

# GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CON ENFOQUE SISTÉMICO

## COMPILADORES:

Dra. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea. PhD.

Dr. William Patricio Proaño Ponce. PhD.

Dr. Alberto Rodríguez Rodríguez. PhD.

Ing. Sara Geoconda Soledispa Reyes. Mg.





# **GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CON ENFOQUE SISTÉMICO**

## **COMPILADORES**

**Dra. C. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea, PhD (Ecuador)**

E-mail: [mayra.marcillo@unesum.edu.ec](mailto:mayra.marcillo@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

**Dr. C. William Patricio Proaño Ponce, PhD (Ecuador)**

E-mail: [william.ponce@unesum.edu.ec](mailto:william.ponce@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

**Dr. C. Alberto Rodríguez Rodríguez, PhD (Ecuador)**

E-mail: [alberto.rodriguez@unesum.edu.ec](mailto:alberto.rodriguez@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1238-0106>

**Ing. Sara Geoconda Soledispa Reyes, Mg (Ecuador)**

E-mail: [sara.soledispa@unesum.edu.ec](mailto:sara.soledispa@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>



Primera Edición 2023

ISBN: 978-9942-7090-1-1

2023, ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D

Calle Simón Bolívar. A 200 metros del Parque Central de Jipijapa. Jipijapa, Ecuador.

<https://editorialalema.org/libros/index.php/alema>

Diseño y diagramación:

Ing. Wilter Leonel Solórzano Álava, Mg.

Corrección de contenidos:

DrC. Omar Mar Cornelio PhD.

Diseño, montaje y producción editorial:

ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D, Ecuador

Hecho en Ecuador

Made in Ecuador

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos.

**Advertencia:** “Quedan todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes”.

ISBN: 978-9942-7090-1-1



# **GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CON ENFOQUE SISTÉMICO**

## **AUTORES**

Irma Valeria Choez Marcillo	Judith Monserrate Chancay Ventura
Antonio Eduardo Osejos Vásquez	Sandra Patricia Toala Bozada
Mónica Andrea Cervantes Bernal	Diana Beatriz Sancán Chilán
Erick Geovanny Salazar Ponce	Diana Katiuska Peña Ponce
Fabian Alejandro Vega Matute	Carmen Lucía Zambrano Cevallos
Erick Raúl Baque Sanchez	Alberto Rodríguez Rodríguez
Kathy Patricia Cajamarca Ponce	Aldo Iván Intriago Macias
Maryury Elizabeth Morejón Santistevan	Maritza Sandra Pibaque Pionce
María Fernanda Mero Chiquito	Génesis Melissa Saltos Saltos
Gloria Pascuala Chiquito Tigua	Felix Ignacio Loor Macias
Cantos Peñafiel Gary Napoleón	Fabián Andrés Lino Plúas
William Patricio Proaño Ponce	Mayra Mercedes Marcillo Indacochea
María Paola Gutiérrez Figueroa	Andrés Eduardo Chancay Ponce
Ruth Yadira Sumba Bustamante	Luciano Abelardo Ponce Vaca

## RESUMEN

El presente texto científico agrupó un conjunto de investigaciones compiladas en 14 capítulos. En su conjunto muestran una agrupación de experiencias tanto teóricas como prácticas. El eje temático sobre el cual se sustenta la compilación versa sobre la Gestión, Administración y Planificación Estratégica con enfoque sistémico. Los lectores podrán consultar materiales relacionados con metodologías de gestión organizacional; propuesta para el ordenamiento de mercado; influencia económica de servicios; gestión del turismo; gestión en los procesos administrativos; modelos de gestión pública y diferentes estrategias administrativas.

**Palabras claves:** Gestión; administración y planificación estratégica; enfoque sistémico; modelos de gestión pública y organizacional.

## ABSTRACT

*This scientific text brings together a set of research compiled in 14 chapters. As a whole they show a grouping of both theoretical and practical experiences. The thematic axis on which the compilation is based deals with Management, Administration and Strategic Planning with a systemic approach. Readers will be able to consult materials related to organizational management methodologies, proposals for market regulation. Economic influence of services. Tourism management, management in administrative processes. Public management models and different administrative strategies.*

**Keywords:** *Management; Administration and Strategic Planning; systemic approach models of public and organizational management.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I .....	1
Planificación estratégica y su incidencia en la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí .....	1
CAPÍTULO II .....	11
Diseño de una metodología de gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo, Facultad Ciencias Económicas .....	11
CAPÍTULO III.....	18
El nuevo síndrome de Boreout, ¿Qué sabemos sobre él?.....	18
CAPÍTULO IV.....	22
La ordenanza y su impulso al ordenamiento del mercado municipal de la ciudad de Jipijapa.....	22
CAPÍTULO V.....	29
El agua, servicio potable e influencia económica y social en el GAD del cantón Jipijapa .....	29
CAPÍTULO VI.....	33
El rol de la gestión del turismo sostenible y el desarrollo local en Puerto López.....	33
CAPÍTULO VII .....	39
Proceso administrativo de becas, ayuda económica estudiantil y su calidad de servicio .....	39
CAPÍTULO VIII.....	43
Resiliencia organizacional: el desafío del cambio, adaptación y desarrollo .....	43
CAPÍTULO IX.....	48
Plan operativo anual y la gestión administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.....	48
CAPÍTULO X.....	52
La discapacidad y responsabilidad social en las políticas públicas del cantón Bolívar .....	52
CAPÍTULO XI.....	57
Gestión administrativa turística como base al desarrollo territorial sostenible en el cantón Jipijapa.....	57
CAPÍTULO XII.....	61
Gestión administrativa y proceso operativo de la empresa pública de servicios de la Universidad Estatal de Sur de Manabí .....	61

CAPÍTULO XIII.....	66
Estrategias administrativas, herramientas de una gestión pública eficiente.....	66
CAPÍTULO XIV.....	71
Modelo de gestión pública en prevención de la violencia en niños, niñas y adolescentes en el cantón Jipijapa .....	71

## CAPÍTULO I

### Planificación estratégica y su incidencia en la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí

Irma Valeria Choez Marcillo<sup>1</sup>

Antonio Eduardo Osejos Vásquez<sup>2</sup>

#### Resumen

Esta investigación se desarrolla en la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM), donde el mayor desafío es lograr el cumplimiento de los planes y procesos que se desarrollan en el área. Para obtener información efectiva, se realizó un diagnóstico donde se pudo evidenciar la situación problemática, como la carencia de planificación estratégica. Este elemento se debe al desconocimiento por parte de los directivos que no le otorgan la debida importancia, ocasionando el retraso en los procesos administrativos. Asimismo, se presentan falencias al no implementar estrategias y nuevos modelos de planificación estratégica. Atendiendo a al contexto descrito se definió como objetivo de la investigación: determinar de qué manera la Planeación Estratégica incide en los procesos de la Dirección Administrativa de la UNESUM, período 2021. Los resultados apuntan en dos direcciones: primero, identificar las oportunidades y beneficios para mejorar la toma de decisiones, facilitando así, las nuevas capacidades en la población y organizaciones para el emprendimiento de planes, proyectos y actividades; y segundo, articular la integración de estrategias e instrumentos de participación, coordinación y concertación, que permitan el desarrollo educativo, administrativo, financiero y la coordinación de los sectores, y cadenas de valor en los procesos de planificación. Se concluye que los sistemas de administración y planificación constituyen elementos esenciales para disminuir, atenuar o prevenir dificultades y problemas, donde la relación de la planificación tiene su incidencia también en la en la dirección administrativa.

**Palabras Clave:** calidad de servicio; coordinación; desarrollo educativo; gestión administrativa; planificación estratégica.

#### Abstract

*This research is carried out in the Administrative Office of the State University of the South of Manabí (UNESUM), where the biggest challenge is to achieve compliance with the plans and processes that are developed in the area. To obtain effective information, a diagnosis was made where the problematic situation could be evidenced, such as the lack of strategic planning.*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [choez-irma5063@unesum.edu.ec](mailto:choez-irma5063@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [antonio.osejos@unesum.edu.ec](mailto:antonio.osejos@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0692-4565>

*This element is due to ignorance on the part of managers who do not give it due importance, causing delays in administrative processes. Likewise, there are shortcomings by not implementing strategies and new models of strategic planning. Taking into account the context described, the objective of the research was defined: to determine how Strategic Planning affects the processes of the Administrative Directorate of UNESUM, period 2021. The results point in two directions: first, identify the opportunities and benefits for improve decision-making, thus facilitating new capacities in the population and organizations for the undertaking of plans, projects and activities; and second, to articulate the integration of strategies and instruments of participation, coordination and agreement, that allow the educational, administrative, financial development and the coordination of the sectors, and value chains in the planning processes. It is concluded that the administration and planning systems are essential elements to reduce, mitigate or prevent difficulties and problems, where the planning relationship also has an impact on the administrative management.*

**Keywords:** *administrative management; coordination; educational development; quality of service; strategic planning.*

## **Introducción**

Esta investigación se desarrolla en la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de Ecuador, donde el mayor desafío es lograr el cumplimiento de los planes y procesos que se desarrollan en el área. Para obtener información efectiva, se realizó un diagnóstico donde se pudo evidenciar una situación problemática como la carencia de planificación estratégica, esto se debe al desconocimiento por parte de los directivos al no darle la debida importancia, ocasionando el retraso en los procesos administrativos y por otra parte, se presentan falencias al no implementar estrategias y nuevos modelos de planificación estratégica, por lo que es importante elaborar un plan estratégico que permita mejorar el desarrollo de los procesos para alcanzar la eficiencia administrativa agregando valores y las competencias de la dirección.

Atendiendo a las deficiencias identificadas con el diagnóstico organizacional realizado, se definió como objetivo de la investigación: determinar de qué manera la Planeación Estratégica incide en los procesos de la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, período 2021. Los resultados se presentan en áreas temáticas preestablecidas: Planificación estratégica; Planificación Institucional; Ciclos de la planificación; Características de la planificación estratégica; Dirección y desarrollo de la planificación estratégica; y Valores y principios organizacionales.

## **Materiales y Métodos**

Para la realización de la investigación, se aplicó el método deductivo, el cual sirvió para detectar el comportamiento de las variables dentro de la institución con base en el conocimiento general; la investigación fue de tipo documental, nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque mixto cualitativo-cuantitativo porque la información se obtuvo de la observación de documentos, entrevistas al personal relacionado con la actividad y la encuesta a las personas morosas; estos datos se detallan tal cual se presentan dentro de la realidad de estudio.

## **Resultados y discusiones**

Los resultados se presentan en áreas temáticas preestablecidas: Planificación estratégica; Planificación Institucional; Ciclos de la planificación; Características de la planificación estratégica; Dirección y desarrollo de la planificación estratégica; y, Valores y principios organizacionales. Esta delimitación permite comprender el diagnóstico realizado a la entidad objeto de análisis.

### **Planificación estratégica**

La planificación estratégica es una herramienta vital dentro del proceso administrativo en todo tipo de organizaciones, y fundamentalmente en las condiciones actuales, en donde el cambio acelerado del entorno obliga a los empresarios a generar estrategias que permitan la supervivencia de las empresas en mercados cada vez más hostiles (Oscar, 2015). Es la herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático que permite el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de alcanzar los objetivos que se han propuesto. (Quiroa, Planificación estratégica., 2020)

La planificación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Constituye el proceso de documentar y establecer una dirección para la organización, evaluando dónde se encuentra y hacia dónde va. De esta manera, es posible establecer la misión, visión, valores, los objetivos a largo plazo y los planes de acción que utilizará para alcanzarlos (Escobar, 2018).

La planificación estratégica posee varios conceptos dentro de los cuales se define como un plan de acción que se utiliza en la administración como herramienta primordial para la viabilidad y crecimiento de la organización o institución, siendo fundamental para la planificación, dando como resultados alcanzar los objetivos planteados y la satisfacción de las expectativas o necesidades de los grupos de interés.

La planificación estratégica es importante para una organización porque proporciona un sentido de dirección y describe objetivos medibles. Además, es una herramienta útil para orientar las decisiones cotidianas y también para evaluar el progreso y cambiar los enfoques al avanzar. La planificación estratégica es sumamente importante para las organizaciones, a partir de sus potencialidades para (Escobar, 2018):

- Ayudar a formular mejores estrategias utilizando un enfoque lógico y sistemático. El proceso de planificación estratégica hace una contribución significativa más que la decisión misma.
- Mejorar la comunicación entre gerentes y empleados. Ayuda a los gerentes y empleados a mostrar compromiso con los objetivos de la organización. Es porque saben lo que está haciendo la compañía y la razón detrás de esto. Además, hace que las metas y objetivos de la organización sean reales, ya que los empleados pueden comprender la relación entre su desempeño y la compensación. Como resultado, tanto los empleados como los gerentes se vuelven innovadores y creativos, lo que fomenta aún más el crecimiento de la empresa.

- Empoderar a las personas que trabajan en la organización a partir del aumento del diálogo y la comunicación interna en todas las etapas del proceso. Esto fortalece el sentido de efectividad e iniciativas del empleado.

Para sacar el máximo provecho de la planificación estratégica, la empresa debe reflexionar sobre los objetivos estratégicos establecidos y luego respaldarlos con puntos de referencia realistas, investigados y cuantificables para evaluar los resultados (Escobar, 2018).

### **Planificación Institucional**

La Constitución de la República del Ecuador tipificada por la Asamblea Nacional en 2008, posiciona a la planificación y a las políticas públicas como medios para lograr los objetivos del país. Los objetivos de la planificación estratégica son los de incentivar la equidad social y territorial; promover la igualdad en la diversidad; garantizar derechos; y concertar principios rectores de la planificación del desarrollo.

El cuerpo constitucional ecuatoriano señala que el Plan Nacional de Desarrollo constituye el instrumento al que estarán sujetas las políticas, programas y proyectos públicos, así como la programación y ejecución del presupuesto del Estado. En este sentido, se taraza la ruta que se debe seguir en el país para alcanzar los objetivos del Estado; articulándose con la planificación institucional y esta a su vez con la operativa en cada territorio (Asamblea\_Nacional, 2008).

Con la planificación estratégica se diseña una hoja de ruta que permite construir un futuro deseado, que propende al desarrollo nacional y local buscando la reducción de las desigualdades y brechas de género, étnico culturales, intergeneracionales, sociales y territoriales, previendo los recursos necesarios para el efecto (SENPLADES, 2012).

### **Ciclos de la planificación**

La Guía Metodológica de Planificación Institucional desarrollada por SENPLADES, menciona que el ciclo de la planificación comprende tres fases: la formulación, la implementación y el seguimiento y evaluación (SENPLADES, 2012):

- 1. Formulación del plan:** Este proceso contempla el diagnóstico y análisis de la realidad en la que opera la entidad, y la propuesta de acciones orientadas a modificar el entorno y solucionar los problemas y necesidades identificados.
- 2. Implementación del plan:** Es la ejecución de las acciones propuestas en el plan conforme a la programación plurianual y anual elaboradas.
- 3. Seguimiento y evaluación:** Consiste en la verificación oportuna del cumplimiento de las acciones programadas y el análisis de los resultados obtenidos a fin de conocer si el plan, los objetivos, y los resultados se corresponden con las necesidades identificadas en la fase de diagnóstico y con la misión de la institución.

El proceso de planificación institucional permitirá a cada entidad (SENPLADES, 2012):

- Lograr coherencia y racionalidad de las acciones, a través del enlace entre la política nacional y sectorial, y los medios propuestos para alcanzarlos.
- Enfrentar los principales problemas proporcionando un marco útil para tomar decisiones en forma coordinada.

- Introducir nuevas y mejores formas del que hacer público, a través del reconocimiento de las competencias y responsabilidades de cada entidad.
- Ubicar un mecanismo al más alto nivel para la sostenibilidad de los enfoques transversales.
- Mejorar su desempeño a través del establecimiento de un sistema de seguridad permanente.
- Crear un sentido de pertenencia a la institución.
- Mejorar las relaciones entre las y los servidores de la institución, a través del dialogo y la construcción de una visión compartida.
- Comprometer a las y los directivos a impulsar el logro de los objetivos planteados y evitar que el proceso de planificación quede en buenas intenciones.
- Optimizar dinero, tiempo y esfuerzos.
- Trabajar con una visión integral del desarrollo orientada hacia el Buen Vivir y a la igualdad entre actores/as diversos/as.
- Planificar para modificar modelos anacrónicos, que mantienen injusticias, pobreza, desarraigo y desapoderamiento de segmentos significativos de la población.



**Figura 1.-** Guía de Planificación Institucional.

**Fuente:** - Guía de Planificación Institucional (2016).

### Características de la planificación estratégica

De acuerdo con (Escobar, 2018), las características de la planificación estratégica están dadas fundamentalmente por:

- Responder elementos sobre el estado actual en que está la institución; hacia dónde se quiere llegar; cuál es el objeto actual y cuál debería ser.
- Permitir la planificación a largo plazo, teniendo en cuenta las oportunidades ambientales presentes y futuras. Ayudar a las organizaciones a analizar sus fortalezas y debilidades y a adaptarse al medio ambiente.
- Puede realizarse en todas las organizaciones, en todos los niveles. Sin embargo, involucra a los altos ejecutivos, ya que visualizan el futuro mejor que otros.
- Centra las fortalezas y los recursos de la organización en actividades importantes y de alta prioridad en lugar de las actividades rutinarias y cotidianas.

- Constituye un proceso continuo que permite a las organizaciones adaptarse al entorno dinámico y cambiante.
- Coordina el entorno interno de las organizaciones con el entorno externo; los recursos financieros con recursos no financieros; y los planes a corto plazo con los planes a largo plazo.

Las instituciones pueden asumir uno o varios tipos combinados para la planificación estratégica. De acuerdo con (Escobar, 2018), los tipos de planificación estratégica más utilizados son:

**Cuadro de Mando Integral:** El Cuadro de Mando Integral es un marco de gestión de estrategia el cual considera los siguientes elementos:

- **Objetivos:** Las metas organizacionales de alto nivel.
- **Medidas:** Las métricas que te ayudan a comprender si estás logrando tu objetivo estratégicamente.
- **Iniciativas:** Programas de acción clave que ayudan a alcanzar objetivos.

**Mapa estratégico:** Un mapa estratégico es una herramienta visual diseñada para comunicar con claridad un plan estratégico y alcanzar objetivos comerciales de alto nivel. El mapeo de estrategias es una parte importante, ya que ofrece una excelente manera de comunicar la información de alto nivel en toda la organización en un formato fácil de digerir.

**Análisis FODA:** Un Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), es un modelo de alto nivel utilizado al comienzo de la planificación estratégica de una organización. Las fortalezas y debilidades se consideran factores internos, y las oportunidades y amenazas se consideran factores externos.

**Análisis PEST:** El análisis PEST (“político, económico, sociocultural y tecnológico”), a menudo se usa junto con los factores externos de un análisis FODA. Cada uno de estos factores se utiliza para observar un entorno industrial o comercial y determinar qué podría afectar la salud de una organización.

**Análisis de Brechas o GAP:** El Análisis de Brechas también se conoce como “Análisis de brechas de necesidad”, “Evaluación de necesidades” o “Brecha de planificación estratégica”. Se utiliza para comparar dónde está una organización ahora, dónde quiere estar y cómo cerrar la brecha entre ellas.

**Análisis Porter de las 5 fuerzas:** El Análisis Porter de las cinco fuerzas fue creado en torno a las fuerzas que afectan la rentabilidad de una industria o un mercado. Las cinco fuerzas que examina son:

1. La amenaza de nuevos competidores. ¿Podrían otras empresas ingresar al mercado fácilmente, o hay numerosas barreras de entrada que tendrían que superar?
2. La amenaza de nuevos productos o servicios. ¿Pueden los compradores reemplazar fácilmente tu producto con otro?
3. El poder de negociación de los clientes. ¿Podrían los compradores individuales presionar a tu organización para, por ejemplo, reducir los costos?

4. El poder de negociación de los proveedores. ¿Podrían los grandes minoristas presionar a tu organización para que reduzca el costo?
5. Rivalidad y competencia en el mercado. ¿Están tus competidores actuales preparados para un gran crecimiento? Si uno lanza un nuevo producto o presenta una nueva patente, ¿eso podría afectar a tu empresa?

La cantidad de presión sobre cada una de estas fuerzas puede ayudar a determinar cómo los eventos futuros afectarán el futuro de la empresa y a conocer más de los componentes del análisis del mercado.

**Análisis VRIO:** Este proceso de planificación estratégica se relaciona más con su declaración de visión que con su estrategia general, lo que resultará en una ventaja competitiva en el mercado. Los cuatro componentes de VRIO son:

1. Valor: ¿Puedes aprovechar una oportunidad o neutralizar una amenaza externa utilizando un recurso en particular?
2. Rareza: ¿Existe una gran competencia en el mercado o solo unas pocas compañías controlan el recurso mencionado anteriormente?
3. Imitable: ¿Se imita fácilmente el producto o servicio de tu organización o sería difícil para otra organización hacerlo?
4. Organización: ¿Tu empresa está lo suficientemente organizada como para poder explotar tu producto?

**Estrategia Océano Azul:** La idea detrás de la Estrategia Blue Ocean es que las organizaciones se desarrollen en un espacio de mercado no disputado, en lugar de un espacio de mercado desarrollado o saturado. Si la organización objeto de análisis es capaz de conseguir un “océano azul”, significa un aumento de valor masivo para la empresa, los compradores y los empleados.

