

Revista

Investigación & Gestión

investigacionygestion@ufps.edu.co

Artículo de Investigación

<https://doi.org/10.22463/26651408.5055>

Asesoría para la implementación del manual de procesos y procedimientos de la alcaldía del municipio de Villa del Rosario

Research case study advice for the implementation of the processes and procedures manual of the mayor's office of the municipality of Villa del Rosario

Evelyn Isabel Villada Vega ^a, Nancy Yaneth Bautista Garcés ^b, María Guiomar Conde Serrano ^c

^a Especialización en gestión pública, gp_ei_villada@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0003-2773-6133>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

^b Especialización en gestión pública, gp_ny_bautista@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0002-8943-9778>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

^c Doctora en gerencia y política educativa, doc_mg_conde@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0001-5670-5737>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

Recepción: Febrero 07 de 2024

Aprobación: Mayo 20 de 2024

Forma de citar: Villada-Vega, E. I., Bautista-Garcés, N.Y., & Conde-Serrano, M. G. (2024). Asesoría para la implementación del manual de procesos y procedimientos de la alcaldía del municipio de Villa del Rosario. *Revista Investigación & Gestión*, 7 (2) pp. 53-68. <https://doi.org/10.22463/26651408.5055>

Palabras clave

Manual de procesos,
entidad, funciones,
implementación,
procesos.

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo principal formular una propuesta para la implementación del manual de procesos y procedimientos en la alcaldía del municipio de Villa del Rosario, por medio de la cual se busca solventar una necesidad existente en la mencionada alcaldía, así mismo, es necesario indicar que metodológicamente la investigación se realizó basada en un paradigma cuantitativo, de tipo experimental, en donde se adopta el método deductivo para lograr un desarrollo de los objetivos de acuerdo a lo esperado por los investigadores, de igual manera, se puede decir que se utilizó el diseño de tipo descriptivo, documental y de campo, ya que la recolección de la información fue tomada directamente de la población objetivo de estudio, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos. Por otra parte, se puede decir que dentro de los resultados, se obtuvo que existía la necesidad en la alcaldía del manual de proceso y procedimientos, debido a que no existía en muchas ocasiones el personal desconocía realmente cual eran sus funciones, por tal razón se realizó el diseño e implementación de un manual que cubre la necesidad existente y que sirve para apoyar al personal en cuando a lo que debe así, concluyendo con la implementación del manual, que esta herramienta fue de gran ayuda a todo el personal y en especial a los gerentes de la alcaldía.

*Autor para correspondencia: gp_ei_villada@fesc.edu.co



Editado por la Universidad Francisco de Paula Santander. Este es un artículo bajo la licencia CC BY NC 4.0

Keywords

Standards Manual,
entity, functions,
implementation,
process.

Abstract: The present investigation has as main objective to formulate a proposal for the implementation of the manual of processes and procedures in the mayor's office of the municipality of Villa del Rosario, through which it seeks to solve an existing need in the aforementioned mayor's office, likewise, it is necessary mention that methodologically the research was carried out based on a quantitative paradigm, of an experimental type, where the deductive method is adopted to achieve a development of the objectives according to what was expected by the researchers, in the same way, it can be said that it was used the descriptive, documentary and field design, since the collection of information was taken directly from the target population of the study, using the survey as a data collection instrument. On the other hand, it can be said that within the results obtained that there was a need in the mayor's office for a manual of rules and procedures, because it did not exist on many occasions, the staff did not really know what their functions were, for this reason it was carried out. The design and implementation of a manual that covers the existing need and that serves to support the staff in terms of what they owe, concluding with the implementation of the manual, that this tool was of great help to all the staff and especially to the city managers.

Introducción

La Alcaldía de Villa del Rosario ubicada en Cúcuta, Norte de Santander es conocida como un ente de origen público dependiente del Estado, la cual se encuentra adscrita al Gobierno Nacional de Colombia, la misma tiene como finalidad enaltecer la imagen y gestión de los procesos que se ejecutan dentro de la alcaldía con el objetivo de poder brindar mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en la región, siendo con una gran fuente de apoyo para toda la colectividad, pero en especial a la comunidades más necesitadas.

Es importante destacar, que para el desarrollo de esta investigación se realizaron visitas a la alcaldía y entrevistas con las personas con la finalidad de conocer cómo y cuáles eran las actividades que estos desarrollaban, también se contó con el apoyo incondicional del Departamento de Recursos Humanos quien también fue de gran ayuda, debido a que suministraron información relevante para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos.

