

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

COMPILADORES:

Dra. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea. PhD.

Dr. William Patricio Proaño Ponce. PhD.

Dr. Alberto Rodríguez Rodríguez. PhD.

Ing. Sara Geoconda Soledispa Reyes. Mg.



LIBRO: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

COMPILADORES

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

E-mail: 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

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

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

E-mail: 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

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



Primera Edición 2023

ISBN: 978-9942-7090-5-9

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

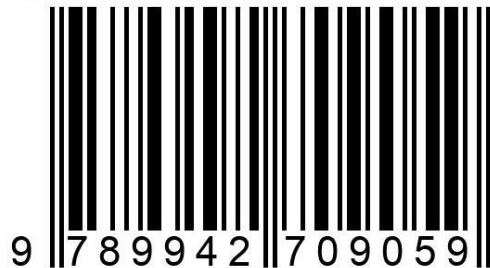
Hecho en Ecuador

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: 978-9942-7090-5-9



LIBRO: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

AUTORES

Álvarez Indacochea Blanca Viviana	Murillo Pionce María Dolores
Baque Cañarte Sandra de los Ángeles	Parrales Reyes Jenny Elizabeth
Cantos Figueroa Mariana de Lourdes	Ponce García Mario Jeisson
Castro Nieto Jorge Washington	Ponce Moran Juana Petita
Castro Nieto Luis Javier	Ponce Vaca Luciano Abelardo
Chiquito Tigua Gloria Pascuala	Proaño Ponce William Patricio
Chong Delgado Ivonne Roxanna	Rodríguez Baque Robert Rosendo
Falconi Ayón Pedro Manuel	Rodríguez Rodríguez Alberto
Falconi Ayón Pedro Marcelino	Soledispa Cañarte Betty Janeth
Intriago Cedeño Jéssica Lucía	Soledispa Reyes Sara Geoconda
Jaramillo Guillén Willian Ramón	Suárez Baque Ana Maritza
Litardo Aguilar Karla Zulay	Sumba Bustamante Ruth Yadira
Macias Loor Félix Ignacio	Toala Bozada Sandra Patricia
Marcillo Indacochea Mayra Mercedes	Torres Tejada Rita Yajaira
Marcillo Parrales Diana Victoria	Villamar Cabrera Kerly Lisette
Matute Bermúdez Alba Luz	Zambrano Segovia María Andrea
Mendoza Pincay Gema Angelica	Zavala Choez Diana Gissella
Menéndez Sumba Antonio Jonás	Zea Barahona Carlos Artemidoro
Moran Menéndez Claudio Antonio	

RESUMEN

El texto científico que se presenta agrupó un conjunto de investigaciones en 15 capítulos. En su conjunto muestran una compilación de experiencias a partir de la solución de problemas tanto teóricos como prácticos. El eje temático sobre el cual se sustenta la compilación versa sobre el fortalecimiento de la gestión administrativa y su influencia en estrategias de la calidad. Los lectores podrán consultar materiales relacionados con: Planes estratégicos integrales; dirección de ambiente y riesgos; administración pública local; gestión documental electrónica; gestión pública y calidad; gestión de talento humano, desempeño laboral; y diferentes modelos de gestión administrativa.

Palabras claves: Gestión administrativa; estrategias de calidad; planificación estratégica; administración pública.

ABSTRACT

The scientific text that is presented grouped a set of investigations into 15 chapters. As a whole they show a compilation of experiences from the solution of both theoretical and practical problems. The thematic axis on which the compilation is based deals with the strengthening of administrative management and its influence on quality strategies. Readers will be able to consult materials related to: Comprehensive strategic plans; environment and risk management; local public administration; electronic document management; public management and quality; human talent management, job performance; and different models of administrative management.

Keywords: *Administrative management; quality strategies; strategic planning; public administration.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
Plan estratégico integral en la mejora de procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa.....	1
CAPÍTULO II.....	6
Transición de gobierno y continuidad administrativa en la dirección de ambiente y riesgos del Gobierno Provincial de Manabí	6
CAPÍTULO III.....	15
Rol de la administración pública local Olmedo-Manabí.....	15
CAPÍTULO IV.....	19
Beneficios socioeconómicos en el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de Jipijapa-Manabí	19
CAPÍTULO V	24
Calidad de servicio al cliente y gestión digitalizada en entidades de control de calidad.....	24
CAPÍTULO VI.....	29
Gestión documental electrónica y la eficiencia de las actividades administrativas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí	29
CAPÍTULO VII	34
Gestión pública y la calidad de los servicios en las entidades públicas en el Ecuador ..	34
CAPÍTULO VIII.....	42
Políticas públicas basadas en modelos de gestión con enfoque en derechos humanos, cantón Jipijapa–Ecuador.....	42
CAPÍTULO IX.....	47
Enfoque y desafíos de la nueva gestión pública (NGP)	47
CAPÍTULO X.....	52
Capacitación y desarrollo como aporte al crecimiento organizacional en la Administración Pública	52
CAPÍTULO XI.....	60
Gestión pública y calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Jipijapa.....	60
CAPÍTULO XII	65
Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí	65
CAPÍTULO XIII.....	70

Modelo de gestión administrativa y calidad de los servicios de la terminal terrestre municipal Xipixapa.....	70
CAPÍTULO XIV.....	75
Gestión del talento humano y su incidencia en la nueva gestión pública	75
CAPÍTULO XV	84
Modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa pública de rastro	84

CAPÍTULO I

Plan estratégico integral en la mejora de procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa

Chong Delgado Ivonne Roxanna¹

Soledispa Reyes Sara Geoconda²

Resumen

La presente investigación se orienta al plan estratégico integral en la mejora de procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa en Ecuador. Considerando que en la actualidad el Gobierno Nacional tiene como principal instrumento del sistema nacional descentralizado, la planificación participativa integral, de allí parte su importancia con el aporte a la tributación del mejoramiento en los tiempos de espera de los objetivos y metas. El propósito de la investigación se basa en fundamentar de manera teórica y metodológica las estrategias integrales relacionadas a la gestión administrativa que permite ejecutar la gestión de manera eficaz, oportuna y clara, entre los diferentes departamentos del Hospital Jipijapa. Esta investigación utilizó el método no experimental de diseño longitudinal y su enfoque de carácter mixto con alcance descriptivo-correlacional debido a la relación entre las variables estudiadas. Se trabajó como población de estudio 190 personas entre empleados y trabajadores. Los resultados permiten a la administración del hospital tener un conjunto de estrategias que den solución al problema formulado. Se concluye que las estrategias integrales sirven como herramientas de solución que soportan a un bienestar general de la institución.

Palabras Clave: gestión administrativa; hospital; planificación estratégica.

Abstract

The present investigation is oriented to the integral strategic plan in the improvement of administrative management processes of the Jipijapa Hospital in Ecuador. Considering that currently the National Government has comprehensive participatory planning as the main instrument of the decentralized national system, from there its importance stems from the contribution to taxation of improvement in waiting times for objectives and goals. The purpose of the research is based on the theoretical and methodological foundation of the integral strategies related to administrative management that allows the management to be executed in

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública cohorte IV del Instituto de Posgrado Universidad Estatal del Sur de Manabí, tercer nivel. Ecuador. E-mail: chong-ivonne8272@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2373-2090>

² Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: sara.soledispa@unesum.edu.ec. ORCID: <http://orcid.org/0000-002-8658-0709>

an effective, timely and clear manner, between the different departments of the Jipijapa Hospital. This research used the non-experimental method of longitudinal design and its mixed approach with a descriptive-correlational scope due to the relationship between the variables studied. 190 people were worked as study population between employees and workers. The results allow the hospital administration to have a set of strategies that provide a solution to the formulated problem. It is concluded that comprehensive strategies serve as solution tools that support the general welfare of the institution.

Keywords: *administrative management; hospital; strategic planning.*

Introducción

En la actualidad el Gobierno Nacional tiene como principal instrumento del sistema nacional descentralizado la planificación participativa integral, de allí parte su importancia con el aporte a la tributación del mejoramiento de los tiempos de espera en los procesos administrativos institucionales. Debido a los indicadores de gestión por resultados establecidos por el Gobierno, es imprescindible implementar herramientas que permitan cumplir con las metas y objetivos establecidos en las Instituciones Públicas.

La planificación estratégica integral responde a las nuevas normas o políticas de salud, competitividad y satisfacción y deberá estar fundamentada en principios generales como: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad y unidad, entre otros. Esta investigación contribuye a fundamentar de manera teórica y metodológica las estrategias integrales relacionadas a gestión administrativa que permita una dinámica la gestión, oportuna y clara entre los diferentes departamentos, aportando a la administración del hospital obtener la herramienta que dé solución al cada proceso de gestión y poder cumplir con la misión y visión institucional, enfocándose en el contingente administrativo que labora en el liderazgo y coordinación de la gestión administrativa respecto a optimizar períodos de tiempo en los procesos de gestión eficiente de recursos y la mejora de competencias en los funcionarios.

Los autores (Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018) definen la gestión administrativa como un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. Para una buena gestión pública es prioritario conocer y aplicar el proceso administrativo que implica planificar, organizar, dirigir y controlar adecuadamente la orientación para el trabajo de dirección y liderazgo, es muy importante en el proceso de gestión pública moderna en sí el Modelo de gestión concentra la atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la Organización, en lugar de las tareas o actividades individuales. Según (Capote, 2022), la gestión administrativa es un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, controlar y mejorar los procesos automatizados o no para lograr resultados consistentes y alineados a los objetivos estratégicos de la institución. Con relación a gestión administrativa (Nelis, 2022), menciona que es el análisis y mejora continua de los procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Según (Salud, 2018), los hospitales son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de atención aguda, de convalecencia y de cuidados paliativos, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y crónicas debidas a enfermedades, así como a traumatismos o anomalías genéticas. De ese modo generan información esencial para las investigaciones, la educación y la gestión.

Una vez contextualizado el objeto de estudio, se definió como objetivo de la presente investigación: fundamentar de manera teórica y metodológica las estrategias integrales relacionadas a la gestión administrativa que permite ejecutar la gestión de manera eficaz, oportuna y clara, entre los diferentes departamentos del Hospital Jipijapa en Ecuador.

Materiales y Métodos

Se desarrolló una investigación que tiene un enfoque mixto y se utilizó el análisis bibliométrico que proporciona información útil para los investigadores que tratan de evaluar la actividad científica dado que los análisis actúan como guía para el estado de la investigación (Duque Oliva, 2006). El análisis bibliométrico consiste en la aplicación de métodos estadísticos para determinar los cambios cualitativos y cuantitativos en un tema de investigación y establece el perfil de las publicaciones sobre el tema, determinando tendencias dentro de una disciplina (Rey-Martí, 2016). Los indicadores de estructura determinan el coeficiente de correlación entre las palabras clave y los documentos que tienen palabras clave en común (Cadavid- Higueta, Awad, & Franco-Cardona, 2012).