### **Pasos para realizar una planificación estratégica**

Al hacer una investigación, algunos pasos a tener en cuenta antes del inicio de la planificación estratégica y el desarrollo de un diagnóstico deben ser (Escobar, 2018):

1. Definir las audiencias a intervenir en la planificación estratégica.
2. Asesorarse con expertos en estadística para definir el tamaño de la muestra y el margen de error ya que de esto dependerá en gran parte el éxito del estudio que se esté adelantando.
3. Establecer el instrumento de investigación: pueden ser encuestas, encuestas online, entrevistas o focus groups.
4. Construir las preguntas y la mecánica en la que se debe aplicar ese instrumento.
5. Establecer los recursos que se necesitarán: Humanos; Económicos; Tecnológicos; Físicos.
6. Reunirse previamente con el equipo que desarrollará la investigación y ensayar todas las veces posibles la manera como se debe adelantar ya sea la encuesta o la entrevista.
7. Aplicar los instrumentos de investigación de manera profesional ya que esos resultados serán la base fundamental de la estrategia de cualquier compañía. Si los datos están equivocados o recolectados de manera errónea, las consecuencias para las empresas pueden ser catastróficas.

8. Analizar los datos cualitativos y cuantitativos y presentar recomendaciones y estrategias acordes a la realidad empresarial.
9. Tener en cuenta el uso de la tecnología. Las encuestas online se deben usar obviamente si la mecánica de la investigación lo permite; no olvidemos las barreras físicas y de conocimiento que se presentan en algunos países. Sin embargo, son una ayuda fundamental en la recolección de datos y en el análisis de los mismos y como tal, se debe incentivar al máximo su uso.

Todos aquellos que están involucrados en el mundo de la comunicación, las relaciones públicas, la reputación y el mercadeo pueden empezar a dar valor ya sea a sus clientes o empresas en las que trabajan y dar un perfil mucho más estratégico a sus cargos para, de esa manera, dejar de ser unos simples creadores de medios y convertirse en verdaderos aliados y consultores de la planificación estratégica de las compañías (Escobar, 2018).

### **Dirección y desarrollo de la planificación estratégica**

Para analizar la dirección y desarrollo de la planificación estratégica, hay que tener en cuenta los valores organizacionales. Los valores organizacionales son cualidades, virtudes y principios que emplea un grupo de trabajo para conservar un ambiente pacífico, agradable, respetuoso y eficaz. De esta manera, comprenden un elemento clave al perseguir un objetivo. Si se implementan de manera correcta, los valores organizacionales permitirán un ambiente sano y lo beneficiarán; sin embargo, si no se estructura la forma en que se utilizan, pueden llegar a perjudicar el ambiente (Grudemi, 2019).

Cuando los valores están orientados con el desempeño, las personas que laboran en una empresa muestran actitudes como:

- Compromiso con el logro de la calidad y satisfacción del cliente.
- Sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones.
- Observan una conexión directa entre su labor y los objetivos de la firma.

Estas actitudes y el hecho de compartir los mismos valores hacen que se presenten los siguientes beneficios dentro del talento humano de la empresa:

- Moral alta
- Confianza
- Colaboración
- Productividad
- Éxito
- Realización

### **Valores y principios organizacionales**

Los principios de la organización son un conjunto de principios que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude a que pueda alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz (Quiroa, Principios de la organización., 2020). Constituyen un conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la empresa. Definen aspectos de carácter importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos, y estos pueden ser:

- Disciplina
- Ética
- Honestidad
- Lealtad
- Trabajo en equipo, compromiso social y ambiental.

**Misión o razón de ser:** La misión de una empresa es el motivo por el que existe dicha empresa, su razón de ser. Indica la actividad que realiza la empresa. Suele plasmarse en una declaración escrita (una frase o un párrafo) que refleja la razón de ser de la empresa (Velayos, 2015). Es el papel primordial de la Organización, su razón de ser, su naturaleza y el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

**Visión o imagen de futuro:** La visión es la imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, de cómo queremos vernos, como empresa, en un futuro definido. La visión nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para otros, como para trabajar en su cumplimiento (Victoriano, 2021). Una vez que se tiene definida la visión de la organización, todas las labores se fijan en este punto, las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa puede tomar decisiones acordes con ésta.

**Políticas organizacionales:** El concepto de las políticas de una empresa puede ser tan amplio como ésta lo necesite. Pueden incluir diferentes reglas básicas y normativas, que rigen el comportamiento de la organización y de sus partes, así como los procedimientos a seguir en los diversos casos posibles, o incluso las acciones concretas que definen el “espíritu” de la empresa (Editorial, 2021). La Política Organizacional es un proceso en el cual las personas:

- Representan diferentes intereses, agendas y perspectivas.
- Interpretan y evalúan información, para así tomar decisiones.
- Estructurar o reestructurar la organización.
- Ubicar o reclamar recursos y recompensas.

**Objetivos organizacionales:** En lenguaje corporativo, se denomina objetivos organizacionales a las situaciones deseadas que toda empresa procura alcanzar en las distintas áreas que la componen o que resultan de su interés, y que concretan el deseo contenido en su misión y visión a través de metas alcanzables (Etecé, 2021). Los objetivos son los puntos hacia los cuales las empresas orientan sus energías y recursos. Las empresas son unidades sociales que persiguen objetivos específicos y su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse.

## **Conclusiones**

La investigación presentada se desarrolló en la Dirección Administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. El diagnóstico realizado permitió la identificación de la situación problemática, a partir de la cual se pudo determinar de qué manera la Planeación Estratégica incide en los procesos de la Dirección Administrativa de la UNESUM en el período 2021. Los resultados muestran la importancia de articular la integración de estrategias e instrumentos de

participación, coordinación y concertación, que permitan el desarrollo educativo, administrativo, financiero y la coordinación de los sectores, y cadenas de valor en los procesos de planificación. Se concluye que los sistemas de administración y planificación constituyen elementos esenciales para disminuir, atenuar o prevenir dificultades y problemas, donde la relación de la planificación tiene su incidencia también en la en la dirección administrativa.

## **Referencias**

- Asamblea\_Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito-Ecuador.
- Editorial, E. (2021). Políticas de una empresa. Concepto.de, Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Escobar. (24 de Mayo de 2018). QuestionPro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>
- Etecé, E. (2021). Objetivos organizacionales. Conceptos.de, Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/objetivos-organizacionales/#:~:text=En%20lenguaje%20corporativo%2C%20se%20denomina,a%20trav%C3%A9s%20de%20metas%20alcanzables.>
- Grudemi. (2019). Valores organizacionales. Editorial Grudemi. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/valores-organizacionales/>
- Oscar, C. (Junio de 2015). Importancia de la planificación estratégica en todo tipo de empresas. Revista de Investigación SIGMA, 01(01). Obtenido de <https://doi.org/10.24133/sigma.v1i01.946>
- Quiroa, M. (09 de marzo de 2020). economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Quiroa, M. (2020). Principios de la organización. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html>
- SENPLADES. (2012). Guía metodológica de planificación institucional. Quito.
- Velayos, V. (2015). Misión de una empresa. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mision-de-una-empresa>
- Victoriano, j. (2021). ¿Qué es visión y misión ejemplos? ALEPH, Mexico. Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-vision-y-mision-ejemplos>

## CAPÍTULO II

### **Diseño de una metodología de gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo, Facultad Ciencias Económicas**

Mónica Andrea Cervantes Bernal<sup>1</sup>  
Erick Geovanny Salazar Ponce<sup>2</sup>

#### **Resumen**

El trabajo realizado está basado en el diseño de una metodología de gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo. Con esta metodología se contribuyó a mejorar la fluidez en la ejecución de las acciones, y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. El objetivo fundamental de la investigación fue brindar una metodología de gestión para ayudar al fortalecimiento organizacional, haciendo énfasis en la estimulación al trabajo en equipo; a concebir compromisos organizacionales; a generar eficacia y productividad. El diseño investigativo siguió un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), y con un alcance descriptivo, lo que se fundamenta con información relevante del proceso investigativo de las variables del objeto de estudio, relacionado a la gestión organizacional y al proceso administrativo. Asimismo se emplearon los métodos histórico- lógico y analítico-sintético, que sirvieron para analizar los elementos que inciden en la gestión organizacional y cómo intervienen en la gestión administrativa. El método deductivo se utilizó para el análisis de la valoración de expertos. Los resultados obtenidos avalan el procedimiento que se llevó a efecto en la investigación, tomados en consideración de manera flexible y contextualizada la elaboración y diseño de la metodología de gestión que la institución necesita y exige. Se concluyó que las particularidades de la misión, los elementos de la cultura, la complejidad del entorno y el estado de la tecnología determinan la configuración del diseño y los dispositivos de control necesarios para implementar, controlar y evaluar los procesos administrativos.

**Palabras Clave:** compromiso organizacional; desarrollo institucional; estrategias; gestión; modelos de gestión.

#### **Abstract**

*The work carried out is based on the design of an organizational management methodology contextualized to the administrative process. With this methodology, it contributed to improve the fluidity in the execution of the actions, and the level of satisfaction of the users of the Faculty of Economic Sciences of the State University of the South of Manabí. The fundamental objective of the research was to provide a management methodology to help organizational strengthening, emphasizing the stimulation of teamwork; to conceive organizational*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [erick.salazar@unesum.edu.ec](mailto:erick.salazar@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5732-5912>

*commitments; to generate efficiency and productivity. The research design followed a mixed approach (quali-quantitative), and with a descriptive scope, which is based on relevant information from the investigative process of the variables of the object of study, related to organizational management and the administrative process. Likewise, the historical-logical and analytical-synthetic methods were used, which served to analyze the elements that affect organizational management and how they intervene in administrative management. The deductive method was used for the analysis of the expert assessment. The results obtained support the procedure that was carried out in the investigation, taken into consideration in a flexible and contextualized way the elaboration and design of the management methodology that the institution needs and demands. It was concluded that the particularities of the mission, the elements of the culture, the complexity of the environment and the state of the technology determine the configuration of the design and the control devices necessary to implement, control and evaluate the administrative processes.*

**Keywords:** *institutional development; management models; organizational commitment; strategies.*

## **Introducción**

La sociedad moderna ha conservado un alto valor moral de racionalidad, eficiencia y eficacia en contraste con la sociedad anterior. En ella se dan relaciones entre individuos y organizaciones. A su vez, una teoría es un discurso de relaciones entre ideas dentro de un conjunto de expectativas y limitaciones fronterizas. La misma no es más que un dispositivo dialectal utilizado para iluminar el difícil ámbito empírico. Así, el objetivo de las declaraciones teóricas es dual: formar y comunicar.

Las teorías de la organización requieren prácticas organizacionales y consecuentemente prácticas de ayuda. Tales organizaciones y la sociedad necesitan y son objeto de gestión. El progreso de la gerencia, comenzando con su avance en el siglo XIX a través de la dominación de varias escuelas clásicas, se ha venido desplegando a través de enfoques diversos, junto con un progreso paralelo de diversos aspectos exploratorios (Huertas et al. 2020). Los objetivos de la gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo están alineados al cumplimiento de los objetivos de las instituciones objeto de análisis (Prasad, Anand, & Kodali., 2006).

El presente trabajo busca analizar los modelos de gestión desde su conceptualización, hasta cómo desarrollarlos y aplicarlos. Se inicia desde el desarrollo de las teorías más utilizadas en la gestión de las organizaciones. Las concepciones gerenciales tuvieron contribuidores clásicos, tales como la gerencia científica de Frederick Taylor, el proceso administrativo de Henri Fayol y la gestión burocrática de Max Weber. Es difícil llegar a una comprensión inequívoca de las teorías y modelos gerenciales. Los obstáculos que hacen difícil una visión unificada de las teorías son numerosos y algunos parecen imposibles de superar. La variedad, la discontinuidad, la fragmentación y la heterogeneidad de estos estudios caracterizan la fase actual como un período de transición, en el que falta un paradigma fuerte como punto de referencia.

También hay una clara falta de estudios que proporcionan una comprensión cruzada de las teorías desde una perspectiva no histórica. Esta escasez está influenciada por varias razones, una de las cuales es la tendencia hacia una sectorización de los estudios que claramente no ayuda a la comparación y discusión de las teorías opuestas (Bugdol & Piotr, 2015). Incluso al considerar las teorías que tratan problemas similares y se hacen preguntas de investigación de este tipo, se encuentra una falta de entendimiento recíproco debido a diferentes hipótesis y supuestos de dominio sobre el tema

Consecuentemente, el diseño de una metodología real y factible para la gestión organizacional se transforma en un poderoso factor de la gestión administrativa, cuya importancia en el ámbito empresarial crece día a día. Es por esta razón que existe la necesidad de conceptualizar y de entender los procesos mínimos necesarios para desarrollar una correcta gestión organizacional.

El diseño de una metodología real y factible para la gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador, se ha convertido en un tema de investigación y discusión fundamental para alcanzar un buen desempeño en la gestión y mantenimiento de sus procesos sustantivos; siendo este, el principal objetivo de la presente investigación.

### **Materiales y Métodos**

Para materializar el objetivo propuesto se requiere de la aplicación de diversos métodos científicos de la investigación del nivel teórico, empírico y estadísticos. Del nivel teórico se destacan:

- **Histórico-lógico:** en la construcción del marco teórico y práctico de la investigación. Que permitió conocer el comportamiento actual y las tendencias de los sistemas en el tiempo, el estudio de la situación problemática, su evolución histórica, conceptos, nexos y lógica seguida en la investigación
- **Análisis y síntesis:** sirvió para el análisis de la bibliografía y el estudio de los procesos; en el tratamiento y resumen de la información, además se determinó características, resultados, búsqueda de las relaciones entre componentes para la elaboración de las conclusiones parciales y finales, además de establecer los nexos internos, el orden lógico y las principales características derivadas del análisis.
- **Inducción - deducción:** permitió realizar la generalización con respecto a las posiciones teóricas, y llegar a las nuevas conclusiones acerca del objeto de investigación.

Utilizando métodos empíricos se realizaron entrevistas a los directivos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí y cuadros administrativos, para constatar los niveles de conocimientos de los diferentes sistemas, su apreciación del proceso que se lleva a cabo, entre otras cuestiones. Se aplicó la observación del desempeño de administrativos, trabajadores, y cuadros en su desempeño en la entidad; y la revisión documental de aspectos teóricos en literatura especializada, además en registros, manuales y procedimientos establecidos, así como elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis y procesamiento de los datos.

## **Resultados y discusión**

La comprensión de modelo de gestión radica en el origen etimológico del término modelo que proviene del italiano “*modello*”. Por tanto, es un prototipo que sirve de referencia para ser producido; mientras que la gestión proviene del latín “*gestio*”, palabra que aduce a la acción de administrar. Por consiguiente, es un término muy usado en el ámbito empresarial como prototipo administrativo que establece las acciones para el logro de objetivos empresariales.

Un modelo es un diseño teórico simplificado de un sistema o de una realidad o fenómeno complejo elaborado para posibilitar su comprensión y estudiar su comportamiento. En este sentido, consideran y proponen situaciones aproximadas a la realidad, elaboradas a cierta escala y nivel de detalle, delimitando sus dimensiones para exponer puntos de vista característicos de la realidad en un momento determinado, con miras a interpretar esa realidad de forma sencilla y comprensible para respaldar estrategias investigativas con miras a la intervención práctica para el alcance de objetivos institucionales eficaz y eficientemente a través de la aplicación del instrumental científico de la ciencia administrativa (Cabezas, 2010; Carrión, Zula, & Castillo, 2016).

En este sentido, Cabezas (2010), concluye que los modelos son representaciones adecuadas de situaciones reales, modeladas con una intención y puntos de vistas particulares. Esto es esencialmente importante por cuanto un modelo se elabora desde la visión de quien lo formula, lo que indica que una realidad puede ser expuesta o modelada desde diversas perspectivas aun cuando lo que se pretende representar sea lo mismo. Un modelo es concebido como una representación posible de una cosa o evento de carácter general que sucede o se presenta en organizaciones y que requiere de procesos de administración de recursos materiales, financieros y humanos para el alcance de los objetivos estratégicos planteados, mejorando y optimizando procesos administrativos, procedimientos de control a través de la incorporación de innovaciones tecnológicas para el incremento rentable de productos y servicios (Lacalle, 2016).

Autores como Navarro-Arvizu, Velasco-Cepeda & Esparza García (2015); Bucheli-Agam (2018); señalan que la gestión se concibe como una herramienta administrativa encargada de emprender todas las diligencias orientadas a lograr un desempeño eficiente asociado al incremento de la productividad para beneficiar rentable y sostenidamente a la organización, reconociendo que el personal es un recurso activo y necesario para alcanzar los objetivos institucionales, a la vez que enfatizan en que en una organización la gestión de recursos humanos es la más significativa e importante: de ello deducen que la definición de gestión sería la acción conjunta y mancomunada de actividades de carácter administrativo, funcional y operativo que desarrollan y promueven al talento humano requerido por una empresa necesita para alcanzar su éxito, así mismo se concibe a la gestión como un método, disciplina o área de comprensión centrada en la generación y difusión de conocimiento para coadyuvar a solucionar requerimientos de instituciones y comunidades.

Los modelos de gestión destacan la relevancia de la cultura organizacional como un sistema de recursos y capacidades institucionales en equilibrio ante las demandas del entorno. Navarro-Arvizu, et al. (2015), citando a López (2014), manifiestan que un modelo de gestión “permite establecer un enfoque además de un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para

el diagnóstico de la organización, así como para determinar las líneas de mejora continua hacia las que deben orientarse los esfuerzos de ésta”. (p. 12).

### **Tipos de modelos de gestión**

Para Aguilar, et al. (2002), diseñar modelos de gestión para las organizaciones es una cuestión de importancia porque permite establecer las variables prioritarias y los lineamientos que orientarán a la organización; estas variables incluyen los insumos, procesos y productos necesarios para responder a las demandas del entorno y dar cumplimiento con la función social de la institución. Al contar con el modelo de gestión se instauro el proyecto institucional, se asumen los elementos claves para generar la credibilidad y competencia de la organización, aclarando el rumbo de la empresa y la legitimidad de las acciones. Díaz, et al. (1997), citado por Aguilar, et al. (2002); Lunenburg (2012), así como lo propuesto por Carrión, et al. (2016), citando a Pérez (1996), identifican y explican que hay diversos modelos referenciales que ilustran los cambios institucionales. Estos modelos son Torres (2018):

- **Modelo burocrático.** Supone la estabilidad interna y externa, donde los integrantes de la organización asumen un comportamiento siguiendo una lógica lineal y mecanicista. En este modelo los cambios son más de forma que de fondo.
- **Modelo evolucionista.** Planteado para permitir el desarrollo de la organización a través de una lógica evolucionista, de manera que sobreviven las características más fuertes.
- **Modelo cognitivo.** Fundamentado en la idea que la organización pueda aprender y auto organizarse. Sus desventajas son que no soluciona contradicciones internas limitantes del crecimiento organizacional y además este modelo ignora el ambiente.
- **Modelo educativo.** Orientado por la construcción de una cultura organizacional. Permite definir esquemas de la realidad interpretativa y normalmente no acepta participación externa.
- **Modelo político.** Fundamentado en procesos, reglas y otros medios de control de la organización, considerando la dinámica que moviliza los distintos intereses, conflictos y alianzas en la organización.
- **Modelo psicoanalítico.** Se centra en el comportamiento y control, enfatizando al psicoanálisis en el espacio de los individuos y grupos favoreciendo la ruptura de los patrones conscientes e inconscientes que obstaculizan el avance de la organización.
- **Modelo dialéctico.** Considera a las organizaciones como sistemas que se autorreproducen producto de flujos opuestos de retroinformación positiva y negativa, generados de la lógica dialéctica donde cada fenómeno genera su opuesto.
- **Modelo hegemónico.** Su esencia está cimentada en el poder, donde ciertas personas imponen su voluntad sobre otras. Esta situación da por resultado grupos de explotadores y explotados.
- **Modelo relacional.** Considera a la organización como un espacio multidimensional con redes de relaciones formales e informales articuladas por procesos dinámicos. En este sentido, las organizaciones no son independientes y las relaciones dentro y fuera de ella pueden generar conflictos y desacuerdos donde el mejor mecanismo por excelencia para enfrentarlas es la negociación.

La metodología de gestión organizacional contextualizada al proceso administrativo, se propone con el objetivo fundamental de implementar un modelo de gestión que ayude a reducir las duplicidades y la magnitud global del mismo. La metodología adopta el enfoque basado en procesos, tomando en consideración que el propósito de este enfoque es mejorar la eficacia y eficiencia de la Facultad de Ciencias Económicas para lograr los objetivos definidos, al tiempo que es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas.

Con las etapas propuestas se pudo registrar y almacenar datos importantes sobre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional, siendo una información proporcionada por el personal de la facultad, debido a que ellos consideran que ambas van de la mano, ya que sin una buena gestión administrativa, el desarrollo organizacional de una institución de Educación Superior se vería afectada en el desarrollo económico de la masa estudiantil, debido a la falta de recursos científicos, tecnológicos y educativos en líneas generales.

### **Conclusiones**

Cada esquema, estructura o planificación establecida tiene como finalidad brindar los mejores resultados a corto y largo plazo en cualquier área en la que se desee emplear. Teniendo como referencias los resultados obtenidos con la entrevista previamente realizada, se puede evidenciar lo importante que es contar con una gestión administrativa correcta y coherente dentro de un desarrollo constante organizacional de las instituciones de Educación Superior, con la finalidad de mantener la línea de beneficios económicos, estudiantiles y laborales.