De igual manera, es necesario destacar que la presente investigación se desarrolla a través de un análisis descriptivo, además la información recopilada se obtuvo de fuentes primarias, dentro de las cuales se pueden mencionar la entrevista y la observación. En donde a través de la observación se logró recopilar información de gran relevancia debido a la interacción directa que se produjo con las personas que desarrollan las actividades y los procesos que estas ejecutan cotidianamente, esto se realizó con el objetivo de identificar las desviaciones y observaciones que se presentan al momento de realizar las actividades diarias.

De igual manera, por medio de las entrevistas a los diferentes funcionarios de la entidad, se logró conocer a través del análisis técnico las operaciones, procedimientos y sistemas de trabajo, que desarrollan dentro de la institución, esto con la finalidad primordial de poder mejorarlos y plantean opciones que ayuden a optimizar dichos procesos, haciendo énfasis principalmente en la debilidades existentes, siendo dicha información una herramienta clave para el desarrollo del presente documento; es importante destacar que con el desarrollo de este trabajo de investigación se busca alcanzar la eficiencia administrativa máxima en el cotidiano quehacer institucional.

En tal razón, el objetivo fundamental de esta investigación estuvo basada en la implementación de un manual de procesos y procedimientos, tomando en consideración que esta es una herramienta que apoya a las personas que laboran en la institución, debido a que por medio del manual se da a conocer a los empleados el paso a paso de cómo deben realizar los procedimientos a las actividades que estos desarrollan, representado una ventaja para cada persona que tiene claridad en cómo realizar cada una de las funciones asignadas en el cargo que estén desarrollando.

Método

La presentación de esta investigación se enfoca bajo una investigación cuantitativa, en donde señalan que este tipo de investigación es secuencial y probatoria; donde se enmarcan objetivos y preguntas de investigación aunado a una revisión literaria que darán paso al desarrollo bajo una perspectiva teórica. El desarrollo de dicha investigación se basa en un diseño experimental donde se miden las variables y sus defectos, siguiendo una ruta apropiada para donde se busque estimar hasta que magnitudes pueden llegar dichos fenómenos. El método adoptado en este proyecto es el deductivo. “El conocimiento deductivo permite que las verdades universales se vuelvan explícitas”. Este método va de lo general a lo específico permitiendo descubrir consecuencias desconocidas a partir de principios conocidos emitiendo juicios. Las investigaciones en este trabajo son de carácter documental y de campo ya que, además de la obtención de datos y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos, también se hará directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

Así mismo, se considera un enfoque deductivo debido a que sirve para orientar el presente trabajo de investigación que se relaciona con calidad en la atención a los usuarios, debido a que se observa el fenómeno desde lo general a lo particular, requiriendo de una descomposición del todo en sus partes a través del análisis de la situación actual con el fin propósito de mejorar las generalizaciones ya establecidas en torno a la situación a investigar.

Resultados

Al realizar la evaluación de los factores que inciden en la no implementación del manual de procesos y procedimientos los cuales fueron enfocados a los trabajadores que intervienen en la Alcaldía de Villa del Rosario arrojan por medio de la recolección de datos de la encuesta que fue realizada a dichos individuos. Se les presento un diagnóstico de la situación actual desempeño institucional en la alcaldía de Villa del Rosario; en primera instancia la propuesta y articulación de acciones a la oficina de gestión del talento humano y la de control interno de dicha entidad, en donde se manifiesta de manera formal que todo el personal se encuentra bajo su libre albedrío, por lo que cada quien realiza las actividades que son inherentes a su cargo sin llevar un control específico y por escritos del desarrollo de las actividades que realiza cada una de las personas que ocupan dichos cargos. Por lo que ambos funcionarios quedaron interesados y conformes con dicha investigación; reconociendo el déficit que se presenta en dicha entidad y por medio de este trabajo investigativo pueden surgir estrategias que ayuden a mejorar y canalizar las actividades que realizan cada funcionario.

En segunda instancia se realizó un análisis de la entrevista a los funcionarios sobre la situación actual de la entidad la cual se enfocó en los jefes de la oficina de control interno y el encargado de la gestión de talento humano; quienes reconocen que si existe un manual de procesos y procedimientos en dicha , además de estar actualizado a fecha del año 2020 y ratifican que las actividades descritas se adecuan a cada cargo, pero aun así estos no se reconocen o no se socializan a los nuevos cargos que se van desempeñando en la alcaldía; cada empleado realiza sus actividades a modo empírico, cabe acotar que dichos manuales de procesos y procedimientos se encuentran en la página de la entidad pero hacen caso omiso al mismo. De manera tal que tanto el jefe de control interno como el de talento humano reconocen que los trabajadores de la alcaldía realizan las actividades de manera empírica. Lo más relevante de este hecho es que los funcionarios intervenidos manifiestan que no quieren salir de su zona de confort al seguir realizando las actividades como ya vienen dispuestas, por lo que es importante tomar una decisión y estructurar una metodología correcta para ir adecuando en la medida posible el uso adecuado de los manuales de procesos procedimientos.

