



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión
Turística y Hotelera”

TRABAJO DE GRADUACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE
EVENTOS CULTURALES EN LA DIRECCIÓN CULTURAL DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA.

AUTOR: Wilians Dario Erazo Toledo

DIRECTOR: Mgs. Karen Santos

Riobamba – Ecuador

2017

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título:
MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE
EVENTOS CULTURALES EN LA DIRECCIÓN CULTURAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA.

Presentado por: Wilians Dario Erazo Toledo y dirigida por: Mgs. Karen Santos.
Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de
investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el
cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y
custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Karen Santos

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karen Santos', written over a horizontal dashed line.

Directora del Proyecto

Firma

Mgs. Luis Quishpi

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Quishpi', written over a horizontal dashed line.

Miembro del Tribunal

Firma

Mgs. Marylin Lascano

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marylin Lascano', written over a horizontal dashed line.

Miembro del Tribunal

Firma

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Wilians Dario Erazo Toledo y Mgs. Karen Santos en calidad de Directora del Proyecto; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Wilians Dario Erazo Toledo

C.C: 060413372-8

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme iluminado cada día por el sendero de lo correcto, A mi Madre Juanita Toledo que con el sacrificio de día tras día me ha motivado a seguir siempre adelante, A mi hermana y sobrina que han sido los pilares fundamentales de mi vida que me han dado su apoyo incondicional que me han ayudado a llegar hasta donde yo estoy ahora. Por último, a los técnicos de la Dirección de Gestión Cultural, Deportes y Recreación del GADM Riobamba y a mi tutora de tesis quién me ayudó en todo momento, Mgs. Karen Santos, y por supuesto a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Wilians Dario Erazo Toledo

DEDICATORIA

A mi Madrecita, Hermana, Sobrina,
los tres amores de mi vida. Con mucho
amor y cariño infinito, les dedico todo
mi esfuerzo y trabajo puesto, para la
realización de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

1.	RESUMEN.....	1
2.	INTRODUCCIÓN	2
3.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
3.1.	ANTECEDENTES TEÓRICOS	5
3.2.	ENFOQUE TEÓRICO	6
	Gestión de procesos.....	6
	Modelo de Gestión	6
	Importancia de un modelo de gestión	7
	Modelo de Gestión en procesos cubano.....	7
	Identificar Trazado Estratégico	8
	Diseño de Procesos	8
	Etapa I: Preparatoria.....	13
	Analizar la situación actual de la entidad.....	13
	Elaborar el plan de trabajo Institucional	13
	Capacitar a los encargados de implementar	14
	Sensibilizar a toda la entidad.....	14
	Etapa II: Diagnóstico e Identificación de procesos.....	14
	Analizar el propósito de la entidad.....	14
	Identificar destinatarios de bienes y servicios; y los bienes y servicios que brinda la entidad	14
	Determinar los procesos de la entidad.....	15
	Elaborar el Mapa de Procesos actuales	15
	Describir los Procesos actuales	15
	Etapa III: Mejora de los procesos.....	16
	Medir, Analizar y Evaluar los Procesos.....	16
	Mejorar los Procesos	16
	Documentación de los procesos mejorados	16
	Institucionalizar la Gestión por Procesos	16
	Objetivos de un modelo de Gestión	16
	La estandarización.....	17
	Estandarización Adecuada	17
	Aspectos clave en la estandarización efectiva	17
	Beneficios de la estandarización	18
	Pasos para la estandarización	18
	Cómo dirigir la estandarización de los procesos.....	18

Actividades Culturales	19
Características de los eventos culturales	20
Finalidad de los eventos culturales	21
Actividades culturales adoptadas	21
Eventos culturales	21
4. METODOLOGÍA	22
4.1. TIPO DE ESTUDIO	22
4.1.1. Métodos de Investigación	22
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	23
4.2.1. Población Y Muestra I	23
4.2.2. Población Y Muestra II	23
4.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	26
4.4. PROCEDIMIENTOS	27
4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	27
5. RESULTADOS	28
5.1. ENTREVISTAS	28
5.2. TABULACIÓN DE ENCUESTAS.....	30
6. DISCUSIÓN	38
7. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
8. PROPUESTA.....	41
8.1. TITULO DE LA PROPUESTA	41
8.2. INTRODUCCIÓN.....	41
8.3. OBJETIVOS.....	42
8.3.1. OBJETIVO GENERAL	42
8.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO	42
8.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA – TÉCNICA.....	42
8.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	44
8.6. DISEÑO ORGANIZACIONAL.	67
8.7. MONITOREO Y EVALUACIÓN	69
9. BIBLIOGRAFÍA	70
10. APÉNDICES O ANEXOS.....	73

INDICE DE CUADROS

Tabla 1. Personal entrevistado	23
Tabla 2. Asistentes a Eventos Culturales.	23
Tabla 3. Operalización de Variable Dependiente.....	26
Tabla 4. Operalización de Variable Independiente	26
Tabla 5. Conoce que eventos culturales organizan	30
Tabla 6. Le gustaría recibir información de los eventos	31
Tabla 7. A través de que medio le gustaría saber de los eventos	32
Tabla 8. Existen Actividades que Fomentan la cultura.....	33
Tabla 9. Participaría en eventos culturales.....	34
Tabla 10. Riobamba es una ciudad Cultural	35
Tabla 11. Evento dispuesto asistir.....	36
Tabla 12. Tiempo de anticipación del evento	37
Tabla 13. Grado de Avance.....	45
Tabla 14. Plan de Trabajo Institucional	46
Tabla 15. Identificación de destinatarios de bienes o servicios	54
Tabla 16. Inventario de Procesos	55
Tabla 17. Clasificación de Procesos.....	59
Tabla 18. Ficha Técnica de Procesos	60
Tabla 19. Ficha de Proceso Nivel 1.....	61
Tabla 20. Ficha de Procedimiento.....	62
Tabla 21. Fecha de Indicadores.....	64
Tabla 22. Formato de Informe Final de Evento	65

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Modelo de Gestión en Procesos Cubano.....	7
Grafico 2. Modelo de Gestión Juan Bravo Castro	10
Grafico 3. Modelo de Gestión por Procesos	12
Grafico 4. Conoce que eventos culturales organizan	30
Grafico 5. Le gustaría recibir información de los eventos	31
Grafico 6. A través de que medio le gustaría saber de los eventos	32
Grafico 7. Existen Actividades que Fomentan la cultura.....	33
Grafico 8. Participaría en eventos culturales.....	34
Grafico 9. Riobamba es una ciudad Cultural	35
Grafico 10. Evento dispuesto asistir.....	36
Grafico 11. Tiempo de anticipación del evento	37
Grafico 12. Fases del Modelo de Gestión	43
Grafico 13. FASE I	44
Grafico 14. Calendario de Fechas Importantes	48
Grafico 15. Fase II.....	51
Grafico 16. Fase III	63
Grafico 17. Elementos del Proceso y ciclo PHVA.....	66
Grafico 18. Organigrama Institucional.....	67
Grafico 19. Organigrama Estructural	67
Grafico 20. Organigrama Funcional.....	68

RESUMEN

El crecimiento competitivo del turismo que día a día se fortalece como uno de los principales dinamizador de la economía global, ha generado que las empresas del sector público y privado sientan la necesidad de mejorar sus procesos para satisfacer a todas las partes interesadas de la organización.

MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES EN LA DIRECCIÓN CULTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA. Tiene como propósito convertirse en una herramienta administrativa que sirva para mejorar los procesos que se generan dentro de la dirección cultural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, inquiriendo mejorar la eficiencia, eficacia de los recursos que se emplean en los eventos culturales.

La investigación inicia con el marco teórico que está sustentado en una recopilación bibliográfica de diferentes autores en donde se basa en conceptos, modelos, teorías que se usarán en esta investigación. La obtención de datos se lo realizó a través de encuestas a los asistentes de los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural organiza, adicionalmente se realizó entrevistas a personas claves en la entidad para determinar su situación actual y puntos débiles de la organización.

Y concluye con la propuesta que contiene 3 fases con sus respectivos componentes que detallan el modelo de procesos para estandarizar los eventos culturales que es el pilar fundamental para que se pueda gestionar de mejor manera los recursos disponibles que tiene la dirección en la ejecución de eventos.

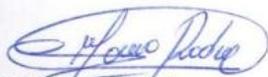
ABSTRACT

The competitive growth of tourism, which is being strengthened as one of the main drivers of the global economy, has created a need for companies in the public and private sectors to improve their processes to satisfy all the interested parties of the organization.

PROCESS MANAGEMENT MODEL FOR THE STANDARDIZATION OF CULTURAL EVENTS IN THE CULTURAL DIRECTION OF THE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA. Its purpose is to become an administrative tool that serves to improve the processes that are generated within the cultural direction of Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, inquiring to improve the efficiency and effectiveness of the resources used in cultural events.

The research work begins with the theoretical framework that is based on a bibliographical collection of different authors where it is based on concepts, models, theories that will be used in this research. The data collection was carried out through surveys of the attendees of the different cultural events that the cultural management organizes, in addition interviews were conducted with key individuals in the entity to determine their current situation and weak points of the organization.

And it concludes with the proposal that contains 3 phases with their respective components that detail the model of processes to standardize the cultural events that is the fundamental so that it is possible to manage in a better way the resources available that the address has in the execution of events.



Reviewed by: Fierro, Daysi
Language Center Teacher



2. INTRODUCCIÓN

La provincia de Chimborazo es una de las 24 provincias que contiene el país Ecuador, cuenta con una población de 458.581 habitantes que está distribuida en sus 10 cantones. El cantón Riobamba es considerada el “Centro del País”, “La ciudad de las Primicias” ya que en esta ciudad se realizaron construcciones o eventos primeros y únicos en el país por eso motivo en esta ciudad existe una riqueza cultural.

El gobierno autónomo descentralizado municipal Riobamba (GADM Riobamba) tiene dentro de sus departamentos la dirección de cultura en donde no cuenta con estándares para la organización de eventos culturales, por lo cual ha limitado su planificación e ejecución en todos los eventos que organiza. Y los que han organizado se lo ha hecho de forma improvisada y no obteniendo los mejores resultados.

Los recursos utilizados para los eventos son en su mayoría insuficientes e deficientes causando una serie de inconvenientes en la logística operativa, desmotivando al personal que trabaja por no tener los recursos necesarios en los momentos indicados.

Entre los problemas que caracterizan a esta dirección de cultura, está el inadecuado proceso administrativo que se debe seguir para la organización de eventos culturales lo que provoca que se retrasen en la obtención de permisos que se piden para la ejecución de los eventos, muchas de las ocasiones los eventos culturales se han cancelado por no tener algún permiso, o incluso una firma de algún responsable por el largo proceso que se debe pasar para la obtención de los permisos y dado como resultado una pésima dirección. Y la escasa planificación anual para gestionar recursos ha contribuido a la deficiente organización de eventos culturales.

En lo que respecta a la de difusión y promoción de los diferentes eventos culturales carece de estándares para el envío de información al departamento de comunicación

del GADM Riobamba, donde se realizan los diseños e impresiones publicitarias de la dirección de cultura, que en varias ocasiones se han adquirido servicios de diseño publicitario de empresas externas para lograr cumplir con los tiempos establecidos, perdiendo credibilidad y prestigio por no tener una publicidad adecuada de sus actividades culturales.

En cuanto se relaciona al proceso financiero, se observa la ausencia de información económica para determinar si el costo beneficio de los eventos culturales recompensa el esfuerzo humano y económico que hace la dirección hacia los diferentes eventos organizados, de la misma manera imposibilita la toma de decisiones por parte del director por no contar con esta información. La dirección de cultura de un organigrama estructural para el proceso de sacar permisos, un organigrama funcional para delegar las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores en la ejecución de eventos.

En lo que se refiere a la distribución del talento humano dentro de la dirección, se requiere que el mismo sea optimizado por cuanto existen colaboradores que desarrolla en áreas que no son de su competencia, así como la existencia de empleados desmotivados y sin ánimos de colaboración en los eventos que programa la dirección.

La dirección de cultura carece de un proceso logístico en la ejecución de sus eventos por lo que se ha llegado a improvisar dando como resultado salirse del esquema de los objetivos de los eventos y causando el alargamiento de los tiempos de ejecución en los eventos, gastando recursos, y con poca efectividad, limitando los niveles de competitividad comparados con otras direcciones.

En la actualidad los modelos de gestión en procesos han dado mayores resultados en la gestión de empresas públicas y privadas, acortando procesos, reduciendo pérdidas, maximizando los recursos y más cuando se habla de estandarizar eventos culturales que ayudaran a la creación de nuevos eventos que ayudaran a la dinamización económica del sector en donde se realicen los diferentes eventos. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de gestión de procesos para la estandarización de eventos culturales en la dirección de gestión

cultural del GAD M Riobamba ya que es importante que hagamos este modelo de gestión en procesos para lograr maximizar los recursos, procesos empleados para la elaboración de los diferentes eventos culturales que realiza la dirección de gestión cultural. Por ese motivo se creó una fundamentación teórica que respalda esta investigación. Que contiene el Capítulo I: toda la información que se usara para el diseño del modelo de gestión en procesos para la estandarización de los eventos culturales. Capítulo II Metodologías de la Investigación utilizadas, Población y muestra que se usó para las diferentes recopilaciones de información, operacionalización de la variable dependiente y independiente al igual que los procedimientos y análisis que se realizaron para esta investigación. Capítulo III: Resultados de la investigación. Capítulo IV: Discusión. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Capítulo VI: El desarrollo de la propuesta. Capítulo VII: Bibliografía. Capítulo VIII: Apéndices o Anexos

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. ANTECEDENTES TEÓRICOS

Tomando referencia a la tesis realizada por la autora Gabriela Villarreal Castro publicada el año 2011 con el tema “Implementación de un modelo de gestión por procesos para la agencia de viajes Metropolitan Touring de la ciudad de Ambato”. (Villarreal, 2011)

Destacamos que esta autora define al modelo de gestión en procesos como la finalidad de optimizar los recursos que intervienen en los diferentes servicios y mecanismos que ayuden a conseguir las metas de la organización basándose en análisis y planes de mejoramiento.

La tesis realizada por el autor José Luis Mancero Sánchez publicada en el año 2016 con el tema: “Diseño de un modelo de gestión del complejo turístico Tambo-Capil, cantón Penipe, provincia de Chimborazo, para impulsar el desarrollo del turismo rural”. (Sánchez, 2016)

Hace referencia al modelo de gestión que permitirá a la colectividad a integrarse más en el desarrollo turístico a través de generación de emprendimientos que contribuirán a mejorar la calidad de vida de la población y al aprovechamiento de potencialidades de los recursos turísticos naturales.

Basada en la tesis de la autora: Fernanda Cristina Mariño Olivo publicada el año 2014 con el tema “Modelo de gestión para la unidad de turismo del Cantón Penipe provincia de Chimborazo”. (Olivo, 2014). Define al modelo de gestión que no solo se orienta a la parte administrativa de los procesos; si no que también parte desde las bases de los procesos.

Tomando en cuenta cada una de los diferentes conceptos planteados en tesis de diferentes autores podemos destacar que el modelo de gestión optimiza los

procesos, mecanismos, servicios con una integración colectiva aprovechando el potencial de cada uno de los recursos y así conseguir las metas de la organización.

3.2. ENFOQUE TEÓRICO

Gestión de procesos

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (Carrasco, 2008)

Modelo de Gestión

El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja.

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesño y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar, de esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

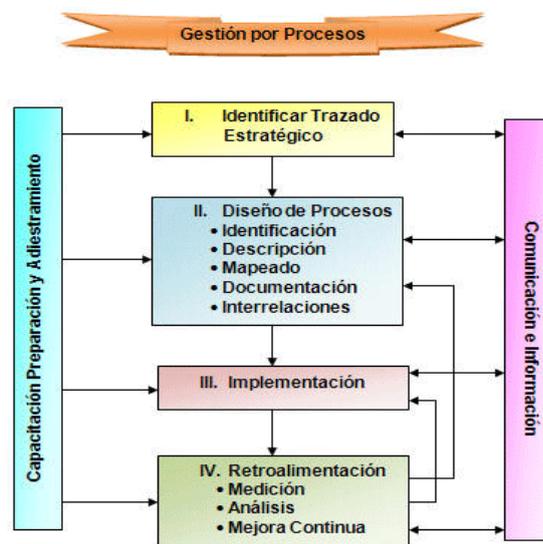
El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población. (definicion.de, 2008)

Importancia de un modelo de gestión

Los modelos de gestión permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado. (González, 2011)

Modelo de Gestión en procesos cubano

Grafico 1. Modelo de Gestión en Procesos Cubano



Fuente: Gestipolis
Elaborado por: Gestipolis

Identificar Trazado Estratégico

De acuerdo a la metodología de diseño para gestión de procesos de (González, 2011) Se conoce que un aspecto importante para alcanzar el éxito de las organizaciones consiste precisamente, en garantizar que la gestión por procesos se encuentre alineada de forma pertinente con la implementación de su dirección estratégica, como requerimiento indispensable para obtener resultados en términos de valor agregado percibido por los clientes internos y externos, como condición de efectividad y competitividad.

Establecer con claridad la misión de las entidades, permite identificar sus respectivos propósitos o razón fundamental, es decir; el por qué, para qué y para quien existen. Aspectos que conjuntamente con sus correspondientes visiones, que focalizan a donde pretenden llegar; así como con sus objetivos y estrategias; revelan las actividades que son imprescindibles considerar en sus gestiones (González, 2011)

Diseño de Procesos

De acuerdo al estudio de (González, 2011) esta etapa es la que decide la forma en que posteriormente se va a implementar la gestión por procesos en las organizaciones.

Identificación: En las diferentes entidades se distingue cada proceso por separado, para poder nombrarlo, así como también, ejercer su clasificación, reconocer sus límites, es decir, sus entradas y salidas, su objetivo, el valor que aportaban para el cliente interno y/o externo, para lo cual se utiliza el conocido movimiento del plano de análisis. Aspectos que permiten, al menos en principio, fundamentar la existencia de los diferentes procesos, subproceso, sub proceso o procesos departamentales, según correspondiera; pero con la máxima de preservar su principio de unicidad. Lo que permite elaborar el mapa de procesos correspondiente a cada una de las organizaciones, para contribuir con su carácter sistémico. (González, 2011)

Descripción: En esta fase se analizan en forma detallada las operaciones o actividades específicas de cada uno de los procesos, en las diferentes entidades, preservando el principio de la secuencia ordenada, lo que permitió concretar sus alcances y además eliminar aquellas actividades que no eran necesarias y que por consiguiente lejos de agregar valor interferían en la efectividad de sus respectivas gestiones. (González, 2011)

Mapeado: En esta fase se realiza la representación gráfica del diagrama de flujo de cada uno de los procesos. Su importancia consiste en proporcionar, la visualización de la secuencia en que debían desarrollarse las diferentes actividades u operaciones y su rendimiento, lo cual facilita su comprensión, no solo para el diseño, sino también, para posteriormente la implementación; y al mismo tiempo ayuda al entrenamiento necesario de las personas en las diferentes entidades para realizar correctamente sus funciones. (González, 2011)

Documentación: Cada uno de los procesos debe estar acompañado de su documentación correspondiente, la cual se expresa en una Ficha Técnica, que permite de forma sintética expresar los aspectos medulares reflejados en la fase de descripción, con el propósito de que contribuyan a alcanzar su adecuada implementación, medición, evaluación y autorregulación. (González, 2011)

Interrelaciones: Esta fase es la que permite visualizar la gestión integrada de las diferentes entidades, la forma en que quedan organizadas para realizar su gestión con efectividad y con un enfoque de Calidad Total, puesto que se consideraron todas las actividades de forma ordenada, con su correspondiente jerarquización e interconexiones. (González, 2011)

Implementación

Esta etapa es la más compleja de todas, porque es donde se pone de manifiesto con mayor fuerza, la lógica resistencia al cambio por parte de todo el personal de las entidades, pero al mismo tiempo es la más importante, porque es donde realmente se decide la efectividad de la gestión por procesos. (González, 2011)

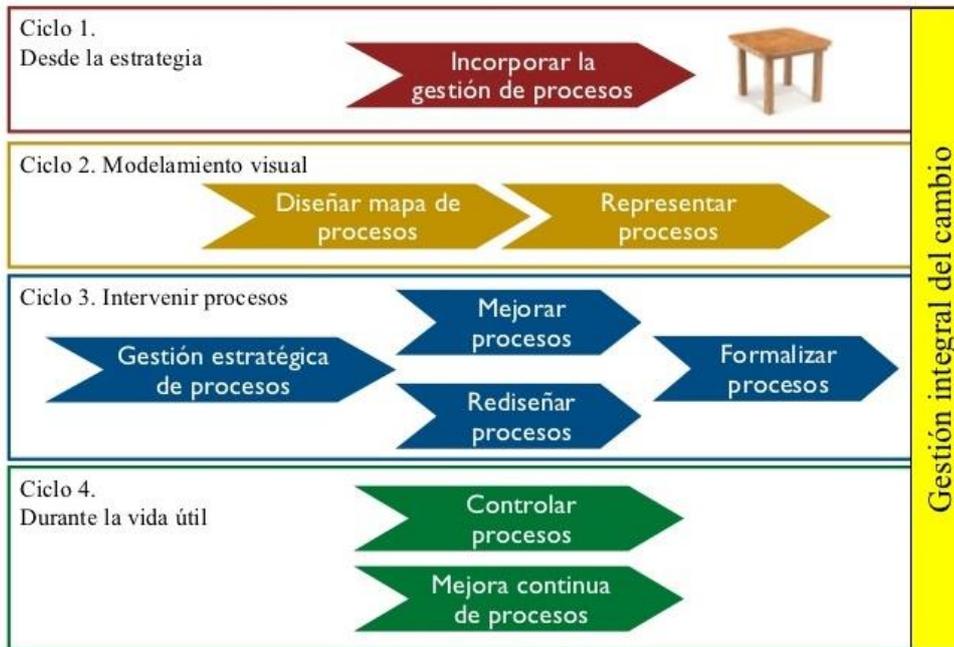
Retroalimentación

Es una condición indispensable para garantizar la mejora continua en la gestión de los procesos, lo que permite incorporar ajustes pertinentes en función de aprovechar oportunidades, tanto internas como externas para mejorar su efectividad, evidenciadas por la necesidad de incorporar la dinámica del entorno contemporáneo al desempeño adecuado de las organizaciones. Pero para que se logre sistematizar la retroalimentación en las entidades, es preciso que, durante la etapa de implementación, se trabaje en función de sembrar la semilla que permita potenciar su propia capacidad de cambio y su manejo eficaz. (González, 2011)

En el libro Gestión de procesos de autoría de (Castro, 2011). Plantea otro tipo de modelo de gestión en procesos que se describe a continuación:

Grafico 2. Modelo de Gestión Juan Bravo Castro

9 fases de la gestión de procesos en 4 ciclos



Fuente: Juan Bravo Castro

Elaboración: Juan Bravo Castro

Ciclo 1. Desde la estrategia de la organización.