Las estrategias y estructuras siempre buscan el camino correcto para que todos se puedan beneficiar sin necesidad de altercados o falta de recursos que creen barreras a futuro. El desarrollo organizacional se le considera como un instrumento para motivar un cambio organizacional por medio de la reforma interna y externa, para poner en funcionamiento adecuadas estrategias que propendan al perfeccionamiento de los procesos que coadyuven a impulsar las actividades de forma competente y eficaz en el ambiente laboral.

### **Referencias**

- Aguilar, J., Aguirre, I., Morantes, W., & Espinoza, Y. (2002). Metodología para la elaboración de un modelo de gestión en una institución pública venezolana: Fundacite-Mérida. *Interciencia*, 27(6), 293-298.
- Bugdol, M., & Piotr, J. (2015). Integration Approach in Modern Management Concepts. En, M. Bugdol, & J. Piotr, *Integrated Management Systems*. (pp. 83-127). Springer Publishing.
- Cabezas, C. (2010). *Guía Metodológica para la Elaboración de Modelos de Gestión del Patrimonio Cultural Inmueble*. Ministerio del Interior.
- Cabezas, C. (2010). *Guía Metodológica para la Elaboración de Modelos de Gestión del Patrimonio Cultural Inmueble*. Ministerio del Interior.
- Carrión, L., Zula, J., & Castillo, L. (2016). Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del catering en Ecuador. *Revista Ciencia Administrativa*, 1, 83-102.

- Lacalle, G. (2016). Operaciones administrativas de recursos humanos. Editex S.A.
- Lunenburg, F. (2012). Organizational Structure: Mintzberg's Framework. *International Journal Of Scholarly, Academic, Intellectual Diversity*, 14(1), 1-7.
- Navarro, E. M., Velasco-Cepeda, R. I., & Esparza García, I. G. (2015). Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender.

## CAPÍTULO III

### El nuevo Síndrome de Boreout ¿Qué sabemos sobre él?

Fabian Alejandro Vega Matute<sup>1</sup>

Erick Raúl Baque Sanchez<sup>2</sup>

#### Resumen

Los riesgos psicosociales, son aquellos factores de riesgo de tipo laboral que pueden afectar el estado físico y mental del trabajador. En este sentido el Síndrome de Boreout, es una condición que se presenta en el trabajador debido a que este ha encontrado un desinterés por el aspecto laboral, esto puede ser producido debido principalmente por una mala organización en el trabajo o debido a no tener un adecuado proceso de selección. El presente trabajo consistió en una investigación del tipo Descriptiva – Exploratoria acerca del Síndrome de Boreout, conocido como aburrimiento crónico laboral. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el alcance de Boreout, mediante el análisis de sus elementos y comportamientos más frecuentes, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica para el desarrollo del marco teórico, y la aplicación de un cuestionario, con la finalidad de realizar un levantamiento de información. Finalmente, a partir de los datos obtenidos se pudo desarrollar una propuesta de mejora, enfocada en fortalecer los aspectos laborales y prevenir la presencia del Boreout en la organización.

**Palabras Clave:** aburrimiento laboral; desempeño laboral; desmotivación laboral; infra exigencia; síndrome de Boreout.

#### Abstract

*Psychosocial risks are those occupational risk factors that can affect the physical and mental state of the worker. In this sense, the Boreout Syndrome is a condition that occurs in the worker because he has found a lack of interest in the work aspect, this can be caused mainly by poor organization at work or due to not having an adequate selection process. The present work consisted of an investigation of the Descriptive - Exploratory type about the Boreout Syndrome, known as chronic labor boredom. The objective of this research was to determine the scope of Boreout, through the analysis of its most frequent elements and behaviors, for which a bibliographical review was carried out for the development of the theoretical framework, and the application of a questionnaire, with the purpose of carrying out a gathering information. Finally, based on the data obtained, an improvement proposal could be developed, focused on strengthening labor aspects and preventing the presence of boreout in the organization.*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail: [vega-fabian9856@unesum.edu.ec](mailto:vega-fabian9856@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2594-5548>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.130307, Ecuador. E-mail: [erik.baque@unesum.edu.ec](mailto:erik.baque@unesum.edu.ec). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

**Keywords:** *Boreout syndrome; desmotivation; job boredom; job performance; underrequirement.*

## **Introducción**

El Síndrome de Boreout se genera cuando el sujeto pierde el interés o el gusto por las actividades laborales que este realiza, lo que representa un estado psicológico negativo en relación con las actividades relacionadas con el trabajo. Los efectos se ven manifestados por tres comportamientos observables: el primero es el aburrimiento laboral, el cual se presenta en la pérdida de interés por parte del trabajador en las actividades cotidianas del trabajo; la segunda es una crisis de significado del trabajo, es decir que el trabajador ha perdido el propósito por las actividades laborales y la motivación en este contexto; y finalmente, una crisis de crecimiento dentro de la organización.

El Síndrome de Boreout, es una enfermedad laboral generada por el descontento o desinterés de un trabajador en los puestos de trabajo. Este término fue mencionado por primera vez por los psicólogos Phillippe Rothlin y Peter Werder en 2007, al darse cuenta del malestar que sufrían ciertos trabajadores en los puestos de trabajo. Este fenómeno, se produce principalmente por la falta de actividad laboral, el desinterés por parte del trabajador o por permanecer durante muchos años dentro de un mismo puesto de trabajo.

El origen de este síndrome se puede generar debido a que la empresa no cuente con una adecuada organización, falta de programas de mejora, desinterés por parte del empleador, contratación de un perfil sobre calificado para el puesto, poca o nula definición de los roles del puesto, entre otras. Las personas que sufren Boreout, puede llegar a tener un desinterés no solo en las actividades laborales, sino también en las actividades cotidianas, además se puede apreciar una baja realización personal y despersonalización con las empresas y el entorno. Esta situación puede afectar tanto a la persona como a su entorno.

El trabajador que sufre el Síndrome de Boreout se siente cansado, irritado, apático y es un trabajador introvertido. Sumado todo esto, al trabajador le puede generar una baja autoestima y depresión, conflictos en el ambiente laboral y pérdidas cuantiosas a la organización (Cabrera, 2014). La presente investigación tiene como objetivo determinar el alcance de Boreout, mediante el análisis de sus elementos y comportamientos más frecuentes, en la Universidad Estatal del sur de Manabí, UNESUM.

## **Materiales y Métodos**

La investigación realizada es de tipo descriptivo-exploratorio, considerando que la misma está orientada a describir las causas del Síndrome de Boreout, así como sus consecuencias para los trabajadores. Además de estudiar un tema que por ser tan reciente aún no se ha investigado en profundidad en las Instituciones de la Educación Superior en Ecuador.

Para la recolección de datos, se consideró la encuesta como técnica apropiada a utilizar y así poder alcanzar un número representativo de fuentes de información. La herramienta que se aplicó fue el instrumento de Medición del Síndrome de Boreout, diseñado por Cabrera (2014). Este instrumento está conformado por dos ítems, la primera parte está compuesta por 18

enunciados diseñados para evaluar infra exigencia, aburrimiento y desinterés laboral. La segunda parte se conforma por 10 enunciados diseñados para determinar las estrategias pro-Boreout. La herramienta utilizada para la realización de la misma fue la aplicación “Formularios de Google”, y la encuesta en cuestión fue publicada y comunicada por correo electrónico.

La muestra con la que se trabajó en la presente investigación fue de 32 personas, la misma que son trabajadores del área administrativa de la UNESUM. No serán considerados los criterios de inclusión o exclusión.

### **Resultados y discusión**

Se aplicó una encuesta a través de la herramienta en línea “Formularios de Google”. A partir de la suma de cada una de las dimensiones, se pudo obtener el resultado total, en donde 29 de los participantes se encuentran en un nivel medio de aburrimiento, esto representa un 91%; mientras que un 6% se encuentran en un nivel bajo; y un 3% en un nivel alto. Se puede notar como en los demás resultados que no existen presencia de un nivel muy alto de Boreout, ni tampoco un nivel muy bajo.

Por otra parte, en el cuestionario 2 que se aplicó, se pudo observar que la mayor parte de los participantes tuvieron respuestas negativas en función de la forma de hacer el trabajo. Algunas de las manifestaciones más comunes señaladas en la encuesta, están fundamentadas por la investigación científica, las cuales fueron:

- **Aburrimiento Laboral:** Un trabajador que presente aburrimiento laboral es un colaborador con bajo rendimiento y desempeño, debido a que las tareas que realiza no representan ningún reto personal, lo que provoca desgana, desidia y falta de motivación. La persona que presenta aburrimiento no está dispuesta a iniciar una actividad que pueda acabar con dicho estado, ya sea porque su capacidad de actuar es baja o simplemente porque cree que nada a su alcance puede cambiar esta situación de aburrimiento (Rothlin y Werder, 2011).
- **Desinterés en el trabajo:** Un trabajador que presenta desinterés laboral considera que sus labores son fáciles, que en su trabajo realiza poco o nada, esto al colaborador le aburre y comienza a mostrarse desganado. El colaborador presenta baja motivación y la sensación de no sentirse aprovechado profesionalmente al máximo, por lo que comienza a mostrarse ajeno y muy desinteresado dentro de la organización, sin importarle ni siquiera planes de carrera o ascensos. “Acá se detecta una ausencia de identificación con el trabajo; el colaborador puede representar desinterés por todo lo que representa la empresa, desinterés por el trabajo, y desinterés por su propia situación dentro de la empresa, no preocupándole ni siquiera promociones o ascensos dentro de la organización” (Rothlin y Werder, 2011, p.13).
- **Infra exigencia en el trabajo:** La infra exigencia, está estrechamente relacionada con la sensación de poder rendir más de lo que se le exige al colaborador; la persona se puede sentir infra exigida porque sus habilidades superan las tareas que le son asignadas o también por la cantidad de tareas que se le asignan; siendo otra situación las características de la estructura de la organización, dentro de la cual se hace difícil

precisar la necesidad o pertinencia de las actividades que cumple (Cabrera, 2014, p.206).

### **Discusión**

Dentro de los factores que pueden causar el Síndrome de Boreout se tiene a la depresión, la cual es uno de los trastornos psicológicos con mayor incidencia a nivel mundial. Se estima que existen más de 300 millones de personas afectadas. La principal característica de este malestar es la prolongada sensación de tristeza, llevándole a la persona a tener un completo desinterés por las actividades, incluso incidiendo sobre la autoestima y la realización personal (OMS, 2020).

La presencia del Boreout, puede ser el causante de diversos problemas de tipo emocional, los cuales si prevalecen en el tiempo pueden afectar de forma directa al organismo, tal es el caso de enfermedades somáticas como son dolores de cabeza o musculares, pueden generar a su vez alteraciones en la conducta o en el comportamiento, como es el caso del desarrollo de adicciones, entre otras (Palacios, 2018).

### **Conclusiones**

Mediante esta investigación, se ha abordado el Síndrome de Boreout en primera instancia desde un enfoque teórico en donde se ha podido establecer a este síndrome como un factor de riesgo psicosocial, pero también se ha podido describir los orígenes de esta problemática y cómo afecta en el entorno laboral.

Finalmente, se puede concluir que el Boreout es un síndrome que puede afectar en gran medida a la persona, y que este sin darse cuenta se puede manifestar de forma grave en la depresión, lo que puede afectar los aspectos laborales y sociales del individuo.

### **Referencias**

- Cabrera, L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Colombia.
- OMS. (30 de Ene de 2020). [www.who.int/es](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression). Obtenido de [www.who.int/es: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression)
- Palacios, B. (2018). Estrés y burnout en docentes de la facultad de Psicología. Estrés y burnout en docentes de la facultad de Psicología, 1-31. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30374/1/Trabajo%20de%20titulación.pdf>
- Rothlin P.& Werder P.R. (2007). El Nuevo síndrome laboral: Boreout. EE.UU: [s.n]
- Rothlin, P., & Werder, P. (2011). El nuevo síndrome laboral boreout: recupera la motivación.

## CAPÍTULO IV

### La ordenanza y su impulso al ordenamiento del mercado municipal de la ciudad de Jipijapa

Kathy Patricia Cajamarca Ponce<sup>1</sup>

Maryury Elizabeth Morejón Santistevan<sup>2</sup>

#### Resumen

Apoyado en el problema primordial sobre el impulso al ordenamiento del mercado central, se propuso como objetivo analizar de qué manera la ordenanza impulsa el ordenamiento del mercado municipal de la ciudad de Jipijapa. En el levantamiento de información se evidenció que son pocas las personas que conocen las ordenanzas pues se le ha dado poca importancia, no solo por parte de los comerciantes sino también funcionarios. Son notorias las falencias con respecto a la administración y poca efectividad de las leyes que se desarrollan dentro del sitio de expendio y comercialización de verduras, carnes, víveres y servicios, por lo que es considerable que la ordenanza que influye directamente con el ordenamiento del mismo la cual está vigente desde el año 2014 sea modificada para su correcta aplicación. La metodología de investigación utilizada empleó los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo y estadístico, apoyado de las técnicas de observación. Se realizó una entrevista estructurada al administrador de mercados, y una encuesta a los comerciantes del mercado municipal. Los resultados de la investigación denotan que es necesario dotar de otros servicios no existentes y la construcción de un nuevo mercado por el bienestar de todos los que forman parte ya sea directa e indirectamente, así mejorar la dinamización de la economía de la ciudad.

**Palabras Clave:** administración; cumplimiento; economía; efectividad; organización

#### Abstract

*Based on the primary problem of promoting the ordering of the central market, the objective was to analyze how the ordinance promotes the ordering of the municipal market of the city of Jipijapa. In the collection of information it was evident that few people know the ordinances because little importance has been given to it, not only by merchants but also by officials. The shortcomings with respect to the administration and ineffectiveness of the laws that are developed within the site of sale and commercialization of vegetables, meats, food and services are notorious, so it is considerable that the ordinance that directly influences the ordering of the same which is in force since 2014 is modified for its correct application. The research methodology used used analytical-synthetic, inductive-deductive and statistical methods, supported by observation techniques. A structured interview was carried out with the market administrator, and a survey with the merchants of the municipal market. The results of the*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [cajamarca-kathy8353@unesum.edu.ec](mailto:cajamarca-kathy8353@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [maryury.morejon@unesum.edu.ec](mailto:maryury.morejon@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2180-7642>

*investigation denote that it is necessary to provide other non-existent services and the construction of a new market for the well-being of all those who are part of it, either directly or indirectly, thus improving the revitalization of the city's economy.*

**Keywords:** *administration; compliance; economy; effectiveness; organization.*

## **Introducción**

El Mercado Municipal de la ciudad de Jipijapa en Ecuador, es un importante centro poblado y por lo tanto necesita de una organización e infraestructura adecuada para el ordenamiento de sus sedes de acopio y abastecimiento. A través de ordenanzas municipales se ha consignado una normativa que regula el acto administrativo de permiso, a fin de que comerciantes debidamente legalizados presten el servicio de expendio de comestibles en la red de mercado.

No obstante, esta ordenanza ha sido despachada, pero no se han considerado ciertos principios constitucionales que buscan lograr el Buen Vivir y que es el principio máximo rector de la construcción de un nuevo paradigma de economía que se basa en las buenas prácticas comerciales que luchan en contra de monopolios y oligopolios y también busca que todas las personas involucradas con la cadena de producción, transporte, almacenamiento y venta de los comestibles se haga en condiciones dignas e higiénicas. Otro punto importante para tomar en cuenta es el de la soberanía alimentaria que pretende que todos tengan acceso a alimentos de calidad en los cuales no se hallen vestigios de transgénicos, o con sustancias nocivas para la salud del ser humano.

De acuerdo con lo prescrito en el Art. 242, título V Organización Territorial del Estado Ecuatoriano, “la planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados”. La presente investigación tiene como objetivo analizar de qué manera la ordenanza municipal impulsa el ordenamiento del mercado central de la ciudad de Jipijapa.

## **Bases Teóricas**

Con el propósito de resguardar las bases teóricas del presente estudio, se procedió con una investigación documental en medios impresos y electrónicos, en estructuras analizadas, definiciones, teorías y nociones relacionados sobre las variables del tema en estudio.

El principio central de la escuela de pensamiento Keynesiano es que la intervención del Estado puede estabilizar la economía como lo menciona el texto de (Jahan, Mahmud, & Papageorgiou, 2014):

El economista británico John Maynard Keynes encabezó una revolución del pensamiento económico que descalificó la idea entonces vigente de que el libre mercado automáticamente generaría pleno empleo, es decir, que toda persona que buscara trabajo lo obtendría en tanto y en cuanto los trabajadores flexibilizaran sus demandas salariales. Keynes sostenía asimismo que el libre mercado carece de mecanismos de auto equilibrio que lleven al pleno empleo. Según la teoría keynesiana, la intervención estatal es necesaria para moderar los auges y caídas de la actividad económica, es decir, el ciclo económico.

También se consideró lo que señala (Menger, 2012) donde hace énfasis a la esencia del valor de uso y del valor de intercambio:

Mientras que el nivel de desarrollo económico de un pueblo se situó en niveles tan bajos que, al no existir un comercio digno de mención, las necesidades de bienes de cada familia deban ser directamente cubiertas por la producción familiar, los bienes solo tienen valor, evidentemente, para los sujetos económicos, bajo el supuesto de que están capacitados, por su propia naturaleza, para satisfacer de forma directa las necesidades de los individuos económicamente aislados y de sus familias.

Para lograr una contextualización de la importancia de las ordenanzas municipales, es preciso caracterizar en su sentido más abarcador sus principales características:

**Objetivo de la ordenanza:** Flexibilizar la aplicación de las normas técnicas y legales que regulan el procedimiento administrativo de Licencias de Funcionamiento en los inmuebles con las mismas características de homogeneidad urbana; a fin de regularizar el desarrollo de las actividades económicas, para mejorar la calidad de vida de los habitantes e inversionistas (Municipalidad de Santiago de Surco, 2015).

**Orígenes de las ordenanzas municipales:** No es fácil datar con exactitud la fecha de aparición de las ordenanzas municipales, toda vez que el proceso debió de ser lento y no exento de dificultades, aunque es admirable su conexión genética con los textos que anteriormente venían regulando las actividades administrativas locales. De este modo se introduce en la vida jurídica municipal un nuevo derecho que desplaza al antiguo, sin perjuicio de que se mantuvieran distintas peculiaridades anteriores, sea en derecho privado, sea en derecho penal (Porrás Arboledas, 2009).

### **Tipo de ordenanzas**

- Ordenanzas de policía: que incorporan aquellas normas encaminadas a regular la policía urbana y rural.
- Ordenanzas de construcción y planes de urbanismos: cuya regulación y contenido se recogen en la legislación urbanística. En ellas se contienen normas sobre alineaciones, patios, alturas, y cuantas normas sean precisas para garantizar la higiene, seguridad, comodidad, el ornato, etc.
- Ordenanzas fiscales: en el marco de lo que establece la Ley de Haciendas locales. También hay que referirse a la potestad sancionadora de las corporaciones locales a través de la tipificación de las conductas infractoras en las ordenanzas municipales.

**Aprobación de las ordenanzas municipales:** El procedimiento para la aprobación de las ordenanzas locales ha de ajustarse a los siguientes trámites, según establece la propia Ley de Bases del Régimen Local:

1. Aprobación inicial por el pleno.
2. Información pública y audiencia de los interesados por un plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencia.

3. Resolución de todas las reclamaciones presentadas y valoración o toma en consideración (meditación, reflexión e su contenido) de las sugerencias que se hayan presentado dentro del mencionado plazo.
4. Aprobación definitiva por el pleno, la cual perfecciona la ordenanza en cuanto acto jurídico (González, s.f.).

**Autonomía municipal:** La autonomía, municipal se ejerce a través de: La libre elección de las autoridades municipales; la facultad de generar, recaudar e invertir recursos; la potestad de dictar Ordenanzas y Resoluciones determinando así las políticas y estrategias municipales; la programación y ejecución de toda gestión jurídica, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social y la potestad coercitiva para exigir el cumplimiento de la presente Ley

**Principios que rigen el ejercicio de competencias:** El ejercicio de las competencias de los gobiernos municipales se regirá por los siguientes principios rectores:

1. **De Coordinación:** Por el cual, las autoridades del Gobierno Municipal, al momento de ejercer sus propias competencias, deberán coordinar sus políticas, planes, programas y proyectos con otros Municipios para su ejecución mancomunada.
2. **De Concurrencia:** Por el cual, el Gobierno Municipal podrá ejercer sus competencias en unión o en relación directa con otras autoridades o entidades territoriales públicas y privadas en el marco del Plan de Desarrollo Municipal.
3. **De Subsidiariedad:** Las competencias del municipio no deben corresponder a un ámbito superior de la administración del Poder Ejecutivo (Jiménez, 2008).

**Mercado:** Establecimiento donde concurren productos y comerciantes mayoristas, medio mayoristas y detallistas con el objeto de realizar transacciones de productos alimenticios y artículos básicos de consumo de origen regional y/o extra regional como son: frutas, hortalizas y raíces feculentas; abarrotos, granos y semillas; lácteos, aves, pescados y mariscos. Estos productos requieren de almacenamiento adecuado para conservar sus características óptimas para el consumo (Sandoval, 2014).

### **Características de Mercado**

El mercado está compuesto de vendedores y compradores que vienen a representar la oferta y la demanda; se realizan relaciones comerciales de transacciones de mercancías; los precios de las mercancías tienden a unificarse y dichos precios se establecen por la oferta y la demanda.