En tercera instancia se realizó un análisis en el desempeño institucional a través de diferentes evaluaciones tomando en cuenta la medición de desempeño municipal MDM y el índice de desempeño institucional IDI, encargados de medir, comparar y ordenar a los municipios según su desempeño, entendido como capacidad de gestión y resultados de desarrollo, para incentivar una mejor gestión, la calidad del gasto y la inversión orientada a resultados de las entidades territoriales. Al analizar el informe de índice de desempeño institucional del Municipio de Villa del Rosario, se identifica que en todas las dimensiones evaluadas durante la vigencia 2020 desmejoro el desempeño frente a las vigencias 2018 y 2019. Estos resultados podrían darse a raíz de la pandemia del Covid 19 durante al año 2020, sin embargo, se observa que está muy por debajo del promedio nacional con respecto a los demás municipios al comparar el municipio durante la misma vigencia. En referencia al desempeño municipal de la alcaldía de Villa del Rosario en los periodos 2018 y 2020 demostraron que la entidad para este periodo desmejoro 10,3 puntos con respecto al año 2019, además entre los años 2018 y 2020 un comportamiento de -7,1, obteniendo un puntaje máximo de 62%.

Se ha logrado evidenciar que el mismo no ha sido al más favorable debido que ha bajado en unos 10 puntos en los dos periodos analizados 2018-2020, 2019-2020, al igual que ha presentado un descenso más significativo que otras entidades de la misma índole que fueron intervenidas por ende es necesario intervenir asertivamente en los diferentes procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la alcaldía de Villa del Rosario, con la finalidad de mejorar su efectividad y aumentar su desempeño para cada vez cubrir de mejor manera las necesidades que presenta el municipio y sus habitantes.

Con la finalidad de evaluar los factores que inciden en la no implementación del manual de procesos y procedimientos desde el enfoque trabajadores intervenidos en la alcaldía de Villa del Rosario, se planteó un proceso de recolección de información, que inicia con los datos con los que cuenta la oficina de gestión del talento humano de la entidad, en donde se identifican 96 funcionarios así, funcionarios de carrera administrativa por concurso de méritos, jefes de despacho nombrados en cargos de libre nombramiento y remoción, y funcionarios en provisionalidad, cada uno de los cuales cuenta con unas funciones establecidas en el manual de funciones aprobado mediante decreto N°.128 de julio 3 de 2018, y para el desarrollo de cada función, existe un proceso y/o procedimiento que permite el cumplimiento de dichas funciones, también establecidos en el manual de procesos y procedimientos de la Entidad actualizado en la vigencia 2020. Estas actuaciones permiten un adecuado desarrollo de las funciones logrando así lograr los objetivos deseados por la organización. En la descripción y muestra de resultados la encuesta que se elaboró permitió identificar el conocimiento que tiene cada individuo en referencia a los manuales de procesos y procedimientos de la

alcaldía de Villa del Rosario; con respecto a la interrogante cargo que desempeña actualmente dentro de la entidad los encuestados han respondido de la siguiente manera, 40 (56%) han expresado desempeñar el cargo de auxiliar administrativo, 15 (21%) han señalado que desempeñan el cargo de técnico administrativo, 4 (6%) poseen el cargo de auxiliar de servicios generales, 4 (6%) tienen el cargo de secretario y celador respectivamente, 2 (3%) expresan tener el cargo de técnico operativo, 1 (1%) señalan que el cargo que desempeñan es director de cultura y turismo y secretaria y otros. Los resultados hallados muestran que la mayoría de cargos son administrativos. En cuanto a la interrogante cargo al que fue posesionado responden 32 (45%) han seleccionado la opción de respuesta auxiliar administrativo, 15 (21%) ha expresado que el cargo para el cual fue posesionado ha sido técnico administrativo, 9 (13%) fueron posesionados para el cargo de secretaria y otros, 4 (6%) fueron posesionados para los cargos auxiliar de servicios generales, celador y técnico operativo respectivamente, 1 (1%) fueron posesionados por los siguientes cargos director de cultura y turismo, secretaria de despacho y subsecretaria de desarrollo.