Incorporar la gestión de procesos: En la organización. Donde se resuelve: crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Castro, 2011)

Ciclo 2. Modelamiento visual de los procesos

Diseñar el mapa de procesos: consiste en ver la totalidad de los procesos de la organización: el proceso de dirección estratégica, los procesos del negocio y los procesos de apoyo. Desde esta visión de conjunto se comienza a segmentar y detallar. Este mapa es vital para elaborar el plan estratégico de la organización. (Castro, 2011)

Representar los procesos mediante modelos visuales: flujogramas de información y listas de tareas, donde también se realizan observaciones y recomendaciones generales. (Castro, 2011)

Ciclo 3. Intervenir procesos modelados.

Gestión estratégica de procesos: contempla priorizar procesos desde lo indicado en la estrategia e incluye la definición de indicadores y de dueños de procesos. También señala los objetivos para la optimización de procesos (mejora o rediseño). (Castro, 2011)

Mejorar procesos: se refiere a definir y aplicar las mejoras para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior. (Castro, 2011)

Rediseñar procesos: se refiere a definir y aplicar una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior. Se suman en esta fase los aportes de la gestión de proyectos porque el rediseño se orienta al cambio mayor. (Castro, 2011)

Formalizar procesos: contempla elaborar el procedimiento como detalle completo de un proceso optimizado. Debe asegurarse que la nueva práctica se incorpore y mantenga en la organización. (Castro, 2011)

Ciclo 4. Durante la vida útil del diseño del proceso formalizado.

Controlar procesos: se refiere al seguimiento, al cumplimiento de estándares y a la reacción en caso de situaciones fuera del estándar. (Castro, 2011)

Mejora continua: se refiere al diseño y la práctica de cómo el diseño del proceso se continuará perfeccionando tanto para adaptar a la realidad como para capitalizar innovaciones. (Castro, 2011)

Modelo de Gestión de Procesos de la Secretaria de Gestión Publica

Según el modelo de gestión de procesos que plantea la (Pública, 2015) Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del país de Perú dice:

Una gestión al servicio del ciudadano debe cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.

Para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la Secretaria de Gestión Publica propone seguir las siguientes etapas:

Grafico 3. Modelo de Gestión por Procesos



Fuente: Secretaria de Gestión Pública

Elaboración: Secretaria de Gestión Pública

Etapa I: Preparatoria

Analizar la situación actual de la entidad

Se debe realizar un análisis del estado situacional, así como del grado de avance en que se encuentra la entidad, respecto de la gestión por procesos. La Metodología considera tres categorías de avance de las entidades de la administración pública en relación con la implementación de la gestión por procesos, de esa manera cada entidad podrá ubicar su categoría de avance y a su vez, podrá utilizar las estrategias que se plantean para abordar su desarrollo.

Elaborar el plan de trabajo Institucional

Para elaborar el plan de trabajo institucional, se debe haber realizado previamente identificación de cuál es el grado de avance en relación a la gestión por procesos, con el fin de definir las estrategias que tendría que implementar

El plan de trabajo institucional debe contener la definición de la situación inicial, es decir identificación del nivel en el que se encuentra la entidad, en relación al grado de avance en la implementación de la gestión por procesos. Estrategia de implementación en función del grado de avance de la entidad. Alcance de las actividades previstas.

Capacitar a los encargados de implementar

Las actividades de capacitación deben orientarse a fortalecer las capacidades de los servidores en función a los requerimientos del plan de trabajo institucional. Debe tenerse en cuenta la necesidad de contar con servidores que puedan cubrir casos de rotación y entrenamiento especializado para líderes de procesos y facilitadores internos, en función del grado de avance de la entidad y de la estrategia que se defina en el plan de trabajo institucional.

Sensibilizar a toda la entidad

La sensibilización debe estar orientada a lograr la comprensión, la toma de conciencia sobre la importancia y trascendencia, así como los beneficios que significará para la entidad, servidores y para el ciudadano o destinatario de los bienes y servicios, como resultado de la implementación de la gestión por procesos.

Etapas II: Diagnóstico e Identificación de procesos

Analizar el propósito de la entidad

Se debe realizar una revisión de la misión, visión, objetivos, políticas, planes, estrategias, y fines institucionales. Cuyo objetivo es comprender la razón de ser de la entidad. Es preciso mencionar, que la planificación estratégica debe estar alineada al propósito o razón de ser de la entidad. Es importante identificar claramente la manera cómo la entidad genera y agrega valor público y contribuye al cumplimiento de sus fines institucionales.

Identificar destinatarios de bienes y servicios; y los bienes y servicios que brinda la entidad

A partir del análisis precedente deben identificarse a todos los destinatarios de los bienes y servicios, los cuales deben listarse, luego de esta identificación se debe recopilar, analizar y determinar los requisitos, necesidades y expectativas de los

ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios. Esta recopilación debe validarse a través de encuestas o consultas a los mismos.

Es importante la comunicación frecuente con los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios con las partes interesadas, a fin de asegurar el entendimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas.

Determinar los procesos de la entidad

A partir del análisis del propósito de la entidad y la identificación de los destinatarios de los bienes y servicios; y de los bienes y servicios que ofrece la entidad se debe determinar los procesos de la misma. La determinación debe hacerse mediante una relación simple o inventario de los procesos.

Elaborar el Mapa de Procesos actuales

El Mapa de Procesos, es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte, y de las fichas técnicas de cada proceso. El objetivo de este documento es identificar todos los procesos y sus características. Para elaborar este documento, necesariamente se tiene que comprender las necesidades de la entidad, de los destinatarios de los bienes y servicios además de las partes interesadas. Así mismo, es necesario alcanzar una comprensión, de la manera cómo la entidad desarrolla sus actividades.

Describir los Procesos actuales

Para describir los procesos actuales, la entidad debe elaborar flujos de procesos y revisar y aprobar la gestión de procesos y procedimientos de cada uno de los procesos que se hayan identificado en el Mapa de Procesos.

Etapa III: Mejora de los procesos

Medir, Analizar y Evaluar los Procesos

Debe estar orientada al cumplimiento de los fines y objetivos superiores de la entidad. Para asegurar tal cumplimiento, es necesario medir y evaluar el desempeño de toda la entidad porque le permite monitorear la gestión a través de indicadores que reflejen el comportamiento de sus variables, permitiendo identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones oportunas y encaminar a la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

Mejorar los Procesos

La clave para la mejora de los procesos está en el adecuado establecimiento de los indicadores de desempeño principales, en la revisión y análisis de los resultados y en las acciones que se adopten para resolver los problemas.

Documentación de los procesos mejorados

Una vez mejorados los procesos, éstos serán actualizados conforme a la documentación de todos los procesos que se realizan en la entidad, así como de las fichas técnicas de los procesos.

Institucionalizar la Gestión por Procesos

El cambio que representa la adopción de la gestión por procesos, debe lograr resultados de manera progresiva. La entidad debe incorporar un modelo de gestión y debe estar orientada a convertir la gestión por procesos en práctica usual en la entidad.

Objetivos de un modelo de Gestión

La aplicación de un modelo de gestión persigue los objetivos siguientes: Optimizar los procesos de gestión, logrando el trabajo más eficaz de realizar. Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes. Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal

forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios. (Koontz, 2015)

La estandarización

Según (Contactopyme, 2014) Un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados. Por tanto, si se desea obtener resultados consistentes es necesario estandarizar las condiciones de trabajo incluyendo:

- Materiales, maquinaria, equipo.
- Métodos y procedimientos de trabajo
- Conocimiento y habilidad de la gente.

Estandarización Adecuada

Lo importante es llevar a cabo la estandarización de una manera adecuada a las necesidades de la empresa.

Si la empresa es pequeña no debe pretender cargar con estándares muy sofisticados y manuales muy gruesos.

La pequeña empresa cambia su estructura o funciones con mucha facilidad y frecuencia. Para que el estándar sirva se debe mantener actualizado.

Es preferible básico, gráfico y sencillo, pero siempre actualizado, que muy completo y detallado pero ajeno a la realidad. (Contactopyme, 2014)

Aspectos clave en la estandarización efectiva

Que los miembros del proceso participen en la estandarización.

Que el personal involucrado reciba capacitación en el estándar.

Que el estándar represente la forma más fácil, segura y mejor de hacer un trabajo.
(Contactopyme, 2014)

Beneficios de la estandarización

- Es la mejor forma de preservar el conocimiento y la experiencia.
- Proveen una forma de medir el desempeño.
- Muestran la relación entre causas (acciones) y efecto (resultado).
- Suministran una base para el mantenimiento y mejoramiento de la forma de hacer el trabajo.
- Proporcionan una base para el entrenamiento.
- Proveen una base para diagnóstico y auditoría.
- Proveen medios para prevenir la recurrencia de errores
- Minimizan la variación. (Contactopyme, 2014)

Pasos para la estandarización

1. Involucrar al personal operativo.
2. Investigar y determinar la mejor forma para alcanzar el objetivo del proceso.
3. Documentar con fotos, diagramas, descripción breve.
4. Capacitar y adiestrar al personal.
5. Implementar formalmente el estándar.
6. Checar los resultados.
7. Si el resultado se apega al estándar, continuar la implementación, si no, analizar la brecha y tomar acción correctiva. (Contactopyme, 2014)

Cómo dirigir la estandarización de los procesos.

Paso 1. En el diagnóstico de la empresa y consecuentemente en el plan de implementación, Usted identifica los métodos (procesos, actividades y procedimientos) que requieren estandarización.

Paso 2. El líder del proyecto se reúne con su equipo de apoyo y hacen un análisis más profundo de las diferencias y ajustan los métodos para cada punto. Ajustar es

realizar los cambios en las actividades y/o documentos requeridos. Frecuentemente en este paso se pueden identificar oportunidades de mejora muy importantes y a no ser que sean imprescindibles para el cumplimiento de algunos requisitos, lo recomendable es dejar de momento estas oportunidades de mejoras para evitar retrasos en el proyecto y ejecutarlas de manera posterior a la certificación.

Paso 3. Establezca con los dueños de los procesos y participantes un periodo de prueba o un piloto, para conocer cómo van a funcionar realmente los cambios propuestos. Si no se logran buenos resultados vuelva al paso 3.

Paso 4. Si los cambios funcionan bien, entonces el equipo de trabajo ya puede documentar el método, en forma de procedimientos, instructivos o registros o como este establecido por la estructura documental.

Paso 5. Despliegue los nuevos procedimientos al personal y entrénelos si es necesario en la nueva forma de hacer las cosas.

Paso 6. Establezca la fecha de lanzamiento de los nuevos procedimientos para su ejecución rutinaria, según el orden de cada proceso. Este listo a escuchar opiniones y solucionar dudas del personal. Es posible aún haya mejores formas de hacer las cosas.

Paso 7. Haga seguimiento del desempeño del proceso con los nuevos estándares. Defina o redefina los indicadores de seguimiento.

Actividades Culturales

Se llama actividad cultural a todo evento o reunión que organiza una determinada sociedad o grupo cultural. Casi en su totalidad las actividades culturales permiten generar y/o fortalecer lazos de unión entre los miembros de una misma comunidad. En pocas palabras las actividades culturales sirven para transmitir una tradición de generación en generación. Se desarrollan con el objetivo de crear o difundir la cultura. Dado que la cultura es algo que pertenece a la humanidad, una actividad cultural puede incluir a todo el planeta, a un continente, a un país, a una región, a un pueblo o bien sólo a unas cuantas personas. (Ejemplos, 2017)

Características de los eventos culturales

- a)** Expresan una idea u opinión (ya sea religiosa, política o social)
- b)** Comparten costumbres (estas pueden ser canciones, danzas, tradiciones, vestimentas,)
- c)** Se transmiten de generación en generación
- d)** Generalmente se realizan en una fecha o época especial de año
- e)** A menudo las actividades culturales se realizan para agradecer por determinadas cosas. Por ejemplo, en muchas culturas de los pueblos originarios las actividades culturales se realizan como agradecimiento por la fertilidad, por la riqueza de las tierras, por las lluvias y las cosechas.
- f)** Sin embargo, las actividades culturales no solo pertenecen a costumbres de civilizaciones antiguas. Por el contrario, estas actividades son actuales y se encuentran en cada una de las sociedades. Un acto escolar, por ejemplo, donde se hace presente la bandera de ceremonia (bandera del país), en el que se realizan discursos en torno a un determinado acontecimiento, se decora el sitio de una forma particular y, a menudo, quienes participan de él visten atuendo diferentes tradicionales), forma parte de todo lo que hace a las actividades culturales.
- g)** Se puede decir que las actividades culturales no sólo pertenecen a una región en particular. A veces estas pertenecen a una comunidad reducida e incluso una actividad cultural puede ser una reunión familiar donde por ejemplo se realice alguna tradición que se transmita de generación en generación. Por ejemplo, para algún evento familiar la familia puede realizar alguna comida tradicional que se transmita desde hace varias generaciones. De este modo las generaciones venideras incorporan dicha costumbre como actividad cultural familiar.
- h)** Además, existen actividades culturales determinadas que pertenecen a un tipo de sector social donde sólo son aceptados los miembros de ese grupo y no de otros. Es el caso del nacimiento del tango, danza y género musical originario del Río de la Plata. Si bien esta danza es conocida en todo el mundo y actualmente goza de prestigio e identificación de toda la región. (Ejemplos, 2017)

Finalidad de los eventos culturales

La finalidad de las actividades culturales es, también, que cada persona logre relajarse y disfrutar de un momento de ocio y descanso. Las actividades culturales son las que fomentan la cultura educativa de un grupo o sector social. En líneas generales se espera que tantos los organismos públicos como los privados de una comunidad promuevan este tipo de actividades ya que es una de las formas de transmitir y reforzar la cultura creando o fortaleciendo la identidad. (Ejemplos, 2017)

Actividades culturales adoptadas

Con el avance las comunicaciones y los medios de transporte son frecuentes en la actualidad que un pueblo incorpore (o tome como propias) costumbres que tradicionalmente son de otras culturas. (Ejemplos, 2017)

Eventos culturales

Música, Pintura, Cine, Canto, Danzas, Deportes, Fiestas o peñas, Ferias, Eventos de Baile, Artesanías, Manualidades.

4. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE ESTUDIO

Exploratorio

Permitirá realizar un análisis situacional de los procesos administrativos, burocráticos, logísticos utilizados para la organización de eventos culturales en la dirección de cultura mediante la observación directa para realizar un análisis de valor agregado (organización estructural, cadena de valor, mapa de procesos).

Descriptivo

Consistirá en identificar detalladamente las actividades que se cumplen durante los procesos administrativos y operativos. Para la organización de los diferentes eventos, tomando en cuenta los pasos a seguir en cada proceso.

Explicativo

Se identificarán los requerimientos para lograr organizar los eventos culturales (permisos, planes de contingencia, autorizaciones). Que son necesarios para la organización y ejecución de los diferentes eventos que se organiza en la dirección de cultura.

4.1.1. Métodos de Investigación

Método Deductivo

El presente trabajo investigativo se basó en el método deductivo, debido a que, a

partir de un problema, se formuló soluciones a las necesidades requirentes en la dirección de cultura del GAD M Riobamba.

Método Descriptivo

Se aplicó el método descriptivo, ya que se distinguió cada uno de los principales procesos que se ejecutan y las necesidades básicas de la dirección de gestión cultural para que el modelo de gestión de procesos estandarice los eventos ulturales.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. Población Y Muestra I

La población está conformada por 16 colaboradores que trabajan en la dirección de cultura del GADM Riobamba, pues son ellos los que conocen profundamente cómo se desarrollan los diferentes procesos utilizados para la organización de eventos culturales. Por lo cual se aplicará entrevista a 3 personas claves que laboran en la dirección

Tabla 1. Personal entrevistado

CARGO	NUMERO DE PERSONAS ENTREVISTADAS
Director	1
Líder de equipo	1
Técnico de interculturalidad	1
TOTAL	3

Fuente: Nomina de la dirección de Gestión Cultural

Elaborado por: Wilians Erazo

4.2.2. Población Y Muestra II

La población II está conformada por la sumatoria de todos los asistentes a los eventos culturales que participaron en el año 2016 que en su totalidad son 80000 personas, de las cuales sacaremos una muestra de esa población.

Tabla 2. Asistentes a Eventos Culturales.

EVENTOS CULTURALES	ASISTENTES
---------------------------	-------------------

Murga Carnavalera	5000
Tomorrow Rio	5000
Rio Rock	3000
Ciclo paseos	20000
Mi Voz se Hizo Palabra	5000
Años Viejos	6000
Festivales, San Pedro, Intiraymi, Salones.	36000
TOTAL	80000

Fuente: Dirección Cultural

Elaborado por: Wilians Erazo

Para el cálculo de la muestra se hará uso de la formula estadística de Canavos . La misma que será detallada y explicada a continuación:

N= universo de estudio

P= 0.5 de probabilidad de ocurrencia de un fenómeno.

Q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia de un fenómeno.

e= 0,08 (8%) margen de error.

Z= 1.75 %margen de confiabilidad

n= Muestra.

N+1 = Factor de conversión o finitud, 92% de confianza $z = 1.75$

$$n = \frac{(P*Q)(N)}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + P*Q}$$

$$n = \frac{(0,5*0,5)(80000)}{(80000-1)\left(\frac{0,08}{1,75}\right)^2 + (0,5*0,5)}$$

$$n = \frac{20000}{(127,99) + (0,25)}$$

$$n = \frac{20000}{128,24}$$

$$n = 155$$

La muestra II es de: 155

4.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 3. Operalización de Variable Dependiente

VARIABLE	CONCEPTO	MEDICIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Modelo de Gestión	Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo. (Koontz, 2015)	Procesos	Número de procesos establecidos/Número de procesos ejecutados	Entrevista
		Objetivos	Número de objetivos formulados/Número de objetivos cumplidos	
		Aplicación	Presupuesto/actividades planificadas	

Elaborado por: Wilians Erazo

Tabla 4. Operalización de Variable Independiente

VARIABLE	CONCEPTO	MEDICIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Estandarización de eventos culturales.	Es la técnica especializada que ofrece muchos beneficios a la sociedad; permite que las empresas puedan acceder a mercados internacionales, contribuye a la reducción de costos de producción y facilita el avance en la tecnología. (Oguera, 2001)	Técnica	Capacitaciones/Cursos aprobados	Encuesta
		Reducción de Costos	Presupuesto/Ejecución	
		Producción	Número de eventos desarrollados	

Elaborado por: Wilians Erazo

4.4. PROCEDIMIENTOS

Se realizó un barrido de información dentro de la dirección de cultura y se logró identificar nuestros objetivos claves que intervienen en el modelo de gestión de procesos para normalizar los eventos culturales y lograr el manejo adecuado de los recursos para la organización de los mismos, como también procesos de mayor impacto en la hora de la ejecución de eventos culturales y para que los tiempos de organización y ejecución sea cortos.

Se realizó entrevistas a diferentes trabajadores de la dirección para lograr obtener la información necesaria de la gestión de procesos que se está dando en la dirección de gestión cultural. Adicional se aplicó encuestas a participantes aleatorios en los diferentes eventos culturales que organizo la dirección cultural para saber la situación actual de la publicidad, y conocimientos que tiene la ciudadanía respecto a los eventos que organiza frecuente mente la dirección.

4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez que se recopiló la información se procedió a revisar y clasificarla para que sea más útil en la elaboración del presente proyecto de investigación, luego se realizó una revisión total de la información recogida que arrojó la investigación del trabajo. En lo referente a la formulación de las encuestas se procedió a realizar su respectiva tabulación mediante la ilustración gráfica, que se la realizo en la hoja de cálculo de Excel este método permitió tener una información ordenada y clara del trabajo realizado. Posteriormente se realizó la interpretación de los resultados de una manera objetiva, describiendo de una manera clara y precisa los resultados que surgieron de la investigación. Para llegar a la interpretación de datos se apoyó en el Paquete de Microsoft Office, donde se utilizó los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos, con exposiciones gráficas y de tablas. Adicionalmente se utilizó el programa Bizagi Modeller para el modelado de los flujos de procesos.

5. RESULTADOS

5.1. ENTREVISTAS

DIRECTOR DE GESTIÓN CULTURAL

El director de gestión cultural manifiesta que conoce lo que es un modelo de gestión de procesos que se lleva día con día, permitiéndoles trabajar bajo términos de referencias y políticas que se establecen dentro de una organización pública, la dirección de gestión ha tenido que crear sus propios procesos que se han ido desarrollando a través de las experiencias adquiridas, además señala que si tuvieran un modelo de gestión de procesos para estandarizar los eventos culturales sería de gran ayuda. No existe lineamientos y siempre existirá individualidades de pensamiento y hace que estos procesos tengan dificultades, además confirma que a través de la cultura se identifican los pueblos, dan sentido de pertenencia a los ciudadanos y es el reflejo de la misma, se habla también que una ciudad sin cultura es una ciudad sin identidad. Puede ser muy relativo la ejecución de eventos ya que las planificaciones pueden estar de más, o pueden estar completas, destaca que no se respetan los tiempos de planificación hasta la ejecución y que cuentan con los diferentes mapas de proceso de sus eventos culturales. La planificación de los eventos culturales lo realiza mensualmente considerando lógico que los trabajadores sean capacitados en relación al modelo de gestión de proceso.

LÍDER DE EQUIPO DE LA DIRECCIÓN DE CULTURA

Conoce lo que es un modelo de gestión de proceso y es la forma de manejar una actividad de manera técnica y que esos elementos carecen en la dirección para poder realizar de mejor manera sus actividades ya que no existe ningún modelo de procesos, actualmente están manejándolo sin ninguna planificación y por demanda espontánea, valdría la pena que en la planificación se ejecute un modelo de gestión de procesos para estandarizar los eventos culturales ahorrando tiempos y recursos para que los resultados a obtener sean óptimos.

Existe improvisación y no tienen los canales abiertos de los flujogramas que son de otras direcciones, trámite que no corresponde a la dirección de cultura y que son

dependientes de otra, irrespetando los tiempos adecuadamente, no existen mapas de procesos de los eventos culturales y la planificación se realiza mensualmente ya que existen actividades tradicionalmente puntuales establecidas para algunos eventos, además existe demanda improvisada como oferta de eventos artísticos no planificados y que debería existir dentro de una planificación anual para administrar de mejor manera los recursos y dejar un espacio para posible actividades fuera de la planificación como una opción. Afirmo también que se debería capacitar a todos los trabajadores de la dirección de gestión cultural en relación al modelo de gestión en procesos, ya que debe existir un manual de funciones para saber cuáles son sus actividades de cada gestor cultural por áreas, por espacios físicos y posterior a ello se verían los resultados positivos o negativos.

COORDINADOR DE LA INTERCULTURALIDAD DE LA DIRECCIÓN CULTURAL

Destaca que conoce lo que es un modelo de gestión de procesos y que es un procesos que ayuda a la organización de la entidad, existen períodos que no depende de la dirección de cultura, son riesgos externos, se prevé fecha determinada, pero no le pueden otorgar algún permiso necesario para el evento y es ahí donde se fracasa la planificación del evento, como otra opción puede ser en compras públicas que no hay oferente y los eventos culturales no pueden ser postergables, primero se debería sacar los permisos para después lanzar el evento cultural antes que pueda ser postergado.