### **Tipos de Mercados**

1. **Mercado mayorista.** - Son en los que se venden mercaderías al por mayor y en grandes cantidades. Allí acuden generalmente los intermediarios y distribuidores a comprar en cantidad los productos que después han de revender a otros comerciantes, a precios mayores y caprichosamente elevados.
2. **Mercado Minorista.** - Llamados también de abastos, donde se venden en pequeñas cantidades directamente a los consumidores. Una nueva modalidad de este tipo de mercados lo tiene en los llamados "Supermarkets" (Supermercados) de origen norteamericano, los que constituyen grandes cadenas u organizaciones que mueven ingentes capitales.

- 3. Mercado Municipal.** - Como proyecto de graduación se desarrolló el anteproyecto de un Mercado Municipal de Morales departamento de Izabal. Siendo este un lugar o edificio público desinado permanentemente o en días señalados, a comprar, vender o permutar géneros y mercancías.

### **Materiales y Métodos**

El presente estudio fue una investigación no experimental con características cuantitativas y cualitativas y para su desarrollar se emplearon los siguientes métodos:

**Método analítico-sintético.** - Este método demostró y estableció de forma separada como actúa cada una de las variables de manera individual, para luego relacionarlas y así realizar conclusiones de las problemáticas investigadas.

**Método inductivo-deductivo.** - Por medio de este método se realizó el análisis de las diferentes teorías relacionadas con la ordenanza y su impulso al ordenamiento del mercado municipal, en base a estudio ya realizados en el ámbito nacional e internacional.

Las técnicas que apoyaron la aplicación de los métodos antes descritos fueron los siguientes:

**La observación.** - Esta técnica permitió de manera directa e indirecta obtener información a partir de la ordenanza y percibir el ordenamiento del mercado municipal.

**La entrevista.** - En base a un cuestionario de preguntas, esta técnica facilitó la obtención de información primaria con el administrador de mercados del cantón Jipijapa.

**La encuesta.** - Previa elaboración de un cuestionario de preguntas se aplicó una encuesta a los comerciantes del mercado municipal del cantón Jipijapa, para conocer el cumplimiento, fortalecimiento y efectividad de las ordenanzas con respecto al ordenamiento del mercado municipal

### **Resultados y Discusión**

De acuerdo con los datos obtenidos, se deja determinado que la gran mayoría de comerciantes del mercado municipal de Jipijapa no tiene claro que es una ordenanza, puesto que la ordenanza vigente N°20 que regula el uso, funcionamiento y administración del mercado municipal es la que está rigiendo actualmente.

Existen otras ordenanzas que influyen en la administración de mercado con respecto a la parte operativa, las cuales son: la ordenanza de las comisarias, ordenanza de arrendamiento, ordenanza de bebidas alcohólicas y estupefacientes. Un pequeño porcentaje de comerciantes afirmaron que el ordenamiento del mercado municipal es bueno, mientras que otros aseguraron que es malo y la gran mayoría aseveraron que es regular.

Los tipos de sanciones son leves y graves, tal como se mencionó en la investigación, no se logra sancionar a todos quienes infringen la ley, puesto que asegura el administrador entrevistado, que es un tema bastante conflictivo y solo el 2% del total de los comerciantes se ha multado. A todo esto, el 95% de los vendedores consideran que los ingresos que se recaudan son ineficientes, hay que recalcar que existen locales vacíos y aplicando el alquiler de estos, estableciendo un correcto ordenamiento, ejecutando como se debe las ordenanzas se estaría

perdiendo aproximadamente \$42000 anual, una cantidad de dinero muy beneficiosa para el mercado.

### **Propuesta de mejoras**

Se debe considerar de manera efectiva la socialización de las ordenanzas, teniendo a menudo conversatorios con los comerciantes, difundir en los medios de comunicación por lo menos una vez al mes acerca de las actualizaciones, modificaciones, sucesos y todo lo referente a las ordenanzas del mercado municipal.

Trabajar en coordinación tanto el administrador de mercados (que informa, regula y ordena), comisaría de espacios públicos, comisaría de arrendamiento, comisaría de bebidas alcohólicas y estupefacciones y policía comunitaria a través de los servicios que ofrecen ellos como botón de seguridad, local seguro, mercado seguro, chat comunitario, asambleas comunitarias, convenios interinstitucionales.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Jipijapa, debe utilizar todos los medios necesarios a fin de realizar un eficaz análisis, si es posible actualizar el convenio con la Universidad Estatal del Sur de Manabí para el diseño arquitectónico del nuevo mercado y obtener opiniones de las diferentes asociaciones de comerciantes para que así se realice un esquema adecuado de un futuro mercado municipal con las mejores características de la región.

### **Discusión**

En relación con la ordenanza y su cumplimiento, se hace referencia a la investigación (Schettini, 2016) quien en sus conclusiones indica lo siguiente: Algunas de las tensiones y conflictos delineados en esta primera década de vigencia de la ordenanza se mantuvieron, aunque la propia ordenanza fue sufriendo modificaciones a partir de críticas sobre sus limitaciones y fallas.

En relación con el mejoramiento del mercado en cuanto a su diseño arquitectónico, se tomó en cuenta el estudio Romero y Ivette (2016), quienes en sus conclusiones indican lo siguiente: El diseño arquitectónico para el nuevo Mercado Municipal de la parroquia Vilcabamba, es el resultado de una serie de análisis en torno al componente arquitectónico, un Mercado es mucho más que un centro de abastos, un Mercado es un cumulo de actividades y respuestas sociales, culturales, turísticas, económicas.

En cuanto al comercio informal, se hace mención del estudio de Sempertegui (2015): El comercio informal requiere de un proceso de ordenamiento y regulación que los inserte en la actividad formal para poder realizar sus actividades de manera ordenada y conforme a leyes y ordenanzas. El no contar con el marco legal adecuado, esto es la ordenanza respectiva, ha imposibilitado que se pueda ejercer una actividad permanente y eficiente de control de las ventas ambulantes.

### **Conclusiones**

Con la investigación realizada se pudo se pudo identificar que los comerciantes del mercado municipal de Jipijapa, en su mayoría no conocen acerca de las ordenanzas municipales. Se evidenció que gran parte de ese desconocimiento se debe al poco interés de esta, debido que el

administrador de mercados convoca asambleas con los comerciantes, pero le dan poca importancia.

La ordenanza actual, según los propios comerciantes y el administrador encuestado, es muy relevante para el ordenamiento del mercado, pese a que tiene varias falencias y urge ser modificada. Al no cumplirse la ordenanza en su totalidad se evidencia el inconformismo por parte de quienes integran el mercado, considerando que el ordenamiento de este es regular y malo, se ha determinado que el mercado ya cumple su vida útil, pese a esto la parte de abajo por su diseño monolítico y tener locales pequeños todavía cumplen con una determinada función.

### **Referencias**

- Jahan, S., Mahmud, A. S., & Papageorgiou, C. (Septiembre de 2014). ¿Qué es la economía Keynesiana. Recuperado el Junio de 2019, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39031513/Teoria\\_Keynesiana.pdf?](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39031513/Teoria_Keynesiana.pdf?)
- Jiménez, J. J. (2008). Proyecto conflictos interculturales:. (cebem, ed.) recuperado el 2019, de una respuesta democrática y participativa regional desde Bolivia: <http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/gestion-publica.pdf>
- Menger, C. (2012). Principios de Economía Política. Bubok. Obtenido de <https://books.google.es/>
- Municipalidad de Santiago de Surco . (21 de Febrero de 2015). El Peruano. Obtenido de El alcalde de Santiago de Surco : <http://www.munizlaw.com/Normas/2015/Febrero/21-02-15/ORDENANZA%20N%C2%B0%20508-MSS.pdf>
- Schettini, C. (30 de Abril de 2016). Ordenanzas municipales, autoridad policial y trabajo femenino. Recuperado el Agosto 13 de 2019, de <http://journals.openedition.org/rhj/545>
- Sempértegui Muñoz, J. P. (2015). Comercio informal en la ciudad de Loja, estudio situacional, propuesta de ordenamiento y regulación . Artículo Científico-Sur Academi, 44-57.

## CAPÍTULO V

### El agua, servicio potable e influencia económica y social en el GAD del cantón Jipijapa

María Fernanda Mero Chiquito<sup>1</sup>

Gloria Pascuala Chiquito Tigua<sup>2</sup>

#### Resumen

El Gobierno Central es una entidad que faculta competencias de su administración a los Gobiernos municipales por medio del principio de descentralización. Por tanto, es el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón quien tiene la competencia del agua, y bajo lo otorgado por ley, se evidencia un desbalance en la prestación del servicio dentro de la última década. Esta investigación se centra en demostrar la relación del desarrollo económico dentro del cantón Jipijapa, con la premisa del servicio potable más importante como lo es el agua. Ante esta hipótesis, es congruente la recopilación de datos económicos en relación a la necesidad básica del servicio del agua. Los resultados de este trabajo ayudan a concluir que la economía no avanza en el cantón Jipijapa debido a las deficiencias básicas, puesto que se requiere mejorar la calidad de vida de la sociedad para obtener mejores números. Evidentemente las principales limitaciones al momento de elaborar esta investigación se encuentran en la poca información que se tiene en el cantón.

**Palabras Clave:** agua; calidad de vida; estado; necesidad básica; servicio potable.

#### Abstract

*The Central Government is an entity that empowers municipal governments with powers of its administration through the principle of decentralization. Therefore, it is the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the canton that has jurisdiction over water, and under what is granted by law, there is evidence of an imbalance in the provision of the service within the last decade. This research focuses on demonstrating the relationship of economic development within the Jipijapa canton, with the premise of the most important drinking service such as water. Given this hypothesis, the collection of economic data in relation to the basic need for water service is consistent. The results of this work help to conclude that the economy does not advance in the Jipijapa canton due to basic deficiencies, since it is necessary to improve the quality of life of society to obtain better numbers. Obviously the main limitations at the time of preparing this research are found in the little information that is available in the canton.*

**Keywords:** basic need; potable service; quality of life; state; water.

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [mero.maria0576@unesum.edu.ec](mailto:mero.maria0576@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [gloria.chiquito@unesum.edu.ec](mailto:gloria.chiquito@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

## **Introducción**

El recurso del servicio potable del agua es vital dentro de la buena gobernanza de una administración pública. El agua potable permite que los seres humanos alcancen una mejor supervivencia, una mejor calidad de vida, mayor salubridad, y desarrollo económico. Bajo esta premisa se constituye que el abastecimiento será consecuente con calidad de vida de las personas que tendrán acceso a este servicio.

En el estado constitucional de derechos y justicia de Ecuador, el agua se tornó un recurso que debe ser considerado para establecer el sistema social y económico. Para que exista un proyecto que pretende además de crecer económicamente, también crecer en la sostenibilidad del buen vivir con la naturaleza.

Entre los componentes que conforman un sistema de agua potable coexisten: obras de captación, plantas de tratamiento, conducción, sistemas de bombeo, almacenamiento y la red de distribución es una de las principales infraestructuras hidráulicas necesarias para abastecer a una comunidad del líquido vital, como es el caso del cantón de Jipijapa. En este contexto se deben tomar en consideración para su diseño: la demanda futura de la población, las conexiones domiciliarias y los usuarios finales.

## **Materiales y Métodos**

La investigación desarrollada tiene un enfoque descriptivo, analítico y comparativo. Se recopiló información relacionada con el ejercicio del derecho al agua; y la administración de la empresa encargada de brindar agua al cantón Jipijapa y como debe ser la competencia y la facultad de cumplir con lo correspondiente.

El método de investigación a utilizarse en este trabajo es el descriptivo, que es el que para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos y comunidades que se están abordando y que se pretende analizar (Universidad Costa Rica, 2017).

## **Resultados y discusión**

Para demostrar la relación del desarrollo económico dentro del cantón Jipijapa, con la premisa del servicio potable más importante como lo es el agua. Se realizó una caracterización de los elementos que inciden directamente en la calidad de este servicio, y que abalan el derecho de los pobladores del cantón Jipijapa en Ecuador.

Fundamentalmente el derecho al agua permite el desarrollo de la vida, por ello el Estado tiene la obligación de tutelar este derecho, precautelar que no se malversa el uso del recurso natural y que se lo debe proteger de alguna amenaza que pretenda limitar el uso o el goce efectivo de este derecho.

## **El agua y su influencia en el desarrollo económico**

El desarrollo económico del cantón Jipijapa gira en torno a los tres importantes sectores productivos, concentrándose mayoritariamente en el sector terciario, de acuerdo a la información obtenida del Sistema Nacional de Información (SIN) de Ecuador del año 2010, actualmente la estadística muestra en lo cual cambia la estructura y la visión del desarrollo

económico cantonal, ya que pasó de ser eminentemente agropecuario a proveedor de servicios de enseñanza, comercialización, construcción, entre otros, tanto públicos como privados.

La materia prima generada por Jipijapa se concentra mayoritariamente en los productos de maíz, café, naranja, yuca, y en un segundo orden arroz, banano, plátano, maní entre otros. Los mismos que son cultivados por los productores de las parroquias y comunidades que pertenecen a la cabecera cantonal, estos trasladan los productos al mercado local para ser comercializados allí o ser llevados a los cantones y provincias vecinas que los requieran o de ser posible al exterior como es el caso del maíz y café. Otros productos como la ganadería, avicultura y pesca también están aportando a la economía local de manera creciente.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del cantón Jipijapa EPMAPAS-J, es una empresa pública creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, en el ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y legislación vigentes, para el ejercicio de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios. El objetivo primario de esta empresa es proveer el servicio de acceso al agua de calidad, para consumo humano de la comunidad del cantón Jipijapa con enfoque de atención a las necesidades prioritarias del sector urbano y rural.

Los datos actuales demuestran que la falta de acceso al recurso vital agua, ha modificado la actividad económica en el cantón Jipijapa, a la vez que se ha visto afectado su desarrollo y crecimiento económico.

### **Conclusiones**

Los resultados alcanzados en la investigación demuestran que es necesario realizar un nuevo censo para evidenciar completamente la realidad de la falta de agua y de calidad en el servicio que se brinda. Se concluye que al menos se deberá proteger el contenido mínimo del derecho al agua, asegurando la efectiva prestación del servicio público de agua potable y saneamiento ambiental. Puesto que, como se ha manifestado, existe un vínculo entre el gasto público y el ejercicio de los diferentes derechos establecidos en la Constitución, existiendo un trato diferenciado respecto al derecho al agua toda vez que posee esta múltiple dimensionalidad, dando como resultado una posible necesidad de otorgar recursos financieros para el ejercicio efectivo de este servicio público. Los sistemas de agua potable son una necesidad primordial para el desarrollo de cualquier población, este sistema consiste en un conjunto de obras necesarias para captar, conducir, tratar, almacenar y distribuir agua desde fuentes naturales, ya sean este superficial o subterráneas hasta las viviendas de los habitantes que son favorecidos con dicho sistema.

### **Referencias**

- Agencia de Regulación y Control de Agua. (2021). Boletín Estadístico 2020. Agencia de Regulación y Control del Agua | ARCA. Retrieved May 29, 2022, from [http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Boletin-Estadistico-APS\\_dic21\\_v02.pdf](http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Boletin-Estadistico-APS_dic21_v02.pdf)
- Asamblea General ONU. (2010, agosto 3). Official Document. United Nations Official Document. Retrieved May 25, 2022, from [https://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S](https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S)

Mora Bernal, A. E. (2017). Derecho al agua y Buen Vivir: desafíos para un buen Gobierno. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Retrieved May 25, 2022, from <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37732.pdf>

Naciones Unidas. (2014, febrero 7). El derecho humano al agua y al saneamiento. El derecho humano al agua y al saneamiento | Decenio Internacional para la Acción "El agua, fuente de vida" 2005-2015. Retrieved May 25, 2022, from [https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human\\_right\\_to\\_water.shtml](https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml)

## CAPÍTULO VI

### El rol de la gestión del turismo sostenible y el desarrollo local en Puerto López

Cantos Peñafiel Gary Napoleón<sup>1</sup>

Proaño Ponce William Patricio<sup>2</sup>

#### Resumen

Las actividades relacionadas con el turismo en la actualidad han tenido grandes impactos sociales y económicos, y se han convertido en un factor clave en el desarrollo de muchos países. La presente investigación tiene como objetivo validar una metodología de gestión de turismo sostenible para la mejora en el desarrollo local del cantón Puerto López, en Ecuador. El cantón Puerto López se encuentra ubicado en la zona sur de Manabí y cuenta con excelentes playas, bosques y parques que son atractivos para visitantes locales y extranjeros. Es por esta razón, que nace la necesidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, así como la posibilidad de satisfacer las necesidades de los turistas, mediante el diseño de una metodología de gestión turística sostenible para la mejora en el desarrollo económico y social del territorio. La metodología que se aplicó en el desarrollo investigativo fue de carácter descriptiva para analizar las variables objeto de estudio; de campo para obtener datos reales sobre la situación turística; y bibliográfica con la finalidad de tener un sustento teórico y científico. También se utilizó un enfoque mixto de información cualitativa y cuantitativa el cual ayudó a diagnosticar la situación actual del turismo. Además, la encuesta fue el instrumento utilizado como técnica de recolección de datos. Los resultados obtenidos a través de la metodología utilizada permitieron desarrollar una propuesta para alcanzar los objetivos deseados, debido a que contribuirá al fortalecimiento del turismo sostenible y el desarrollo local del cantón.

**Palabras Clave:** desarrollo local; sostenibilidad; turismo; turismo rural.

#### Abstract

*Activities related to tourism today have had great social and economic impacts, and have become a key factor in the development of many countries. The objective of this research is to validate a sustainable tourism management methodology for the improvement of local development in the Puerto López canton, in Ecuador. The Puerto López canton is located in the southern area of Manabí and has excellent beaches, forests, and parks that are attractive*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [cantos-gary5054@unesum.edu.ec](mailto:cantos-gary5054@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3962-3574>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [william.ponce@unesum.edu.ec](mailto:william.ponce@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

*to local and foreign visitors. It is for this reason that the need to contribute to the improvement of the quality of life of the inhabitants arises, as well as the possibility of satisfying the needs of tourists, through the design of a sustainable tourism management methodology for the improvement of development economic and social of the territory. The methodology that was applied in the research development was of a descriptive nature to analyze the variables under study; field to obtain real data on the tourist situation; and bibliographical in order to have a theoretical and scientific support. A mixed approach of qualitative and quantitative information was also used, which helped to diagnose the current situation of tourism. In addition, the survey was the instrument used as a data collection technique. The results obtained through the methodology used allowed the development of a proposal to achieve the desired objectives, because it will contribute to the strengthening of sustainable tourism and the local development of the canton.*

**Keywords:** *local development; sustainability; tourism; rural tourism.*

## **Introducción**

El turismo a nivel mundial actual, se ha convertido en un factor importante de desarrollo local. Es utilizado como instrumento de crecimiento económico en varias partes del planeta, pues es considerado una actividad generadora de empleo debido a la gran demanda de bienes y servicios que provoca, contribuyendo principalmente en la dinamización social y económica de un territorio.

Hoy en día en Ecuador, en todos los gobiernos locales cada vez es más frecuente escuchar hablar sobre desarrollo local basado en el turismo sostenible. Son muchos los gobernantes que utilizan esta actividad como un proceso de recuperación y expansión económica, cabe recalcar que el desarrollo local consiste en una estrategia encaminada a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las regiones que la implementen.

En este contexto, es importante mencionar que el turismo provoca importantes transformaciones por diversas tendencias sociales, demográficas, ambientales, económicas, tecnológicas y de gobernabilidad, que sin duda alguna han condicionado que se puedan involucrar como una propuesta de desarrollo local, pues es significativo indicar que la gestión del turismo debe garantizar la sostenibilidad.

En este sentido, se puede manifestar que el cantón Puerto López se encuentra ubicado en la zona sur de Manabí y es un lugar de referencia para el turismo. Cuenta con hermosas playas, bosques y parques que cada vez cautivan a miles de turistas. Es por esta razón, que la presente investigación tiene como objetivo validar una metodología de gestión del turismo sostenible para la mejora en el desarrollo local del cantón Puerto López. Cabe recalcar que el turismo es una actividad que puede desarrollarse en cualquier lugar específicamente donde existan atractivos turísticos, lo que resulta interesante e incentiva a los gobernantes y pobladores a invertir y crear fuentes de desarrollo.

## **Bases teóricas**

Según Frederick W. Taylor la gestión “es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”. De la misma forma, Henry Fayol la define como “un proceso articulado por cinco acciones o elementos

administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control” (Carro y Caló 2019).

Estos elementos, tanto en su estructuración como en su funcionamiento, deben cumplir los principios administrativos que aseguran la buena forma y funcionamiento del cuerpo social, como lo son la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses particulares al interés general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad personal, la iniciativa y la unión personal (Manrique, 2016).

En este contexto, se determina que la gestión se enfoca en mejorar la eficiencia de las organizaciones, ya que implica la coordinación de trabajo y esfuerzos para lograr los objetivos y metas preestablecidas.

### **Turismo sostenible**

Para Hurtado (2019), el turismo está ampliamente difundido alrededor del mundo y ha alcanzado un sorprendente desarrollo. Sin embargo, el turismo no siempre se ha desarrollado de manera considerada, principalmente debido al poco conocimiento sobre sus verdaderos impactos sociales, culturales y ambientales.

Según la Organización Mundial del Turismo (2022), el turismo sostenible “es aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro”. Es importante mencionar que tiene la capacidad de mejorar y contribuir de manera directa o indirecta al crecimiento económico, la productividad, bienestar y educación.

Del mismo modo, para Lalangui, Espinoza y Pérez (2017), menciona que el turismo sostenible está enfocado en tres principios: social, ambiental y económico, debido a que mejora la calidad de vida de la población local, provee mayor calidad a los visitantes, mantiene el medioambiente, genera rentabilidad y asegura la obtención de beneficios.