Resultados y Discusión

La presente investigación fue posible porque se fundamentó el número de publicaciones científicas sobre planificación estratégica que se ha tenido decrecimiento en los cinco últimos años, bajo este contexto de creciente interacción entre ciencia y tecnología, a través de la bibliometría se realizó una búsqueda considerando el tema: Plan estratégico integral en la mejora de procesos de gestión administrativa del hospital jipijapa, y se analizan los términos planeación estratégica en salud y procesos de gestión administrativa.

Al realizar la investigación se encontraron 27 documentos demostrando que en la tendencia de cantidad de publicaciones se destacó en el período 2017 hasta el 2022 donde se observa en la Figura 1 que se publicaron investigaciones en todos los años y con una tendencia decreciente. Se recalcan los años 2017 y 2019 con los de mayor productividad académica, al igual que el 2016 al tener la misma cantidad de documentos publicados que el 2021, y 2022 pero sólo hasta la mitad de año. Lo expuesto demuestra que hay reducida investigación sobre planificación estratégica en el sector salud.

Tabla 1.- Distribución numérica y porcentual por categorías y años

Categoría	Años						Total	%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
Artículos originales	5	1	1	2	2	1	12	52,17
Artículos de revisión	1		1				2	8,70
Artículo de posición					1		1	4,35
Revistas			1			1	2	8,70
Libro							0	0,00
Otros	1	1	1	1	1	1	6	26,09
Totales	7	2	4	3	4	3	23	100

Fuente: Elaboración propia.

Con relación la planificación estratégica en (Salud, 2020) se menciona que en esta área se aplican estrategias de salud pública basadas en la evidencia, como la promoción de la salud, el enfoque de atención primaria de salud y la protección social en la salud, por lo tanto, se establece que es importante incorporar los determinantes de la salud como tema integral que abarca todos sus componentes.

Tabla 2.- Distribución por artículo y tema

Tema	Frecuencia	%
Planificación estratégica y procesos de gestión administrativa en salud	12	52,17
Procesos de gestión administrativa en salud	11	47,83
Total	23	100

Elaborado por: Investigador

Según (Miranda Quintero, Corratgé Delgado, & Soler Porro, 2021), la planificación eficiente en todos los niveles de dirección puede contribuir a lograr un mayor equilibrio de esta y su entorno; en mejor avance y calidad en el desempeño de sus profesionales; exhortando a que se requiere de una adecuada relación entre los propósitos de las instituciones públicas, bajo este contexto las actividades que se planifican con la realidad existente de sus recursos disponibles tienen alto nivel en el logro de metas establecidas.

Conclusiones

La planificación estratégica integral aporta a la administración del Hospital Jipijapa en Ecuador a tener un conjunto de estrategias de mejoramiento en los tiempos de espera de los objetivos y metas que permiten una dinámica para la gestión de manera eficaz, oportuna y clara entre las diferentes áreas hospitalarias y que su revisión bibliométrica permite fundamentar de manera teórica y metodológica las estrategias integrales relacionadas a planificación y procesos de

gestión administrativa permitiendo estudiar la evolución de una disciplina o para evaluar el rendimiento de un grupo de investigación.

Referencias

- CEPAL. (2016). Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de Planificación estratégica institucional y políticas públicas: <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/ilpes/capacitacion/5/42375/P42375.xml&xsl=/ilpes/tpl/p15f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xslt>
- Christ, K. (2019). Recuperado el 21 de Noviembre de 2015, de Importancia de la planificación estratégica: http://www.ehowenespanol.com/importancia-planificacion-estrategica-empresas-sobre_455218/
- Concepción Miranda Quintero, H. C. (1 de 4 de 2021). Infodir no.34 La Habana ene.-abr. 2021 Epub 01-Abr-2021. La planificación estratégica en las instituciones de salud.
- Duque Oliva, C. T. (2006). A bibliometric analysis of models measuring the concept of perceived quality in providing internet service.
- Litardo, B. I. (2022). Planificación estratégica.
- Matilla, K. (2021). Los modelos de la planificación estratégica en la teoría de las relaciones públicas. Barcelona: UOC.
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & BarreiroCedeño, I. M. (Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público.
- Miranda Quintero, C., Corratgé Delgado, H., & Soler Porro, A. (2021). La planificación estratégica en las instituciones de salud. Editorial de Ciencias Médicas, p. 1-14.
- NELIS. (2022). Procesos de gestión.
- Nelis, J. J. (2022). Concepto de procesos de gestión.
- Outomuro, D., & Actis, A. M. (2013). Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. Revista médica de Chile. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872013000300012
- Rey-Martí, R.-S. &.-M. (2016). A bibliometric analysis of social entrepreneurship. Journal of Business Research, 69(5), 1651–1655.
- Salud, O. P. (6 de Junio de 2018). p. 1-80. Obtenido de concepto de hospital: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>
- Salud, O. P. (11 de Octubre de 2020). PAHO. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52717>
- Velde, H. V. (2019). El arte de planificar.
- Zuñiga, F. G. (3 de 10 de 2021). Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. Relación entre la Planificación Estratégica y Gestión del Conocimiento.