En tanto a la interrogante de perfil profesional responden 36 (51%) han expresado poseer un grado de instrucción profesional, 15 (21%) expresaron poseer un grado de instrucción de técnico, 12 (17%) señalan tener el grado de bachiller, 3 (4%) han expresado tener el nivel profesional de especialista, 3 (4%) señalan que actualmente se encuentran formándose como especialista, 2 (3%) tienen el nivel educativo de primaria. Por lo que se demuestra que todo el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier actividad que se le imponga. En cuanto al género, se puede demostrar que la mayoría con un 65% son de sexo femenino con una edad aproximada entre los 31 y 40 años de edad siendo esta la que predomina en el grupo seleccionado, contando con un selecto grupo de personas jóvenes capaces en adaptarse rápidamente a los cambios que se puedan suscitar.

Cuando se les realizó la interrogante si conocían el manual de procesos y procedimientos arrojaron como resultado que el 38% de los trabajadores desconocía del mismo mientras que el 62% estaba consciente de su existencia por lo que facilita un proceso de adaptabilidad a los procesos. Sin embargo, el 100% respondieron que al momento de hacer la posesión del cargo no fueron socializados con dicho manual y que los mismos estarían dispuestos a aplicar en manual de procesos y procedimientos en sus labores diarias. Para el 23% de los encuestados la falla en estas prácticas se debe a una falla de gestión en el jefe de talento humano. Aunque el 94% está de acuerdo con lo que se les asignó, dejan en claro que al 73% de los encuestados le gustaría socializar con el manual de procesos y procedimientos de la alcaldía de Villa del Rosario. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se ha logrado la determinación que la mayoría de los actores que cumplen con alguna actividad en la alcaldía de Villa del Rosario están de acuerdo y se encuentran motivados con la socialización y aplicación del manual de procesos y procedimientos de la entidad.

Proponer una metodología con la finalidad de consolidar el uso y aplicación del manual de procesos y procedimientos se estiman una serie de estrategias que facilitan y unifican la implementación del mismo se debe primero instruir al personal a cerca de los diferentes procesos y procedimientos establecidos dentro del manual; planificar una reunión en donde se socialice el manual de procesos y procedimientos, según el área correspondiente del recién posesionado con la finalidad de mostrarle sus funciones y los procedimientos mediante los cuales ejecutara las actividades correspondientes, para lograr conseguir la efectividad planeada con la implementación del manual es de suma importancia la capacitación del personal en el área que le corresponde desarrollar, al igual que establecer las estrategias necesaria para verificación y supervisión de la ejecución de sus labores bajos los lineamientos prescritos en el manual, lo que inferirá en el buen desarrollo de los objetivos previstos por la organización. Capacitar al personal en lo que se refiere a procedimientos y

acciones, verificar si se están cumpliendo los procedimientos del manual; supervisar y evaluar que todas las actividades se desarrollen de manera correcta; dar a conocer estrategias que permitan visualizar que el rendimiento va a mejorar una vez sea implementado dicho manual.

Tabla 1. Cargo que desempeña actualmente

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
Cargo que desempeña actualmente	Auxiliar Administrativo	40	40	0,563380282	0,563	56%	56%
	Auxiliar de Servicios Generales	4	44	0,056338028	0,056	6%	6%
	Celador	4	48	0,056338028	0,056	6%	6%
	Director de Cultura y Turismo	1	49	0,014084507	0,014	1%	1%
	Tecnico Administrativo	15	64	0,211267606	0,211	21%	21%
	Tecnico Operativo	2	66	0,028169014	0,028	3%	3%
	Secretario de despacho	4	70	0,056338028	0,056	6%	6%
	Secretaria y otros	1	70	0,014084507	0,014	1%	1%
	Total	71	141	1	1,000	100%	100%

Tabla 2. Cargo por el cual fue posesionado

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
Cargo por el cual fue posicionado:	Auxiliar Administrativo	32	32	0,45070423	0,451	45%	45%
	Auxiliar de servicios generales	4	36	0,05633803	0,056	6%	6%
	Celador	4	40	0,05633803	0,056	6%	6%
	Director de Cultura y Turismo	1	41	0,01408451	0,014	1%	1%
	Secretario de despacho	1	42	0,01408451	0,014	1%	1%
	Secretaria y otros	9	51	0,12676056	0,127	13%	13%
	Subsecretaria de desarrollo	1		0,01408451	0,014	1%	1%
	Tecnico administrativo	15	66	0,21126761	0,211	21%	21%
	Tecnico Operativo	4		0,05633803	0,056	6%	6%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 3. Perfil Profesional