### **Desarrollo Local**

Según Carvajal (2021), el desarrollo local “es un proceso de desarrollo integral, que conjuga la dimensión territorial, las identidades o dimensión cultural, la dimensión política y la dimensión económica. Es una apuesta a la democratización de las localidades, al desarrollo sustentable y equitativo repensando las potencialidades del territorio y la sociedad local” (p.97).

Por otra parte, Sosa, Riquelme y Diez (2020), definen al desarrollo local como el “proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local” (p 129).

En este contexto, se evidencia que el desarrollo local integra un conjunto de procesos económicos, sociales, culturales y políticos a través de los cuales un territorio promueve bienestar y garantiza condiciones de vida favorable para futuras generaciones.

De acuerdo a la revisión bibliográfica se determina que la gestión del turismo sostenible beneficia el desarrollo local de una región o comunidad, debido a que se perciben beneficios de índole económica, pues facilita la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los visitantes, dentro del beneficio social implica las buenas relaciones entre los visitantes y los habitantes de la comunidad con la finalidad de contribuir a la promoción del destino y ambiental ya que plantea acciones para contribuir al cuidado y protección del medio ambiente.

### **Materiales y Métodos**

La investigación tuvo un enfoque mixto debido a que se utilizó información cualitativa y cuantitativa para diagnosticar la situación actual del turismo en el cantón Puerto López.

El tipo de investigación utilizada fue de tipo descriptiva para analizar y describir las características de las variables objeto de estudio, de campo para poder recolectar información de los habitantes de manera directa y bibliográfica con el propósito de conocer los fundamentos teóricos sobre la importancia del turismo sostenible y el desarrollo local en un territorio.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta dirigida a los habitantes del sector, para su realización se tomó como base a 100 habitantes, utilizando el muestreo no probabilístico.

En este sentido es importante mencionar que los resultados arrojados en la presente investigación permitieron evidenciar la importancia de desarrollar una metodología de gestión de turismo sostenible y desarrollo local en el cantón Puerto López.

### **Resultados y Discusión**

En base a la investigación desarrollada se puede indicar que se llegó a los siguientes resultados, tal como se enuncia a continuación:

Con la aplicación de las técnicas de investigación se logró determinar que el cantón tiene un gran potencial turístico, es considerado un puerto pesquero y es una de las áreas más visitadas del Ecuador. Cuenta con diversos atractivos que van desde playas, bosques, arrecifes, islas, islotes, parques y museos arqueológicos. También en los meses de junio a septiembre son visitados por las ballenas jorobadas, las cuales se vuelven un mayor atractivo.

Mediante la aplicación de la encuesta a los habitantes se logró evidenciar que el 100% de los encuestados desconocen sobre turismo sostenible, lo cual genera preocupación sobre el impacto que esta tenga. Cabe recalcar que el turismo sostenible tiene una meta fija de lograr una integración ambiental, social y económica.

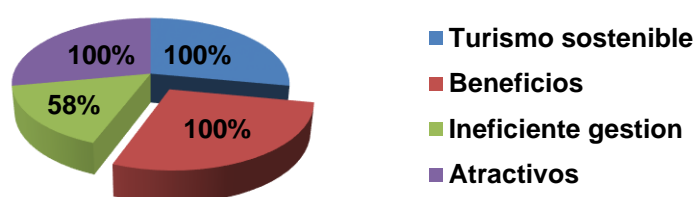


Figura 1.- Resultado de la encuesta realizada a los habitantes del cantón Puerto López

**Elaborado por:** Cantos Peñafiel Gary a partir de la encuesta realizada a los habitantes del cantón Puerto López.

Ante el desconocimiento del turismo sostenible en los habitantes, se les dio a conocer los beneficios de su desarrollo, donde el 100% indicó que están de acuerdo que en el cantón se desarrolle un turismo que minimice los impactos negativos, genere beneficios económicos, aumente bienestar, mejore condiciones laborales, contribuya a la protección de la naturaleza y brinde una experiencia satisfactoria a los turistas.

Por otra parte, el 58% de los encuestados manifestaron que la gestión desarrollada por las autoridades del cantón es ineficiente, ya que no garantiza la sostenibilidad del turismo y más que todo el desarrollo local. Es importante mencionar que, el cantón presenta grandes deficiencias que en muchas ocasiones perjudica el turismo como es el caso de las vías en mal estado, la carencia de servicios básicos, el descuido en la protección del medio ambiente, seguridad y el transporte.

Del mismo modo, se indaga en que, si los atractivos que cuenta el cantón permiten el desarrollo local, el 100% de los encuestados indicó que sí, ya que permiten la generación de empleo, por ello es necesario que se elabore una metodología de gestión de turismo sostenible para mejorar el desarrollo local. Cabe resaltar que el turismo sostenible garantiza la satisfacción de las necesidades de los turistas mientras, protege el ambiente y fortalece el ámbito social y económico para las generaciones futuras.

## Conclusiones

Para alcanzar el desarrollo local en un territorio es necesario mantener un equilibrio, por lo cual el turismo sostenible debe ser un modelo de desarrollo económico, social y ambiental que contribuya a mejorar la calidad de vida de los habitantes y de la misma manera satisfaga las necesidades y expectativas de los turistas. Puerto López es un cantón con gran potencial turístico por lo cual debe desarrollar un turismo sostenible que permita mejorar el desarrollo local y contribuya al bienestar de la comunidad.

En la actualidad es importante que las autoridades de un cantón implementen políticas alineadas al desarrollo local y una de las iniciativas para lograr aquello es el turismo sostenible, el cual genera beneficios de índole económica, social y ambiental. Del mismo modo contribuye a preservar la calidad y mientras protege los recursos naturales del territorio.

## **Referencias**

- Carro, F., & Caló, A. (2019). La administración científica de Frederick W. Taylor y Henry Fayol: Una lectura contextualizada. La Plata: VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Hurtado, H. P. (2019). Gestión sostenible del turismo. Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC).
- Lalangui, J., Espinoza, C. C., & Pérez, E. M. (2017). Turismo Sostenible: Un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 148-153.
- Mafla, M. E., & Cumbal, S. F. (2022). Estudios de la Gestión invita a los autores que quieran enviar sus manuscritos para su edición No. 16. *Revista Internacional de Administración*, 7-9.
- Manrique, L. A. (2016). Gestión y diseño. *Convergencia Disciplinar*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Organización Mundial del Turismo. (2022). Turismo Sostenible. Obtenido de La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.: <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo>

## CAPÍTULO VII

### Proceso administrativo de becas, ayuda económica estudiantil y su calidad de servicio

Gutiérrez Figueroa María Paola<sup>1</sup>

Sumba Bustamante Ruth Yadira<sup>2</sup>

#### Resumen

La Universidad Estatal del Sur de Manabí enmarcada en lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior ha venido otorgando becas y ayudas económicas a través del departamento de bienestar estudiantil, donde se genera un pequeño flujo de procesos de la documentación que debe presentar el postulante, ya sea por rendimiento académico, situación socioeconómica, discapacidad, movilidad territorial y causa fortuita. La falta de personal idóneo que afecta la verificación eficaz de la información en cuanto a la necesidad real y situación adversa del postulante, así como el escaso rubro destinado para becas, y padrinazgo dentro de la institución ha conllevado a una selección errónea del beneficiario. Basado en estos elementos la presente investigación tiene como objetivo diseñar un plan de mejoras de la calidad del proceso de selección de becas y ayuda económica en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. La metodología presentada para la realización de esta investigación fue documental a través de revisión bibliográfica, publicaciones académicas, así como las páginas del Ministerio de Educación, Senescyt. Los principales resultados demuestran que existe inconformidad en los procesos que se siguen para obtener una beca y ayuda económica. La investigación realizada expone la situación que viven las universidades públicas y sus actividades operativas en los procesos administrativos sobre las becas y ayudas económicas regidas en la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Palabras Clave:** ayuda económica; becas; calidad de servicio; procesos administrativos.

#### Abstract

*The State University of the South of Manabí, framed in what is established by the Organic Law of Higher Education, has been granting scholarships and financial aid through the student welfare department, where a small process flow of the documentation that the applicant must present is generated either due to academic performance, socioeconomic situation, disability, territorial mobility and fortuitous cause. The lack of suitable personnel that affects the effective verification of the information regarding the real need and adverse situation of the applicant, as well as the scarce item destined for scholarships, and patronage within the institution has led to an erroneous selection of the beneficiary. Based on these elements, this research aims to*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Economista, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [gutiérrez-maria0423@unesum.edu.ec](mailto:gutiérrez-maria0423@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8510-3644>

<sup>2</sup> Docente Tutor de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Tutora; Economista, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [yadira.sumba@unesum.edu.ec](mailto:yadira.sumba@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2620-1129>

*design a plan to improve the quality of the selection process for scholarships and financial aid at the State University of the South of Manabí. The methodology presented for carrying out this research was documentary through bibliographic review, academic publications, as well as the pages of the Ministry of Education, Senescyt. The main results show that there is disagreement in the processes that are followed to obtain a scholarship and financial aid. The investigation carried out exposes the situation that public universities live and their operational activities in the administrative processes on scholarships and financial aid governed by the Organic Law of Higher Education.*

**Keywords:** *administrative processes; economic aid; quality of service; scholarships.*

## **Introducción**

Los programas de becas y ayudas económicas son procedentes de fondos públicos, y de acuerdo a lo que establece en su art. 77 de Ley Orgánica Superior en su art. 77, que las Instituciones De Educación Superior establecerán programas de becas completas, o su equivalente en ayudas económicas a por lo menos el 10% del número de estudiantes regulares, en cualquiera de los niveles de formación. Se concede específicamente a aquellos estudiantes que presentan vulnerabilidad económica; estudiantes con alto nivel de promedio; distinción académica o artística; los deportistas de alto rendimiento que representen al país en eventos internacionales; personas con discapacidad; y las pertenecientes a pueblos y nacionalidades del Ecuador, que tengan inconvenientes para pagar total o parcialmente los gastos que le supone el inicio o continuidad de sus estudios de tercer nivel.

Cisneros Gutiérrez, A. G. (2020), manifiesta que alcanzar la calidad de los servicios en el sector público, se ha convertido en uno de los objetivos primordiales para todas las instituciones que pertenecen a ese sector, actualmente la Presidencia de la República del Ecuador ha tomado la posta en dirigir este objetivo generando normas, guías y programas para que el sector público logre conseguir la calidad.

El artículo 25 del Reglamento a Ley Orgánica de Educación Superior, señala: “Las Instituciones de Educación Superior establecerán las unidades de bienestar en sus estatutos y estructura institucional, y asignarán un presupuesto para su implementación, funcionamiento y fortalecimiento”. Se define por beca, la subvención total o parcial otorgada por la institución a sus estudiantes, para la realización del programa de estudios de tercer nivel nacional; con cargo al presupuesto institucional.

La ayuda económica consiste en la subvención de carácter excepcional no reembolsable, cuyo objetivo es cubrir el costo de sus estudios de cuarto nivel, movilidad académica, desarrollo de programas, proyectos y actividades de investigación, capacitación, perfeccionamiento, entrenamiento profesional y las demás que defina el ente rector de la política pública de Educación Superior.

Dado este articulado la Universidad Estatal del Sur de Manabí ha venido otorgando becas y ayuda económica en un 10% de los estudiantes legalmente matriculados, proceso que se lleva en el Departamento de bienestar estudiantil. Se otorgan becas en sus diversos tipos, pero a falta de personal idóneo para la verificación eficaz de los requisitos, escaso rubro destinado para las becas y padrinazgos dentro de la institución, se otorgan erróneamente, ocasionando un

servicio de mala calidad para los postulantes, motivo por el cual se necesita el diseño de un plan de mejoras en la calidad del proceso de selección de becas y ayudas económicas. Este plan no solo contribuirá con la elección correcta, sino que habrá un índice elevado de satisfacción de los estudiantes postulantes por la calidad de servicio del departamento de bienestar estudiantil.

### **Materiales y Métodos**

La metodología empleada para la realización de esta investigación documental fue a través de la revisión bibliográfica de documentos científicos, artículos, publicaciones académicas, teniendo en cuenta los años de publicación del 2020 al 2022 en base a la información de datos científicos. Cabe destacar que se utilizaron las páginas electrónicas oficiales del Ministerio de Educación; Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt); y la Universidad Estatal del sur de Manabí (UNESUM).

### **Resultados y Discusión**

Con la investigación realizada se pudo conocer que actualmente se destina del presupuesto para becas, hasta el 3% para becas por resultados académicos; 15% movilidad territorial; 5% discapacidad; 15% causa fortuita o fuerza mayor; 20% becas tecnológicas; 10% becas ecológicas para movilidad; y 32% por situación socioeconómica, siendo éste el mayor.

La Universidad Estatal del sur de Manabí en el año 2019 otorgó 306 becas; en el año 2021 otorgó 728, considerando la situación de Covid-19, también se registró que no se cuenta con documentación y verificación que permita determinar la real necesidad y situación adversa del postulante, debido a que los requisitos que se solicitan, basados en el reglamento interno de la universidad no consta el estudio socioeconómico como un soporte de certificados de registro de propiedad, o mercantil para vehículos, solo existe un formulario sencillo, lo que no permite constatar la veracidad de información.

### **Conclusiones**

Esta investigación expone la situación que viven las universidades públicas y sus actividades operativas en los procesos administrativos sobre las becas y ayudas económicas regidas en la Ley Orgánica de Educación Superior. El Ecuador ha demostrado a los académicos de las instituciones de Educación Superior, que la debilidad se presenta en las propuestas fundamentalmente técnicas para transformar estructuras político-administrativas ineficientes, en propuestas que aseguran y garantizan servicios sociales de calidad.

Para evitar una selección errónea de beneficiarios se debe considerar poner en marcha un plan de mejoras en la calidad del proceso de selección de becas y ayudas académicas que otorga la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

### **Referencias**

- Económicas, A. Becas y Ayudas Económicas. Universidad Eafit, 174(24), 1-837.
- Cisneros Gutiérrez, A. G. (2020). Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento

Humano (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Universitario, C. S. (2022). Reglamento sustitutivo para la concesión de Becas y Ayudas Económicas para estudiantes de grado.

Unesum. (S.f.). Reglamentos sobre becas y ayudas económicas a estudiantes de grado UNESUM. Obtenido de

<https://drive.google.com/file/d/0B1yqOTYPrKWPMGJGZFcwMy1seXc/view?resourcekey=0-dqeg938MQAD4ns0hNi5SiA>.

## CAPÍTULO VIII

### Resiliencia organizacional: el desafío del cambio, adaptación y desarrollo

Judith Monserrate Chancay Ventura<sup>1</sup>

Sandra Patricia Toala Bozada<sup>2</sup>

#### Resumen

La resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para absorber y adaptarse a entornos cambiantes con el fin de lograr sus objetivos, sobrevivir y prosperar. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la resiliencia organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de la provincia de Manabí, Ecuador, partiendo de tres aristas: desafíos de cambio, adaptación, y desarrollo, mediante un análisis de la literatura. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo y de campo, apoyado en fuentes elementales, artículos e informes de investigación. Su desarrollo proporciona una visualización panorámica de la situación actual de las empresas del sector estudiado, enfocado en tres variables: variable de ingresos y datos demográficos; variable medidas y acciones de resiliencia; y la variable resultados, que contiene temas como son el tipo, sector y estabilidad económica del negocio. Se consideraron opiniones reales de los propietarios de las PYMES, para determinar en qué medida la resiliencia empresarial incidió en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Manabí. Como resultado, se estableció que, entre los principales constructos asociados con la resiliencia organizacional, se destaca la innovación, la adversidad, el desempeño organizacional, el riesgo, y la gestión de cambios.

**Palabras Claves:** capacidad de adaptación; desempeño organizacional; gestión de riesgo; nivel de análisis; PYMES.

#### Abstract

*Organizational resilience is the ability of an organization to absorb and adapt to changing environments in order to achieve its objectives, survive and prosper. This research aimed to evaluate organizational resilience in Small and Medium Enterprises (SMEs) in the province of Manabí, Ecuador, based on three edges: challenges of change, adaptation, and development, through an analysis of the literature. The study had a quantitative approach at a descriptive and field level, supported by elementary sources, articles and research reports. Its development provides a panoramic view of the current situation of companies in the sector studied, focused on three variables: income variable and demographic data; variable resilience measures and actions; and the results variable, which contains issues such as the type, sector and economic stability of the business. Real opinions of the owners of the SMEs were considered, to determine*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [chancay-judith3892@unesum.edu.ec](mailto:chancay-judith3892@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente, Tutor de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [Sandra.toala@unesum.edu.ec](mailto:Sandra.toala@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0214-1897>

*to what extent business resilience affected the socioeconomic development of the province of Manabí. As a result, it was established that, among the main constructs associated with organizational resilience, innovation, adversity, organizational performance, risk, and change management stand out.*

**Keywords:** *adaptive capacity; level of analysis; organizational performance; PYMES; risk management.*

## **Introducción**

En los últimos años, la resiliencia ha emergido como un nuevo paradigma preferido entre las organizaciones para enfrentar un futuro incierto y cambiante. El concepto de resiliencia simboliza la necesidad de flexibilidad, por un lado, y de fortaleza por el otro, como fórmula para gestionar los peligros naturales y cambios a largo plazo en el clima y en el ecosistema en general. Los acontecimientos inesperados y los cambios bruscos suelen sorprender a las organizaciones; las catástrofes naturales interrumpen las cadenas de suministro, los atentados terroristas matan a civiles y paralizan los mercados financieros, y los accidentes industriales tienen importantes consecuencias medioambientales y económicas que se extienden por las cadenas de suministro, desde las materias primas hasta el transporte (Quiñonez y Prado, 2017).

La situación en la provincia de Manabí también es crítica, ya que se estima que aproximadamente el 47% de su sector empresarial se ha visto afectado por factores relacionados con la pandemia, lo cual significa que, de un total de 78.638 micro, pequeñas, medianas y grandes empresas en su conjunto, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2018), 16.472 podrían cerrar por dificultades técnicas, al no poder sostener los altos costos de operación.

Basado en estos elementos, el objetivo de esta investigación consiste en analizar qué tan resiliente han sido las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la provincia de Manabí, y determinar cuáles han sido los desafíos de cambio, y las adaptaciones que han incorporado para continuar en el mercado competitivo. El impacto de este estudio incrementará la probabilidad de que las empresas sobrevivan a los futuros desafíos de cambio organizacionales, y sean capaz de alcanzar sus objetivos básicos ante la adversidad.

## **Materiales y Métodos**

En la investigación realizada se utilizó una metodología descriptiva con la técnica de muestreo no-probabilístico, donde todos los elementos de la población del presente estudio tienen la misma probabilidad de ser elegidos, lo que se consigue definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y mediante una selección arbitraria de las unidades. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo y de campo, apoyado en fuentes elementales, artículos e informes de investigación.

## **Resultados y discusión**

Con la investigación realizada se analizaron los elementos básicos que inciden en la resiliencia organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas de la provincia de Manabí. El significado de Resiliencia de las Empresas (RDE) también se discute en las organizaciones debido a que

las empresas emplean las personas. En consecuencia, toda unidad empresarial, en el contexto de las ciencias administrativas, puede estar sujeta a diversas dificultades operativas, como la falta de liquidez financiera, la escasez de recursos humanos, la mala gestión administrativa o los problemas logísticos, entre otros. A estas dificultades operativas hay que añadir los acontecimientos desafortunados que se derivan de estas dificultades operativas (Villota et al., 2022).

Es relevante que esto se aplica a las organizaciones de hoy en día porque están sujetas a las complejidades y cambios de su entorno. En consecuencia, deben adaptarse a estos cambios y tomar precauciones adicionales para proteger su integridad, centrándose en las políticas propuestas que proporcionan una buena preparación para los escenarios adversos.

### **La resiliencia: su aplicación en las empresas**

Para ofrecer una perspectiva global de la resiliencia, se adopta un enfoque multidisciplinar en el análisis con el objetivo de conocer las distintas perspectivas que se encuentran en diversas disciplinas científicas (Ortiz-Fajardo & Erazo-Álvarez, 2021)

En general, la resiliencia organizativa se centra en la capacidad de las organizaciones resilientes para manejar los conflictos internos y externos con facilidad, lo que les permite adaptarse a nuevas situaciones sin crear desequilibrios financieros. En este sentido, la resiliencia organizativa es una habilidad que todas las empresas, pero especialmente las de alto nivel directivo, deberían trabajar para promover y desarrollar.

Los factores que influyen en el grado de resiliencia de una organización se conocen como factores de riesgo y de protección, y operan como un ecualizador de los puntos fuertes y débiles que surgen de un análisis estratégico, por lo tanto, una organización resiliente es capaz de generar una capacidad de recuperación una vez que se encuentra en una situación de crisis. (Véliz Montero, 2014)

Las diversas técnicas de resiliencia son acciones empresariales que se utilizan para hacer frente a la adversidad, y son las que determinarán cómo utilizar las estrategias para mantener el equilibrio en un momento de crisis y cambio que podría obstaculizar el desarrollo profesional de los empleados. Estas técnicas tienen el potencial de ser utilizadas en todos los niveles jerárquicos para ayudar al personal a crecer y producir comportamientos positivos en su desempeño.

### **Desarrollo social y económico de Manabí**

La pandemia de Covid-19 ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad de los seres humanos y de las organizaciones ante los fenómenos antrópicos, pero también ha puesto de manifiesto las desigualdades sociales y económicas y la disminución de la inversión estatal en infraestructuras sanitarias (García-Madurga et al., 2021).