Los eventos pueden durar de 4 a 5 horas, pero la planificación lleva de 4 a 5 meses, teniendo un sistema de mejora continua. Dicho proceso se lo realiza en diferentes lugares y por ende la población, aunque se tengan estandarizados los procesos se debe adecuar al momento y a la situación.

Manifiesta también que no poseen un mapa de procesos, pero si un flujo de recursos distribuido para cada evento y a través de los recursos mapear y saber que eventos pueden ser calendarizados, adicionalmente la planificación de los eventos se los realiza anualmente por la falta de recursos económicos.

5.2. TABULACIÓN DE ENCUESTAS

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a asistentes aleatorios de los eventos culturales que organiza la dirección cultural del Gobierno Autónomo Municipal Riobamba. Los mismos que se presentan en tablas con valores nominales y porcentajes, junto a cada tabla se acompaña la gráfica correspondiente y para finalizar con la interpretación de resultados.

Pregunta N°: 1

¿Conoce cuáles son los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural, deportes y recreación del GADM Riobamba organiza mensualmente?

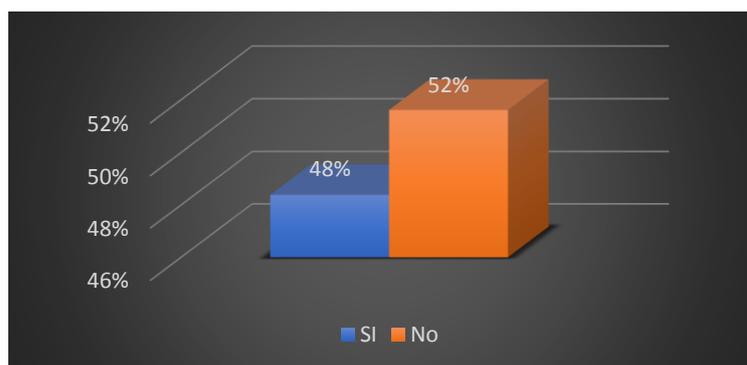
Tabla 5. Conoce que eventos culturales organizan

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	75	48%
No	80	52%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales

Elaboración: Wilians Erazo

Gráfico 4. Conoce que eventos culturales organizan



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 52% de los encuestados optaron por la opción No y el 48% por la opción Sí.

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas no conoce cuales son los eventos culturales que la dirección de gestión cultural organiza mensualmente.

Pregunta N°: 2

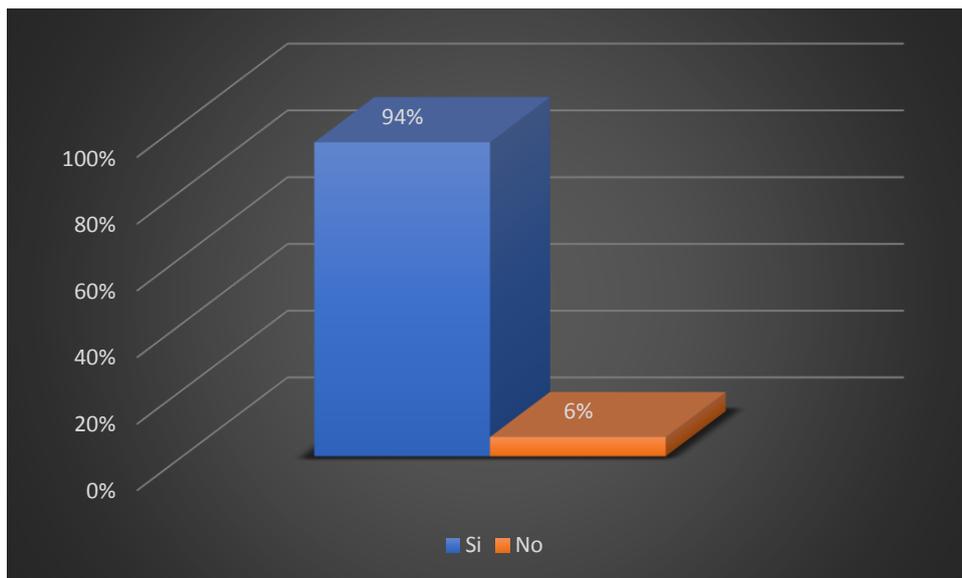
¿Le gustaría recibir información de los eventos culturales que organiza la Dirección de Gestión Cultural del GADM Riobamba?

Tabla 6. Le gustaría recibir información de los eventos

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	146	94%
No	9	6%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales
Elaboración: Wilians Erazo

Grafico 5. Le gustaría recibir información de los eventos



Fuente: Tabla N°15
Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 94% de los encuestados optaron por la opción Si y el 6% por la opción No.

Análisis: A la mayoría de las personas encuestadas les gustaría recibir información de los eventos culturales que organiza la dirección de gestión cultural.

Pregunta N°: 3

¿A través de qué medio le gustaría saber de los eventos culturales que organiza la dirección de gestión cultural?

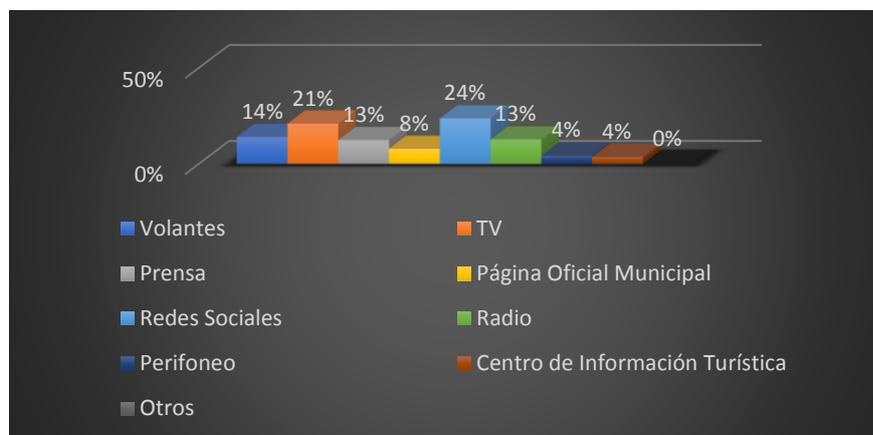
Tabla 7. A través de que medio le gustaría saber de los eventos

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Volantes	46	14%
TV	69	21%
Prensa	41	13%
Página Oficial Municipal	26	8%
Redes Sociales	78	24%
Radio	42	13%
Perifoneo	14	4%
Centro de Información Turística	12	4%
Otros	0	0%
TOTAL	328	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales

Elaboración: Wilians Erazo

Grafico 6. A través de que medio le gustaría saber de los eventos



Fuente: Tabla N°16

Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 24% de los encuestados optaron por la opción Redes Sociales, 21% por TV, 14% Volantes, 13% Prensa, 13% Radio, 8% Página Oficial Municipal, 4% Perifoneo, 4% Centro de Información Turística y el 0% Otros.

Análisis: A la mayoría de las personas encuestadas les gustaría saber de los eventos culturales a través de las Redes Sociales, TV y Volantes como las tres opciones de mayor aceptación.

Pregunta N°: 4

¿Cree que en la ciudad de Riobamba existen actividades que fomenten la cultura?

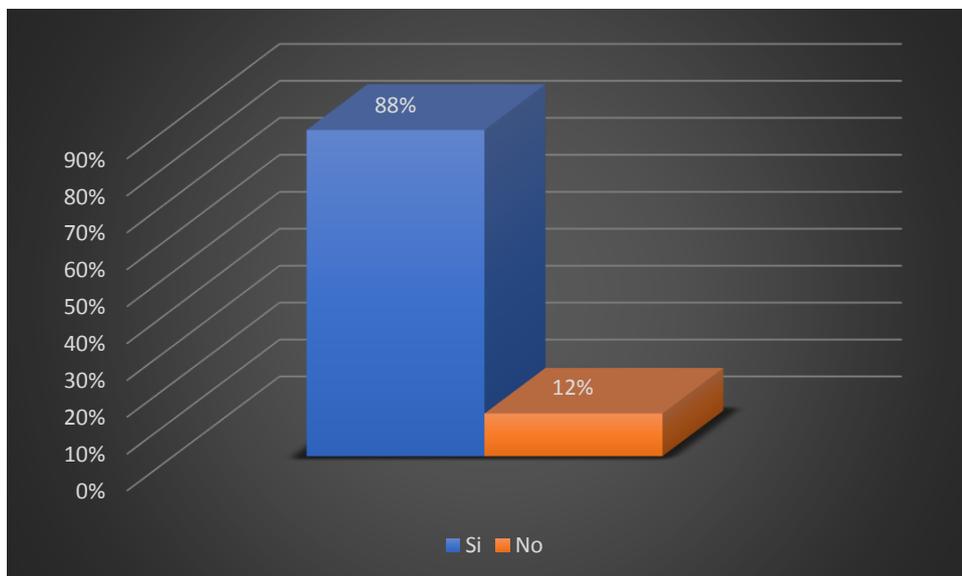
Tabla 8. Existen Actividades que Fomentan la cultura

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	137	88%
No	18	12%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales

Elaboración: Wilians Erazo

Gráfico 7. Existen Actividades que Fomentan la cultura



Fuente: Tabla N°17

Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 88% de los encuestados optaron por la opción Si y el 12% por la opción No.

Análisis: A la mayoría de las personas encuestadas creen que Si existen actividades que fomentan la cultura en la ciudad de Riobamba.

Pregunta N°: 5

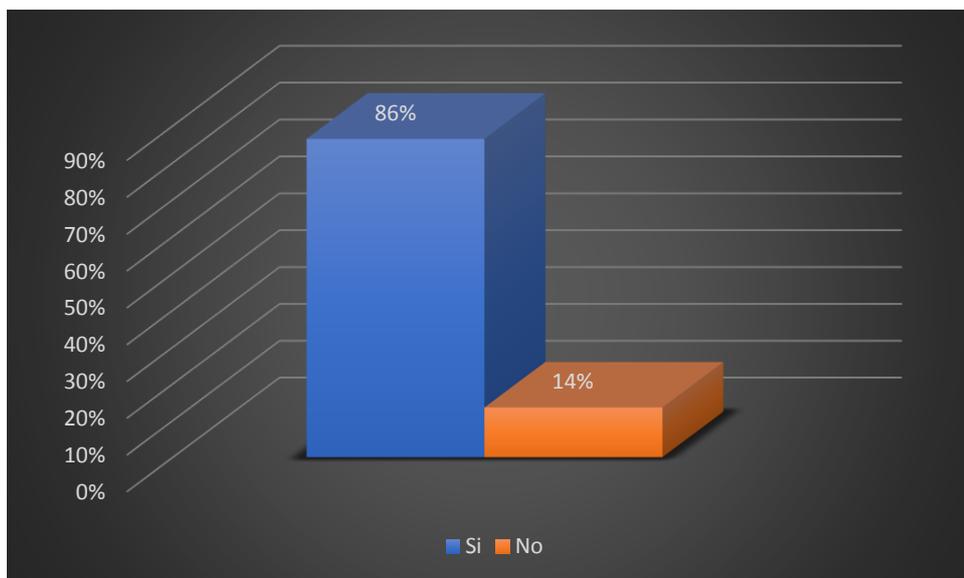
¿Participaría en los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural organiza?

Tabla 9. Participaría en eventos culturales

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	134	86%
No	21	14%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales
Elaboración: Wilians Erazo

Gráfico 8. Participaría en eventos culturales



Fuente: Tabla N°18
Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 86% de los encuestados optaron por la opción Si y el 14% por la opción No.

Análisis: A la mayoría de las personas encuestadas Si les gustaría participar en los diferentes eventos culturales que la dirección organiza.

Pregunta N°: 6

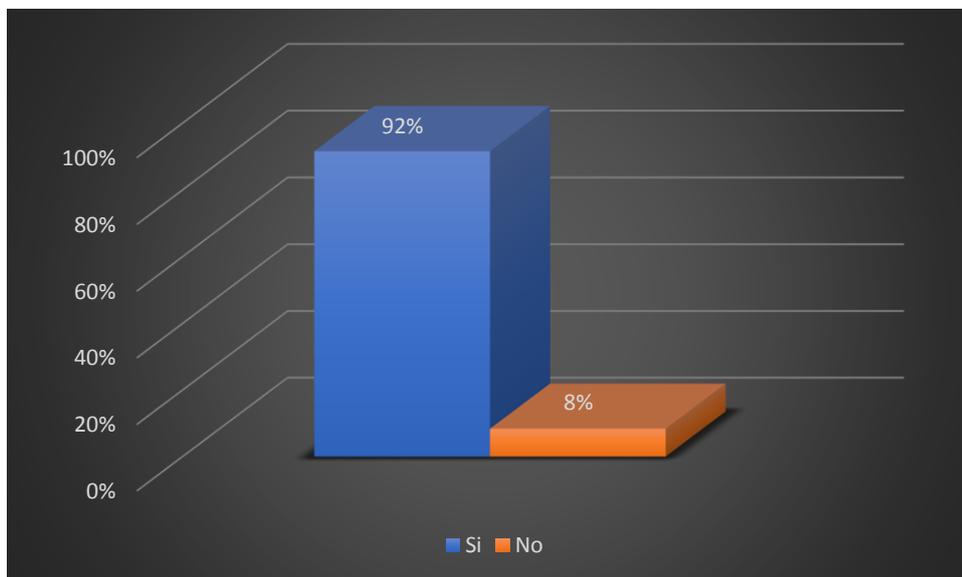
¿Cree que Riobamba es una ciudad Cultural?

Tabla 10. Riobamba es una ciudad Cultural

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	142	92%
No	13	8%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales
Elaboración: Wilians Erazo

Grafico 9. Riobamba es una ciudad Cultural



Fuente: Tabla N° 19
Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 92% de los encuestados optaron por la opción Si y el 8% por la opción No.

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas creen que Riobamba Si es una ciudad cultural.

Pregunta N°: 7

¿A qué evento cultural estaría dispuesto asistir?

Tabla 11. Evento dispuesto asistir

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Retretas	47	12%
Presentaciones Artísticas	98	25%
Exposiciones de arte plásticas	42	11%
Presentación de Sinfónica	47	12%
Ciclo Paseo	29	7%
Eventos de Recreación y Deportes	47	12%
Teatro	60	15%
Carreras automovilísticas	21	5%
TOTAL	391	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales

Elaboración: Wilians Erazo

Grafico 10. Evento dispuesto asistir



Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 25% de los encuestados optaron por la opción Presentaciones Artísticas, 15% Teatro, 12% Retretas, 12% Presentación de Sinfónica, 12% Eventos de Recreación y Deporte, 11% Exposiciones de arte plásticos, 7% Ciclo paseos y 5% Carreras automovilísticas.

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas estarían dispuestas asistir a Presentaciones artísticas, Ciclo paseos, Retretas como opciones de mayor aceptación.

Pregunta N°: 8

¿Con qué tiempo de anticipación supo de este evento?

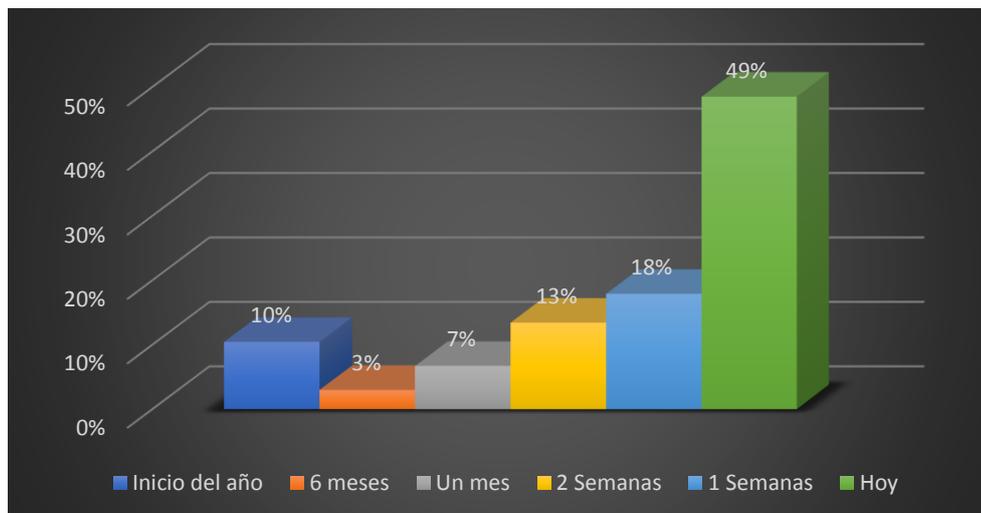
Tabla 12. Tiempo de anticipación del evento

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Inicio del año	14	10%
6 meses	4	3%
Un mes	9	7%
2 Semanas	18	13%
1 Semanas	24	18%
Hoy	65	49%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de eventos culturales

Elaboración: Wilians Erazo

Gráfico 11. Tiempo de anticipación del evento



Fuente: Tabla N° 21

Elaboración: Wilians Erazo

Interpretación: Podemos observar que el 49% de los encuestados optaron por la opción Hoy, 18% 1 semana, 13% 2 semanas, 10% Inicio del año, 3% Un mes y 3% 6 meses.

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas se enteraron el día que se realizó el evento cultural.

6. DISCUSIÓN

El modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales se transformará en una herramienta vital para la dirección de gestión cultural y ayudará a ahorrar tiempo, recursos y orientarlos, gestionarlos de mejor manera logrando obtener mayores resultados para la organización.

A través de la investigación descubrimos que no conocen cuales son los eventos culturales que realiza la dirección cultural y que les gustaría participar en dichos eventos, por supuesto recibiendo información de cada evento a través de las redes sociales, la Tv y volantes; además se ha podido comprobar que Riobamba es una ciudad cultural donde existen actividades que fomentan la cultura y el turismo, sin embargo los asistentes desconocían de la organización del evento, tomando en cuenta que es un punto negativo para la ejecución y publicidad que gestiona la dirección.

A pesar de toda la gestión que actualmente realiza la dirección en bienestar de la ciudadanía Riobambeña al igual que de sus 11 parroquias rurales, es la acertada, brindando canales, donde la población pueda enriquecerse con las tradiciones, costumbres a través de los eventos culturales.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

- La dirección cultural es un ente principal en la actividad cultural de la ciudad de Riobamba, que promueve el desarrollo social, turístico y económico en los sectores que realizan eventos culturales.
- En la Dirección Cultural existe personal polivalente que realiza sus actividades técnicamente respaldado con la experiencia adquirida al transcurso del tiempo de la gestión.
- La implementación de Gestión por Procesos permite identificar las ineficiencias y ayudar a potenciar los recursos que se utilizan.
- La carencia del modelo de gestión de los procesos en la dirección cultural limita la capacidad de respuesta a la gestión de los eventos culturales, afectando a la ciudadanía de Riobamba.

7.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Dirección de Gestión Cultural emprender mayores campañas de difusión de los diferentes eventos culturales que organiza utilizando las redes sociales.
- Se alienta a la Dirección de Gestión Cultural establecer canales de comunicación entre las diferentes entidades que intervienen en la otorgación de permisos utilizados para desarrollar los eventos culturales.
- Se sugiere al Líder de Equipo de la Dirección de Gestión Cultural a efectuar constantes mediciones de los procesos que ejecuta el personal con el fin de dar seguimiento a la gestión de los mismos.
- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba el nombramiento de jefes departamentales dentro de la dirección de gestión cultural para establecer una cadena de mando jerárquico y de responsabilidades
- Se invita a la Dirección de Gestión Cultural implementar medidas, planes de acción para eliminar fallas futuras que perjudiquen la organización de eventos culturales.

8. PROPUESTA

8.1. TITULO DE LA PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES EN LA DIRECCIÓN CULTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA.

8.2. INTRODUCCIÓN

La sociedad actualmente requiere que las entidades públicas tengan como fin alcanzar el bienestar de la sociedad y mejorar la calidad de vida de las mismas, e integrar a la ciudadanía en sus objetivos y logros,

La dirección de gestión cultural es el punto inicial que integran la cultura, deporte, interculturalidad y economía, por lo cual permite desarrollar diferentes actividades culturales que ayudan al desarrollo económico del cantón Riobamba al igual que de sus 11 parroquias rurales.

El modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales se convertirá en una herramienta administrativa en la gestión de los recursos que se orientan a la organización de eventos, con ello podrán ahorrar tiempo, maximizar los recursos, y actuar de manera más eficiente y eficaz en la ejecución.

Su impacto y alcance no solo acogerá a la dirección cultural, si no también será el principio para que otros departamentos municipales tengan una referencia de los procesos y poderla usar como línea base para futuras investigaciones que los únicos beneficiarios siempre será la ciudadanía y la municipalidad.

Los eventos culturales dinamizan la economía de la zona donde se realiza los eventos al igual a las diferentes plazas de trabajo que se generan de forma directa o indirecta por ese motivo el modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales será vital para que se puedan organizar más eventos y sin complicaciones

El motivo de esta propuesta es para resolver el problema que tiene la dirección de gestión cultural y a través del modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales podrán dar fin al problema de gestión ya que al contar con esta herramienta contarán un mapa de procesos que se realizan dirección, el personal responsable del proceso, recursos necesarios, tiempos establecidos al igual que el proceso cronológico que se debe seguir en la ejecución. Logrando mejorarlos de manera continua y aprovechando cada uno de los recursos que la dirección tiene. Contando que el desempeño de sus trabajadores como de los recursos asignados serán eficientes y eficaces.

