocasiones no se desarrolla de forma adecuada, pues existen direcciones que muchas veces hacen las actividades de forma independiente sin considerar las funciones o lineamiento de otras áreas en dicho proceso.	La directora de Compras Públicas, no reconoce la existencia del trabajo en equipo como una herramienta necesaria en el desarrollo de una obra

N° 3	¿Cuáles son las direcciones administrativas que más influyen dentro del proceso de contratación y desarrollo de una obra?	Las direcciones que intervienen en la planificación y desarrollo de una obra son Dirección de Obras Públicas, Planificación Institucional, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Compras Públicas y Jurídico.	Que el proceso de contratación y desarrollo de una obra depende de un adecuado trabajo en equipo, para poder culminar con la planificación elaborada
N° 4	¿Se ha desarrollado obras que no están estipuladas en la planificación anual? Si la respuesta es sí ¿Cuáles son? Si la respuesta es no ¿Qué acciones se tomaron?	No, no se puede realizar una obra sin no esta contemplada en el plan operativo anual, y si la obra es de urgencia, se debe realizar modificaciones en el POA para poder realizarla.	Uno de los motivos que incide en el cumplimiento de una obra en un tiempo determinado es porque muchas veces se tratan de realizar obras no establecidas en la planificación.
N° 5	¿Se ha cumplido el POA en cuanto al desarrollo de obras?	El 100% no, porque existen ocasiones en el que no existe la liquidez necesaria para cumplir con la planificación inicial porque se utiliza el dinero en emergencias que se presentan de forma imprevista	No existe una planificación eficiente que permita contrarrestar imprevistos económicos y así poder cumplir con el POA

Anexo 3. Preguntas de encuestas a líderes comunitarios, y presidentes de asambleas cantonales que se acercan a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos a realizar protestas por el incumplimiento de obras.

Cálculo de la Muestra

La forma en que se determinó la muestra para la aplicación de la encuesta fue mediante el método no probabilístico, en el cual mediante criterio u observación del investigador referente al tema objeto de estudio se determino un número de 20 lideres comunitarios, los cuales hablan en nombre de muchas personas a las que representan, y tienen el problema del cumplimiento de obras, distribuidos en los cantones de Vinces, Baba, Mocache, y Babahoyo.

1. ¿Cree Ud. que existe el incumplimiento de obras públicas por parte de la entidad en la que ud trabaja?

   SI ( ) NO ( )

2. ¿Cree Ud. que existen factores que intervienen en el proceso de realización de una obra?

   SI ( ) NO ( )

3. ¿Las condiciones ambientales intervienen en el momento de la ejecución de una obra?

   SI ( ) NO ( )

4. ¿Considera Ud. que la administración de la Prefectura de Los Ríos no cumple con las obras prometidas en su administración?

   SI ( ) NO ( )

5. ¿Todo el personal de trabajadores cumple a cabalidad con el trabajo programado diariamente?

   SI ( ) NO ( )

6. ¿Considera Ud. que la terminación de las obras depende del desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Prefectura de Los Ríos?

   SI ( ) NO ( )

7. ¿Son atendidos eficientemente al momento de acercarse a realizar o informar de la necesidad de una obra en la Prefectura de Los Ríos?

   SI ( ) NO ( ) A veces ( )

8. ¿Considera Ud. que debería llevarse un control de las actividades para llevar a cabo un proceso para la ejecución de una obra?

   SI ( ) NO ( )

Anexo 4: Capturas de imágenes sobre publicaciones realizadas en las redes sociales donde se evidencia el malestar que tienen ciertos ciudadanos por el no cumplimiento de obras.