Según las fuentes de empleo creadas por las empresas privadas hasta 2018, Manabí aportó el 5,36%, siendo los mayores empleadores las grandes empresas (55.191), seguidas de las microempresas (49.813), las pequeñas empresas (33.692), las empresas de clase media del tipo "B" (12.641) y las empresas de clase media del tipo "A" (12.261). El mayor problema fue el pronóstico para el año 2020, que proyectó una reducción del 10% en el nivel de conflictividad

laboral, debido a los efectos regresivos de la pandemia, que han provocado el colapso de las organizaciones nacionales y regionales en ausencia de una acción estatal inmediata a favor del sector empresarial.

El resultado obtenido en la presente investigación ofrece una visualización completa de la situación actual de las empresas, y es muy alentador. Las preguntas se desglosaron en tres factores para su análisis: ingresos y datos demográficos; resultados sobre la empresa (tipo, sector y estabilidad); y medidas y acciones de resiliencia adoptadas por las empresas.

Donde se indica que, en la provincia de Manabí, hay más pequeñas que grandes empresas. La mayor parte del sector está formada por empresas de servicios, seguidas por la industria alimentaria. Esto se debe a que, como consecuencia de la pandemia, aumentó el número de establecimientos dedicados al consumo de alimentos. Esto también se aplica a los negocios de servicios, que pueden incluir la venta de dispositivos electrónicos, ordenadores, etc.

Por lo tanto, es importante indicar que cualquier proceso de reinversión organizativa, es fundamental que todos, desde la cúspide hasta la base, tengan un objetivo claro y se comprometan a hacer realidad los cambios propuestos. Tal vez el reto más difícil para el desempeño organizacional sea el cambio, es decir, la búsqueda incesante de alternativas que presenten innovación, creatividad y eficacia. Esto ante la enorme competencia que existe hoy en día en casi todos los mercados.

### **Conclusiones**

Las empresas adoptaron diversos mecanismos y acciones para hacer frente a la crisis, y es por esto que los administradores tienen una capacidad de innovación eficaz y eficiente, ya que, sin el apoyo del gobierno, se vieron obligados a adoptar medidas de autoayuda, siendo las más importantes el trabajo a tiempo parcial, el comercio digital, las entregas a domicilio y la oferta de nuevos bienes o servicios.

El desarrollo de una propuesta basada en la mejora de la resiliencia de las organizaciones proporcionará bases sólidas para aumentar no sólo la resiliencia de las empresas, sino también su innovación y desarrollo. Según el análisis realizado, la visión basada en los recursos es una opción viable capaz de contener una amplia gama de temas de resiliencia organizativa; ésta es una importante contribución del estudio cuando se consideran todos los recursos estratégicos. Estos recursos se han descrito como una fuente de heterogeneidad entre las organizaciones, lo que permite que una empresa se diferencie de otra en entornos volátiles.

### **Referencias**

- García-Madurga, D. M. Á., Grilló-Méndez, L. A. J., & E, L. T. M.-N. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*.  
<https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.04>
- INEC. (2018). INEC: Buenas cifras, mejores vidas. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.  
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Ortiz-Fajardo, H. A., & Erazo-Álvarez, C. A. (2021). Resiliencia empresarial en tiempos de pandemia: Retos y desafíos de las microempresas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*

Koinonía, 6(12), 366. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1293>

Quiñonez, R., & Prado, M. (2017). Resiliencia organizacional: ideas para el debate en el contexto Ecuatoriano. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3, 488–504.

Véliz Montero, F. (2014). Resiliencia Organizacional El desafío de cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida de las empresas del siglo XXI. In Juan Roberto Chapple (Ed.), *Editorial Gedisa (Segunda ed)*. Editorial Gedisa, S.A. <https://www.marcialpons.es/libros/resiliencia-organizacional/9788497848527/>

Villota, W. V., Flores, R. A., Cárdenas, C. Á., & Chávez, U. M. (2022). Resiliencia Empresarial: su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Manabí – Ecuador. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/10/resiliencia-empresarial.html>

## CAPÍTULO IX

### Plan operativo anual y la gestión administrativa de la Universidad Estatal del Sur de Manabí

Diana Beatriz Sancán Chilán<sup>1</sup>

Diana Katuska Peña Ponce<sup>2</sup>

#### Resumen

La presente investigación realiza un estudio sobre el plan operativo anual de la Universidad Estatal del Sur de Manabí y sus diferentes procesos de gestión y administración. La investigación demostró que es importante que las instituciones públicas realicen una correcta planificación de sus presupuestos anuales para que puedan cumplir con cada una de sus actividades propuestas. Se planteó como objetivo aplicar una metodología de monitoreo en el proceso de la gestión administrativa para la elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual que contribuya a la ejecución presupuestaria. Se aplicó una metodología de investigación mixta, con los métodos de investigación científica del nivel teórico, empírico y estadísticos-matemáticos para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Se logró como resultado la aplicación del proceso de administración y monitoreo en la institución, lo que permite una mejora ejecución presupuestaria de acuerdo con lo que han establecido en su plan operativo anual.

**Palabras Clave:** administración; monitoreo; organización; procesos.

#### Abstract

*The present investigation carries out a study on the annual operating plan of the State University of the South of Manabí and its different management and administration processes. The investigation showed that it is important that public institutions carry out a correct planning of their annual budgets so that they can comply with each of their proposed activities. The objective was to apply a monitoring methodology in the administrative management process for the preparation and evaluation of the Annual Operating Plan that contributes to budget execution. A mixed research methodology was applied, with scientific research methods at the theoretical, empirical and statistical-mathematical level for the analysis and interpretation of the results obtained. As a result, the application of the administration and monitoring process in the institution was achieved, which allows an improvement in budget execution in accordance with what they have established in their annual operating plan.*

**Keywords:** management; monitoring; organization; processes.

---

<sup>1</sup> Economista. Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [sancan-diana9397@unesum.edu.ec](mailto:sancan-diana9397@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4099-1692>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [diana.pena@unesum.edu.ec](mailto:diana.pena@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2382-673X>

## **Introducción**

En el entorno universitario, la gestión administrativa implica procesos básicos de administración relacionados con el quehacer académico y administrativo (Iñiguez & Villacrés, 2012). En este contexto, la administración se ha convertido en un fenómeno relevante, que implica la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones, direccionar al personal y evaluar el desempeño del funcionario (Falconi et al., 2019).

La Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) cumple los procesos descritos anteriormente. Cuenta con un instructivo local; la dirección de planificación; la dirección administrativa; y cuatro programas: gestión administrativa central, gestión académica, gestión de la vinculación con la sociedad y gestión de la investigación. Cada programa genera su plan operativo, planificación consolidada, aprueba el Órgano Colegiado Superior y se ejecuta a través de las áreas que integran la gestión administrativa, conforme el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Basado en lo expuesto por Rubiños (2018) es necesario mostrar la influencia del control eficaz del plan anual en la gestión administrativa, para conocer la problemática y contribuir con soluciones efectivas, concientizando, sensibilizando e involucrando en todo momento al talento humano, eje fundamental para generar un cambio trascendental.

La información declarada en la rendición de cuentas de la UNESUM, años 2020 y 2021 indica que la institución alcanzó una ejecución presupuestaria del 87.16% y 85,82% respectivamente. Entre las problemáticas detectadas por observación y entrevistas realizadas a personas clave, se tiene:

- Existen problemas en la elaboración de requerimientos de los programas de vinculación e investigación.
- Existe una inadecuada rotación y cambio de personal, y no se ejecuta el presupuesto conforme la planificación mensual de los programas de gestión administrativa central, gestión de la investigación y gestión de la vinculación.

De no tomarse correctivos, la universidad corre el riesgo de ver disminuidas asignaciones del gobierno central. Se entendería que no es capaz de ejecutar su presupuesto total, en un tema interno la institución también puede reducir recurso si un programa no ejecuta su planificación, por ejemplo:

- El programa de investigación cargó el 32% de su presupuesto codificado al mes de diciembre 2021, precisa mejorar su distribución y tomar en cuenta que Finanzas (2021) estipula en su Art. 121: los presupuestos anuales del sector público se clausurarán el 31 de diciembre de cada año. Después de esa fecha no se podrán contraer compromisos ni obligaciones, ni realizar acciones u operaciones de ninguna naturaleza, que afecten al presupuesto clausurado.
- En el caso del programa de vinculación para el mismo año alcanzó una ejecución del 3,34% a pesar de tener una mejor distribución por meses, pero cumplió con la presentación de requerimientos conforme la normativa vigente.

De lo expuesto, se ha planteado como problema de investigación: las insuficiencias en el proceso de la gestión administrativa relacionadas con la integración y disponibilidad de acceso inmediato a la información limitan la ejecución presupuestaria y evaluación del Plan Operativo Anual de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

La presente investigación tiene como objeto de investigación, analizar el proceso de la gestión administrativa general de la Universidad Estatal del Sur de Manabí en el campo de acción de la Ejecución Presupuestaria alcanzada.

### **Materiales y Métodos**

La metodología que se utiliza en la investigación es mixta, contempla una combinación de la ruta cualitativa y cuantitativa sugerida por (Hernández, 2018). A continuación, se enuncian los métodos que se utilizan para la estructuración del trabajo, la búsqueda de información y tabulación de resultados encontrados.

- **Análisis-síntesis:** este método se utilizará para analizar artículos científicos e investigaciones sobre gestión administrativa y ejecución presupuestaria, a fin de elaborar apartados como la introducción, marco referencial y discusión de resultados.
- **Revisión bibliográfica:** este método facilitó la selección de información, para el efecto, se utilizará el gestor bibliográfico Mendeley.
- **Histórico - Lógico:** este método permitió sistematizar información de manera secuenciada, coherente, clara, según la línea de tiempo.
- **Estadística Descriptiva:** se utilizó el programa Excel, para la elaboración de tablas y gráficos para presentar información sistematizada y descripción de resultados, inherentes a la ejecución presupuestaria y su incidencia en la gestión administrativa.

### **Resultados y discusión**

Se logró revisar varios instrumentos de encuestas utilizados en estudios similares realizados a otras instituciones de igual naturaleza, lo que permitió contar con datos confiables, estos permitieron discernir la problemática suscitada en la ejecución operativa periodo 2020 – 2022 y permitió la elaboración de una estrategia de seguimiento y evaluación que fortalezca la gestión administrativa de la universidad.

La aplicación de la metodología de monitoreo en el proceso de la gestión administrativa que integre la elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual contribuye a mejorar la Ejecución Presupuestaria de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Los resultados de la presente investigación contribuyen a la mejora de los mecanismos de control y gestión del plan operativo anual a corto plazo de las instituciones; y el control efectivo del plan operativo anual influye de manera significativa en las magnitudes, liderazgo y planeación de la gestión administrativa.

La gestión administrativa constituye un marco en el cual los individuos asociados a una organización trabajan hacia la consecución de un objetivo específico donde se prueba el estilo de trabajo grupo para consumir un fin institucional. En este sentido, además podría ser entendida como una constelación estructurada de piezas conectadas y semejantes para entablar

una entidad común, con el fin de conseguir la finalidad esperado por la organización (Masaquiza et al., 2020).

El periodo presupuestario comprende el grupo de actividades destinadas a la óptima implementación de los recursos financieros y materiales indicados en un presupuesto general con el objetivo de lograr bienes, servicios y obras en porción, calidad previstos en el mismo, dentro del entorno nacional, conforme el Ministerio de Economía y Finanzas (2018) el periodo presupuestario es determinado como la programación y la clausura de la ejecución presupuestaria (Masaquiza et al., 2020).

### **Conclusiones**

La aplicación del diagnóstico del estado actual de los procesos de administración permitió analizar y validar la incidencia de la ejecución presupuestaria en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. La metodología de monitoreo permite llevar un control más eficaz en la elaboración del plan operativo anual, lo que ha contribuido al cumplimiento del presupuesto en la institución permitiendo una gestión administrativa de forma concreta. La validación de la factibilidad de la metodología aplicada ha logrado evaluar la pertinencia de la elaboración y ejecución del Plan Operativo Anual de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

### **Referencias**

- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company. *Visionario Digital*, 1.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw-Hil).
- Iñiguez, H., & Villacrés, F. (2012). Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción. In Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Rubiños, C. (2018). Control Eficaz del Plan Anual de Contrataciones en la Gestión Administrativa. In Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30200/rubiños\\_ñc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30200/rubiños_ñc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## CAPÍTULO X

### La discapacidad y responsabilidad social en las políticas públicas del cantón Bolívar

Carmen Lucía Zambrano Cevallos<sup>1</sup>

Alberto Rodríguez Rodríguez<sup>2</sup>

#### Resumen

La discapacidad es vista como una condición humana que refiere a las dificultades físicas, intelectuales o sensoriales. En la actualidad se busca la inclusión e inserción de las personas con discapacidad en el campo laboral, por lo que las empresas u organizaciones públicas dependiendo de su tamaño, deberían emplearlos como parte de su responsabilidad social. Analizar la discapacidad y la responsabilidad social en las políticas públicas; reflexionar sobre la inclusión de las personas con discapacidad y responsabilidad social de las empresas; y proponer políticas públicas vinculando la discapacidad y la responsabilidad social en el cantón Bolívar, son los objetivos de esta investigación, cuya metodología fue cualitativa bibliográfica. Como resultado, se evidencia la importancia de la integración del sector público y privado para las políticas públicas sobre discapacidad y responsabilidad social bajo la nueva gobernanza como modelo de gestión.

**Palabras clave:** inclusión; nueva gobernanza; políticas públicas.

#### Abstract

*Disability is seen as a human condition that refers to physical, intellectual or sensory difficulties. At present, the inclusion and insertion of people with disabilities in the labor field is sought, so companies or public organizations, depending on their size, should employ them as part of their social responsibility. Analyze disability and social responsibility in public policies; reflect on the inclusion of people with disabilities and corporate social responsibility; and proposing public policies linking disability and social responsibility in the Bolívar canton, are the objectives of this research, whose methodology was qualitative bibliographic. As a result, the importance of the integration of the public and private sector for public policies on disability and social responsibility under the new governance as a management model is evident.*

**Keywords:** *inclusión; new governance; public policies.*

#### Introducción

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [zambrano-carmen4477@unesum.edu.ec](mailto:zambrano-carmen4477@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9142-2839>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [alberto.rodriguez@unesum.edu.ec](mailto:alberto.rodriguez@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1238-0106>

La discapacidad y la responsabilidad social se han vuelto una temática significativa desde hace varios años para los gobiernos y su administración pública dentro sus políticas concatenadas a sus planes y programas, así como también para empresas del sector privado, al ser tratadas y una exigencia social en la jurisprudencia internacional, además de la formulación de la norma ISO 26000 para la responsabilidad social. En efecto, están sustentadas de acuerdo con el modelo de gestión de cada país y según la concepción empresarial.

En el contexto global, los Estados se han inclinado a mejorar la condición de vida de las personas discapacitadas promulgando leyes y políticas públicas que han permitido modificar las edificaciones para su movilidad con espacios adaptados para su fácil acceso. Dentro de estas consideraciones también se establece jurídicamente la responsabilidad social que tienen las instituciones y empresas para incorporarlos laboralmente.

No obstante, aún existen falencias y debilidades porque todavía se denotan las barreras mentales en torno a las personas con discapacidad que persisten en la sociedad y la exclusión laboral. En consecuencia, no se cumplen cabalmente los derechos universales de estas personas que abarca la prevención de la discriminación, al derecho al trabajo y al empleo libre. En el cantón Bolívar, se agudiza la situación y al ser una región agrícola en la que se encuentran mayormente emprendimientos, pequeñas y medianas empresas (PYMES), es escasa la responsabilidad social empresarial con respecto a las personas con discapacidad.

En Ecuador, el registro total de discapacitados para enero 2022, según Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS), es de 471.205 personas. En Manabí son 45.850 que representan un 9,73% del total del registro nacional. Estas estadísticas dan las cifras que sirven de referencia para presentar la propuesta de política pública en el cantón Bolívar. Esta vinculación de la discapacidad y la responsabilidad social es importante porque al estructurar políticas públicas ayudará a la consolidación del despertar de la conciencia que ha tenido el hombre hacia el reconocimiento del otro, su otredad. Aunado a estas percepciones filosóficas más las concepciones de la nueva gobernanza contribuirán al desarrollo de la ciudadanía.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la discapacidad y la responsabilidad social en las políticas públicas; reflexionar sobre la inclusión de las personas con discapacidad y responsabilidad social de las empresas; y proponer políticas públicas vinculando la discapacidad y la responsabilidad social en el cantón Bolívar.

### **Bases teóricas**

La discapacidad es vista como una condición humana que refiere a las dificultades físicas, intelectuales o sensoriales: visual o auditiva. En la actualidad se busca la inclusión e inserción de las personas con discapacidad en el campo laboral por lo que las empresas u organizaciones públicas dependiendo de su tamaño deberían emplearlos como parte de su responsabilidad social. La responsabilidad social que se abarcará es la empresarial o corporativa siendo el compromiso u obligación que tienen estas entidades hacia la sociedad, procurando efectuar acciones que favorezcan a la comunidad incluyendo también a sus trabajadores.

Las políticas públicas de discapacidades y responsabilidad social en el cantón Bolívar se basan en la ejecución del proyecto para personas con discapacidad denominado “Bolívar con rostro social” y apoyando a la fundación Fucformid que es sin fines de lucro de ayuda social que tiene

por objetivo la atención y capacitación de personas con discapacidad y adultos mayores. Con respecto a la responsabilidad social, en ámbito nacional se han realizado gestiones que buscan encauzar las intervenciones de responsabilidad social empresarial como la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial.

### **Inclusión de las personas con discapacidad y responsabilidad social de las empresas**

En la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, el sector empresarial tiene un protagonismo primordial en el mercado laboral y por esto juega un papel fundamental en la realización de una verdadera inserción, ya sea por cumplimiento de normativas legales establecidas o a su vez por ejecutar responsabilidad social empresarial. Bajo esta perspectiva, tiene un gran peso en la inclusión laboral de estas personas, aunque también el sector público.

Ormaza, et. at., (2020) ultiman: “La responsabilidad social es un modelo aplicable a todo tipo de organización, en cualquier actividad o país, para valorar y comparar su contribución al desarrollo sostenible”. (p.3). Lo antes expuesto conlleva hacia la responsabilidad social como respuestas a expectativas o peticiones de la colectividad. Vallecillo y Gutiérrez (2016) infieren que la RS, no solo es de grandes empresas, sino que integran la gestión pública, razón por la cual incluyen el desarrollo de los paradigmas inmersos en las empresas privadas. En sintonía con estas nociones, el gobierno no puede solo limitarse al cumplimiento de la legislación y en su caso de la exigencia de las responsabilidades económicas de sus modelos de gestión sino también las sociales.

Desde esta mirada, la responsabilidad social debe anhelar que los actores de la sociedad civil sean agentes cohesionadores del bien común, en concordancia con las decisiones públicas. En este sentido, actúan el Estado, las instituciones internacionales, las organizaciones, empresas y grupos que se abogue por un nuevo paradigma desde la responsabilidad social corresponsable, en la cual la ciudadanía desarrolle nuevos roles. Afirma Mendoza (2020), que las organizaciones se trazan como reto una satisfacción simultánea entre ellas y la sociedad; promoviendo el progreso individual y el bien común, mediante la satisfacción de las necesidades sociales. En atención a esto, todos los ciudadanos sean socialmente responsables para reorientar las acciones y alcanzar los valores democráticos.

### **Materiales y Métodos**

La investigación se realizó bajo el paradigma interpretativo, método cualitativo. Debido a lo referido, se buscó la interpretación de la situación referida a la discapacidad y la responsabilidad social para elaborar las políticas públicas. En relación con el diseño de la investigación es bibliográfico con el tipo de investigación documental. Al respecto, se escogieron textos actualizados sobre políticas públicas, discapacidades y responsabilidad social.

La técnica que se empleó fue la de lectura y documentación. El instrumento que se aplicó es el fichaje, en éste se registró: palabras, frases y párrafos, de las cuales surgen las unidades de significado o tópicos relevantes que en el análisis se mostraron a través del texto. La técnica de análisis de la información se basó en el análisis del discurso.

## **Resultados y discusión**

Una propuesta de políticas públicas en la búsqueda de mejoras continuas convendría tomar ideas de la nueva gobernanza en el cual se achica el Estado y se le concede importancia al mercado en el juego de las fuerzas económicas (Pardo, 2018), con una cultura organizacional que proponen una clientelización de los ciudadanos; denominada corrientes neo-empresariales. Para Chica y Salazar (2021), la gobernanza instaura un redimensionamiento en el abordaje de los procesos de dirección entre Gobierno, sociedad y sectores privados, como un componente para conseguir su inclusión a los procesos decisionales y de políticas públicas.

Lo antes planteado circunscribe la formulación e implementación de políticas públicas que defiendan los privilegios que tiene los ciudadanos al considerarlos clientes, que son a los que se aboca una empresa. En particular, se requiere a la transición de un estilo jerárquico centralizado a uno de gobernar asociado e interdependiente entre organizaciones estatales, privadas y sociales; la gestión a partir de redes y la coordinación inter e intra jurisdiccional (Pagani y Arce, 2017). Esto implica que las decisiones se tomen en consenso para el beneficio de toda la sociedad y su bien común, reflejado en una cultura de la triada: sector público; sociedad civil; empresas privadas. Todo para la verdadera colectividad, que no discrimine a los discapacitados y sean tratados con igualdad.