8.3. OBJETIVOS

8.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el modelo de gestión de procesos para estandarizar los eventos culturales de la Dirección Cultural del Gobierno Autónomo Municipal Riobamba

8.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Determinar la situación actual de los procesos que se realizan en la organización de eventos culturales a través de la matriz de avance.
- Estructurar la metodología para el modelo de gestión de procesos a través de fuentes bibliográficas.
- Elaborar mapas y flujogramas de los procesos que realiza la Dirección de Gestión cultural a través de un modelador de procesos

8.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA – TÉCNICA

La gestión de procesos se ha convertido en los últimos años en un tema de alta relevancia en la gestión pública como privada. Actualmente se enfrentan las organizaciones del sector público ha hecho donde se buscan mayor flexibilidad, innovación y rapidez en sus procesos

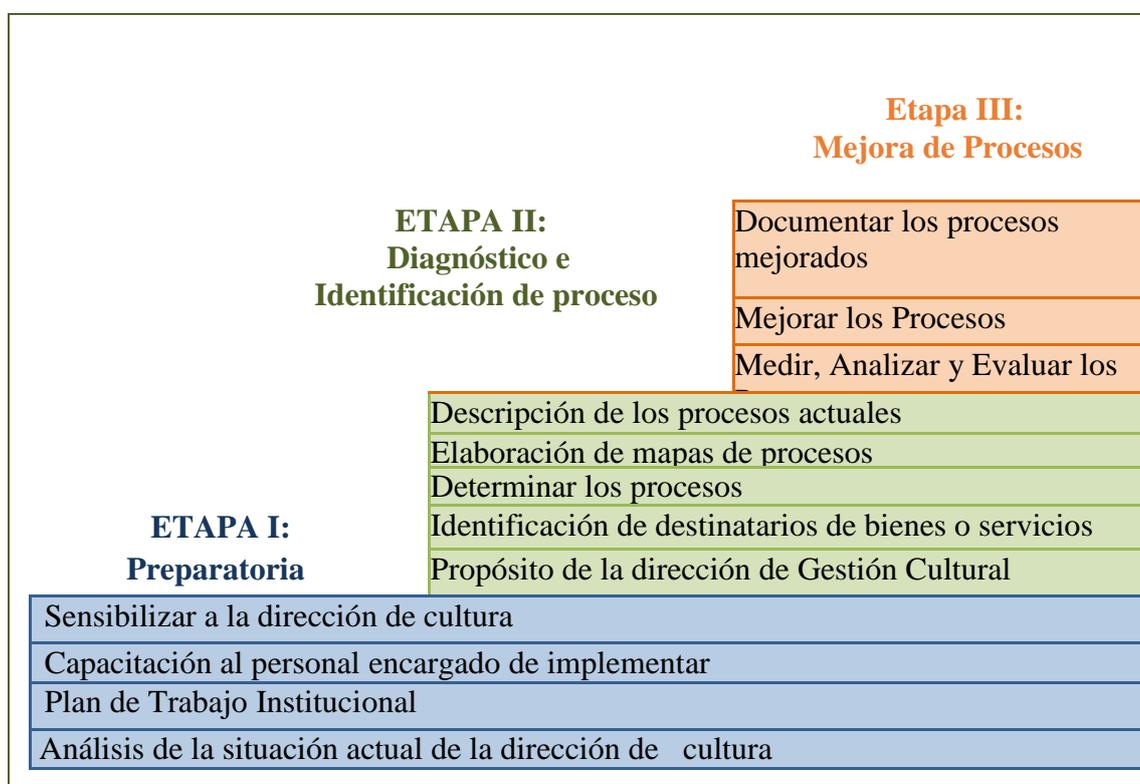
El modelo de gestión de procesos para estandarización el evento cultural juega un papel crucial para lograr los objetivos que tiene la dirección de gestión cultural.

A través de esta propuesta se establece una situación actual de los procesos de la dirección, identificando los procesos estratégicos, operativos o de apoyo, además se a creando una conciencia en sus trabajadores para destacar la importancia de la aplicación del modelo de gestión de procesos que será de gran ayuda en la gestión de los recursos convirtiéndolos de manera más eficiente y eficaces.

La identificación de los procesos al igual que de los beneficiarios, bienes o servicios que realiza la dirección es de gran importancia para dar el seguimiento de los procesos conjuntamente con los flujos de procesos que mejoran todo el ciclo de seguimiento y procedimiento de los procesos.

La mejora continua de los procesos es vital para la reducción de tiempos, aplicación de los recursos, dando mayor facilidad al personal técnico realizar el seguimiento y ejecución de los eventos culturales.

Grafico 12. Fases del Modelo de Gestión



Elaborado por: Wilians Erazo

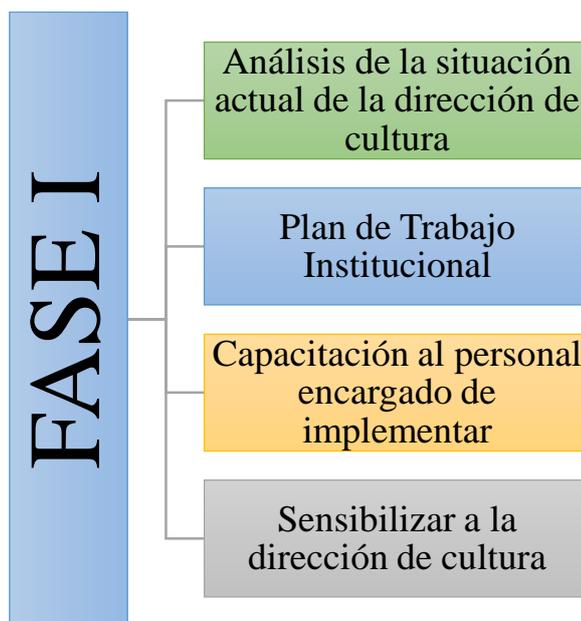
8.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El modelo de gestión de procesos para estandarizar los eventos culturales en la Dirección de Gestión Cultural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, se cimienta del modelo base de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del País de Perú, el cual ha sido reformado y modernizado a las condiciones de la Dirección de Gestión Cultural. Por ende, propone que se debe cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguran que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generan resultados e impactos positivos para la ciudadanía, dados los recursos disponibles.

El modelo está integrado de 3 Fases, que resuelven cada uno de los aspectos de los procesos que se da en las entidades públicas, logrando cumplir cada objetivo y metas de las entidades.

FASE I

Grafico 13. FASE I



Elaboración: Wilians Erazo

Análisis de la situación actual de la Dirección de Gestión Cultural

Para la realización del análisis de la situación actual de la dirección de gestión cultural se ha basado en la matriz de grados de avance en la cual se ha podido determinar que el grado de avance de la dirección de gestión cultural es de grado 1 por que no se ha realizado acciones sobre gestión de procesos, no se han identificado los principales procesos al igual que no cuentan con la documentación de los procesos que se realiza en la dirección de gestión cultural. Por ese motivo la estrategia principal debe ser la implementación de metodología para la documentación de procesos.

Tabla 13. Grado de Avance

Avance	Estrategias a implementar
Grado de avance 1 <ul style="list-style-type: none">No han realizado acciones sobre gestión por procesos.No han identificado procesos principales y no están documentados.	<ul style="list-style-type: none">Énfasis en fortalecimiento de capacidades.Pueden apoyarse con personal externo o consultoría para identificar y documentar los procesos.Aplicar metodología para documentar los procesos

Fuente: Secretaria de Gestión Pública

Elaboración: Wilians Erazo

Al detectar la situación actual de la dirección se puede establecer estrategias a implementar logrando mejorar la situación actual. El Fortalecimiento de capacidades para el personal que labora en la dirección será de gran ayuda ya que accederán a mayor información en relación a la gestión de procesos logrando adoptar iniciativas para gestionar de mejor manera los procesos que realizan, apoyarse con persona externo o consultoría para lograr identificar los procesos principales y documentarlos, al igual que aplicar metodología que ayude a documentar los procesos que se dan en la dirección cultural son las estrategias más viables para mejorar la situación de la dirección cultural.

Plan de Trabajo Institucional

Tabla 14. Plan de Trabajo Institucional

#	Actividad	Unidad de Medida	Tarea	Meta	Cronograma			
					Trimestres			
					1	2	3	4
1	Inicial	Partidas de contratos de personal.	Verificación de partidas de Contratación del personal.	Conocer si el personal contratado cumple con los requisitos para desempeñar en la dirección gestión cultural	X			
		Organigrama de funciones	Crear el organigrama funcional de la dirección.	Estar al tanto de las funciones que debe cumplir los departamentos internos de la dirección cultural.	X			
		Listado de responsabilidades de acuerdo a su contrato laboral.	Designar responsabilidades al personal técnico que debe cumplir en la ejecución de los proyectos culturales.	Conocer las responsabilidades de cada trabajador para que exista una mejor forma de controlar los procesos	X			
2	Formación	Control por parte de la dirección de Talento Humano del GAD M Riobamba	Capacitar al personal respecto al modelo de gestión en procesos.	Implantar nuevos conocimientos al personal que pondrán en práctica en su trabajo diario		X		

3	Auditoria Interna	Listado de procesos que se realizan en la dirección.	Auditoria interna de los procesos	Construir la línea base para conocer cómo se ejecutando los procesos en la dirección cultural		X		
4	Eventos Culturales	Planificación Anual de los eventos Culturales	Determinar las fechas importantes para la realización de eventos culturales anualmente	Determinar las fechas relevantes en relación a la cultura, Social, Cívica del cantón y del país		X		
5	Documentación	Metodología usada para documentar procesos.	Documentar los procesos que se realizan en la dirección.	Tener una metodología para archivar de forma física o digital los procesos de forma cronológica			X	
6	Mejora Continua	Flujo de procesos mejorados	Mejorar los procesos en medida a políticas gubernamentales	Cambiar de manera positiva los procesos ahorrando tiempo o recursos en la ejecución.			X	X
7	Control y Evaluación	Indicadores aplicados para el control y evaluación.	Control y evaluación de los procesos mejorados	Dar seguimiento a los procesos para controlar y evaluar su funcionalidad y aplicación a través de indicadores.				X

Elaboración: Wilians Erazo

Grafico 14. Calendario de Fechas Importantes

CALENDARIO DE FECHAS IMPORTANTES

ENERO

- Año nuevo domingo 1 dia que se traslada al Lunes 2.
- 6 de enero fiestas de los reyes magos.

FEBRERO

- 14 de febrero San Valentin dia de Amor y la Amistad.
- Feriado de carnaval desde el sabado 25 hasta el martes 28 del presente mes.

MARZO

- Dia 3 celebracion del dia de la naturaleza.
- Dia 8 celebracion del dia de la mujer.

ABRIL

- Dia 7 dia mundial de la Salud.
- Viernes Santo el 14 de abril hasta el domingo 16.
- Independencia de Riobamba dia 21.
- dia 22 dia mundial de la madre tierra.

MAYO

- Dia del trabajador 1 de mayo.
- Segundo domingo del presente mes dia de la madre.
- Batalla de pichincha el 24 de mayo.

JUNIO

- Dia 3 Corpus Christi.
- 5 Dia mundial del medio ambiente.
- Dia 18 dia del padre.
- 23 de Junio Provincializacion de Chimporazo.
- dia 29 festividades en honor a San Pedro.
- Dia 22 celebracion del Inti Raymi.

JULIO

- Dia 25 fiestas julianas de guayaquil.

AGOSTO

- 10 de Agosto Primer grito de independencia del Ecuador

SEPTIEMBRE

- Dia 8 Virgen de Balbanera.
- Dia 24 Virgen de las Mercedes.

OCTUBRE

- Dia 9 Independencia de Guayaquil.

NOVIEMBRE

- Difuntos e Independencia de Cuenca desde el dia 2 y 3.
- Dia 11 Independencia de Riobamba.

DICIEMBRE

- 25 de Diciembre Navidad
- 31 Fin de año.

Elaborado por: Wilians Erazo W"

Capacitación al personal encargado de implementar

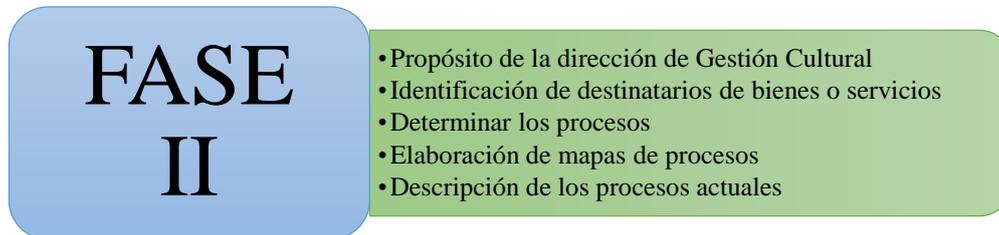
La capacitación al personal que implementará el modelo de gestión de procesos para estandarizar los eventos culturales es clave para el logro de los objetivos de la gestión de la dirección, ya que a través de la capacitación se orientará al personal sobre el modelo de gestión, importancia y beneficios, además se fortalecerá las capacidades de los servidores y serán facilitadores internos que ayudarán a la mejora de los procesos. La capacitación la debe realizar la Dirección de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba ya que esta dirección cuenta con el personal adecuado y utiliza técnicas que potencian el aprendizaje en los trabajadores.

Sensibilizar a la dirección de gestión cultural

La sensibilización debe estar orientada hacia todo el personal que labora en la dirección, creando conciencia sobre la importancia del modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales, así como los beneficios que conlleva para la dirección y todos sus trabajadores. Se debe tomar en cuenta que la sensibilización debe ser persistente, tomando en cuenta las dificultades y desafíos que esta presenta. Es importante tomar en cuenta las opiniones del personal en especial de las personas que están involucradas en los procesos, logrando una mayor participación y respaldo en la ejecución de los procesos. El director debe mostrar mayor apoyo en la implementación del modelo de gestión de procesos participando activamente en la sensibilización de todo el personal.

FASE II

Grafico 15. Fase II



Elaborado por: Wilians Erazo

Propósito de la dirección de Gestión Cultural

Misión

La Dirección de Gestión Cultural Deportes y Recreación es una dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba que patrocina la cultura, arte, actividades deportivas y recreativas incluyendo el componente intercultural a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permiten articular esfuerzos y optimizar recursos.

Visión

La dirección de gestión cultural como dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, fortalecida con eficiencia y eficacia promoverá el desarrollo cultural, artístico en una tarea inclusiva e intercultural ofreciendo a la comunicad un servicio que procure el buen vivir.

Objetivo

Promover, rescatar y generar la actividad artística cultural, deportiva y recreativa brindando servicios de calidad vinculados a procesos sociales de desarrollo sustentable y sostenible, orientados a la construcción de una cultura ciudadana con identidad, recuperando los valores cívicos, culturales, las tradiciones y rindiendo homenaje a las principales fechas que constituyen la vitalidad histórica;

fortaleciendo e impulsando así la identidad cultural y dinamizando los negocios y elementos que aportan al desarrollo de la vida social. (Gadmriobamba, 2014)

Competencias

- Brindar asesoramiento e informar al Concejo Cantonal sobre las manifestaciones relacionadas con educación y difusión de expresiones culturales.
- Difundir mediante los medios de comunicación las actividades de carácter cultural, educativo y recreacional que la Municipalidad considere de interés colectivo.
- Organizar y dirigir la elaboración y desarrollo de los programas culturales, educativos y recreacionales de toda índole en el cantón y sus parroquias rurales, en coordinación con diferentes organismos culturales, sociales, etc.
- Definir normas de carácter técnico y administrativo de esta Dirección, así como el mantenimiento de estadísticas y archivos de todo lo actuado.
- Administrar los locales culturales que mantiene la Municipalidad.
- Lo que disponga las ordenanzas y la Alcaldesa o Alcalde. (Gadmriobamba, 2014)

Políticas

La Dirección de Gestión Cultural, Deporte y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, es una Dirección que viene trabajando en la inclusión, cuenta con el proyecto de Fomento de la Cultura, con su respectivo POA y PAC. Además, sustentado en la Constitución del Estado en el Art. 21 “Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones a la libertad estética; a conocer memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas”.

El estado garantiza sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, fortaleciendo la unidad nacional en la diversidad, garantizando a los habitantes el derecho a una cultura de paz al Sumak Kawsay.

Leyes

La Constitución de la República del Ecuador 2008 (Ecuador, 2008) que actualmente está vigente, destaca en la Sección cuarta Cultura y ciencia

Art. 21.- (Identidad cultural). -Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

No se podrá invocar la cultura cuando se atente contra los derechos reconocidos en la Constitución.

Art.22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural). -Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art.39.-El Estado garantizará los derechos de las jóvenes y los jóvenes, y promoverá su efectivo ejercicio a través de políticas y programas, instituciones y recursos que aseguren mantengan de modo permanente su participación e inclusión en todos los ámbitos, particular en los espacios del poder público.

Identificación de destinatarios de bienes o servicios

Los destinatarios de los bienes o servicios que ofrece la dirección de gestión cultural es la población de la ciudad de Riobamba al igual que de sus 11 parroquias rurales. Por ese motivo en la siguiente matriz se identifican los destinatarios de los bienes o servicios que son beneficiarios:

Tabla 15. Identificación de destinatarios de bienes o servicios

Producto	Deportivos				Desarrollo Cultural				Interculturalidad	
	Ciclo paseos	Escuela de Fútbol	Carreras automovilísticas	Campeonatos	Exposiciones de Arte Plástico	Teatro	Presentaciones Artísticas	Talleres de Arte	Retretas	Manifestaciones culturales
Destinatario										
Riobamba	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cacha			X	X			X		X	X
Licán			X	X			X		X	X
Calpi			X	X			X		X	X
San Juan			X	X			X		X	X
Cubijés			X	X			X		X	X
Químiag			X	X			X		X	X
San Luis			X	X			X		X	X
Licto			X	X			X		X	X
Punín			X	X			X		X	X
Flores			X	X			X		X	X
Pungalá			X	X			X		X	X

Elaborado por: Wilians Erazo

Determinar los procesos

Tabla 16. Inventario de Procesos

INVENTARIO DE PROCESOS					
Código	Proceso de nivel 0	Código	Proceso de nivel 1	Código	Procesos de nivel 2
01	Deportivos	01.1	Ciclo Paseos	01.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Publica • Estudio técnico de Factibilidad • Impuesto Sayce • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia. • Permiso de Jefatura de Transito • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional
		01.2	Escuela de Futbol	01.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Inscripciones • Invitación a Unidades Educativas
		01.3		01.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Publica

			Carreras Automovilísticas		<ul style="list-style-type: none"> • Estudio técnico de Factibilidad • Impuesto Sayce • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia. • Permiso de Jefatura de Transito • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional • Permiso de la Fedak
		01.4	Campeonatos	01.4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Inscripciones • Participación de los GAD Parroquiales
02	Desarrollo Cultural	02.1	Exposiciones de Arte	02.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Inscripciones • Invitación a Unidades Educativas • Participación de los GAD Parroquiales
		02.2	Teatro	02.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Inscripciones • Invitación a Unidades Educativas • Participación de los GAD Parroquiales
		02.3	Presentaciones Artísticas	02.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Publica • Estudio técnico de Factibilidad • Impuesto Sayce • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia.

					<ul style="list-style-type: none"> • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional • Compras o Contratación Pública
		02.4	Talleres de Arte	02.4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Inscripciones • Invitación a Unidades Educativas
		02.5	Retretas	02.5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la ciudadanía • Participación de los GAD Parroquiales
03	Interculturalidad	03.1	Intiraymis	03.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Pública • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia. • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional • Compras o Contratación Pública • Participación de los GAD Parroquiales
		03.2	Coros	03.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Pública • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia. • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional • Compras o Contratación Pública

		03.3	Orquesta Sinfónica Municipal Riobamba	03.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los GAD Parroquiales • Invitación a la ciudadanía
04	Adquisiciones	04.1	Compras Públicas	04.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Evento Cultural • Formulario de Contratación Pública o Compras Públicas • Estudio Económico • Partida Presupuestaria
05	Servicio de Apoyo	05.1	Acometidas	05.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido a la Empresa Eléctrica
		05.2	Movilización	05.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Generales • Salvo conducto

Elaborado por: Wilians Erazo

Clasificación de Procesos

Tabla 17. Clasificación de Procesos

Procesos Estratégicos	Procesos Operativos	Procesos de Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> • Compras Públicas. • Proyecto de Evento Cultural. • Formulario de Contratación Pública o Compras Públicas. • Estudio Económico. • Partida Presupuestaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de Bomberos. • Permiso de espacio público en la policía y control municipal. • Permiso de Uso de Suelo. • Permiso de Vía Pública. • Estudio técnico de Factibilidad. • Impuesto Sayce. • Plan de Contingencia. • Permiso de Intendencia. • Permiso de la Fedak 	<ul style="list-style-type: none"> • Movilización • Permiso de Jefatura de Transito. • Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional. • Acometidas

Elaborado por: Wilians Erazo

Elaboración de mapas de procesos

Tabla 18. Ficha Técnica de Procesos

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Debe permitir identificar claramente al proceso.	RESPONSABLE	Área quién ejecuta o tiene la responsabilidad directa del proceso.	
OBJETIVO	Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios.	REQUISITOS	Leyes, reglamentos, códigos, normas que aplican y que deben cumplirse para la correcta ejecución del proceso.	
ALCANCE	Cobertura del proceso. áreas aplicables.	CLASIFICACIÓN	Indicar si es estratégico, Operativo o de apoyo.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Indicar qué órganos o unidades orgánicas intervienen en el Proceso de Nivel 0	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información.	Tareas principales que se realizan dentro de cada proceso. Deben detallarse en orden de ejecución	Resultados del proceso sean bienes o servicios, información, documentación.	Es el cliente, el cual puede ser externo o interno.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES	RECURSOS		DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Controles, verificaciones, revisiones, e inspecciones que se realizan a las entradas o insumos principales del proceso, a las actividades del proceso y a las salidas principales del proceso.	Capacidades son las competencias del responsable del proceso. Infraestructura necesaria y características del ambiente de trabajo para el adecuado desarrollo del proceso.		Documentos de referencia, legislativos o reglamentarios, que se requieren durante el desarrollo de las actividades y los controles del proceso.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS		INDICADORES		
Documentos que proporcionan evidencia objetiva de la realización de actividades o controles críticos. Se mantienen en archivos físicos o informáticos		Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso. Deben demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso.		

Elaborado por: Wilians Erazo

Descripción de los procesos actuales

Tabla 19. Ficha de Proceso Nivel 1

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Debe permitir identificar claramente al proceso.			
Objetivo	Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes o servicios.			
Descripción	Describir brevemente el Proceso de Nivel 1			
Alcance	Cobertura del proceso. áreas aplicables .			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Indicar qué órganos o unidades orgánicas intervienen en el Proceso de Nivel 1.	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información.	Tareas principales que se realizan dentro de cada proceso. Deben detallarse en orden de ejecución	Especificar cuáles son las salidas sean bienes o servicios	Entidad, organismos, procesos, comunidad, documentos que son beneficiadas directamente de los productos o servicios
Indicadores	Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso. Deben demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso.			
Registros	Colocar los registros que se generan del Proceso de nivel 1. Sean Documentos, archivos, fotografía, que proporcionan evidencia objetiva de la realización de actividades o controles críticos. Se mantienen en archivos físicos o informáticos.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1.			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

Tabla 20. Ficha de Procedimiento

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Debe permitir identificar claramente al proceso.				
Objetivo	Indicar el objetivo del procedimiento				
Alcance	Indicar en qué actividad inicia y qué actividad termina el procedimiento				
Proveedor	Entrada	Actividades	Ejecutor	Salida	Destinatario de los bienes o servicios
Indicar qué órganos o unidades orgánicas intervienen en el proceso	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información.	Se describe de manera secuencial el desarrollo de las actividades que se realizan.	Área quién ejecuta o tiene la responsabilidad directa del proceso.	Especificar cuáles son las salidas sean bienes o servicios	Entidad, organismos, procesos, comunidad, documentos que son beneficiadas directamente de los productos o servicios
Indicadores	Colocar los indicadores que midan la eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso.				
Registro	Colocar los registros que se generan en el procedimiento.				