CAPÍTULO II

Transición de gobierno y continuidad administrativa en la dirección de ambiente y riesgos del Gobierno Provincial de Manabí

Intriago Cedeño Jéssica Lucía ¹

Zambrano Segovia María Andrea ²

Chiquito Tigua Gloria Pascuala ³

Resumen

La investigación se enfocó en desarrollar un análisis sobre los cambios que ocurren en la transición de gobierno y continuidad administrativa en el Gobierno Provincial de Manabí, al momento de la incorporación de la nueva autoridad electa. El estudio se realizó, desde una revisión documental, aplicación de encuestas y análisis de investigaciones, modelos de gestión pública e informes de gestión con el propósito de plantear ideas, para entender la importancia que reviste este tema, para mejorar el desarrollo institucional. En el marco de la investigación documental, se empleó la técnica de análisis de contenido, por lo que se direcciona la información, bajo un nivel descriptivo y analítico.

Palabras clave: administración; continuidad administrativa; gestión pública; procesos; transición de gobierno.

Abstract

The research focused on developing an analysis of the changes that occur in the transition of government and administrative continuity in the Provincial Government of Manabí, at the time of the incorporation of the new elected authority. The study was carried out, from a documentary review, application of surveys and research analysis, public management models and management reports with the purpose of proposing ideas, to understand the importance of this topic, to improve institutional development. Within the framework of documentary research, the content analysis technique was used, so the information is addressed, under a descriptive and analytical level.

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador: E-mail: intriago-jessica6865@unesum.edu.ec

¹ Ingeniera en Auditoría. Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: zambrano-maria3796@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4825-788X>.

³ 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 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

Keywords: *administration; administrative continuity; government transition; processes; public management.*

Introducción

Gestión es una de palabra muy empleada en el ambiente de la gerencia pública, donde los investigadores han descripto de que el avance de los resultados en las instituciones gubernamentales era la natural consecuencia de una excelente gestión que se encauza al perfeccionamiento de los métodos que se aplican en los organismos gubernamentales. En este contexto, se analiza los cambios de gestión y su incidencia en los procesos de la administración pública ecuatoriana, con el fin de presentar posibles alternativas de solución que evite la improvisación y se fortalezca la participación de todos los sectores del Gobierno Provincial de Manabí, y de esta manera se optimicen las actividades en los departamentos.

Es habitual que existan cambios considerables cada vez que se inicie una nueva gestión, producto de la posesión de un nuevo representante municipal. La función de una gestión es necesaria tanto en la administración de empresas públicas como privadas, la palabra gestión proviene de un latín griego que significa administración de recursos sin necesidad de que sea específicamente dentro de una institución, estatal o privada, por el contrario, está siempre tendrá como fin el de cumplir objetivos establecidos con anterioridad y las metas consideradas a un futuro.

Cedeño, Asencio, y Villegas (2019) indican que cuando se habla de gestión pública se está conceptualizando como al uso de las políticas gubernamentales, es decir a la administración institucional en donde se aplican los recursos del estado, con el fin de fomentar el desarrollo y el bienestar del pueblo. La gestión pública en el Ecuador ha cambiado muchísimo, ya que en la actualidad se goza mucho de beneficios que antes no eran tomados en cuenta por los funcionarios, estos beneficios son internos, como una mejor organización del personal, y externos como una rapidez, atención de calidad y solicita.

Todo ello puede desembocar en una especie de involución a nivel de la gestión pública provincial, una inadecuada administración de los procesos afecta los ingresos de la institución y esto, evidentemente desmejoraría la calidad de vida de la ciudadanía, además, se pueden presentar conflictos entre los ciudadanos, lo cual trae como consecuencia que el municipio no avanza ni se desarrolla, lo que origina pobreza, delincuencia, falta de higiene y desempleo.

La gestión por procesos viene siendo estudiada, por la influencia determinante en las mejoras sustanciales en las organizaciones, afrontando nuevos retos de crecimiento y demandando cambios continuos en su medio, con el propósito de conseguir la satisfacción ante las exigencias de los clientes, siendo el elemento clave la innovación y calidad, así lo menciona, siendo de esta forma un compromiso personal en los roles que juegan las personas dentro de la institución.

Tal como lo indica Vélez, Paz, y Hernández (2019), los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son las instituciones descentralizadas que gozan de una autonomía en lo público, en lo administrativo y en lo financiero. Estas instituciones se encuentran regidas por

principios como equidad, interacción, solidaridad, interterritorial, subsidiariedad, integración y participación. Este grupo de GAD se encuentra organizado por las siguientes instituciones:

- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.

El sistema administrativo para el manejo personal está conformado por un grupo de subsistemas, entre los más importantes están los siguientes:

- **Subsistema integrado de desarrollo del Talento Humano del sector público:** Para hablar de este subsistema hay que tomar en cuenta lo que indica la Ley Orgánica del Servidor Público en su artículo 53 en donde lo define como a un conjunto de normas, métodos, políticas y procedimientos que permiten validar las habilidades, conocimientos garantías y derechos de los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial, siendo de esa forma que se desarrolle un trabajo de eficacia y de eficiencia, por otro lado en su art. 63 y 64 de la Ley Orgánica del Servidor Público , en donde el art. Sobre el ingreso de un puesto público, se establece en el art. 65 de la Ley Orgánica del Servidor Público que el ingreso a un puesto público será realizado de acuerdo con un curso de méritos y oposiciones en donde se evalúa la capacidad de los aspirantes interesados y con ello se garantice el libre acceso, bajo el concepto de justicia, transparencia y sin discriminación.
- **Subsistema de evaluación de desempeño:** Para este subsistema se toma en cuenta art. 76, 77 y 78 de la Ley Orgánica del Servidor Público, siendo el art. 77 se indica que se planificará y administrará un sistema periódico de evaluación de desempeño direccionado por el Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de administración de Talento Humano, esto es para estimular el rendimiento de los servidores públicos. 78 de la Ley Orgánica del Servidor Público es excelente, muy bueno, satisfactorio, regular e insuficiente y los resultados son notificados dentro de un plazo de 8 días.