### **Propuesta de política pública que complemente las de discapacidades y responsabilidad social en el cantón Bolívar**

Esta propuesta tiene como propósito el desarrollo de unos lineamientos de política pública sustentada en el modelo de gestión de la nueva gobernanza que integra el gobierno con el sector privado para que se gobierne con criterios de los dos ámbitos, pretendiendo mejorar los actos de gobernabilidad. Por lo tanto, se proponen las siguientes políticas públicas.

- **Capacitación para la población en general y a los empleados institucionales acerca de las distintas discapacidades y la responsabilidad social:** En la capacitación se pretende educar sobre las distintas discapacidades y la responsabilidad social tanto individual como empresarial siendo indispensable para el Cantón Bolívar. Se busca resaltar la sensibilización de la población con el enfoque de la otredad que contribuya a tomar conciencia y reconocer al otro como a uno mismo para la verdadera inclusión social y laboral.
- **Ejecución de la inclusión laboral como responsabilidad social éticamente eficiente:** Se trata de abrir fuentes de empleos en el sector público y privado para discapacitados con igualdad de condiciones en la cual se realice la formalización de la relación laboral de personas con discapacidad como responsabilidad social de las empresas y formando parte del código de ética. Hacia la selección de las personas con discapacidad se debe tomar en cuenta la participación de diversos actores para que se tomen decisiones efectivas.
- **Formación permanente para las personas con discapacidad en el ámbito laboral:** La formación se refiere a la educación para las personas con discapacidad en el ámbito laboral, requiriendo sea permanente para que su mejora continua y su capacidad laboral, esto a la par de un plan de seguimiento y apoyo en el proceso de inclusión. Asimismo, orientar a las instituciones para que los procesos de selección, adaptación y desarrollo laboral sea eficiente.

## **Conclusiones**

El análisis de la situación de la discapacidad y la responsabilidad social en las políticas públicas permitió evidenciar que a nivel internacional y nacional se están ocupando de la igualdad de las personas con discapacidad y su inclusión en lo laboral.

Existe una amplia fundamentación legal y literatura sobre la discapacidad y la responsabilidad social. Sin embargo, es escasas la información disponible acerca de la inclusión de las personas con discapacidad y responsabilidad social de las empresas en las políticas públicas del cantón Bolívar.

Las políticas públicas propuestas ayudaran al cantón Bolívar como a todo el país, siendo factibles en la inversión económica y se pueden financiar con la colaboración de triada del sector público-sociedad civil-empresas privadas.

## **Referencias**

- Chica, S. y Salazar, C. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, 28, 17-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7715037>
- Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades-CONADIS (2017). Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021. Plan Nacional de Discapacidades Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1qjqDxjHUXa4G5jxAGdDqEqBx07bOBlaA/view>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F. y Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el ecuador: Abordaje Desde La Agenda 2030. *Revista De Ciencias Sociales*, 26 (3), Universidad Del Zulia, Venezuela <Http://www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=28063519009>
- Pardo, M. (2018). Una introducción a la administración pública. Ciudad de México, El Colegio de México. Centro de estudios internacionales. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1mmfsf6>
- Vallecillo, M. y Gutiérrez, J. (2016). La responsabilidad social pública como elemento de política de empleo. CIRIEC-España, *Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa*, 87, 11-38. <https://ojs.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/6859/10873>

## CAPÍTULO XI

### Gestión administrativa turística como base al desarrollo territorial sostenible en el cantón Jipijapa

Aldo Iván Intriago Macias<sup>1</sup>

Maritza Sandra Pibaque Pionce<sup>3</sup>

#### Resumen

El agroturismo es un factor de desarrollo para las ciudades y los territorios, que permite la construcción de un ecosistema sostenible de crecimiento individual y colectivo. Además de ser un elemento fundamental para la creación de competitividad, es considerado un factor estratégico de desarrollo. A pesar de lo anterior, los municipios aún no han reconocido el gran valor que el agroturismo tiene, es por ello que desde las instituciones se debe contribuir en esa revalorización y plantear alternativas que en algunas ocasiones son inconcebibles por los campesinos. Con esta investigación se pretende la inserción de la Alcaldía de Jipijapa en la potenciación y participación de la creación de políticas públicas en la promoción del agroturismo o turismo rural, potenciando los recursos agroturísticos que posee. La administración pública cumple una función fundamental, la cual es establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno con el pueblo; sus componentes principales son las instituciones y servidores públicos.

**Palabras Clave:** agroturismo; administrativa turística; desarrollo sostenible; desarrollo territorial; gestión.

#### Abstract

*Agrotourism is a development factor for cities and territories, which allows the construction of a sustainable ecosystem of individual and collective growth. In addition to being a fundamental element for the creation of competitiveness, it is considered a strategic development factor. Despite the above, the municipalities have not yet recognized the great value that agrotourism has, which is why the institutions must contribute to this revaluation and propose alternatives that are sometimes inconceivable by the peasants. With this research, the insertion of the Jipijapa Mayor's Office in the empowerment and participation of the creation of public policies in the promotion of agrotourism or rural tourism is intended, enhancing the agrotourism resources it possesses. The public administration fulfills a fundamental function, which is to establish and promote a close relationship between the political power or government with the people; Its main components are public institutions and servants.*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [intriago-aldo8971@unesum.edu.ec](mailto:intriago-aldo8971@unesum.edu.ec)

<sup>3</sup> Docente. Tutor de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [maritza.pibaque@unesum.edu.ec](mailto:maritza.pibaque@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2652-4799>

**Keywords:** *agrotourism; management; sustainable development; tourist administration; territorial development.*

## **Introducción**

El cantón Jipijapa es una de las zonas más deprimidas económicamente en Ecuador, particularmente en la población rural donde residen aproximadamente un 42.7% de habitantes (INEC 2001), que pese a los múltiples problemas económicos y sociales, posee una gran diversidad y gran potencial para la productividad y competitividad provincial y nacional. Como resultado de un acervo de ventajas comparativas por su localización estratégica en la zona sur de Manabí por los diferentes conocimientos acumulados en sus habitantes; su biodiversidad, por ser una zona que posee gran cantidad de microclimas, diversos ambientes; y por el hecho de poseer un pequeño cordón montañoso que se derivan de la cordillera Chongón- Colonche, con tierras aptas y condiciones climáticas propias de la zona que permiten la explotación agroturística bajo sistemas agrícolas, y una gran variedad de cultivos de clima templado.

El agroturismo es un factor de desarrollo para las ciudades y los territorios, un ingrediente imprescindible para la construcción de momentos y escenarios de felicidad individual y colectiva. Además de ser un elemento fundamental para la creación de competitividad. Es considerado un factor estratégico de desarrollo. A pesar de sus potencialidades, los municipios aún no han reconocido el gran valor que el agroturismo tiene, es por ello que desde las instituciones se debe contribuir en esa revalorización y plantear alternativas que en algunas ocasiones son inconcebibles por los campesinos.

Con esta investigación se pretende la inserción de la Alcaldía de Jipijapa en la potenciación y participación de la creación de políticas públicas en la promoción del agroturismo o turismo rural potenciando los recursos agroturísticos que posee. Según Arévalo (2017), es el conjunto de organizaciones, ministerios, concejalías, prefecturas, empresas públicas, y juzgados. Se indaga sobre cómo ha influido en el área del turismo ya que es un sector económico importante tanto para el desarrollo local como sociocultural.

El objetivo definido para la presente investigación es diseñar un plan de gestión administrativa turística como base al desarrollo territorial sostenible en el cantón Jipijapa.

## **Materiales y Métodos**

Se utilizó una metodología cualitativa con enfoque descriptivo. Para las necesidades de información secundaria se aplicó motores de búsqueda como Scopus, bibliotecas virtuales, Google académico y documentos físicos. Para el proceso cíclico que conllevo selección, comparación, validación e interpretación de todos los análisis realizados en este proyecto, fue necesario el uso de herramientas informáticas de Microsoft Office como Word, Excel, Power Point. Para las necesidades de información primarias se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

**Entrevista:** dirigida a los proveedores agroturísticos y servidores públicos municipales del cantón Jipijapa para conocer la realidad actual del cantón con respecto al turismo.

**Encuestas:** dirigida a los proveedores agroturísticos y servidores públicos municipales del cantón Jipijapa, cuyo formato de encuestas estuvo enfocado en determinar cómo se ha llevado la gestión turística en los últimos años.

### **Resultados y discusión**

El turismo sostenible busca mejorar el desempeño social, ambiental, cultural, económico y de calidad ante los turistas; esto da como resultado la entrega de un producto diferenciado y una mejor imagen.

En el aspecto ambiental:

- Las buenas prácticas deben estar alineadas hacia el uso eficiente de los recursos agua, energía, flora y fauna, áreas naturales, áreas verdes, jardines, tratamiento de desechos, contaminación y educación ambiental.

En lo sociocultural:

- Actividades culturales, contribución al desarrollo local, rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, respeto a la cultura y poblaciones locales.

En el aspecto Económico:

- Política y planificación, administración, dirección, leyes y regulaciones, calidad, comunicación, mercadeo, capacitaciones, diseño, construcción, salubridad, seguridad, suministros y proveedores, control.

Hablar de desarrollo turístico sostenible es hablar también de una actividad que involucra y mezcla los factores económicos, equidad, factor social, factor cultural, sostenibilidad medioambiental, calidad de vida, etc. Siempre característico de un grupo de personas que pertenecen a un mismo colectivo (Rodríguez Castillo, 2021).

En la investigación estadística realizada, se recolectó y analizó los datos aplicando mediciones numéricas, bases estadísticas, conteos, entre otras operaciones. En este contexto se clasifica la necesidad de la información a partir de dos grupos: primarias y secundarias.

- **Necesidades primarias:** el proyecto factible de agroturismo requiere información relacionada con la realidad actual del cantón Jipijapa, tanto sus zonas rurales y urbanas.
- **Necesidades secundarias:** se considera toda la información necesaria y proveniente de bases teóricas como libros, revistas, artículos y demás.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa (2020), en relación a la publicación por parte de la Agencia de Desarrollo y Promoción de Destinos “Turísticos”, realiza un taller de socialización, del Plan de Desarrollo Turístico del cantón, según indica el consultor de turismo, es la primera vez que la Municipalidad de Jipijapa realiza una consultoría sobre Turismo, para conocer y saber cuáles son las ventajas y desventajas en el ámbito turístico que posee Jipijapa, ya que es la preocupación del alcalde que tiene por el sector turístico, por lo que tiene un plan de turismo que abarca todas sus parroquias, asimismo se levanta la información y el inventario turístico (ReportCom, 2020).

Uno de los problemas que existe es que los stakeholders de Jipijapa no están capacitados en la actividad turística y esto conlleva a que no se realicen productos turísticos innovadores que atraigan nuevos visitantes y es por esto que no se consolida como un destino turístico a pesar de estar en la ruta de Spondylus. Otro de los problemas, es el plan de desarrollo turístico de jipijapa que no ha sido publicado en la página web del municipio y tampoco se lo utiliza como una guía para la planificación del turismo local, es decir, no existe gobernanza y organización turística en Jipijapa.

### **Conclusiones**

El agroturismo es utilizado como una herramienta productiva permite fortalecer la economía de quienes están involucrados en agropecuaria, ya que sin alejarlos de sus actividades tradicionales pueden generar propuestas alternativas que incrementarían sus ingresos. El escaso interés de la población en la actividad agroturística ha impedido el desarrollo socio económico de Jipijapa, aunque existen suficientes actividades de la cultura campesina Jipijapense para ser expuestas a los visitantes que serían de agrado y de recreación para los turistas.

### **Referencias**

- Andagana, C. (2022). El Agroturismo y el aporte a las actividades productivas del cantón Ventanas. Babahoyo.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.
- Rodríguez Castillo, J. K. (2021). Proyecto de agroturismo en la finca Krystel Fernanda con la participación de la comunidad en el Recinto Chaune del cantón Buena Fe, provincia de los Ríos, para el desarrollo turístico, social y económico del sector. Guayaquil-Ecuador.
- Villegas Gordillo, J. X. (2021). Diseño de un Producto Seguro de Agroturismo en el Cantón. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16156/1/T-UCSG>.

## CAPÍTULO XII

### Gestión administrativa y proceso operativo de la empresa pública de servicios de la Universidad Estatal de Sur de Manabí

Génesis Melissa Saltos Saltos<sup>1</sup>

Felix Ignacio Loor Macias<sup>2</sup>

#### Resumen

La investigación se realizó en torno a la gestión administrativa y proceso operativo de la empresa pública de servicios de la Universidad Estatal de Sur de Manabí. Tuvo como finalidad determinar el impacto de un modelo la gestión administrativa y proceso operativo; diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa; e identificar factores óptimos relacionados con los procesos operativos en la universidad. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo. Para la recolección de información, se realizó una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas. El resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada al proceso operativo. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la gestión administrativa se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización. La planificación y control son etapas del proceso que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa. La gestión administrativa cuenta con herramientas esenciales que lo hacen más eficaz en la Universidad Estatal del sur de Manabí y permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes. Por lo tanto, se concluyó que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, aumenta la satisfacción colectiva de los involucrados.

**Palabras Clave:** dirección; gestión administrativa; organización; proceso operativo.

#### Abstract

*The investigation was carried out around the administrative management and operational process of the public service company of the State University of Sur de Manabí. Its purpose was to determine the impact of a model on administrative management and operational process; diagnose the current state of administrative management; and identify optimal factors related to the operational processes in the university. The research approach applied was quantitative. For the collection of information, a field investigation was carried out in order to collect the most real information possible, taking into account a significant sample represented by teachers and students, who are linked to administrative activities. The result revealed that administrative management is significantly related to the operational process. The existing*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [saltos-genesis6490@unesum.edu.ec](mailto:saltos-genesis6490@unesum.edu.ec).

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [william.ponce@unesum.edu.ec](mailto:william.ponce@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

*relationship between the two variables analyzed determined that administrative management is closely linked with greater emphasis on management and organization processes. Planning and control are stages of the process that are considered fundamental links in the effective development of administrative management. Administrative management has essential tools that make it more effective at the Southern State University of Manabí and allows optimization in the execution of processes, in order to increase the efficiency of the service received by students and teachers. Therefore, it was concluded that as the processes immersed in administrative management improve, the collective satisfaction of those involved increases.*

**Keywords:** *administrative management, direction; organization; operational process.*

## **Introducción**

Las empresas públicas como entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República del Ecuador, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, están destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Dentro de este contexto, se involucra el modelo de gestión administrativo como una herramienta que permitirá a la institución tener una mejor visión y misión de sus actividades, todas enmarcada en procesos, procedimientos y manuales organizacionales, bajo parámetros como son los indicadores de gestión, que lograra medir el grado de cumplimiento y el nivel de desempeño de quienes las ejecutan.

El trabajo de investigación que se planea desarrollar, mejorará la calidad en la prestación de servicios que brinda la empresa; ya que se le facilitará una herramienta de gestión que permitirá desarrollar estrategias desde la perspectiva administrativa con el objetivo de llevar una ejecución eficiente de los recursos, comercial que facilitar la relación y satisfacción de los usuarios, operaciones que facilitará, la mejora continua de sus procesos y de aprendizaje diseñada para dotar a los servidores de conocimientos técnicos y conceptuales, encaminados a cumplir con los objetivos y metas institucionales enmarcadas en el ejercicio de las competencias asignadas por la ley de las Empresas Públicas.

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión administrativo para la Empresa Pública de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) con la finalidad de lograr un mayor desarrollo y fortalecimiento de las capacidades institucionales en la prestación de servicios, permitiendo al ejecutivo disponer y administrar de forma eficiencia de los recursos captados tal como lo establece la Constitución de la Republica y la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Se espera contribuir a la academia de forma significativa como guía para el desarrollo de nuevas propuestas de modelos de gestión administrativas para futuros trabajos de investigación que sean de igual característica y que se desarrollen en alguna institución u organismo que pertenezca al sector empresarial.

## **Bases teóricas**

Un sistema de gestión administrativa 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: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Gestión y Administración, 2015).

El Modelo de Gestión Administrativa permite en forma oportuna efectuar el proceso de Inscripción, Comunicación, Seguimiento y facilitar el Acceso a la Información, de esta forma es posible tener una mirada global del fiel cumplimiento, de la ejecución del Proyecto dentro de los tiempos establecidos, asegurando la calidad comprometida (Robbins & Coulter, 2019)

La tarea de construir una sociedad con una mejor economía se basa a normas sociales mejoradas y más eficaces este es el reto de la gestión administrativa moderna, la supervisión de las empresas está en función de la administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

Es necesario dejar en claro que este modelo no solo abarca el simple hecho de hacer las cosas bien direccionadas a obtener cero defectos, o a su vez en la satisfacción del cliente se trata de que al producir o comercializar determinado producto todas sus partes interactúen de manera eficiente, tanto sus clientes internos, como sus clientes externos.

Es aquí donde la administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones. El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo es probable que una organización alcance sus metas, ya que sobre ello cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la empresa.

**Administración:** La Administración también conocida como Administración de empresas es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización (Vilcarromero, 2019).

**Proceso Operativos:** (Herrera, 2019) Define a un proceso como la secuencia ordenada de actividades, incluidos los trámites de los procedimientos administrativos, interrelacionadas entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicio al ciudadano, como cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones y crean valor intrínseco para el cliente interno y externo. Asimismo, (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2017) define el proceso como un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objeto es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente.

Proceso es un conjunto de actividades y tareas sistematizadas en donde se determinan las principales actividades denominadas clave y las de apoyo de la organización que tienen un fin común en base a los objetivos y plan estratégico de la empresa. Las características primordiales de los procesos son las que se detalla a continuación:

- Obtener resultados en base a los objetivos de la organización.
- Crear valor agregado para los clientes internos y externos.
- Dar respuesta a la razón de ser de la organización y Plan Estratégico de la misma.
- Alinear los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes.
- Mostrar la organización de herramientas administrativas.
- Incidir en diferentes unidades funcionales de la organización.
- Tener definido un inicio y final.
- Se enfocan en el mejoramiento continuo.

### **Materiales y Métodos**

Este estudio se basa en un enfoque cuali-cuantitativo (mixto). La investigación está enmarcada con una metodología inductiva, deductiva, analítica que garantice una mayor racionalización y optimización de los recursos, así como de un ejercicio austero y responsable, mediante el establecimiento de normas, lineamientos y políticas que sirvan de base para regular su accionar.

El método Inductivo parte del estudio de las falencias y estructura actual del funcionamiento administrativo de la Empresa Pública, con el objeto de diseñar y validar un modelo de gestión administrativo, después se aplica el método deductivo que va de lo general a lo particular, lo cual permite proporcionar soluciones óptimas para la gestión administrativa.

Se utiliza las siguientes técnicas que permiten obtener la información necesaria para el estudio: revisión bibliográfica, documental, y las herramientas que se aplicarán para recolección de datos serán encuestas y entrevistas a funcionarios y usuarios de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

### **Resultados y Discusión**

La gestión administrativa exige determinar con claridad cuáles son las necesidades de la población, la forma “oportuna y asertiva” de transformarlas en unos resultados esperados para entregarlos a los usuarios que lo esperan, lo que ellos perciben de lo recibido por la Administración de Servicios Generales (oficina adscrita a la División de Infraestructura), para determinar los aspectos críticos que hacen que el servicio no sea plenamente satisfactorio para los usuarios. Cabe anotar que la Universidad cuenta con recursos necesarios para alcanzar un mejor resultado en la gestión administrativa y procesos operativos.

De la estrategia adecuada implementada en cada oficina, depende poder aprovecharlos al máximo. Los resultados muestran aspectos que conducen a las posibles causas del por qué los servicios no son oportunos. Se observa el caso de aseo por ejemplo que se propone de parte de los mismos usuarios, se considere que el aseo se haga en horas de la noche y los mantenimientos (tener pisos libres de papeles, por ejemplo) se hagan en el día. Para el caso de los servicios audiovisuales, piensan en la comunicación más directa y efectiva con los Auxiliares de Audiovisuales, dado que ante situaciones de necesidad inmediata no son atendidos oportunamente.

Para el caso de los espacios se considera ser más ágil en las respuestas para ellos y realizar mantenimientos periódicos a los espacios, de manera que estos, no se observen descuidados.

Con la práctica de los grupos focales, se permitió poder realizar el análisis de la gestión administrativa, es decir saber qué impacto genera a que riesgo está expuesto el servicio y como se mitigaría dicho riesgo. A partir de ese resultado, se estableció la matriz de prioridades.

En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar adelante a empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que juega un importante papel en el desarrollo económico y social de un país. Toda organización depende de la administración pues por medio de sus procesos lleva a cabo sus fines, este esfuerzo colectivo es en donde la administración adquiere una importancia precisa y fundamental en lo social, político económico.

### **Conclusiones**

El eje central del proceso de gestión administrativa ha sido la innovación y el apoyo al emprendimiento ecuatoriano que se demuestra en la caracterización de cada uno de los procedimientos que además se conectan de forma transversal con los procesos operativos de una universidad y permiten la puesta en práctica de las funciones curriculares, investigativas y de vinculación con la sociedad por parte de los estudiantes y claustro docente.

Las limitaciones del estudio se han presentado en torno a la medición de la funcionalidad metodológica planteada con nuevos procesos operativos en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. En consecuencia, el trabajo deja abierta la posibilidad a futuras investigaciones sobre la evaluación de la propuesta en el órgano investigativo, línea de investigación que busca garantizar la sostenibilidad del observatorio en un mediano y largo plazo.