Elaborado por: Wilians Erazo

Ficha de Procedimiento

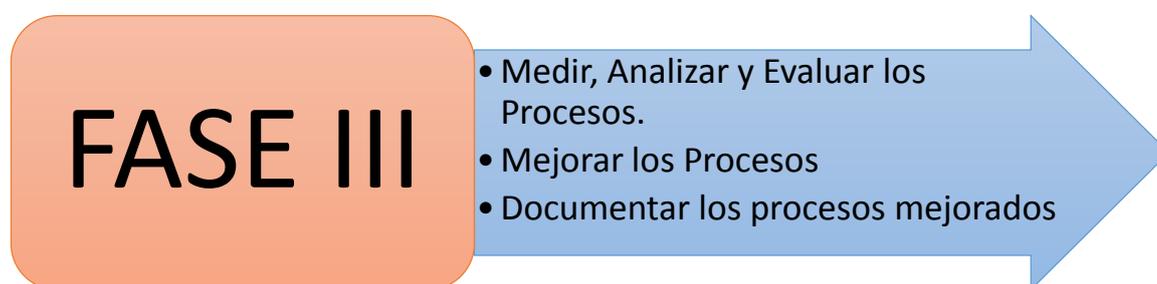
La ficha de procedimiento se debe realizar por cada evento cultural organizado ya que esta será una herramienta clave para el control de indicadores, responsables y actividades que se realizan en los eventos culturales, además es una pieza importante para la gestión de procesos

Flujogramas de Procesos

Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del proceso, hay que tomar en cuenta que se incluye los actores que intervienen en el proceso, lo que se debe hacer, y el resultado que se obtiene de cada proceso. Los flujogramas de los procesos de la dirección de Gestión cultural lo podemos apreciar en Anexos

FASE III

Grafico 16. Fase III



Elaborado por: Wilians Erazo

Medir, Analizar y Evaluar los Procesos

La gestión por procesos debe estar dirigida al cumplimiento de los fines y objetivos institucionales o superiores, por ese motivo es necesario medir y evaluar el desempeño de los procesos de la dirección de gestión cultural para monitorear la gestión, a través de indicadores que reflejan oportunidades de mejora, y mejor toma de decisiones. Las fichas de indicadores aportan información relevante de los procesos donde se podrán corregir y dar seguimiento a los mismos.

Tabla 21. Fecha de Indicadores

Ficha de Indicadores	
Nombre del Proceso	Identificar claramente el nombre del proceso
Nombre Indicador	Identificar claramente el indicador
Descripción del Indicador	Determinar lo que se quiere medir, teniendo en cuenta el objetivo del proceso y sus dimensiones: eficacia, eficiencia, economía y calidad
Objetivo del Indicador	Identificar claramente el objetivo del proceso.
Forma de Cálculo	Determinar la forma de calcularlo.
Fuentes de Información	Datos Bibliográfica – Leyes - Políticas
Tiempo del Proceso	Tiempo de estimado del proceso
Meta	Establecer las metas
Responsable de Medición	Jefe Inmediato Superior

Elaborado por: Wilians Erazo

La Dirección de Gestión Cultural al ser dependiente del Gobierno Autónomo Municipal Riobamba debe presentar informes al finalizar los eventos culturales para demostrar la evidencia necesaria de la ejecución del evento al igual que los beneficiarios por ese motivo se ha visto necesario que la Dirección de Gestión Cultural deba contar con un formato exclusivo para la entrega de estos informes que deberán ser revisados y aprobados por el Líder de equipo de la Dirección de Gestión Cultural y dejando la constancia que sea a cumplido el informe de manera veraz y con la información correcta. Y transformándose este informe en un indicador de medición y evaluación de los procesos que intervienen en la ejecución de eventos culturales, a continuación, presentó el formato para la presentación de informe después de la ejecución de los eventos culturales.

Tabla 22. Formato de Informe Final de Evento

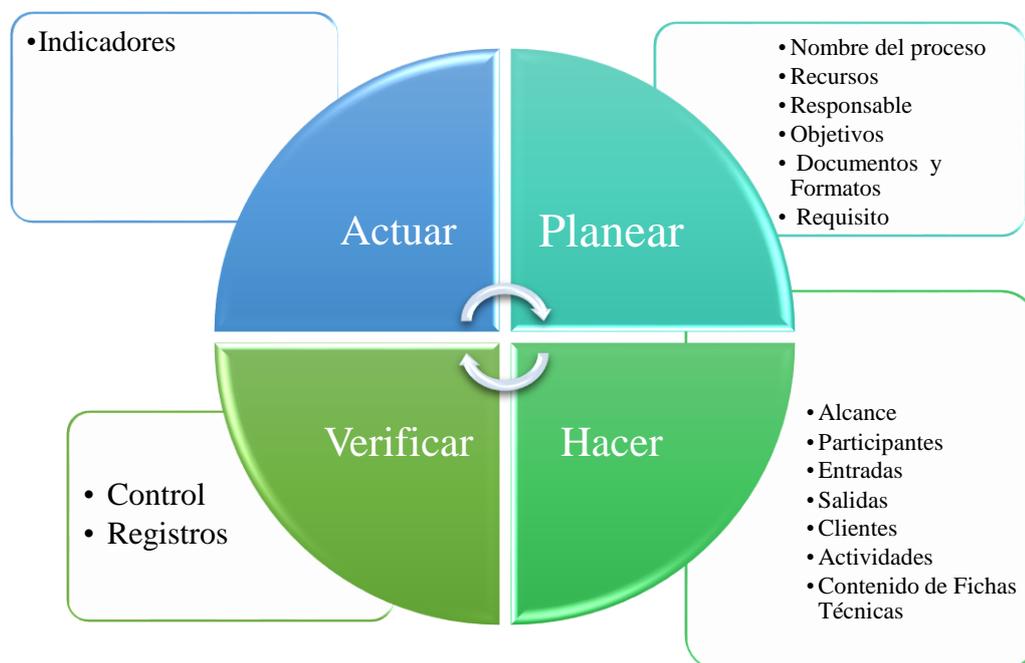
Sello de la Dirección de Gestión Cultural	NOMBRE DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL
MEMORANDUM OFICIAL	
Nombre del Evento	Identificación clara del Evento Cultural
Objetivos general logrado.	Finalidad alcanzada al completar la ejecución del evento cultural.
Objetivo específicos logrados.	Objetivos claves que fueron parte clave del evento cultural alcanzado.
Alcance logrado	Impacto que alcanzo el evento cultural
Beneficiarios:	Identificación de entidades públicas, privadas, grupos sociales, que fueron los beneficiarios directos e indirectos
Costo – beneficios.	Correlación entre los recursos invertidos y los beneficios adquiridos al culminar los el evento cultural
Metodología de trabajo	Descripción clara de la metodología de trabajo utilizada para la ejecución del evento cultural
Resultados	Resultado obtenidos al culminar el evento cultural
Método de verificación	Proceso de compras o contratación pública, Fotografías, Videos, Agenda del evento
Conclusión.	Aspectos importantes del evento cultural
Responsable.	Personal responsable de la ejecución
Revisado por:	Debe ser revisado por el líder de equipo de la institución para controlar la calidad de información que se brinda en el informe

Elaborado por: Wilians Erazo

Mejorar los procesos

La clave para mejorar los procesos es tomar en cuenta el ciclo PHVA (Planificar, Hacer Verificar Y Actuar) ya que incorpora acciones de mejorar continua que ayudarán en el desempeño de la dirección de Gestión cultural que debe ser como objetivo permanente mejorar de procesos que intervienen en los eventos culturales, a continuación, se puede apreciar los elementos del proceso en relación al ciclo PHVA.

Grafico 17. Elementos del Proceso y ciclo PHVA



Elaborado por: Wilians Erazo

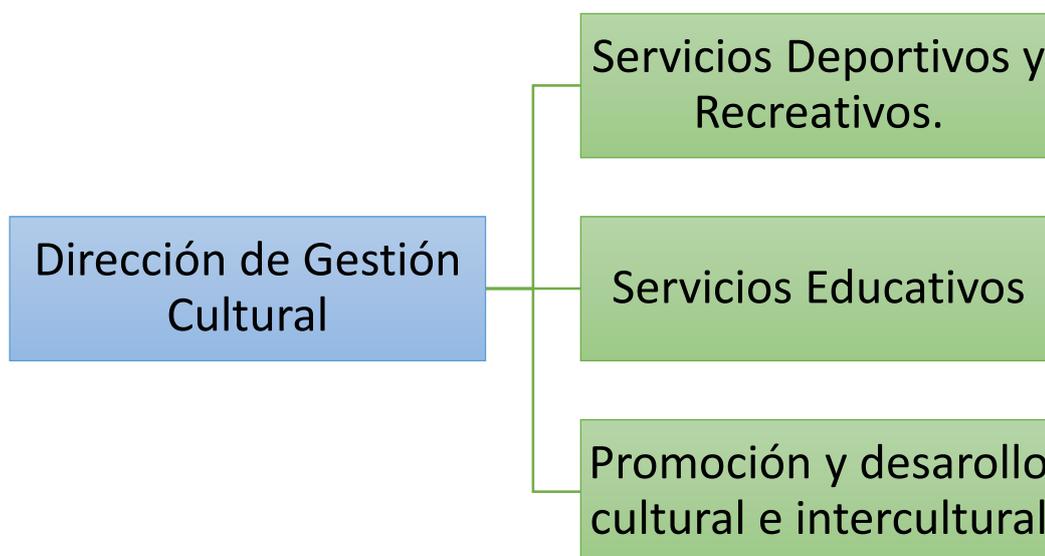
Documentación de los procesos mejorados

La documentación de los procesos son los mapas de procesos, flujogramas de procesos y fichas técnicas de procesos, estos deben ser archivados de manera física o digital. En caso de modificarse o aprobarse nuevas políticas institucionales o gubernamentales que cambien el desarrollo de los procesos o los actores que intervienen de manera directa o indirecta la Dirección de Gestión Cultural debe realizar la revisión y mejora de los procesos afectados.

8.6. DISEÑO ORGANIZACIONAL.

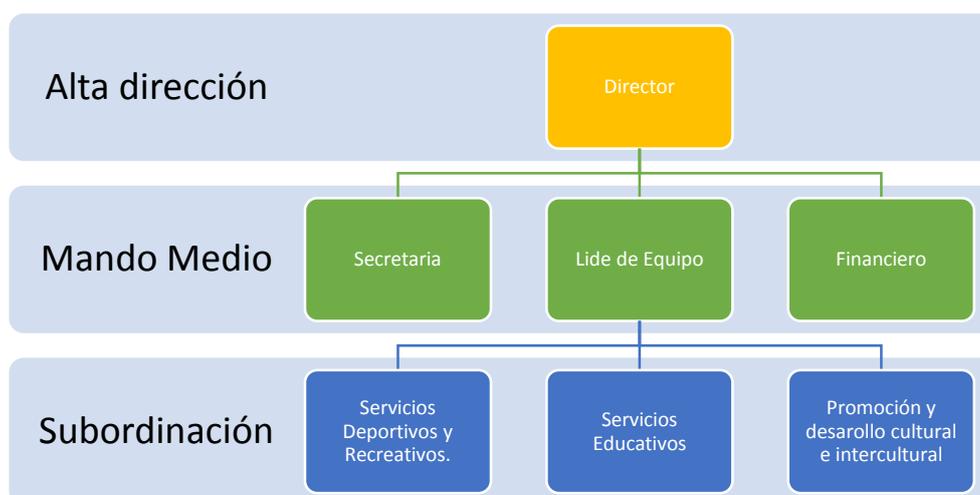
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba cuenta con un organigrama Institucional en donde la Dirección de Gestión Cultural se encuentra con esa organización.

Grafico 18. Organigrama Institucional.



Fuente: Gobierno Autónomo Municipal Riobamba
Elaborado por: Wilians Erazo

Grafico 19. Organigrama Estructural



Elaborado por: Wilians Erazo

Grafico 20. Organigrama Funcional.



Elaborado por: Wilians Erazo

8.7.MONITOREO Y EVALUACIÓN

La fase más importante del modelo de gestión en procesos para estandarizar los eventos culturales de la Dirección de Gestión Cultural es sin duda el monitoreo y evaluación puesto que este permite realizar el monitoreo constante de la correcta ejecución de los procesos al igual que de sus componentes con el fin de evitar problemas futuros y llegando a corregirlos en el momento oportuno.

Se culmina con la presentación del Modelo de Gestión en Procesos para estandarizar los eventos culturales de la dirección de Cultura del Gobierno Autónomo Municipal Riobamba.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de Procesos*. EVOLUCIÓN S.A.
- Castro, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Obtenido de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
- Contactopyme. (2014). *contactopyme.gob.mx*. Obtenido de http://www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciatacion/elemento3/estandarizacion.pdf
- definicion.de. (2008). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- Domingo, R. P. (2014). *Sinapsys Business Solutions, S.L.* Obtenido de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la Republica del Ecuador: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ejemplos, E. d. (2017). *ejemplos.co*. Obtenido de <http://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-actividades-culturales/>
- Gadmriobamba. (9 de Diciembre de 2014). *gadmriobamba*. Obtenido de [gadmriobamba.gob.ec: http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/direcciones/informacion/166-direccion-de-gestion-cultural](http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/direcciones/informacion/166-direccion-de-gestion-cultural)
- Gardey, A. (14 de Febrero de 2008). *GOOGLE*. Obtenido de <http://definicion.de/proceso/>
- González, M. I. (6 de Septiembre de 2011). *Método de diseño para gestión por procesos*. Obtenido de www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/
- Koontz, H. (2015). *Modelo de Gestión*.
- M, E. R. (6 de 07 de 2014). *google*. Obtenido de <http://definicion.de/secuencia/>
- Mendez, D. G. (2006). *Gestión de Procesos*. Habana. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/>
- Merino, D. (11 de Agosto de 2014). *google*. Obtenido de <http://www.nicolpinilla.com/2014/08/que-son-los-procesos-de-soporte.html>
- Merino, M. (10 de Marz de 2008). *google*. Obtenido de <http://definicion.de/estrategia/>
- Oguera, M. (19 de febrero de 2001). *Google Academico* . Obtenido de Google Academico: <http://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/campana-de-difusion-nom-mx-17921>
- Olivo, F. C. (2014). *dspace.unach.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/660>
- P, M. M. (2009). *GOOGLE*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Perez Porto, J. (Jun de 2008). *definicion de sistema*. Obtenido de definicion de sistema: <http://definicion.de/procedimiento/>
- Pública, S. d. (2015). *Secretaria de Gestión pública*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

- Sanchez, A. (2010). *google*. Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/estandar#ixzz4ahJgtRDL>
- Sánchez, J. L. (2016). *dspace.unach.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3088>
- Vermeo, M. (12 de Enero de 2006). *Google*. Obtenido de <https://www.mx.issworld.com/acerca/zona-de-aprendizaje/procesos-de-conocimiento/procesos-operativos>
- Villarreal, G. (2011). *dspace.unach.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/537>

ANEXOS

10. APÉNDICES O ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
ENCUESTA



El propósito de esta encuesta es obtener información sobre la gestión de procesos para la estandarización de eventos culturales

Instrucciones Generales:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- Marque con una (x) el paréntesis que indique su respuesta.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos por su colaboración.

Preguntas:

1. **¿Conoce cuáles son los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural, deportes y recreación del GADM Riobamba organiza mensualmente?**

Sí

No

2. **¿Le gustaría recibir información de los eventos culturales que organiza la Dirección de Gestión Cultural del GADM Riobamba**

Sí

No

3. **¿A través de qué medio le gustaría saber de los eventos culturales que organiza la dirección de gestión cultural?**

Volantes

TV

Prensa

Página Oficial Municipal

Turística

Redes Sociales

Radio

Perifoneo

Centro de Información

Otros.....

4. **¿Cree que en ciudad de Riobamba existen actividades que fomenten la cultura?**

Sí

No

5. **¿Participaría en los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural organiza?**

Sí No
6. ¿Cree que Riobamba es una ciudad Cultural?

Sí No
7. ¿A qué evento cultural estaría dispuesto asistir?

Retretas	<input type="checkbox"/>	Ciclo Paseos	<input type="checkbox"/>
Presentaciones Artísticas	<input type="checkbox"/>	Eventos de Recreación y	<input type="checkbox"/>
Deportes			
Exposiciones de arte plástico	<input type="checkbox"/>	Teatro	<input type="checkbox"/>
Presentación de Sinfónica	<input type="checkbox"/>	Carreras automovilísticas	<input type="checkbox"/>

8. ¿Con que tiempo de anticipación supo de este evento?

Inicio del Año	<input type="checkbox"/>	6 meses	<input type="checkbox"/>	Un Mes	<input type="checkbox"/>
2 Semanas	<input type="checkbox"/>	1 Semana	<input type="checkbox"/>	Hoy	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
ENTREVISTA



El propósito de esta entrevista es obtener información sobre la gestión de procesos para la estandarización de eventos culturales en la dirección de gestión cultural del GADM Riobamba

Instrucciones Generales:

- a. Esta entrevista es para la obtención de datos. Con ella las ideas y criterios son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- b. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos por su colaboración.

Preguntas:

¿Sabe usted lo que es un modelo de gestión de procesos?

¿Existe un Modelo de Gestión por Procesos para los eventos culturales en la dirección de gestión cultural?

¿Cree usted que un Modelo de Gestión por Procesos para estandarizar los eventos culturales puede lograr eficiencia y eficacia en las distintas actividades que se realizan la dirección de gestión cultural?

¿Cree usted que si existiese un modelo de procesos para estandarizar los eventos culturales la dirección podría ahorrar tiempo y recursos en cada evento que organiza?

¿Se ha elaborado una estandarización de los eventos culturales para delinear la manera de ejecutar de cada uno de ellos y los recursos que se emplearán?

¿Tienen algún proceso de mejora continua de la información que se maneje dentro de la dirección?

¿Cree usted que existe correlación entre la gestión de la información utilizada y la de la gestión de procesos que se dan en la dirección?

¿Cree usted que se respetan los tiempos establecidos de los procesos en la etapa de planificación y ejecución?

¿Tienen mapas de procesos de cada uno de los diferentes eventos culturales que organiza la dirección de gestión cultural?

¿Se planifican los eventos culturales anualmente??

¿O cada cuanto planifican los eventos culturales?

¿Cree que es importante que los trabajadores de la dirección sean capacitados en relación en base al modelo de gestión de procesos?

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Deportivos	RESPONSABLE	Deportes	
OBJETIVO	Promover la actividad deportiva y física	REQUISITOS	Ley de Cultura	
ALCANCE	Población de la ciudad de Riobamba al igual de sus 11 parroquias rurales.	CLASIFICACIÓN	Operativa	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Dirección de Gestión Cultural. Entidades Públicas y Privadas. GAD Municipales	Recursos Financieros Planificación	Ciclo paseos Talleres permanentes de Fútbol Carreras Automovilísticas Campeonatos	Actividades que promueven la actividad física.	Proyectos deportivos Asesoramiento a entidades deportivas.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES	RECURSOS		DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Informes, Oficios, Estudios Técnicos, Inspecciones de Campo.	Económicos, Humanos, Tecnológicos, Movilidad, Adquisiciones		Constitución del Estado en el Art. 21.- (Identidad cultural) Art. 22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural)	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Fotografías, Videos, Registro de Asistentes, Paginas de Prensa.			Cumplimiento del 80% de los procesos de nivel 1	

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1

Nombre	Ciclo Paseo			
Objetivo	Promover la actividad física a través de ciclo paseos con mensajes culturales			
Descripción	Plantear nuevas alternativas que promuevan la actividad física y cultural en la ciudad de Riobamba al igual que sus 11 parroquias rurales.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Policía y Control Municipal Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Dirección de Servicios Municipales Dirección de Planificación y Proyectos Población de Riobamba.	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de Bomberos. Permiso de espacio público en la policía y control municipal Permiso de Uso de Suelo. Permiso de Vía Pública Estudio técnico de Factibilidad Impuesto Sayce Plan de Contingencia. Permiso de Intendencia. Permiso de Jefatura de Transito Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional	Aprobación de Permisos Planes de Contingencia Estudios de Factibilidad	Ciudadanía de Riobamba Entidades Públicas o Privadas
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Permisos Aprobados, planes de contingencia, estudios de factibilidad, estudio técnico			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Talleres Permanentes de Fútbol			
Objetivo	Promover la actividad física desde temprana edad a través de fútbol			
Descripción	Plantear nuevas alternativas que promuevan la actividad en la ciudad de Riobamba al igual que sus 11 parroquias rurales.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Inscripciones Invitación a Unidades Educativas	Aceptación mayor de participantes en los talleres permanentes de Fútbol	Ciudadanía de Riobamba Unidades Educativas
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Registro de Asistente.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1

Nombre	Carreras Automovilísticas			
Objetivo	Promover la actividad deportiva a través del Automovilismo			
Descripción	Plantear nuevas alternativas que promuevan la actividad en la ciudad de Riobamba al igual que sus 11 parroquias rurales.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Policía y Control Municipal Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Dirección de Servicios Municipales Dirección de Planificación y Proyectos Población de Riobamba. FEDAK	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de Bomberos. Permiso de espacio público en la policía y control municipal Permiso de Uso de Suelo. Permiso de Vía Publica Estudio técnico de Factibilidad Impuesto Sayce Plan de Contingencia. Permiso de Intendencia. Permiso de Jefatura de Transito Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional Permiso de FEDAK	Aprobación de Permisos Planes de Contingencia Estudios de Factibilidad	Ciudadanía de Riobamba Entidades vinculadas al automovilismo.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Permisos Aprobados, planes de contingencia, estudios de factibilidad, estudio técnico			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Campeonatos (Fútbol, Básquet, Natación)			
Objetivo	Promover la actividad física a través de prácticas deportivas			
Descripción	Plantear nuevas alternativas que promuevan la actividad física en la ciudad de Riobamba al igual que sus 11 parroquias rurales.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Inscripciones Participación de los GAD Parroquiales	Aceptación mayor de participantes en los diferentes eventos.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales Entidades vinculadas al deporte
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Registro de Asistente.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Desarrollo Cultural	RESPONSABLE	Gestor Cultural	
OBJETIVO	Promover el desarrollo cultural.	REQUISITOS	Ley de Cultura	
ALCANCE	Población de la ciudad de Riobamba al igual de sus 11 parroquias rurales.	CLASIFICACIÓN	Operativa	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Dirección de Gestión Cultural. Entidades Públicas y Privadas. GAD Municipales	Recursos Financieros Planificación	Exposiciones de Arte Teatro Presentaciones Artísticas Talleres de Arte Retretas	Actividades que promueven el desarrollo cultural.	Proyectos culturales Asesoramiento a entidades culturales al igual que a la alcaldía.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES	RECURSOS		DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Informes, Oficios, Estudios Técnicos, Inspecciones de Campo, Convenidos, Alianzas Estratégicas	Económicos, Humanos, Tecnológicos, Movilidad, Adquisiciones		Constitución del Estado en el Art. 21.- (Identidad cultural) Art. 22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural)	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Fotografías, Videos, Registro de Asistentes, Publicaciones, Boletines de Prensa			Cumplimiento del 80% de los procesos de nivel 1	