Materiales y métodos

Se trata de un estudio dirigido, en cual lo que se ubicar los principales factores que provoca la rotación del personal en la Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí, producto de los cambios de quienes se encuentran en el poder administrativo, es decir cada vez que existe un nuevo Prefecto. Es así, que se trata de determinar las consecuencias en el cumplimiento de los objetivos y la reorganización que provoca todo este movimiento en relación con las diferentes tomas de decisiones.

El análisis para realizar será de forma descriptiva, en la que se narra todos los hallazgos que se encuentran en el proceso investigativo, y por tal motivo es indispensable su divulgación, con la finalidad de contrastar lo encontrado frente a las similitudes de experiencias que pueden tener otras municipalidades, puesto que se rigen bajo el mismo esquema.

Es importante indicar que la recopilación de datos se la desarrollara sobre los colaboradores que tienen grado de responsabilidad administrativa. En estas áreas o entornos es donde se

evidencia de mayor forma el cambio o rotación del personal, de la misma forma su afectación en el desempeño laboral. La Tabla 1 muestra la Población de la Dirección de Ambiente y Riesgos el Gobierno Provincial de Manabí.

Tabla 1.- Población de la Dirección de Ambiente y Riesgos el Gobierno Provincial de Manabí.

Ítem	Población	Muestra
1	Colaboradores administrativos de la Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí	50
TOTAL:		50

Fuente: Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí.

Considerando la cantidad de elementos como colaboradores de la institución, y definiendo que es un número manejable, se procedió a tomar el 100% para la aplicación del instrumento de recopilación de datos.

El cuestionario fue aplicado al personal de la institución a través de preguntas abiertas y cerradas, posteriormente se generó el respectivo análisis y compendio de todas las respuestas desarrolladas en el proceso de recolección de los datos.

Resultados

Después de haber aplicado las técnicas para recopilar datos e información relacionados con la investigación se presenta el análisis respectivo de los resultados obtenidos. La administración pública exige cambios a la vez que se ve afectada por los mismos y en el caso de los procesos administrativos de la Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí, no escapan de ello. Fenómenos como la globalización, el debate del alcance de lo público y su redefinición, la transformación que viven las corporaciones del Estado, hacen que la dinámica en los procesos se vea orientada a enfocarse en principios de competitividad, eficiencia y eficacia, de manera que se pueda dar solución a problemas de desarrollo y calidad de vida, pobreza, entre otros aspectos necesidades que deben ser combatidas.

A partir de la información que se ha obtenido mediante las encuestas que fueron realizadas a los funcionarios de la Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí , el cual fue diseñado en función a los objetivos de la investigación y vía internet, pudo conocerse de forma directa todo sobre los procesos de la administración pública ecuatoriana a partir de los cambios de gestión, a quienes se les aplicó las encuestas, por tratarse de un número limitado de participantes se aplicó el instrumento para el siguiente cuestionario:

Pregunta 1. ¿Existen cambios negativos en la administración pública, luego del posicionamiento de autoridades electas en los distintos períodos?

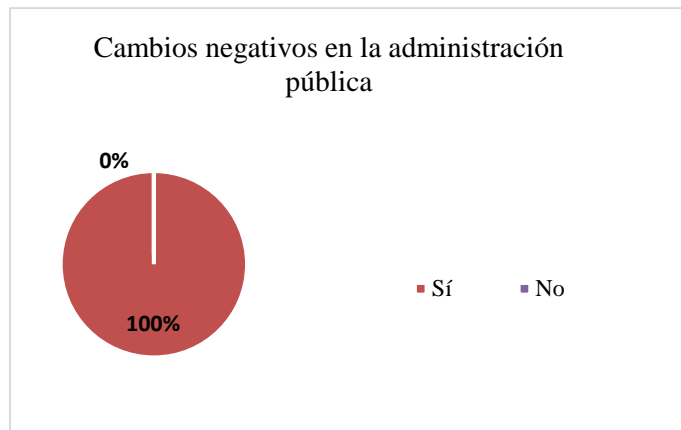


Figura 1.- Consideración sobre la existencia de cambios negativos en la administración pública.

Fuente: Elaboración propia.

La administración en la actualidad se pierde en un sin fin de roles que entorpecen su organización y funcionamiento y aunado a esto, el aspecto burocrático ocasiona la lentitud de los procesos causando más efectos negativos puesto que la administración pública a pesar de ser un sistema complejo, no constituye un fin en sí mismo, lo cual limita su accionar en la toma de decisiones para optimizar la estructura y agilidad del Estado, ya que nos encontramos con un sistema centralizado.

Pregunta 2. ¿Cuál es el factor principal que influye en los procesos administrativos a partir de los cambios en la dirección de la gestión pública municipal?