### **Referencias**

- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2017). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Gestión y Administración. (7 de Junio de 2015). sitio web. (n.d.). Obtenido de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html>
- Herrera, C. V. (2019). Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos. México: Junta de castilla y León.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). Importancia de la administración.
- Vilcarromero, R. R. (2019). Gestion en la Produccion. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

## CAPÍTULO XIII

### Estrategias administrativas, herramientas de una gestión pública eficiente

Lino Plúas Fabián Andrés <sup>1</sup>

Marcillo Indacochea Mayra Mercedes <sup>2</sup>

#### Resumen

El uso de herramientas administrativas en la administración pública busca mejorar las probabilidades que las organizaciones generen respuestas satisfactorias a los desafíos de eficiencia institucional que enfrenta. Para que las organizaciones tengan un mayor éxito deben tener en cuenta herramientas de gestión para que dichas estrategias sean eficaces y puedan cumplir con sus metas y objetivos. El propósito de esta investigación es contextualizar desde un análisis sistemático documental la implementación de estrategias administrativas como herramientas de una gestión pública eficiente. La metodología utilizada es de carácter documental de tipo exploratoria mediante la aplicación del método de investigación bibliográfica donde se realizó una revisión de material bibliográfico de bases de datos especializadas. Los resultados muestran que en la actualidad, las organizaciones se encuentran en un proceso de transformación para ser más competitivas en la gestión pública, abarcando la adopción de nuevas estrategias para el diseño de estructuras más flexibles, mediante un proceso productivo de calidad y servicio de mejora continua. Finalmente se evidencia que una eficiente estructura organizacional e implementación de estrategias administrativas, resultaron ser efectivas en la gestión pública.

**Palabras Clave:** estrategias administrativas; estructura organizacional; gestión pública; organizaciones.

#### Abstract

*The use of administrative tools in public administration seeks to improve the probabilities that organizations generate satisfactory responses to the institutional efficiency challenges they face. For organizations to be more successful, they must take into account management tools so that these strategies are effective and can meet their goals and objectives. The purpose of this research is to contextualize from a systematic documentary analysis the implementation of administrative strategies as tools for efficient public management. The methodology used is of an exploratory documentary nature through the application of the bibliographic research method where a review of bibliographic material from specialized databases was carried out. The results show that at present, organizations are in a transformation process to be more competitive in public management, encompassing the adoption of new strategies for the design*

---

<sup>1</sup> Odontólogo. Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [Lino-fabian9411@unesum.edu.ec](mailto:Lino-fabian9411@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3907-4168>

<sup>2</sup> Economista. Doctora en Ciencias Económica (Universidad Pinar del Río – Cuba). Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [mayra.marcillo@unesum.edu.ec](mailto:mayra.marcillo@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

*of more flexible structures, through a quality production process and improvement service. keep going. Finally, it is evident that an efficient organizational structure and implementation of administrative strategies, turned out to be effective in public management.*

**Keywords:** *administrative strategies; organizations; organizational structure; public management.*

## **Introducción**

La Administración Pública tiene como uno de los objetivos principales dar eficacia a los principios, valores y normas consagrados en la normativa externa e interna para la ejecución de procesos. Una organización suele funcionar según el principio de proporcionar valor a sus partes interesadas. Para ello, debe existir un conjunto de normas que garanticen que los productos y/o servicios de la organización están a la altura y cumplen con los estándares aceptables. El cumplimiento de estas normas debe ser una de las principales prioridades de una organización, para lo cual se hace necesario la presentación de estrategias administrativas.

Las organizaciones que prestan servicios en el sector privado, en algunos casos debido a las circunstancias de su crecimiento, se plantean objetivos a mediano y largo plazo, pero no establecen con claridad cómo lograrlos, o no se han planteado el aprovechar las oportunidades ambientales ni defenderse de las amenazas, así como tampoco el enfrentar sus debilidades ni obtener ventajas de fortalezas internas; lo cual evidencia que las mismas no se encuentran bajo un enfoque gerencial.

Con el diseño de nuevas estrategias gerenciales en las instituciones públicas, se contribuye a su desarrollo administrativo y organizacional, lo cual persigue alcanzar un incremento en la calidad del servicio prestado a la comunidad, que le permita a ésta acceder a un servicio oportuno y eficiente, en el que se ofrezca mayor diversidad de servicios. La implementación de estas estrategias permite mejorar el desempeño de los directivos y sus funciones; ya que los mismos estarán involucrados en los procesos de cambio de la organización.

El objetivo de la presente investigación es contextualizar desde un análisis sistemático documental, la implementación de estrategias administrativas como herramientas de una gestión pública eficiente.

## **Bases teóricas**

Los fundamentos teóricos relacionados a la aplicación de estrategias administrativas en las organizaciones se definen según algunos autores, para (Holguín, 2013) define que la estrategia es un proyecto que se lleva a cabo para obtener un fin planteado en una empresa a largo plazo donde la estrategia empresarial señala al diseño del proyecto de acción dentro de una organización para lograr metas y objetivos.

En el aspecto administrativo la estrategia se considera un plan que une principalmente las políticas y metas de una empresa, a la vez tiene un seguimiento coherente de los planes a realizar. La adecuada formulación de una estrategia ayuda a poder asignar en orden los recursos de una empresa (Holguín, 2013).

Según Bateman (2012) considera que la administración estratégica es el seguimiento que abarca la participación de administradores de las diversas áreas que tiene la organización en la presentación e implementación de sus metas estratégicas.

1. Establecer metas, misión y visión.
2. Analizar las amenazas y oportunidades externas.
3. Analizar las debilidades y fortalezas internas.
4. Implementar nuevas estrategias.
5. Estrategias de Control.

El propósito es que estos puedan ser calificados de realizar un plan para enriquecer la productividad de la organización y como consecuente se le llama habilidad administrativa. De modo que las entidades puedan desarrollar sus tareas conducido a objetivos y metas planteadas asimismo realizar un control y un análisis para no apartarse de la estrategia administrativa (Corredor, 2008).

La implantación de la estrategia administrativa empieza con la intervención legítima que viene a cambiar la forma y sistemas de trabajo de la organización. Para ello se requiere el esfuerzo y trabajo en equipo de todos los integrantes de la organización (Holguín, 2013).

Ante lo expuesto plantea, López (2008) que “El director deberá diseñar las estrategias para alcanzar las metas institucionales, y armonizar las energías y capacidades del grupo de profesionales a su cargo para desarrollar esas estrategias”.

### **Materiales y Métodos**

Esta investigación está basada en un diseño documental y tipo de estudio exploratoria. El análisis de los trabajos se realizó mediante la búsqueda sistemática de literatura en las bases de datos seleccionadas, con palabras clave, en revistas de investigación reconocidas por la comunidad científica, con el propósito de obtener información sobre estudios de alto nivel sobre la implementación de Estrategias Administrativas en la gestión Pública.

Se utilizaron varias fuentes documentales y de buscadores especializados como SciELO, Redalyc, Dialnet, Elsevier; utilizando palabras claves como: Estrategias administrativas; gestión pública; organizaciones; estructura organizacional. Se incluyeron investigaciones relacionadas con el objeto de estudio para sustentar la investigación.

### **Resultados y Discusión**

La implementación de estrategias administrativa en la gestión pública es diversa. El autor (Torres, 2013) implementa una estrategia de comunicación asertiva para alcanzar y mantener relaciones interpersonales efectivas dentro de la organización.

Toda organización tiene la necesidad básica de introducir y desarrollar un programa de comunicación interna que le permita alcanzar sus metas sin dificultades. Pero esta estrategia no consiste solamente en informar a los empleados de los planes y metas, sino también de demostrar que la acción que conduce desde los planes al cumplimiento de las mismas, es beneficiosa, tanto para las altas autoridades como para los empleados involucrados en el proceso operativo. Entre las estrategias están:

- Escuchar de manera empática al personal para comprender sus situaciones;
- Expresar verbalmente con claridad las instrucciones a seguir en cada actividad;
- Informar por escrito al personal acerca de las situaciones de la organización;
- Propiciar una comunicación fluida entre los miembros del equipo;
- Escuchar a su interlocutor con atención;
- Defender su punto de vista ante su interlocutor;
- Afrontar los conflictos que surgen entre los miembros del equipo;
- Respetar la iniciativa de cada miembro de la organización;
- Ser asertivo con el personal cuando se desea dar alguna observación;
- Entrenar a cada miembro de la organización según las competencias que tienen;
- Reconocer los derechos personales de cada miembro de la organización;
- Organizar comisiones de trabajo coordinando las acciones;
- Asumir una estrategia de acción diferente para cada situación problemática.

Los resultados de la investigación permiten evidenciar la necesidad de que el profesional en administración refuerce sus estrategias para la resolución del conflicto por medio de una eficiente comunicación; asimismo, incentive acciones para motivar a su personal y administrativo con el fin de aumentar su eficiencia en el desarrollo de labores, por medio del reconocimiento, capacitaciones e interacción entre el personal (Hernández, Obando, Pérez, & Quesada, 2013).

### **Conclusiones**

La incidencia de las estrategias administrativas en la gestión pública, como se pudo determinar, permite mejorar significativamente indicadores de gestión cuando se aplican apropiadamente. Las principales estrategias administrativas aplicadas están en el sentido de establecer acciones de mejoramiento de comunicación interna que le permita alcanzar sus metas sin dificultades y asumir una estrategia de acción diferente para cada situación problemática.

Se confirma con los resultados que el liderazgo, la motivación, comunicación, son estrategias efectivas, la no aplicación representa una debilidad para alcanzar la integración y unificación de los equipos de trabajo y de todos sus miembros de la organización.

### **Referencias**

- Bateman, S. (2012). Administración un nuevo panorama competitivo. Obtenido de Administración un nuevo panorama competitivo: [http://www.universitario.com.mx/uploads/5/5/2/9/5529209/\\_estrategia\\_administrativa.pdf](http://www.universitario.com.mx/uploads/5/5/2/9/5529209/_estrategia_administrativa.pdf)
- Corredor, J. (2008). La Planificación Estratégica. Mexico: Narcea.
- Hernández, T., Obando, K., Pérez, C., & Quesada, X. (2013). Estrategias administrativas implementadas por la dirección en relación con los factores asociados al clima organizacional . Revista gestión de la Educación, 123.
- Holguín, S. (2013). Estrategia en La administracion. Republica Dominicana.
- López, S. (2008). Diseño de Estructuras Estratégicas. Mexico: Limusa.

- Munch, L., & García, J. (2008). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Trillas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Torres, T. (2013). Estrategias gerenciales administrativas para Centros Médicos Privados. *Revista de Ciencias Sociales* , 650.

## CAPÍTULO XIV

### Modelo de gestión pública en prevención de la violencia en niños, niñas y adolescentes en el cantón Jipijapa

Andrés Eduardo Chancay Ponce<sup>1</sup>

Ponce Vaca Luciano Abelardo<sup>2</sup>

#### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo implementar un modelo de gestión pública en prevención de la violencia en niños, niñas y adolescentes en el Cantón Jipijapa. Se realizó la compilación y análisis de diferentes textos y propuestas relativas al tema de abuso sexual infantil y su prevención. Se hizo visible las partes relacionadas tanto sociales, humanas, familiares y como están se posicionan en la dinámica escolar. Contiene referencias jurídicas relativas a los Derechos Humanos, Derechos de los Niños, Constitución de Ecuador, Código de la Niñez y Adolescencia. Abarca las definiciones y conceptos de gestión pública y prevención de la violencia de niños, niñas y adolescentes de diferentes organizaciones y autores para que se pueda analizar diferentes perspectivas acerca del tema. La metodología de este estudio es bibliográfica y cualitativa puesto que menciona y explica relaciones y comportamientos sociales. Se propone un esquema de programa de capacitación en prevención de abuso sexual infantil orientado a niños, niñas, adolescentes y padres de familia. La investigación arrojó como resultados la consolidación de la doctrina de protección integral a niños, niñas y adolescentes.

**Palabras clave:** abuso sexual; capacitación; gestión público; prevención de violencia; protección integral.

#### Abstract

*The objective of this work is to implement a public management model in the prevention of violence in children and adolescents in the Jipijapa Canton. The compilation and analysis of different texts and proposals related to the topic of child sexual abuse and its prevention was carried out. The related parties, both social, human, family, and how they are positioned in the school dynamics, became visible. Contains legal references related to Human Rights, Children's Rights, Constitution of Ecuador, Code for Children and Adolescents. It covers the definitions and concepts of public management and prevention of violence against children and adolescents from different organizations and authors so that different perspectives on the*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [chancay-andres3488@unesum.edu.ec](mailto:chancay-andres3488@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [luciano.ponce@unesum.edu.ec](mailto:luciano.ponce@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0512745X>

*subject can be analyzed. The methodology of this study is bibliographical and qualitative since it mentions and explains relationships and social behaviors. A scheme of training program in prevention of child sexual abuse aimed at boys, girls, adolescents and parents is proposed. The investigation yielded as results the consolidation of the doctrine of comprehensive protection for children and adolescents.*

**Keywords:** *comprehensive protection; public management; sexual abuse; training; violence prevention.*

## **Introducción**

La Doctrina de Protección Integral va más allá de un concepto, es un modelo de gestión que propone un conjunto de elementos que aporten a la generación de nuevas formas de auto-mirarnos, y de mirar el entorno social, comunitario en que se desenvuelven los seres humanos. El concepto de protección integral de la infancia, es relativamente nueva, ya que fue por la década de los noventa que se esparce por América Latina (Hernández, 2019).

El Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes (IIN), es un organismo especializado de la Organización de los Estados Americanos (OEA) que trabaja en el tema de niñez y adolescencia en conjunto con los Estados Miembros desde 1927. Como parte de las actividades del Plan de Acción 2011-2015, se desarrolló un “Marco de Política para la Promoción y Protección de los Derechos del Niño Niña y Adolescentes” con el propósito de ofrecer orientaciones para que los entes rectores se posicionen dentro de los sistemas de coordinación intergubernamental y sectorial, local o nacional, además de herramientas que se pueden utilizar para entablar diálogos acerca de la gestión para los niños y niñas y adolescentes en situaciones de maltrato o violencia.

En Ecuador existe una gran proporción de violencia en las relaciones personales que afecta a los niños, niñas y adolescentes pero es parcialmente desconocida. Aun así, los datos existentes indican que es un problema global de gran impacto. Millones de niños son víctimas todos los años de abusos y descuidos.

En esta investigación se delimita como objetivo implementar un modelo de gestión pública en prevención a la violencia en niños, niñas y adolescentes en el cantón Jipijapa. Se debe cumplir con un modelo de gestión pública que ayude a reducir y garantizar los derechos de los niños y las niñas, y que no sean objeto de violencia, en especial respecto de la violencia contra los niños en el ámbito familiar. Para la interpretación de las fuentes jurídicas internacionales se utilizará el material producido por varios órganos competentes en los diferentes ámbitos. Se espera que este documento contribuya a colocar el tema de los derechos de la niñez y adolescencia en el modelo de gestión pública en la agenda nacional (política, social, cultural).

## **Materiales y Métodos**

La Metodología de este estudio es bibliográfica y cualitativa puesto que menciona y explica relaciones y comportamientos sociales. Es importante abarcar diferentes puntos de vista acerca de un mismo tema ya que eso permite desarrollar más elementos de juicio y de conocimiento,

sobre todo el empírico que ayuda mucho en la elaboración de nuevos programas y estrategias basadas en experiencias que favorecen un trabajo más completo. El alcance del estudio es descriptivo porque expone diferentes experiencias, lineamientos y estrategias para el desarrollo de programas de capacitación en prevención de abuso sexual infantil enfocado en diferentes actores sociales importantes en el proceso.

## **Resultados y Discusión**

La Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante la cual las entidades públicas tienden a lograr sus objetivos y metas, los que están relacionados con las políticas gubernamentales que son establecidas mediante el Poder Ejecutivo. Según (Ortiz, 2017), las gestiones gubernamentales nacionales y locales puedan ofrecer bienes y servicios públicos que generen un impacto ya sea positiva o negativamente para los ciudadanos.

La gestión pública, entendida como el ejercicio de la función administrativa del Gobierno, que incluye todos los procesos, instrumentos y acciones efectuadas por las organizaciones de ámbito público para el logro de sus fines, tiene origen en las sociedades primitivas que organizaban los esfuerzos individuales de sus miembros para lograr el objetivo común de sobrevivencia y desarrollo. Hablar de Administración pública es visualizar la evolución histórica del hombre en comunidad, regido por una autoridad que busca la satisfacción de necesidades colectivas (Ruiz & Silva, 2022).

A nivel internacional la gestión pública ha pasado por diferentes conceptos, por lo mismo que el mundo está cambiando, uno de los cambios es la gestión pública que tiene como concepto la planificación del desarrollo, teniendo como base la proyección de objetivos y metas, pasando a otro concepto contemporáneo centrada en la evaluación teniendo como base la estandarización e indicadores de desempeño materializándose en la rendición de cuentas (Valdez & Vergara, 2021).

## **Prevención de la Violencia de Género**

A pesar de la existencia de políticas nacionales e internacionales, la violencia de género se presenta de forma persistente y alarmante en la sociedad, en espacios privados y públicos. Por otro lado, se le sigue atribuyendo en muchos casos la responsabilidad a las mujeres: “las mujeres son violentadas porque ellas dan lugar a esas conductas de los hombres”, “son acciones provocadas por ellas”.

Por otro lado, dados los efectos devastadores que tiene la violencia contra la mujer, la prevención, tiene una representación fundamental en la disminución de sus indicadores; por lo tanto, es imperioso que la misma se fomente desde la niñez, educando, promoviendo nuevas formas de relacionarse mediante la igualdad y el respeto. De igual forma, la tarea con los adolescentes y jóvenes se presenta como la mejor alternativa para alcanzar los objetivos de prevenir y erradicar la violencia de género. Existen tres tipos de prevención según la población a la que se dirige y los objetivos de la misma:

- **Prevención primaria:** se orienta a la población en general y busca la reducción de factores de riesgo y, por lo tanto, de la ocurrencia de nuevos casos de violencia. Entre

las estrategias que emplea se encuentra la promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes.

- **Prevención secundaria:** se dirige a la población que presenta alto riesgo de violencia y consiste en su detección temprana, en la potenciación de los factores de protección y la reducción de los factores de riesgo. (Morales & Costa, 2001).
- **Prevención terciaria:** busca reducir las consecuencias de los actos que la violencia ha generado sobre quienes han sido víctimas, por tanto, contempla actividades de atención y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, cuyos derechos han sido vulnerados.

### **Prevención de la violencia en contra de las niñez y adolescencia y promoción de Parentalidades positivas**

La violencia no es producto del instinto humano, se aprende; por lo tanto, se puede evitar mediante un trabajo sostenido en sus factores de riesgo. (Jiménez, 2012). En este contexto y partiendo del modelo ecológico, se considera esencial el abordaje de la promoción y la prevención, como dos elementos fundamentales para construir una sociedad (en todos sus niveles) en la que se desnaturalice la violencia como forma de relacionamiento.

La violencia contra la niñez y adolescencia es una problemática que se manifiesta de múltiples formas; se genera desde los imaginarios sociales que la perpetúan y naturalizan, hasta la violencia física y sexual explícita, que se impregna en los cuerpos de sus víctimas. El abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes es una de las peores formas de violencia, sufren daños irreparables a su integridad física y psíquica; se menoscaba su integridad, intimidad y principalmente se vulnera su dignidad como seres humanos.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) el 21,4 % de niños, niñas y adolescentes de Ecuador ha sufrido en alguna ocasión algún tipo de abuso sexual. Este estudio de la situación de 2.567.101 niños, niñas y adolescentes. Más de medio millón de niños, niñas y adolescentes, han sufrido de abuso sexual en el país, según el último informe presentado por el Instituto para la Niñez y la Familia, que hace referencia a las tres últimas décadas.

Es importante investigar y conocer acerca de otras propuestas de capacitación ya que por medio de otras experiencias se adquiere mayor conocimiento respecto al tema, se evitan dificultades, se analizan nuevas metodologías, se mejoran procesos, se proponen nuevas estrategias, lo cual hace que el trabajo sea más interesante, ya que la elaboración del Programa se convierte en un proceso dinámico, integral, participativo y ajustable a las necesidades. La identificación de las necesidades de capacitación y las características de la población a ser capacitada es muy importante ya que de eso dependen las estrategias de trabajo, los contenidos y las actividades.

### **Conclusiones**

Más allá de realizar diferentes tipos de programas en prevención de abuso sexual infantil es importante recalcar que lo fundamental es lograr que la población reconozca que el abuso sexual infantil es un problema social grave y que no todos están exentos de que sus familias, amigos o conocidos puedan atravesar un episodio de abuso. Es necesario inculcar el hábito de la prevención en las personas, ya que si no se toman acciones en el presente, las consecuencias

de un posible abuso en el futuro pueden ser devastadoras, no solo para la persona que fue agredida sino también para su familia y personas cercanas.

### **Referencias**

- CEPAL. (2018). Un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe.
- Hernández, P. M. (2019). Doctrina de protección integral. Gestión para el desarrollo local.
- Jiménez, B. F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. . Convergencia Revista de Ciencias Sociales, 13-52.
- Morales, J., & Costa, M. (2001). La prevención de la violencia en la infancia y la adolescencia. Una aproximación conceptual integral. Intervención Psicosocia, 10(2), 221-239.
- Ortiz, C. F. (Septiembre de 2017). repositorio.ucv.edu.pe. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ruiz, S., & Silva, P. (15 de Enero de 2022). El papel de la administración en la evolución humana. Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. Obtenido de [https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado\\_comunes/article/view/244/443](https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/244/443)
- Valdez, & Vergara. (Mayo-junio de 2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/546/700>



EDITORIAL  
ALEMA

ISBN: 978-9942-7090-1-1



9 789942 709011