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Exposiciones de Arte			
Objetivo	Promover la actividad cultural a través de artes plásticas			
Descripción	Promover la cultura en diferentes exposiciones artísticas.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Inscripciones Invitación a Unidades Educativas Participación de los GAD Parroquiales	Mayor visitantes a las exposiciones de arte.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales Entidades vinculadas al arte
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Registro de Asistentes.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Teatro			
Objetivo	Promover la actividad cultural a través del teatro			
Descripción	Promover la cultura con la ayuda del teatro			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Inscripciones Invitación a Unidades Educativas Participación de los GAD Parroquiales	Mayor visitantes y participantes en las obras de teatro	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales Entidades vinculadas al teatro.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Registro de Asistentes a las obras de teatro			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Presentaciones Artísticas			
Objetivo	Promover las manifestaciones culturales través de presentaciones artísticas.			
Descripción	Difundir la cultura a través presentaciones artísticas y dinamizar la economía del sector.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Policía y Control Municipal Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Dirección de Servicios Municipales Dirección de Planificación y Proyectos Población de Riobamba.	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de Bomberos. Permiso de espacio público en la policía y control municipal Permiso de Uso de Suelo. Permiso de Vía Publica Estudio técnico de Factibilidad Impuesto Sayce Plan de Contingencia. Permiso de Intendencia. Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional Compras o Contratación Pública	Aprobación de Permisos Planes de Contingencia Estudios de Factibilidad	Ciudadanía de Riobamba Entidades Públicas o Privadas
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Permisos Aprobados, planes de contingencia, estudios de factibilidad, estudio técnico			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Talleres de Arte			
Objetivo	Promover actividades de arte plástico			
Descripción	Impulsar el desarrollo del arte a través de talleres de arte plástico			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Inscripciones Invitación a Unidades Educativas	Mayor participación y acogida los talleres de arte.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales Entidades vinculadas al arte y unidades de educación especial.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Registro de participantes.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Retretas			
Objetivo	Promover la cultura a través de expresiones musicales			
Descripción	Impulsar el desarrollo cultural a través de la música.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Invitación a la ciudadanía Participación de los GAD Parroquiales	Mayor audiencia a las retretas.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Fotografías, Videos			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Interculturalidad		RESPONSABLE	Gestor Cultural
OBJETIVO	Promover el desarrollo cultural a través de manifestaciones de diferentes ídoles.		REQUISITOS	Ley de Cultura
ALCANCE	Población de la ciudad de Riobamba al igual de sus 11 parroquias rurales.		CLASIFICACIÓN	Operativa
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Dirección de Gestión Cultural. Entidades Públicas y Privadas. GAD Municipales Comunidades.	Recursos Financieros Planificación. Calendario Cultural	Intiraymis Coros Orquestas Sinfónicas Municipal de Riobamba Banda Municipal	Actividades que promueven el desarrollo cultural con diferentes medios de manifestación cultural.	Proyectos culturales Asesoramiento a entidades comunitarias. ONGS
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES		RECURSOS	DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Informes, Oficios, Estudios Técnicos, Inspecciones de Campo, Convenidos, Alianzas Estratégicas		Económicos, Humanos, Tecnológicos, Movilidad, Adquisiciones	Constitución del Estado en el Art. 21.- (Identidad cultural) Art. 22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural)	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Fotografías, Videos, Registro de Asistentes, Publicaciones, Boletines de Prensa			Cumplimiento del 80% de los procesos de nivel 1	

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1

Nombre	Intiraymis			
Objetivo	Promover la actividad cultural a través de las manifestaciones culturales, gastronómicas y de cosmovisión andina			
Descripción	Promover la difusión de la cultura ancestral a través de diferentes actos que expresan tradiciones, gastronomía, y ayudan a dinamizar la actividad económica del sector.			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Policía y Control Municipal Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Dirección de Servicios Municipales Dirección de Planificación y Proyectos Población de Riobamba.	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de Bomberos. Permiso de espacio público en la policía y control municipal Permiso de Uso de Suelo. Permiso de Vía Pública Estudio técnico de Factibilidad Impuesto Sayce Plan de Contingencia. Permiso de Intendencia. Permiso de Jefatura de Transito Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional	Aprobación de Permisos Planes de Contingencia Estudios de Factibilidad	Ciudadanía de Riobamba Parroquias Rurales Entidades Públicas o Privadas vinculadas a la cultura ONGS
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Permisos Aprobados, planes de contingencia, estudios de factibilidad, estudio técnico			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Coros			
Objetivo	Promover la cultura a través de expresiones musicales autóctonas			
Descripción	Impulsar el desarrollo cultural a través de la música autóctonas			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de Bomberos. Permiso de espacio público en la policía y control municipal Permiso de Uso de Suelo. Permiso de Vía Pública Plan de Contingencia. Permiso de Intendencia. Permiso del Comando de Operaciones de la Policía Nacional Compras o Contratación Pública Participación de los GAD Parroquiales	Mayor audiencia a las retretas.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Fotografías, Videos			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Orquesta Sinfónica de Riobamba			
Objetivo	Promover la cultura a través de expresiones musicales			
Descripción	Impulsar el desarrollo cultural a través de la música			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Participación de los GAD Parroquiales	Mayor audiencia en la presentación de la Orquesta Sinfónica de Riobamba.	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales.
Indicadores	Informe al finalizar el evento cultural			
Registros	Fotografías, Videos, Registro de Asistentes.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Banda Municipal			
Objetivo	Promover la cultura a través de expresiones musicales			
Descripción	Impulsar el desarrollo cultural a través de la música			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Población de Riobamba. Dirección de Gestión Cultural GAD Parroquiales	Oficios Alianzas Estratégicas Convenios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Participación de los GAD Parroquiales	Potencialización de la cultura musical en la ciudad de Riobamba al igual de sus parroquias rurales	Ciudadanía de Riobamba y parroquias rurales.
Indicadores	Informe al finalizar el evento			
Registros	Fotografías, Videos, Registro de eventos participados.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Adquisiciones	RESPONSABLE	Financiero	
OBJETIVO	Cumplir las necesidades adquisitivas o de contrato para los eventos culturales.	REQUISITOS	Ley de Cultura – Compras Públicas	
ALCANCE	Población de la ciudad de Riobamba al igual de sus 11 parroquias rurales.	CLASIFICACIÓN	Estratégico	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Dirección de Gestión Cultural. Compras Públicas Alcaldía	Recursos Financieros Planificación. POA	Compras Publicas	Adquisición o contratación para los diferentes eventos culturales.	Portal de Compras Públicas Formulario de Contratación Estudio Económico Proyecto Cultural
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES		RECURSOS	DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Informes, Oficios, Estudios Económicos, Proformas.		Económicos, Humanos, Tecnológicos, Movilidad.	Constitución del Estado en el Art. 21.- (Identidad cultural) Art. 22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural)	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Fotografías, Videos, Antecedentes de contrataciones pasadas.			Cumplimiento del 100% de los procesos de nivel 1	

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Compras Públicas			
Objetivo	Cubrir las necesidades de contratación o adquisición para los eventos culturales.			
Descripción	Facilitar el proceso de compra o contratación a través de plataforma de compras publicas			
Alcance	Ciudad de Riobamba y sus 11 parroquias rurales.			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Dirección de Gestión Cultural.	Oficios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Proyecto de Evento Cultural Formulario de Contratación Pública o Compras Públicas Estudio Económico Partida Presupuestaria	Contratación y compras a través del portal de compras públicas de la nación	Personal de la Dirección de Gestión Cultural
Indicadores	POA – Partida Presupuestaria			
Registros	Estudio Económico, Partida presupuestaria			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA TECNICA DE PROCESOS				
NOMBRE	Servicios de Apoyo		RESPONSABLE	Servicios
OBJETIVO	Brindar el soporte para la ejecución de los eventos culturales.		REQUISITOS	Ley de Cultura
ALCANCE	Población de la ciudad de Riobamba al igual de sus 11 parroquias rurales.		CLASIFICACIÓN	Apoyo
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PARTICIPANTES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL 0	SALIDAS	DOCUMENTOS Y FORMATOS
Dirección de Gestión Cultural. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba Servicios Generales	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Presupuesto	Movilidad	Actividades que brindan soporte a la movilidad del personal, equipos, materiales para la ejecución de eventos culturales	Solicitud Salvo conductos
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES O INSPECCIONES	RECURSOS		DOCUMENTOS Y FORMATOS	
Salvo conductos, Registro de Salida de Vehículos	Humanos, Tecnológicos		Constitución del Estado en el Art. 21.- (Identidad cultural) Art. 22.- (Derechos al desarrollo artístico y cultural)	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Registro de control vehicular, Control de Kilometraje de vehículos.			Cumplimiento del 90% de los procesos de nivel 1	

Elaborado por: Wilians Erazo

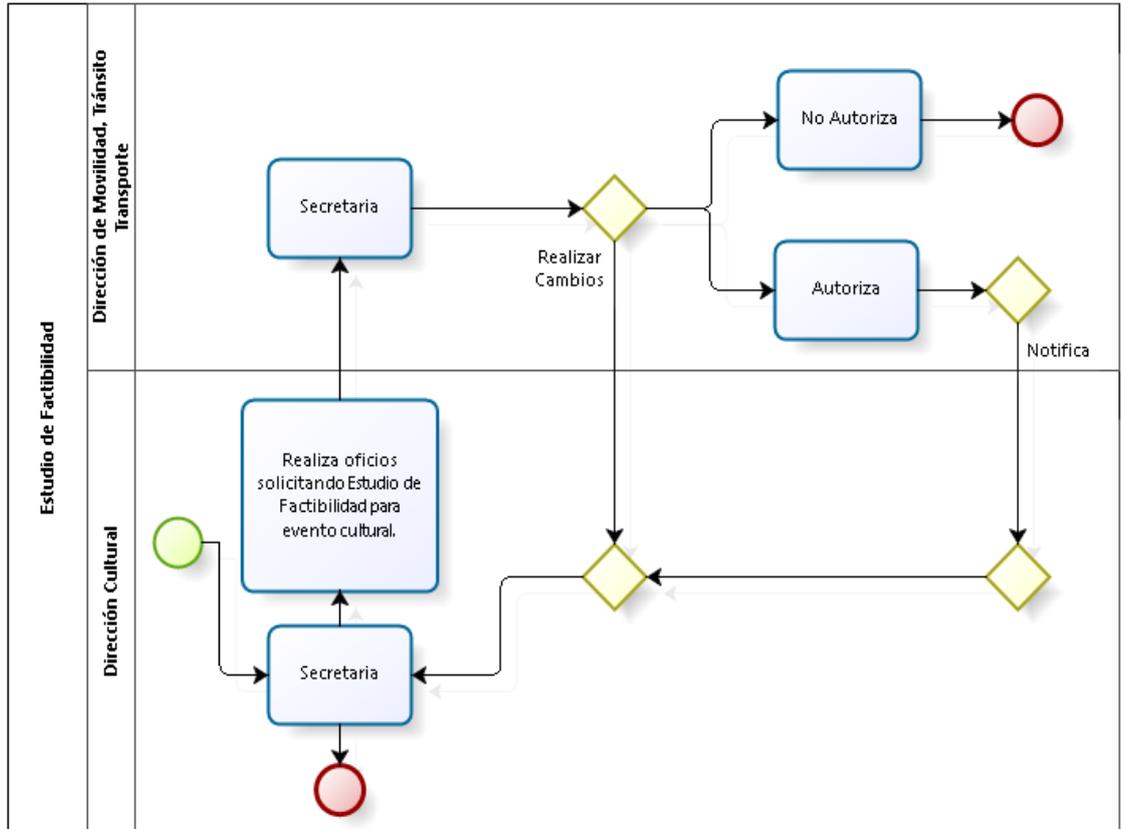
FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Movilización			
Objetivo	Trasladar, equipo, personal, recursos para la organización de los eventos culturales			
Descripción	Movilizar los recursos necesarios para la ejecución de eventos culturales			
Alcance	Dirección de Gestión Cultural			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Dirección de Gestión Cultural.	Oficios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Servicios Generales	Salvo Conductos	Personal de la Dirección de Gestión Cultural.
Indicadores	Informe al finalizar el evento			
Registros	Salvo conductos, Registro de salida de vehículos, Registro de Kilometraje de vehículos.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

Elaborado por: Wilians Erazo

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Acometida			
Objetivo	Brindar energía eléctrica para el funcionamiento de equipos necesarios para la organización de eventos culturales.			
Descripción	Instalación de energía eléctrica			
Alcance	Dirección de Gestión Cultural			
Participantes	Entrada	Lista de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los Bienes o servicios
Dirección de Servicios Municipales Dirección de Gestión Cultural. Empresa Eléctrica	Oficios Recursos Humanos Recursos Económico Recursos Tecnológicos	Permiso de cometida Eléctrica Inspección	Acometida de Energía Eléctrica.	Personal de la Dirección de Gestión Cultural.
Indicadores	Solicitud de Acometida			
Registros	Oficio de pedido, Registro de instalaciones realizadas.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser de mayor jerarquía en la dirección.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1.			