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
Perfil Profesional:	Bachiller	12	12	0,16901408	0,169	17%	17%
	Especialista	3	15	0,04225352	0,042	4%	4%
	Especialista en Formación	3	18	0,04225352	0,042	4%	4%
	Profesional	36	54	0,50704225	0,507	51%	51%
	Primaria	2	56	0,02816901	0,028	3%	3%
	Tecnico	15	71	0,21126761	0,211	21%	21%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 5. *Edad Estimada*

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
Edad Estimada	20 a 30 años	15	15	0,21126761	0,211	21%	21%
	31 a 40 años	31	46	0,43661972	0,437	44%	44%
	41 a 50 años	11	57	0,15492958	0,155	15%	15%
	51 a 60 años	12	69	0,16901408	0,169	17%	17%
	más de 60 años	2	71	0,02816901	0,028	3%	3%
Total		71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 6. *¿Conoce usted sobre el manual de procedimientos?*

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
¿Conoce usted sobre el manual de procesos y procedimientos?	Si	44	44	0,61971831	0,620	62%	62%
	No	27	71	0,38028169	0,380	38%	38%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 7. *¿Cuándo la posesionaron le socializaron el manual de procesos y procedimientos?*

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
¿Cuándo la posesionaron le socializaron el manual de procesos y procedimientos?	Si	0	0	0	-	0%	0%
	No	71	71	1	1,000	100%	100%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 8. *¿Estaría dispuesto a aplicar el manual de procesos y procedimientos en sus labores diarias?*

Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
¿Estaría dispuesto a aplicar el manual de procesos y procedimientos en sus labores diarias?	Si	71	71	1	1,000	100%	100%
	No	0	71	0	-	0%	0%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Tabla 10. *¿Se encuentra satisfecho con las funciones que le fueron asignadas?*

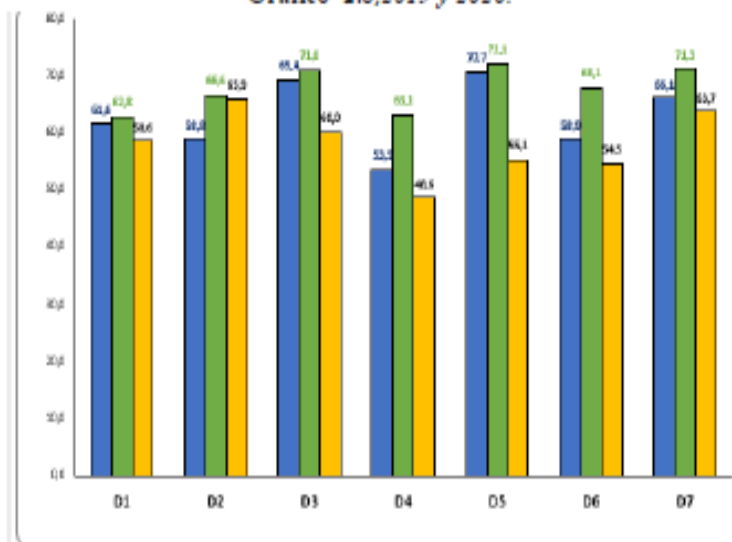
Item	Opción respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (Σf)	Frecuencia Relativa (Fr)	Frecuencia relativa Acumulada (ΣFr)	Porcentaje (%)	Porc. Acum. (ΣFr)
¿Estaría dispuesto a aplicar el manual de procesos y procedimientos en sus labores diarias?	Si	57	57	0,8028169	0,803	80%	80%
	No	14	71	0,1971831	0,197	20%	20%
	Total	71	71	1	1,000	100%	100%

Gráfico 1. Avance de gestión en la alcaldía de Villa del Rosario

ALCALDÍA DE VILLA DEL ROSARIO									
DIMENSIÓN		2018 Vs 2019			Resultados 2020				
		2018	2019	Estado	2020	Estado	Promedio GP	Supera promedio GP	Puntaje máximo GP
D1	Talento Humano	61,6	62,8	Mejóro	58,6	Desmejoró	70,2	No	97,7
D2	Direccionamiento Estratégico y Planeación	58,8	60,6	Mejóro	65,9	Desmejoró	72,1	No	99,0
D3	Gestión para Resultados con Valores	60,4	71,0	Mejóro	60,0	Desmejoró	71,9	No	96,0
D4	Evaluación de Resultados	53,5	63,1	Mejóro	48,6	Desmejoró	71,5	No	96,9
D5	Información y Comunicación	70,7	72,1	Mejóro	55,3	Desmejoró	72,1	No	97,7
D6	Gestión del Conocimiento	58,9	60,1	Mejóro	54,5	Desmejoró	70,3	No	96,8
D7	Control Interno	66,1	71,3	Mejóro	63,7	Desmejoró	71,0	No	97,7