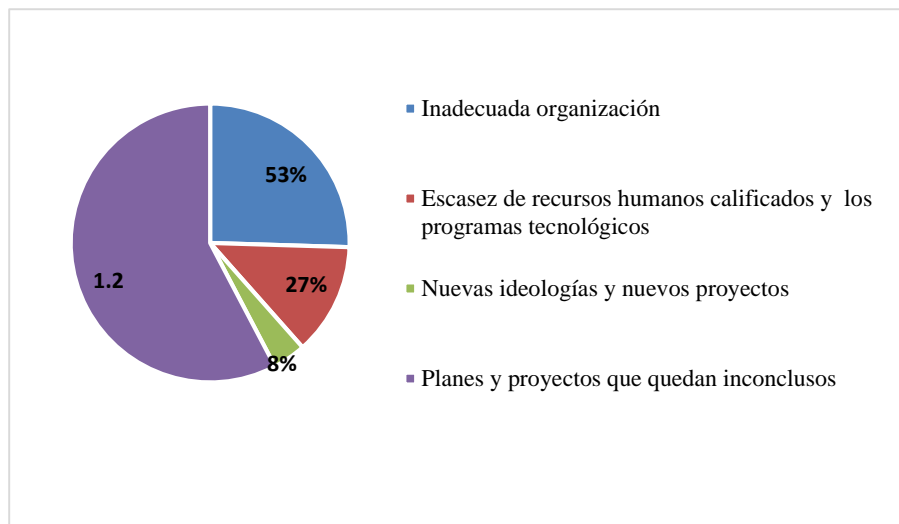


Figura 2.- Factores que influyen en los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 3. ¿Cuál es el efecto principal que se produce en la gestión pública, debido al cambio de directiva en el Gobierno Provincial?

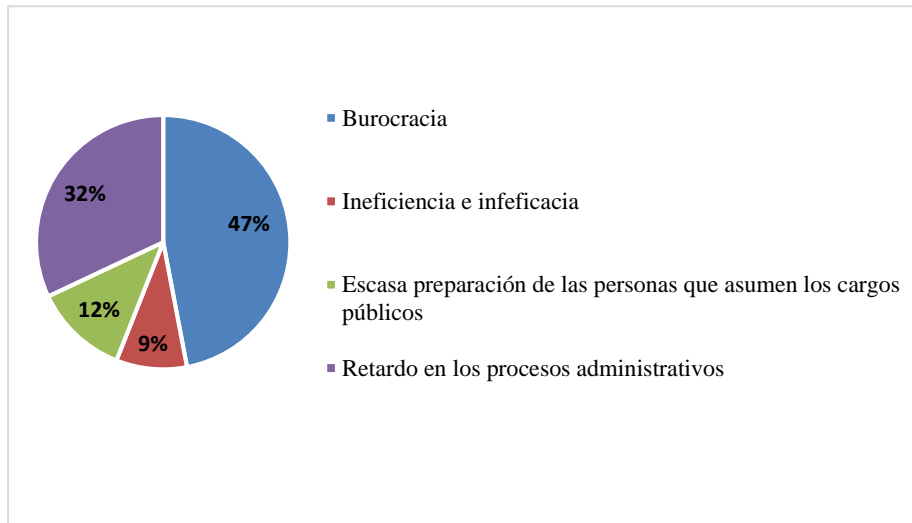


Figura 3.- Efectos provocados por el cambio de directiva en el Gobierno provincial.

Fuente: Elaboración propia.

Con los cambios de gestión ejecutiva se producen bruscas alteraciones en la administración pública de las entidades, paralizando la continuidad racional lógica que debe existir dentro del mismo proceso gubernamental, esto muestra una carencia de un sistema de planificación, que acarrea otra serie de aspectos negativos tales como ineficiencia en la gestión estatal, reestructuración inadecuada de la organización, entre otros. Pero el problema más evidente es la escasez de recursos humanos calificados y los programas, planes proyectos que quedan inconclusos muchas veces al ser sustituidos por otros con la nueva visión de la nueva gestión que esté de turno.

Pregunta 4. ¿El sector público y el sector privado deben unirse de manera que sus políticas estén de acuerdo con los objetivos de desarrollo económico, equidad y justicia social?

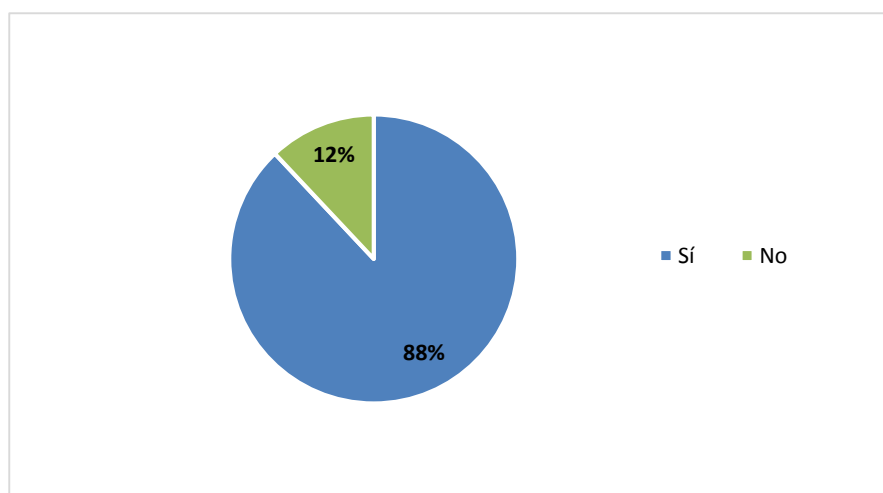


Figura 4.- Consideraciones sobre la unión de las políticas del sector público y el sector privado.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 5. ¿Piensa usted que una administración pública negativa produce conflictos entre ciudadanos?