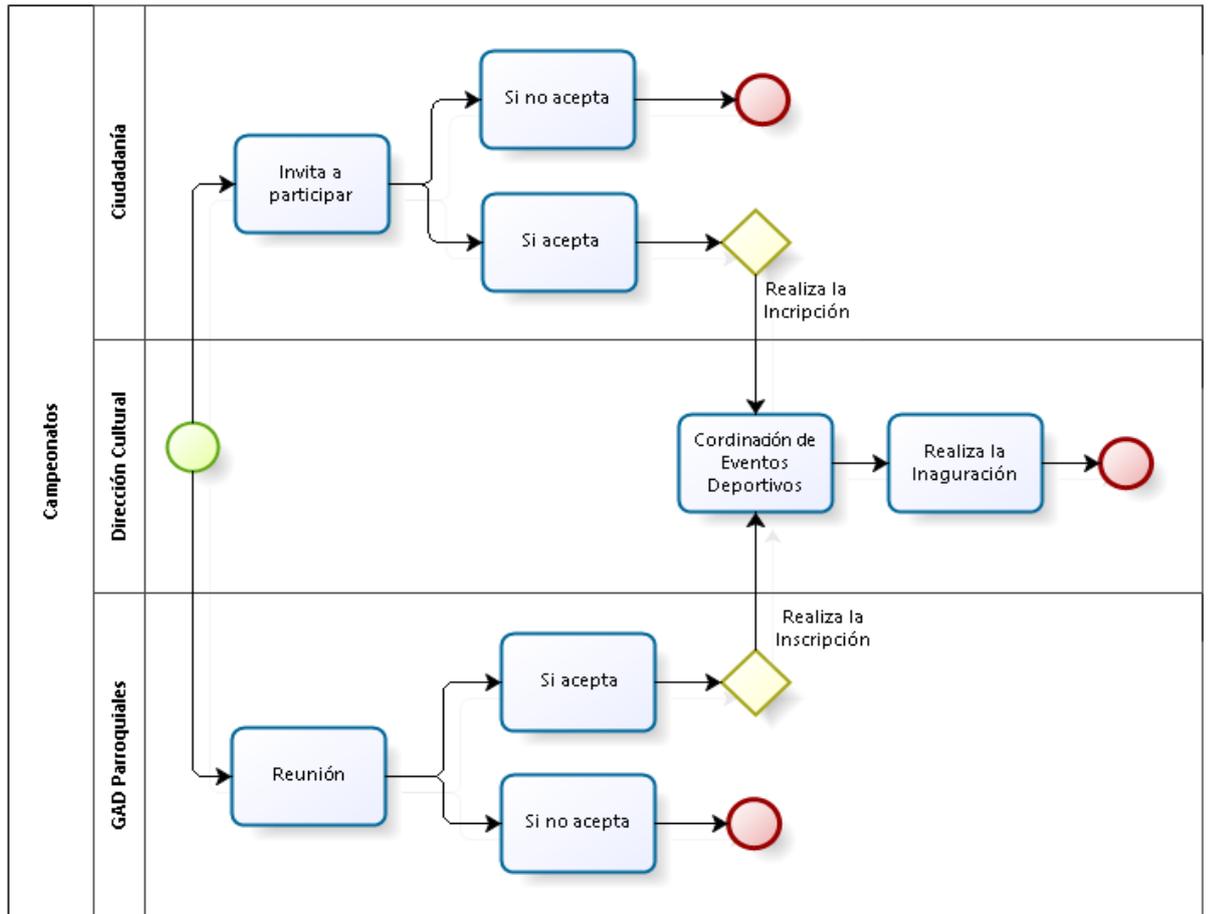
Elaborado por: Wilians Erazo

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD



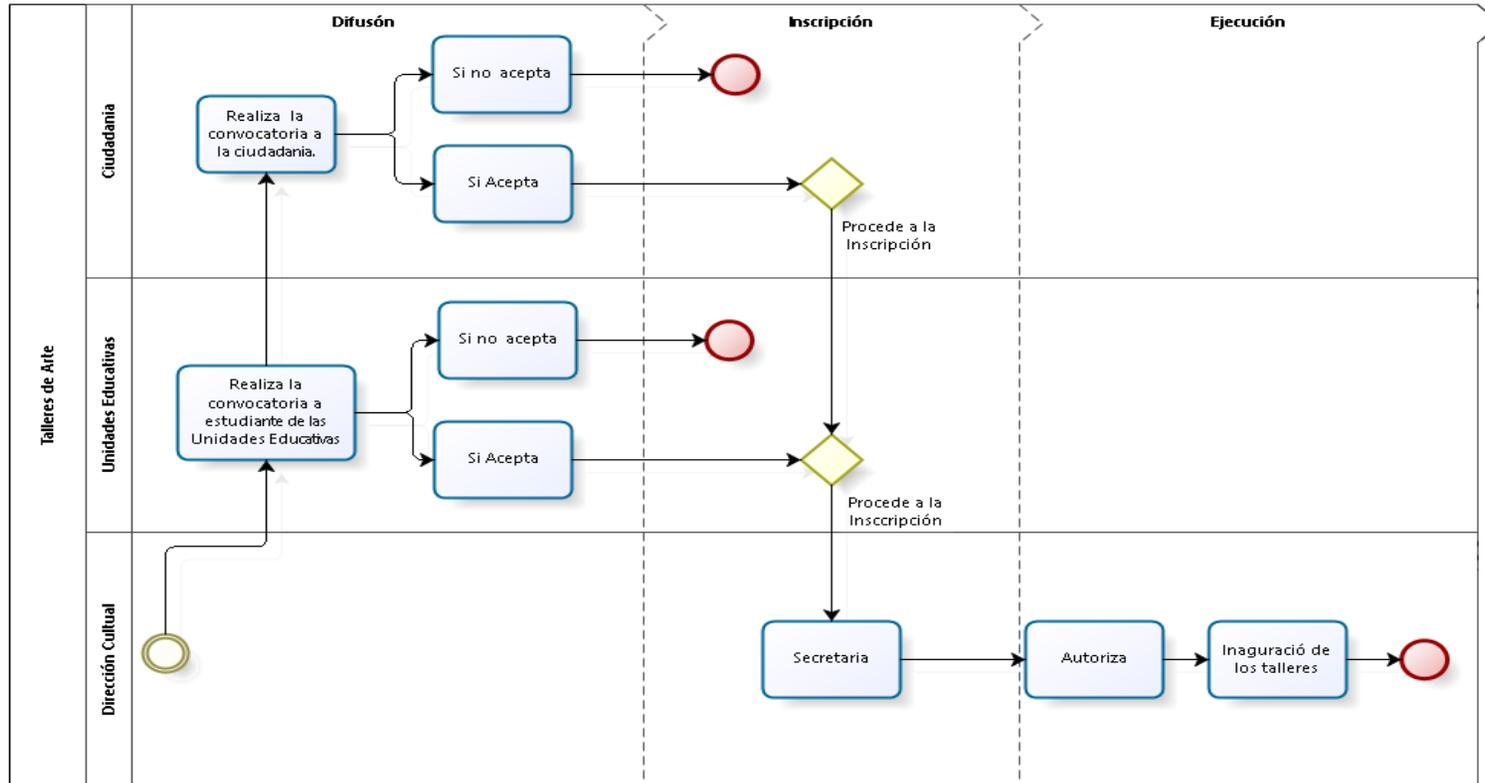
Elaborado por: Wilians Erazo

CAMPEONATOS



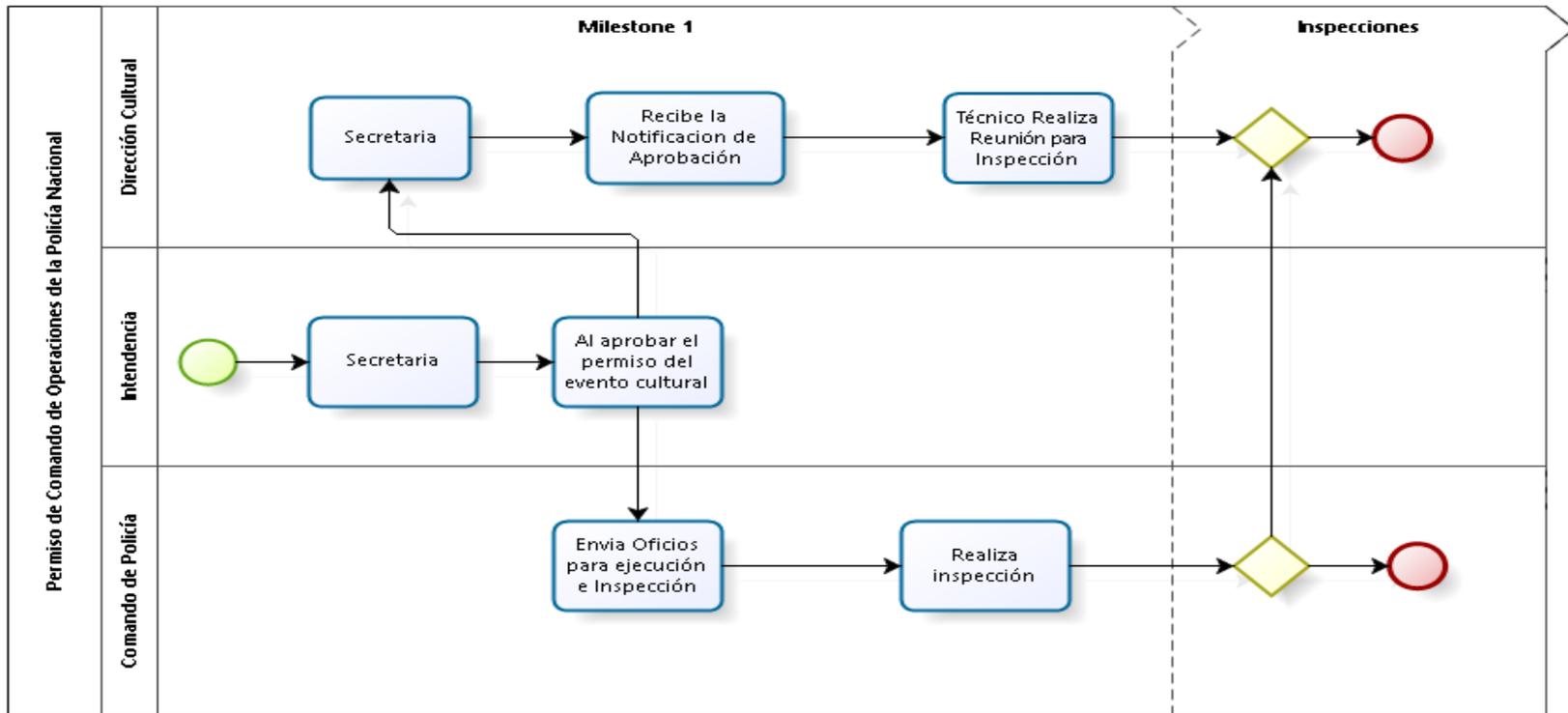
Elaborado por: Wilians Erazo

TALLERES DE ARTE



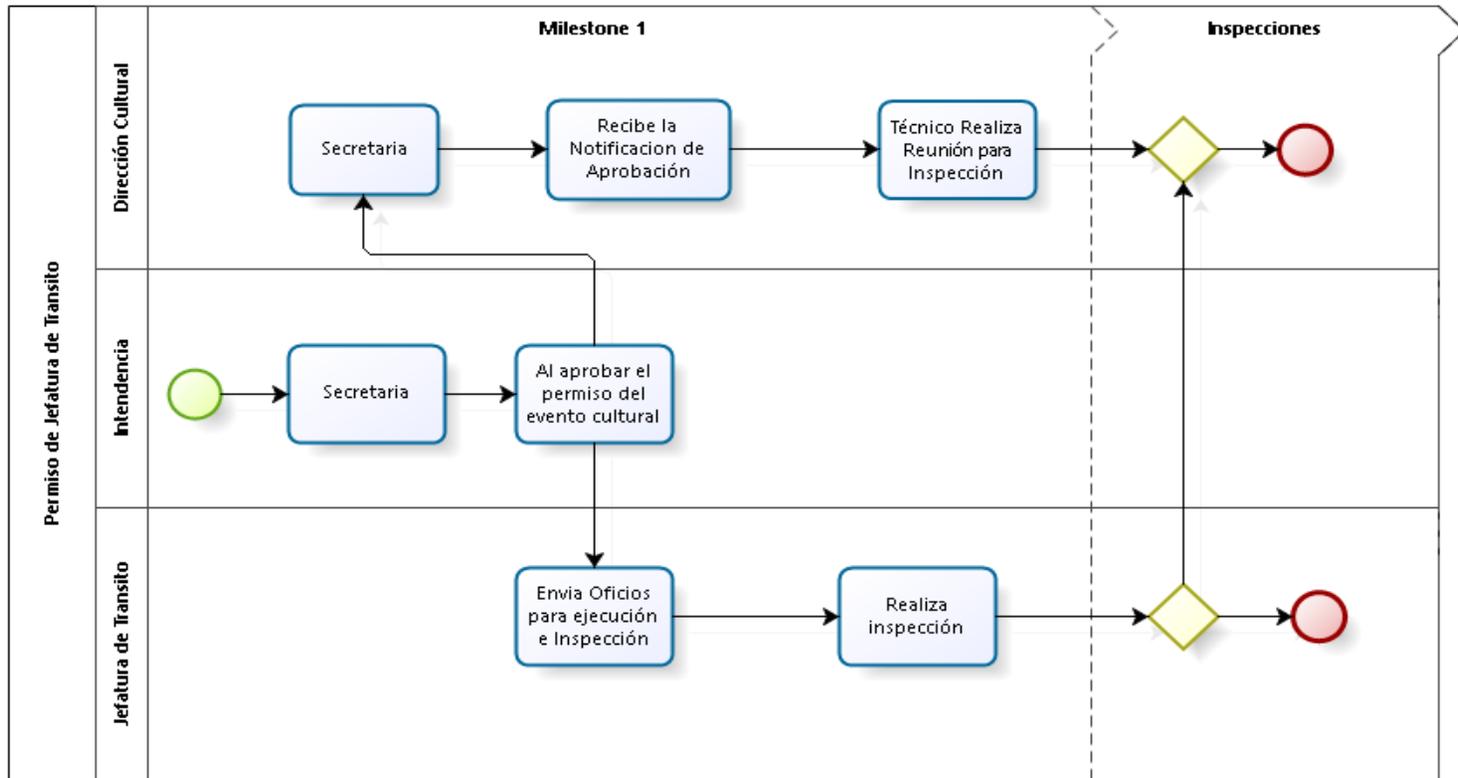
Elaborado por: Wilians Erazo

PERMISO DE COMANDO DE OPERACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL



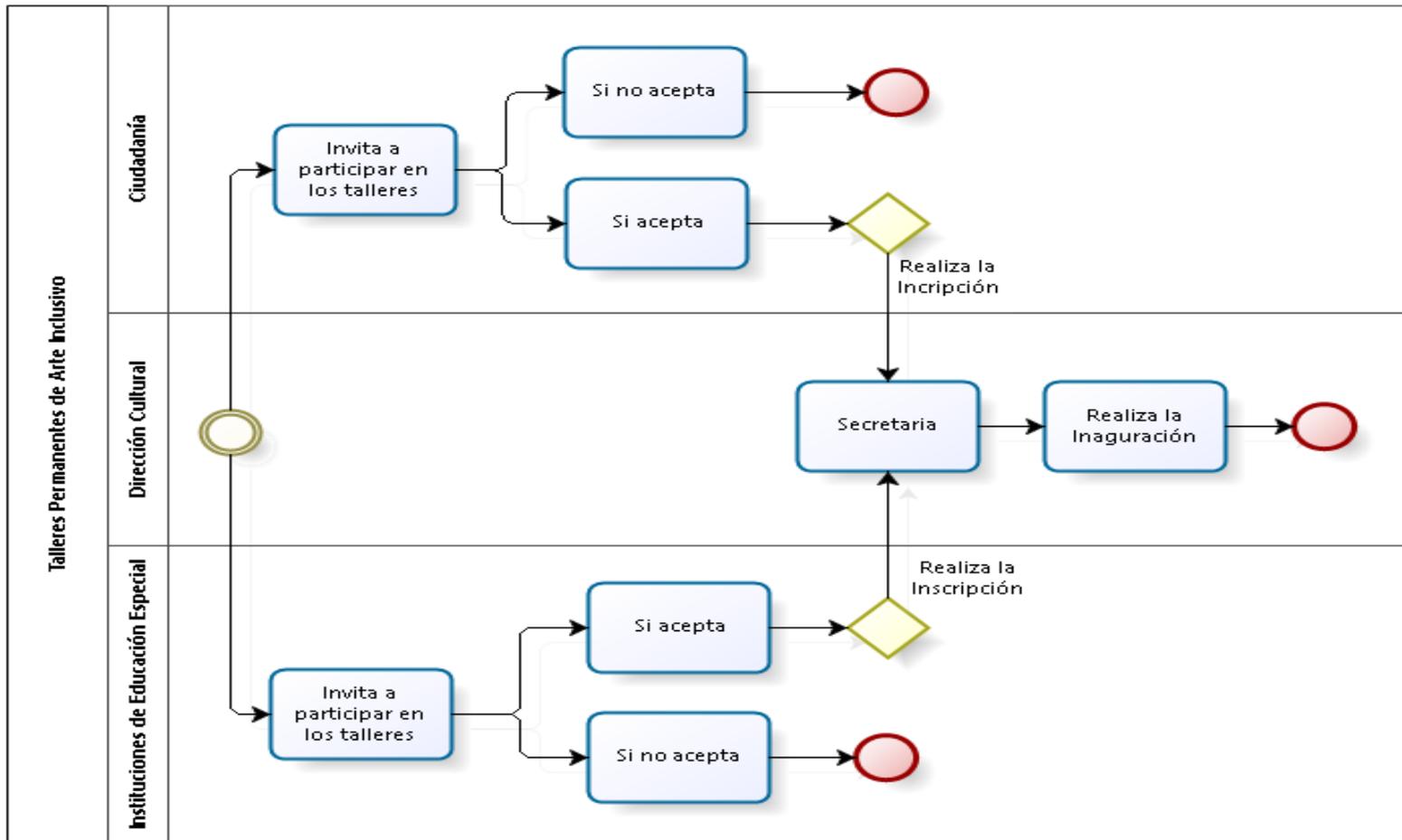
Elaborado por: Wilians Erazo

PERMISO DE JEFATURA DE TRANSITO



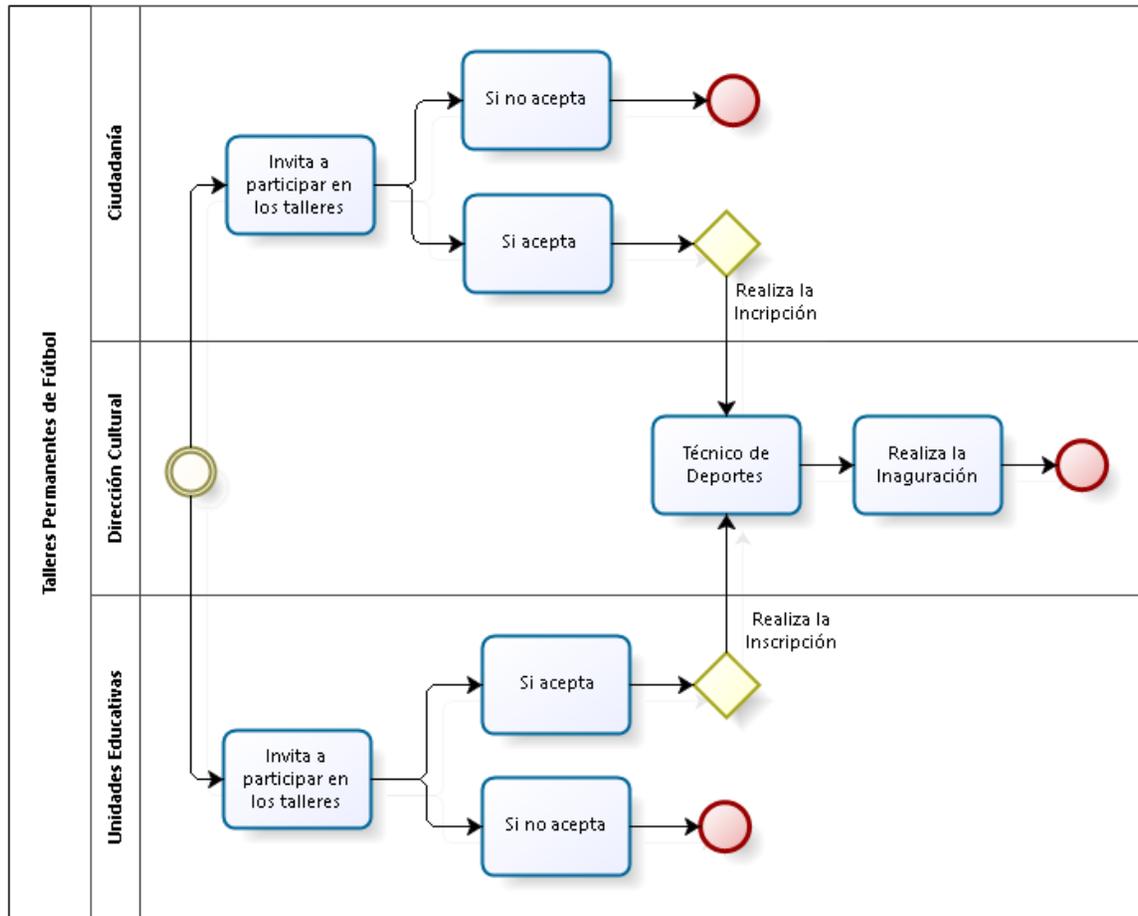
Elaborado por: Wilians Erazo

TALLERES PERMANENTES DE ARTE INCLUSIVO



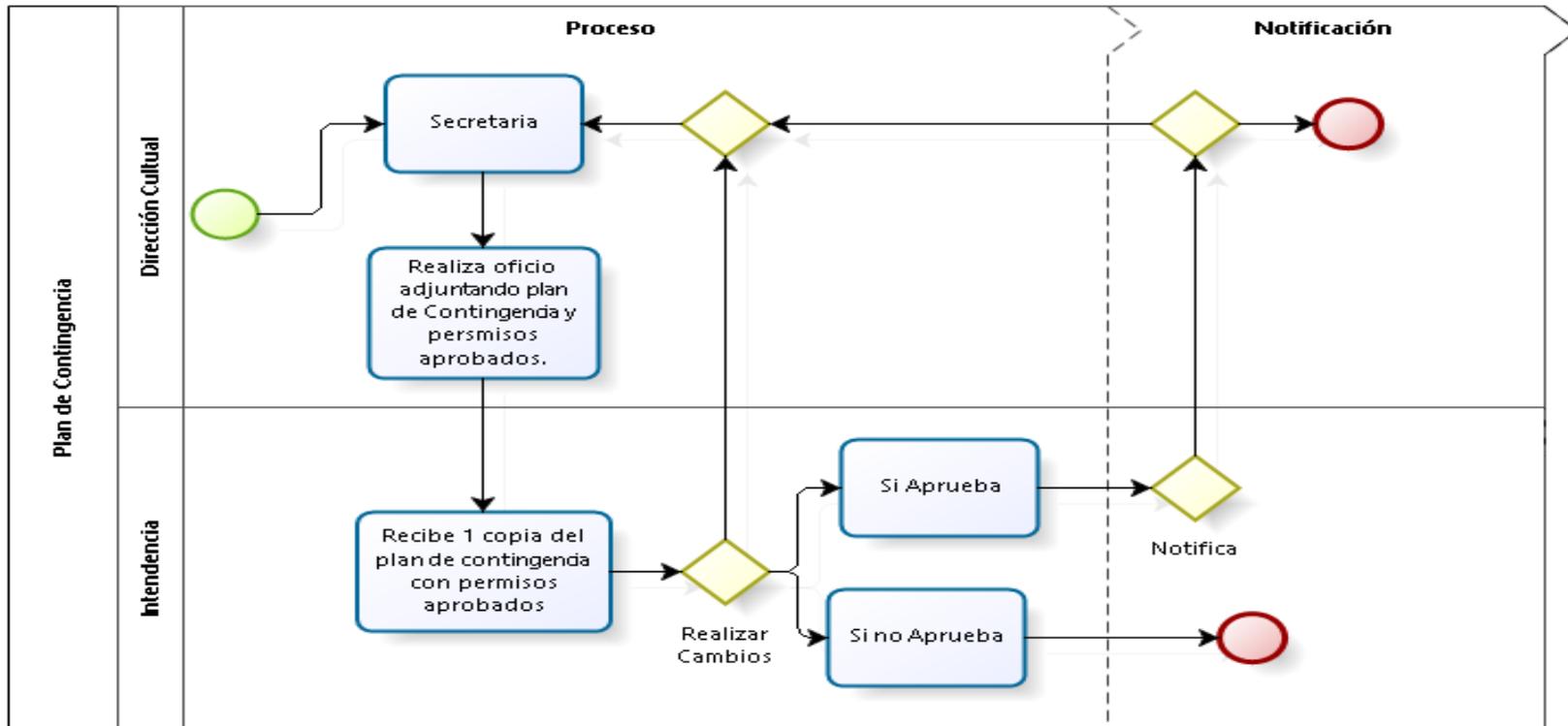
Elaborado por: Wilians Erazo

TALLERES PERMANENTES DE FÚTBOL



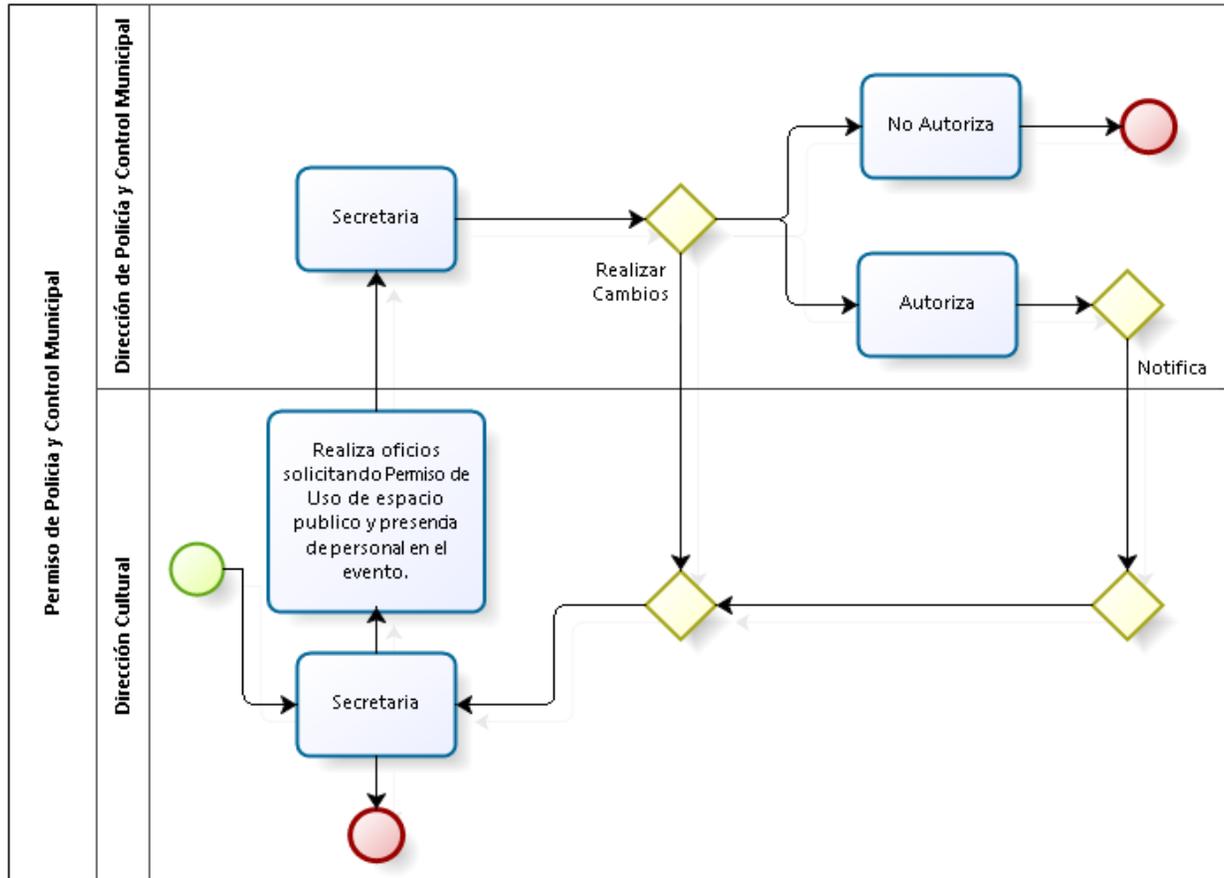
Elaborado por: Wilians Erazo

PLAN DE CONTINGENCIA



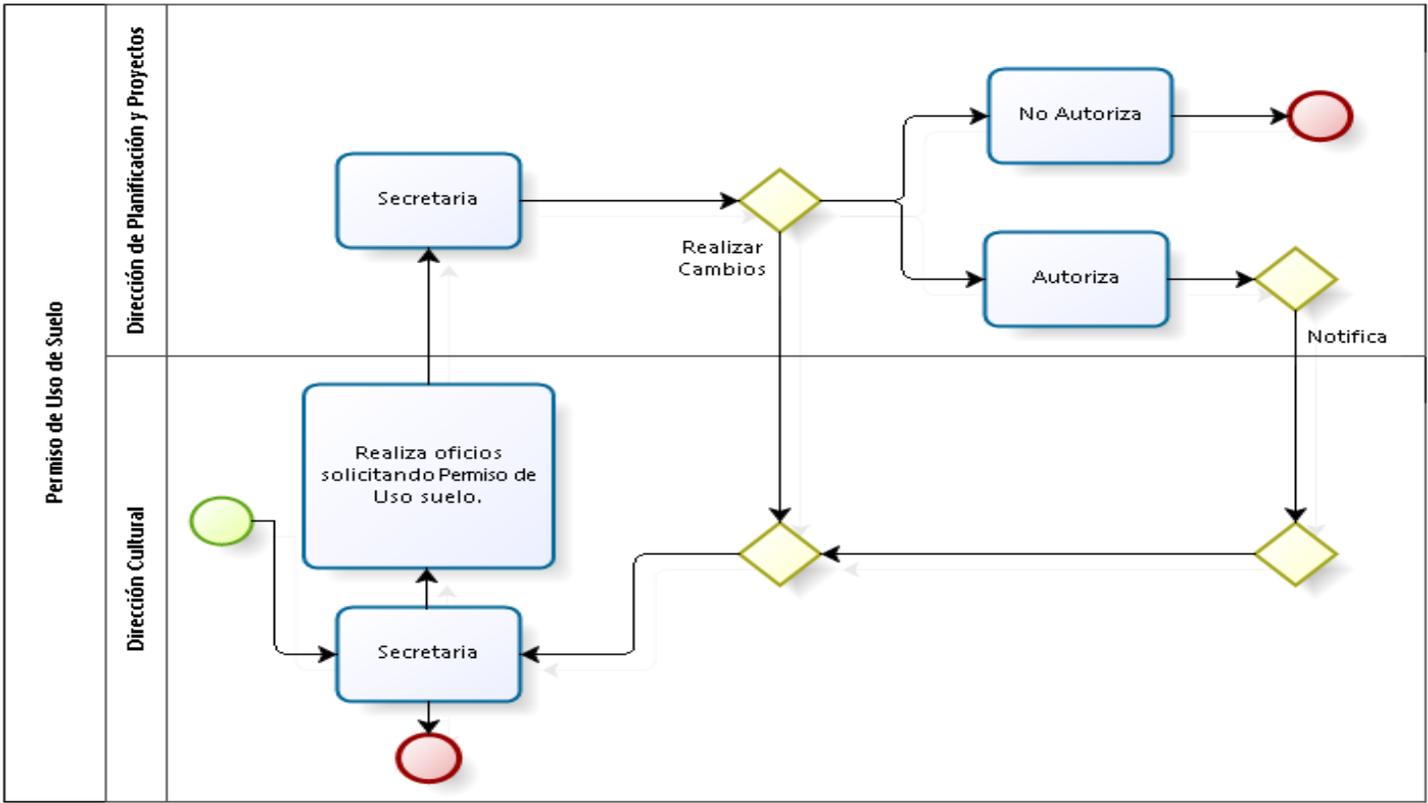
Elaborado por: Wilians Erazo

PERMISO DE POLICIA Y CONTROL MUNICIPAL



Elaborado por: Wilians Erazo

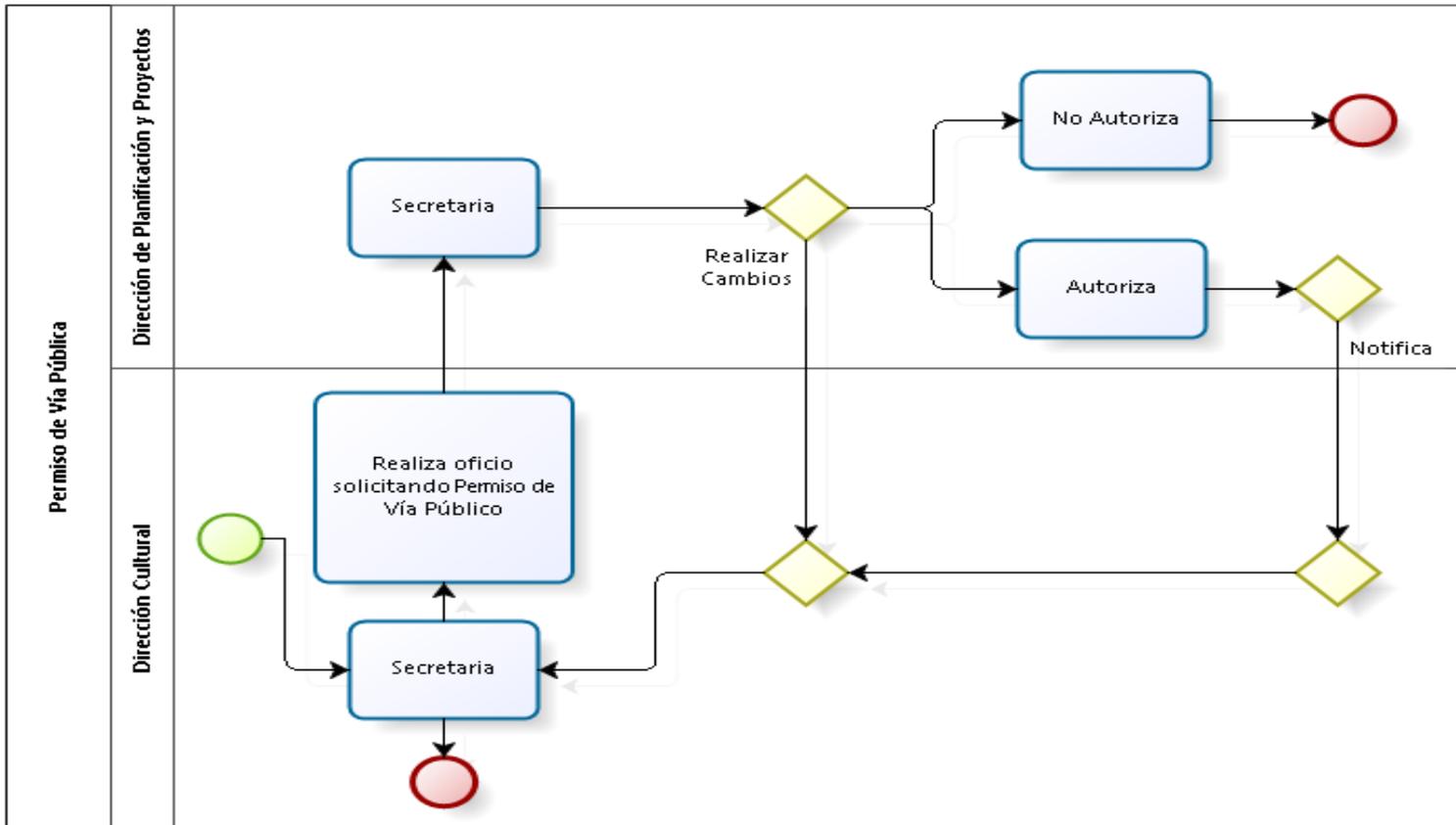
PERMISO DE USO DE SUELO



Elaborado por: Wilians Erazo

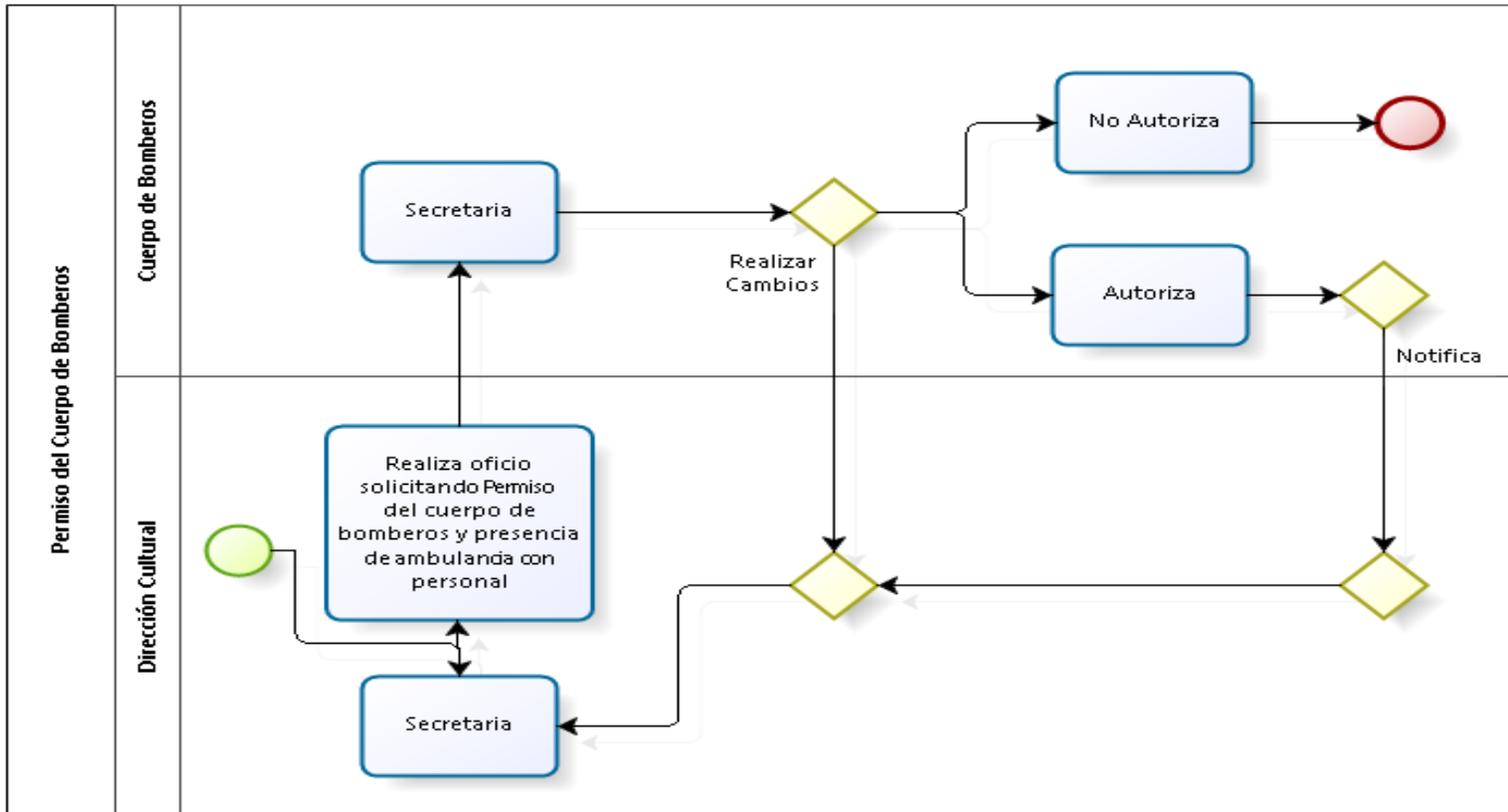


PERMISO DE VÍA PÚBLICA



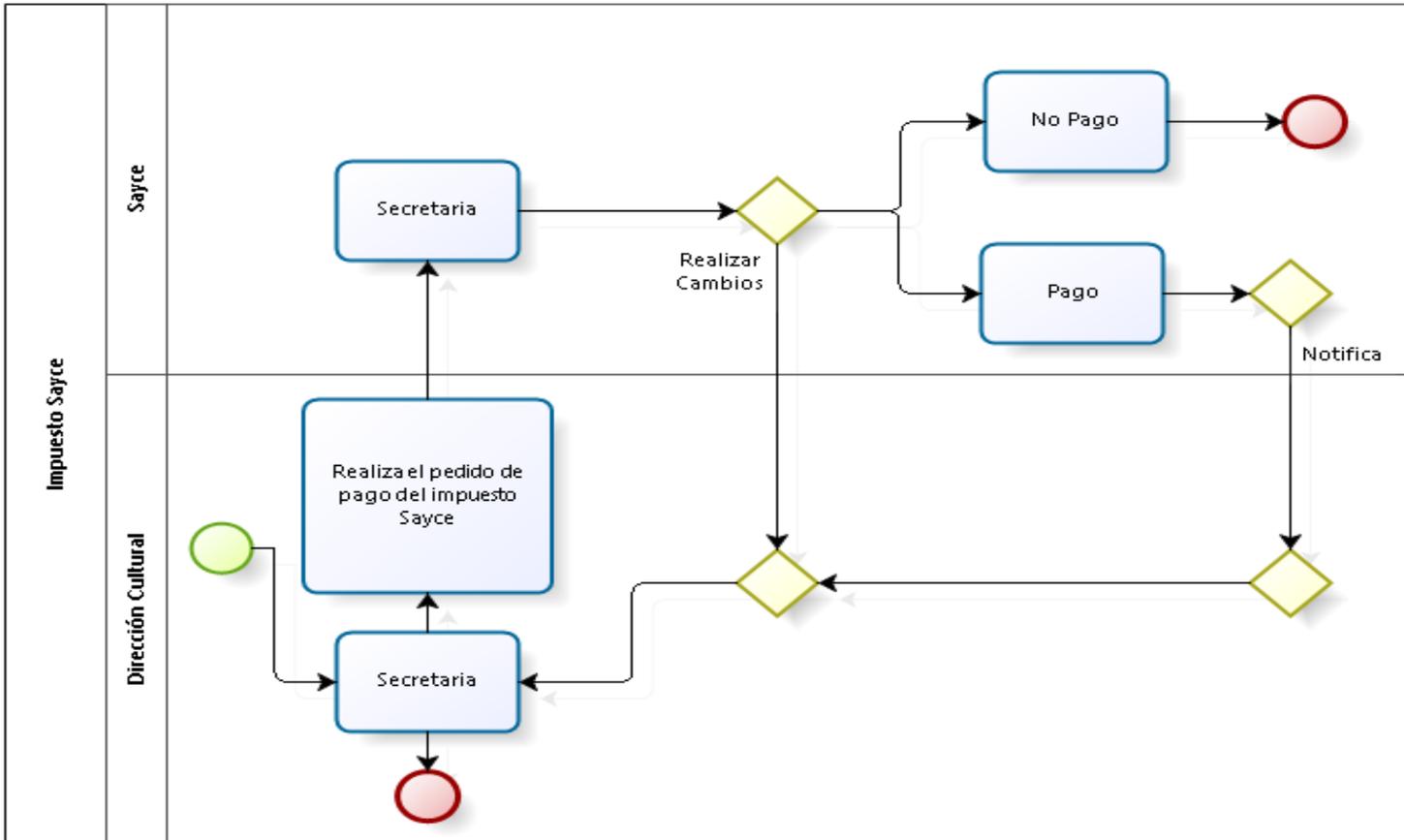
Elaborado por: Wilians Erazo

PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS



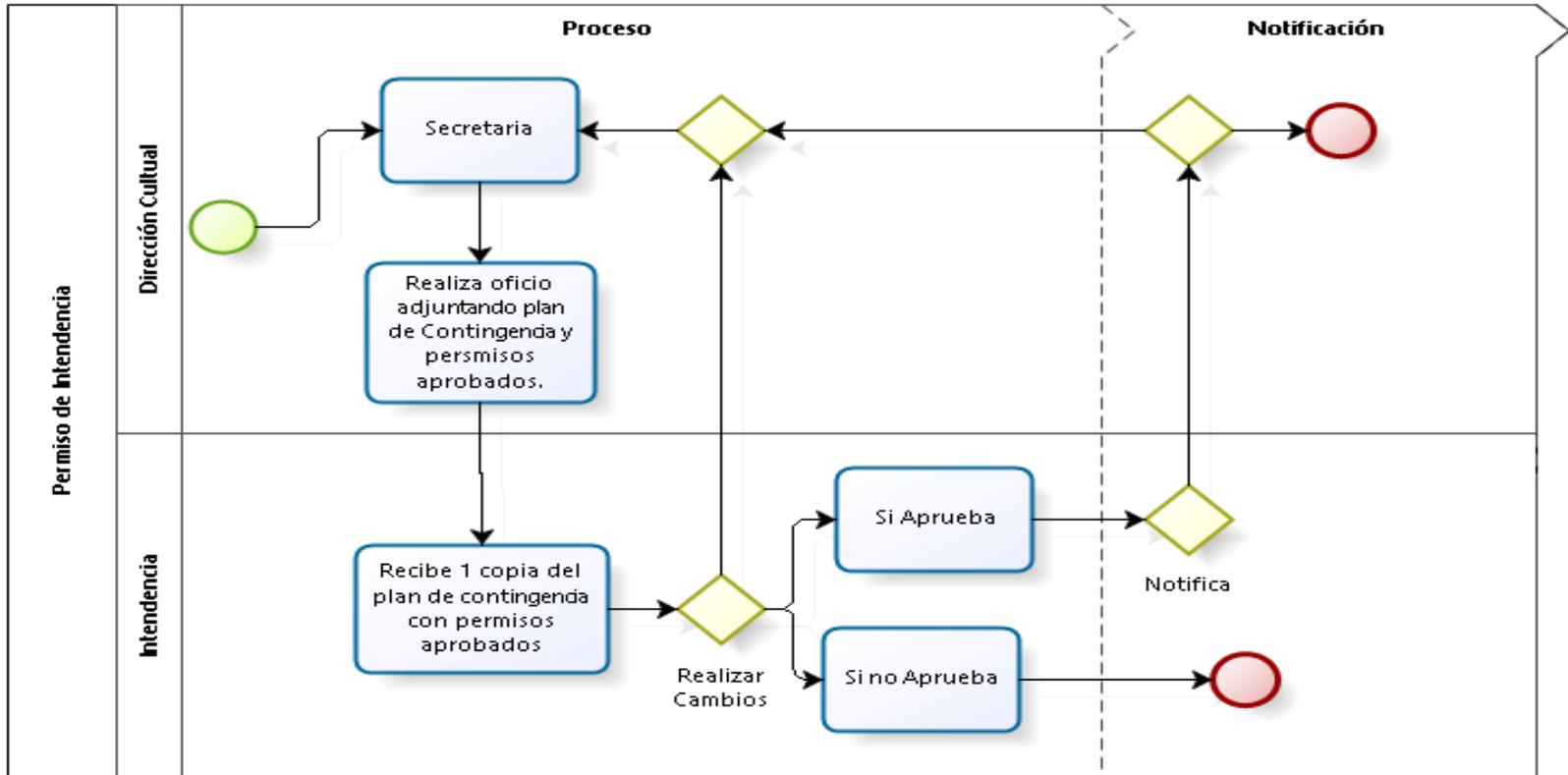
Elaborado por: Wilians Erazo

IMPUESTO SAYCE



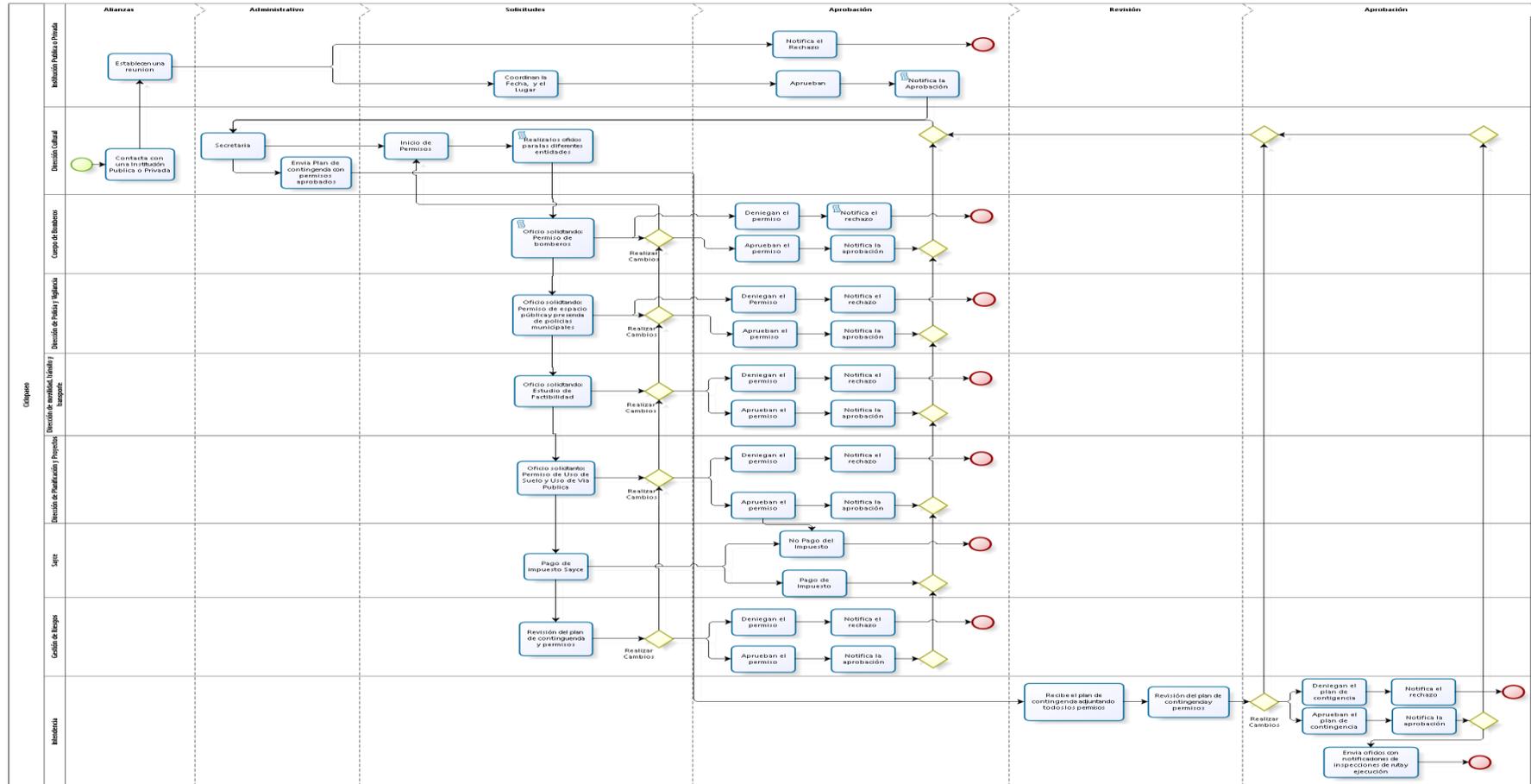
Elaborado por: Wilians Erazo

PERMISO DE INTENDENCIA



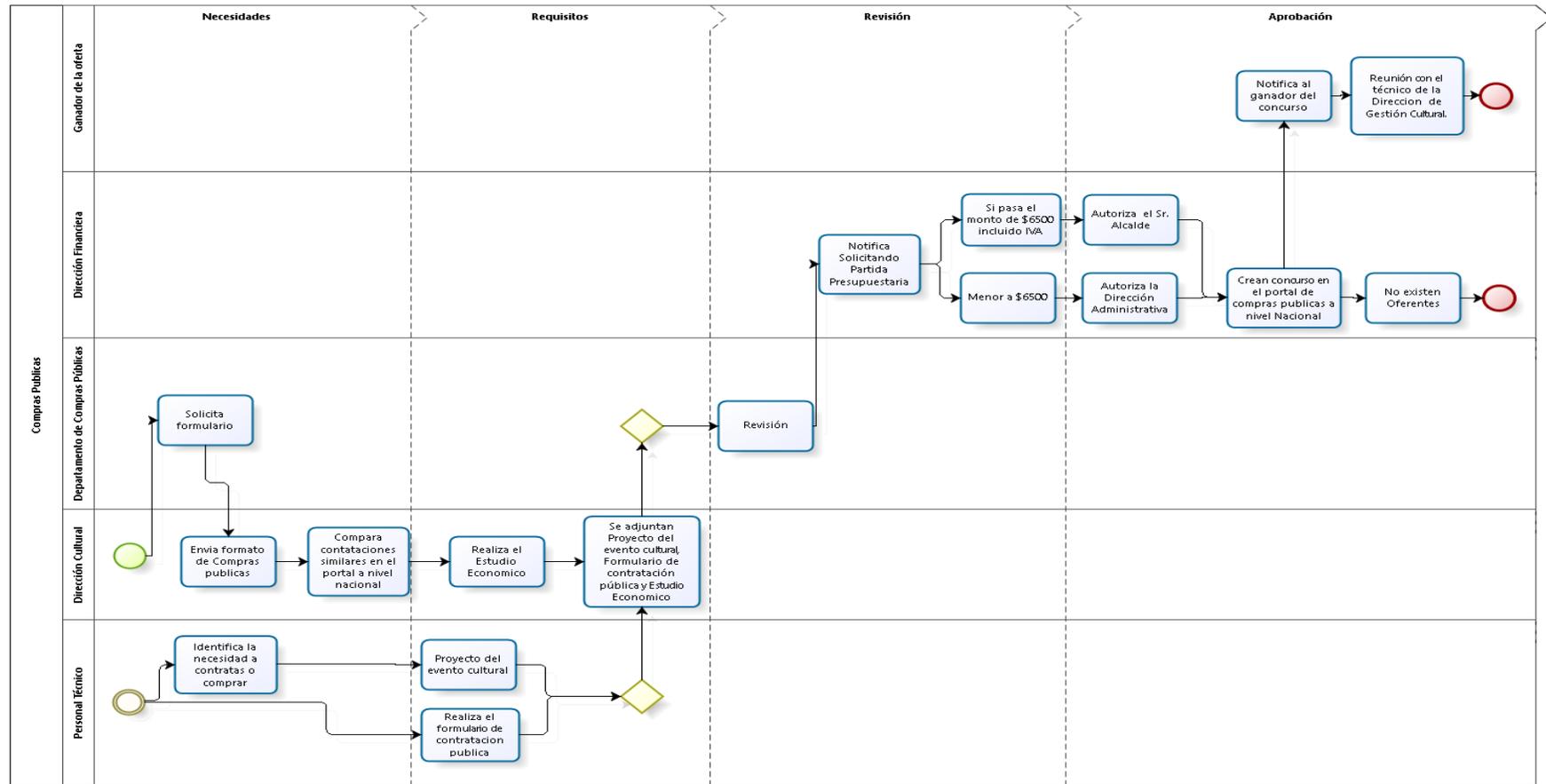
Elaborado por: Wilians Erazo

CICLO PASEOS



Elaborado por: Wilians Erazo

COMPRAS PUBLICAS



Elaborado por: Wilians Erazo