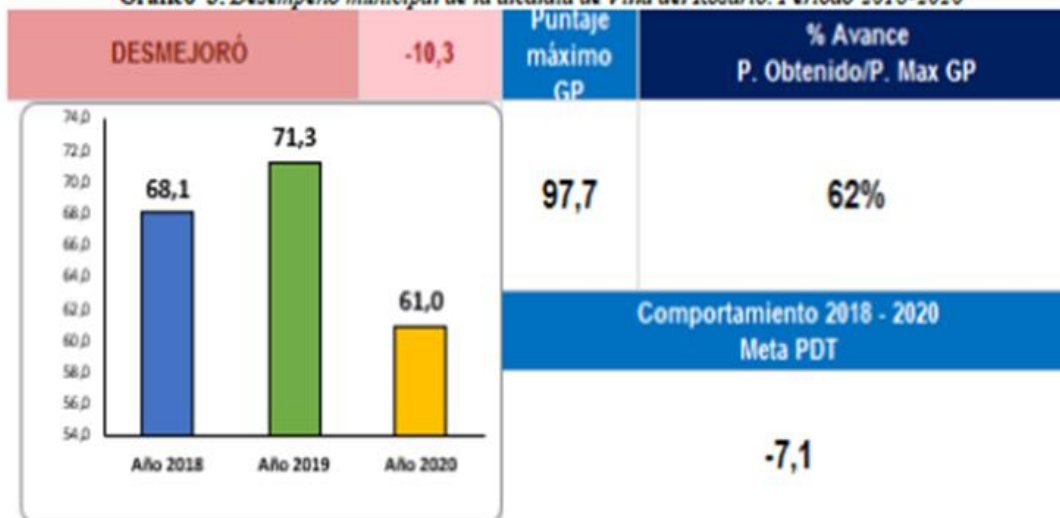
Fuente: Alcaldía Villa del Rosario (2022)

Gráfico 2.8, 2019 y 2020.



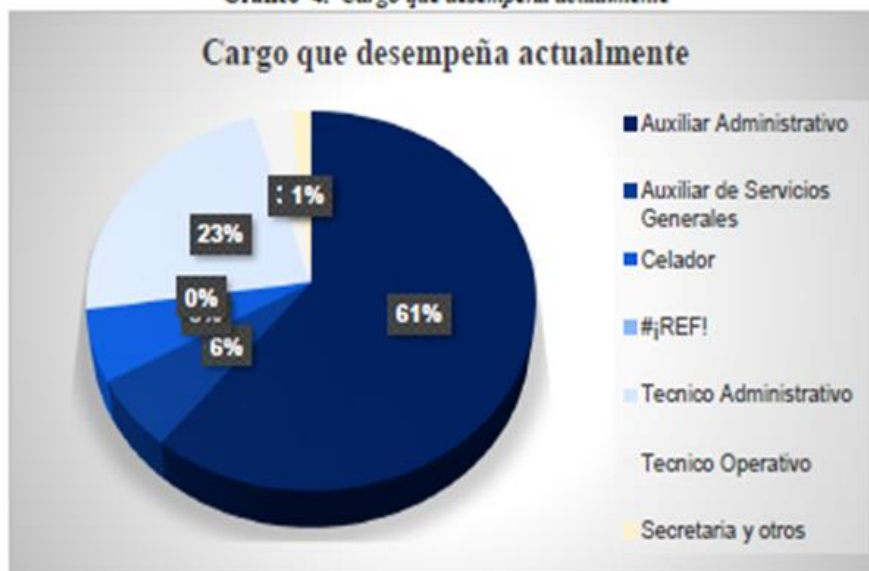
Fuente: Informes Alcaldía Villa del Rosario

Gráfico 3. Desempeño municipal de la alcaldía de Villa del Rosario. Periodo 2018-2020



Fuente: Informes Alcaldía Villa del Rosario

Gráfico 4. Cargo que desempeña actualmente



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Cargo por el cual fue posesionado