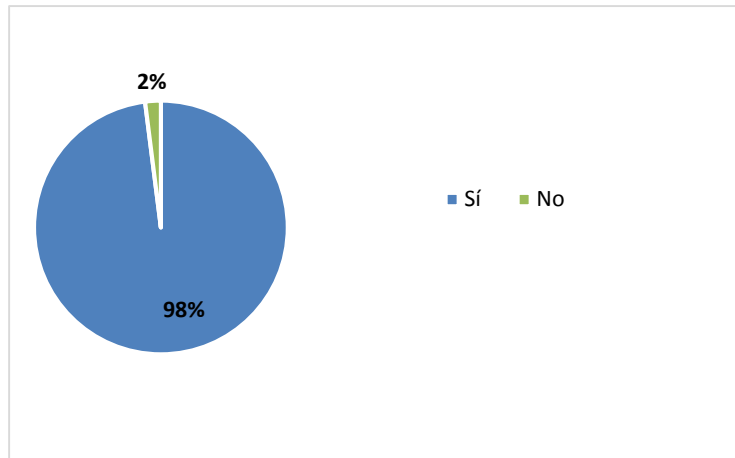


Figura 5.- Consideraciones sobre la administración pública negativa y los conflictos entre ciudadanos.

Fuente: Elaboración propia.

Las deficiencias en la administración desvía los objetivos de la administración pública como principal garante del desarrollo de políticas sociales hacia acciones de políticas de poder y permanencia de estancia en la gestión. Hay cambios de gestión más no de políticas por lo que el desarrollo se ve estancado sin adaptarse a los nuevos veloces requerimientos de la sociedad ecuatoriana que no escapa a la influencia de la globalización otros aspectos mencionados al principio del desarrollo del análisis de los resultados.

Conclusiones

Los organismos donde opera la administración pública del estado representan la médula del desarrollo económico y social, por lo tanto, es imprescindible buscar la optimización de sus procesos, de manera que las incidencias sean positivas y beneficiosas a corto y largo plazo para todos los ciudadanos, independientemente de los cambios de gestión en la administración del Gobierno Provincial de Manabí.

La información bibliográfica permitió ampliar conocimientos sobre los diferentes procesos de gestión pública, lo que facilita la identificación correcta de dichos procesos para redefinir los roles organizacionales y capacidad de resolver problemas, y obviar aspectos de permanencia en el puesto por burocratismo, política o membrecía.

Con el estudio de campo se identificaron los principales factores que inciden en los procesos administrativos en la Dirección de Ambiente y Riesgos del Gobierno Provincial de Manabí, entre los que sobresalen la inadecuada organización, situación que se agrava con la falta de recursos humanos cualificados, nuevas ideologías que ocasionan que los proyectos queden inconclusos y por ende perjudique al usuario y comunidad en general.

Los cambios de los jefes de las diferentes instancias del Gobierno provincial, traen consigo diferentes efectos en la gestión pública, situación que se corroboró con los resultados de la

encuestas donde se evidenció que la burocracia es el génesis del retardo en los procesos administrativos, a esto se suma la ineficiencia y escasa preparación del personal contratado, situación que impide alcanzar los objetivos de desarrollo social, los mismos que no deben estar sujetos a los actores de turno en la gestión.

Referencias

- Aguilar, V. A., Cabral, M. A., Alvarado, M. L., & Alvarado, M. T. (2016). La técnica del proceso administrativo agropecuario estratégico - PAAE versión 2016. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 31.
- Aparicio, R. V., Macias, C. E., & Mares, B. O. (noviembre de 2015). Análisis de procesos administrativos como estrategia de competitividad en los grandes hoteles de la ciudad de Tecomán, Colima. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 690-704.
- Barnet, L. S., Arbonés, G. M., Perez, T. S., & Guerra, B. M. (Julio - diciembre de 2017). Construcción del registro de observación para el análisis del movimiento fundamentado en la teoría De Laban. *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 15(2), 1 - 21.
- Bustos, E., Cerecedo, M. T., & García, M. (2016). Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 128-139.
- Cadena, I. P., & Rendón, M. R. (septiembre - Noviembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Carrillo, P. M., Leyva, M. J., & Medina, M. J. (enero - Julio de 2015). El análisis de los datos cualitativos: un proceso complejo. *Index de Enfermería*, 20(1-2).
- Cedeño, V. A., Asencio, C. L., & Villegas, A. M. (septiembre - Octubre de 2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200.
- Haro, A. d., Gálvez, R. M., Martín, A. S., & Caba, P. C. (septiembre - octubre de 2017). El rol del consejo de administración en la ética empresarial en países de Latinoamérica. *Revista de Administração de Empresas*, 5, 426-438. Hernández, M. J., &
- Hernández, M. S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. [https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704\(11\)](https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704(11)), 66-67. Ley Organica del Servidor Público. (2010).
- Ley Organica del Servidor Público. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Lopez, R. p., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) - Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martins, R. M., & Santano, A. C. (2016). Una lectura neoconstitucional de la teoría del poder de policía. *Revista de Investigaciones Constitucionais*, 3(2), 87-114.

- Meza, O., & Moreno, J. C. (2019). *Áctica de política. pequeños cambios para mejorar la gerencia pública*. *Foro internacional*, 59(1), 147 - 187.
- Moreno, R. C., & López, F. M. (2018). *Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(15), 274-279.
- Navarro, K. (2018). *El concepto de administración pública en la Unión Europea y en el sistema de integración centroamericana*. *Revista de la Secretaría del Tribunal Permanente de Revisión*, 6(12), 149-168.
- Orozco, N. E., Alcalde, R. J., Juan, N., & Lozano, R. (Septiembre-Octubre de 2016). *Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México*. *Salud Pública de México*, 58(5), 543-552.
- Posada, G. N. (septiembre - diciembre de 2017). *Algunas nociones y aplicaciones de la investigación documental denominada estado del arte*. *Investigación bibliotecológica*, 31(73), 237-263.
- Salazar, D., Pablo, D., Benalcázar, L., & Acuña, J. (2018). *Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador)*. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13.
- Santistevan, M. M. (2016). *La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada*. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14(25), 127-143.
- Vélez, P. H., Paz, E. L., & Hernández, A. E. (2019). *Gobernabilidad, participación y desarrollo local. el caso de los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador*. *Revista Conrado*, 15(70),25-30.