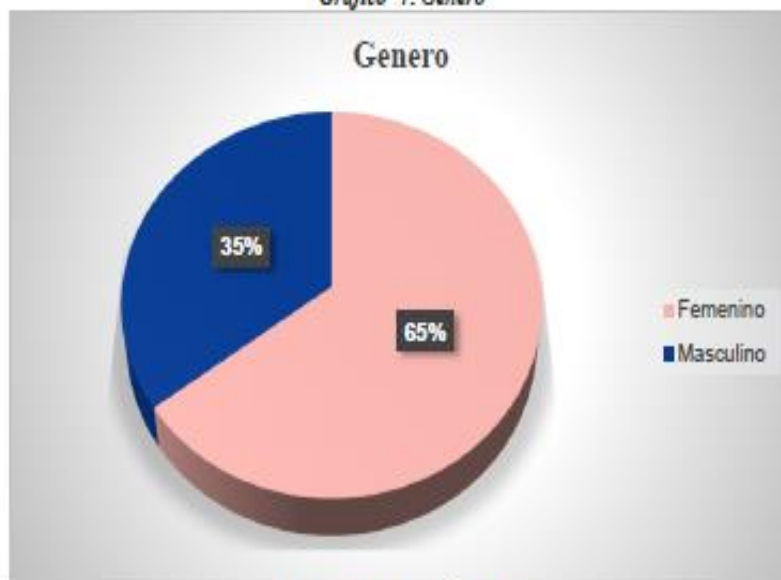


Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Perfil Profesional



Gráfico 7. Género

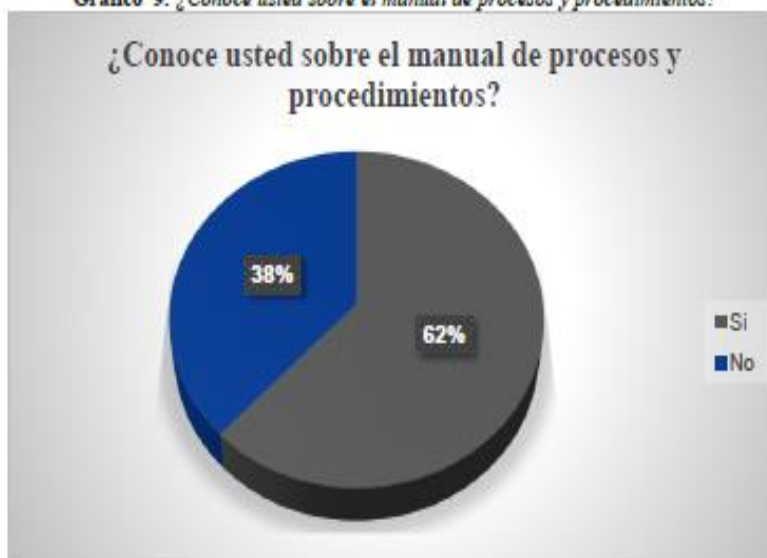


Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Edad estimada



Gráfico 9. *¿Conoce usted sobre el manual de procesos y procedimientos?*

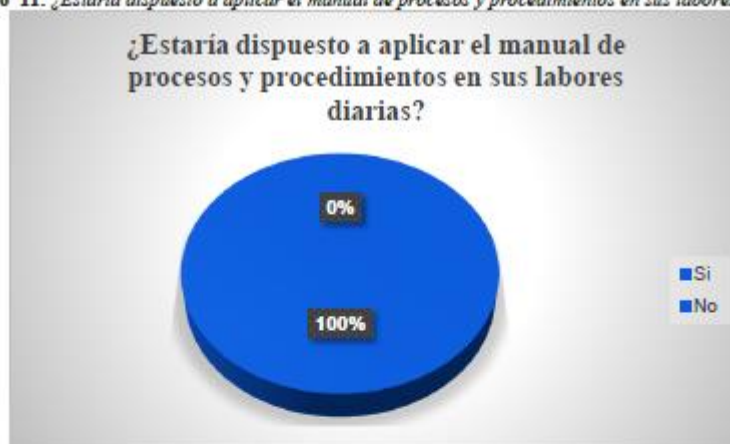


Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. *¿Cuándo la posesionaron le socializaron el manual de procesos y procedimientos?*



Gráfico 11. ¿Estaría dispuesto a aplicar el manual de procesos y procedimientos en sus labores diarias?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual no le socializaron el manual de procesos y procedimientos cuando se posesionó?



Gráfico 13. ¿Se encuentra satisfecho con las funciones que le fueron asignadas?

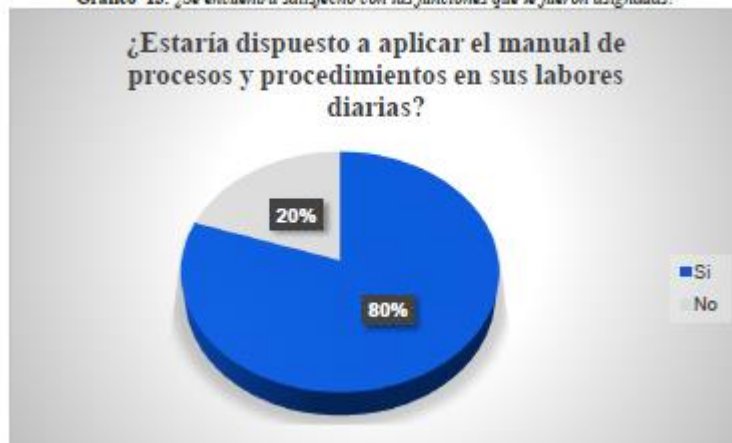


Gráfico 14. ¿Le gustaría que se le socializara el manual de procesos y procedimientos de la alcaldía de Villa del Rosario?

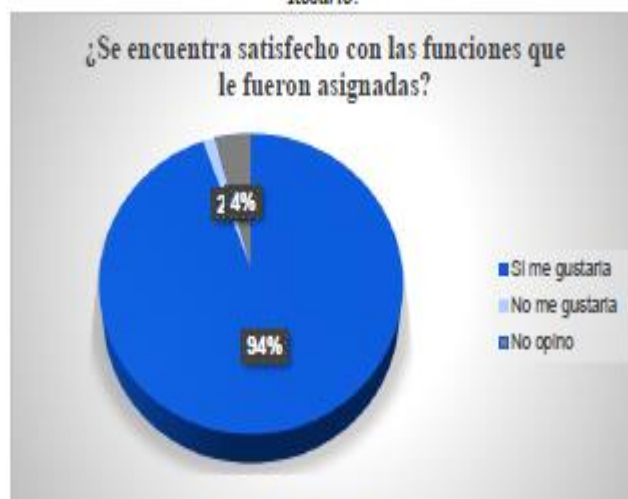


Gráfico 15. ¿Sabe usted sobre qué trata el manual de procesos y procedimientos?



Conclusiones

Las organizaciones de diferentes índoles se enfrentan frecuentemente a los cambios de las actualizaciones que el medio le exige, por lo tanto, es imprescindible que se manejen procesos y procedimientos precisos para desarrollar las funciones del cargo. La alcaldía de Villa del Rosario no es exenta de la necesidad de mejorar cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas bajo la aplicación del manual de procesos y procedimientos existente en la entidad, permitirá lograr una mayor efectividad en las labores que cada uno de los actores desarrolla y lograr alcanzar los objetivos previstos. Fue desarrollada una entrevista al jefe de la oficina de control interno y el encargado de la gestión del talento humano en la alcaldía, de lo cual se identificó que ambos actores brindaron información relevante y de importancia para lograr consolidar la información necesaria para establecer metodología y los diferentes lineamientos que permitan mejorar la situación de falta de aplicación del manual de procesos y procedimientos en las diferentes áreas de la alcaldía, ya que ambos funcionarios expresaron que generalmente cada uno de los actores de las áreas de la alcaldía de Villa del Rosario realizan sus actividades de manera empírica lo que precisaba que los recursos humanos de la organización no eran aprovechados en su totalidad. Los trabajadores de la alcaldía han respondido la encuesta desarrollada, concluyéndose que estos se encuentran lo suficientemente comprometidos con la aplicación del manual de procesos y procedimientos, si son direccionados de manera real desde la jefatura de gestión de talento humano; más del 80% de los encuestados coincidieron que el momento de su posesión no le fue mostrado ni instruido dicha herramienta de trabajo. Se logra concluir que no todos los trabajadores intervenidos dieron respuesta a la encuesta enviada, solamente el 73,73% de los trabajadores de la alcaldía muy amablemente dieron respuesta a la encuesta aplicada. Así mismo se denota la importancia de contar con un funcionario de planta encargado de la socialización de funciones inherentes a cada cargo, y del manual de procesos y procedimientos en la alcaldía de Villa del Rosario, por cuanto esa responsabilidad recae en el jefe de gestión de talento humano de la entidad; por tanto es de suma importancia establecer las estrategias necesarias para mantener y velar la mejora continua de los diferentes procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la alcaldía de Villa del Rosario, mediante la identificación de las diferentes funciones y procedimientos que se deben seguir, monitorear y precisar para aumentar la efectividad y eficiencia del desempeño municipal.

Referencias

R. Hernández Sampieri y C. P. Mendoza Torres, Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill educación, 2018. [En línea]. Disponible: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.

F. G. Arias, El Proyecto de Investigación, 6a ed. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A., 2012. [En línea]. Disponible: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>.

L. Ladrón de Guevara, Metodología de la Investigación científica, 2a ed. Bogotá: Bogotá: Universidad Santo Tomás, Centro de Enseñanza Desescolarizada, 1981.

G. Dávila Newman, "El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales", Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, vol. 12, n.º 6, 2006, art. n.º 1. [En línea]. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>.