CAPÍTULO III

Rol de la administración pública local Olmedo-Manabí

Ponce García Mario Jeisson ¹

Macias Loor Félix Ignacio ²

Soledispa Cañarte Betty Janeth ³

Resumen

En la actualidad, la administración pública se encuentra inmersa en un proceso de cambio en casi todo el mundo. El perfeccionamiento del Estado conlleva la modificación en el comportamiento de sus instituciones y del personal que realiza sus funciones para poder dar respuesta a los diferentes retos de la vida social política, económica, medioambiental y jurídica. A lo largo de la historia de la administración pública es asociada a la vida cotidiana de los ciudadanos, porque es el área que se ocupa de la provisión de los servicios públicos básicos. Para vivir en sociedad, la comunidad requiere de servicios públicos como transporte, seguridad, salud entre otros, que se satisfacen a través de la recaudación de impuestos. En general, significa ocuparse de algo y hacer funcionar bien una propiedad, un negocio o una institución, influyendo sobre las personas para alcanzar objetivos y metas. El rol de la administración pública local es ejecutar las funciones administrativas en el cantón Olmedo, Ecuador. Lo cual debe asumir un papel ejemplar de liderazgo como respecto a la innovación, a través de la mejora de los servicios públicos; orientación a la ciudadanía y las microempresas; entre otros, y de este modo debe ejercer la organización, dirección y control de los recursos del Estado. En este aspecto, el gobierno tiene gran responsabilidad en su gestión para mejorar la vida de las personas.

Palabras Clave: administración pública; desarrollo; estrategias; liderazgo; rol; servicios públicos.

Abstract

At present, the public administration is immersed in a process of change in almost the entire world. The improvement of the State entails the modification in the behavior of its institutions and the personnel that carry out their functions in order to respond to the different challenges of social, political, economic, environmental and legal life. Throughout the history of public administration it is associated with the daily life of citizens, because it is the area that deals

¹Magister. Ingeniero Civil. Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. E-mail: ponce-mario1905@unesum.edu.ec

²Magister en Finanzas y Economía Empresarial. Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: felix.macias@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-50581>

³Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail: betty.soledispa@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2268-8227>

with the provision of basic public services. To live in society, the community requires public services such as transportation, security, health, among others, which are satisfied through tax collection. In general, it means taking care of something and running a property, a business or an institution well, influencing people to achieve objectives and goals. The role of the local public administration is to execute administrative functions in the Olmedo canton, Ecuador. Which must assume an exemplary role of leadership as regards innovation, through the improvement of public services; orientation to citizenship and micro-enterprises; among others, and thus must exercise the organization, direction and control of State resources. In this regard, the government has great responsibility in its efforts to improve people's lives.

Keywords: *development; leadership; public administration; public services; role.*

Introducción

El rol de administración pública se refiere al proceso de gerenciar la gestión del Estado, deduciendo que se basa en la transformación de este, enfocada a definir parámetros jurídicos-administrativos que guían la conducción del país. Para comprender el alcance y finalidad de la administración pública, se debe considerar que el Estado tiene como su única prioridad la atención de las necesidades del hombre y la defensa de la soberanía nacional.

El término de administración pública se refiere al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la administración central, gobiernos provinciales, gobiernos seccionales y demás entidades que conforman la administración pública.

La historia de la administración pública deja claro que hoy en la actualidad se habla de modelos de gestión administrativa centralizados asignados por tareas y responsabilidades bajo un régimen horizontal de gestión, puesto que todas las acciones y decisiones son tomadas por nivel jerárquico para orientar las tareas objetivas y estrategias acordes a una realidad (Toral, 2013).

También comprende la descentralización administrativa y funcional que viabiliza y canaliza con oportunidad las acciones y decisiones a través de la delegación de autoridad y responsabilidad, otorgando a los organismos jurisdiccionales el control de la desconcentración funcional, económica y administrativa.

Existen tres periodos claramente diferenciados que permiten demostrar los logros y aciertos de la administración pública en Ecuador, con miras a determinar mejor futuro para los ecuatorianos a través de la vigencia y aplicación de estrategias y acertadas orientaciones en el campo gubernamental.

- En la época de los años 60, la junta militar dictó reformas administrativas, tributarias, educativas, agrarias y administrativas, promoviendo cambios a través de una adecuada planificación con la creación de la Junta Nacional de planificación del Sector Público, el cual permitió diagnosticar problemas y realizar un conjunto de recomendaciones para solucionarlos (Edoc.Tips, 2016).
- En los años 70, la planificación surge como complemento al papel de fomento que se asigna al Estado, creándose el Consejo Nacional de Planificación (CONADE), reemplazándole en lo posterior la Secretaría Nacional de Planificación (SEMPLADES).

Estos cambios en la acción gubernamental han permitido la dotación de bienes y recursos para el desarrollo y supervivencia de un pueblo, impulsando mejor su desarrollo.

La presente investigación está enfocada en la administración pública que se desarrolla en el cantón Olmedo perteneciente de la provincia de Manabí, Ecuador. Realizar este estudio tiene gran importancia para lograr el desarrollo urbano y rural, perfeccionando de este modo la calidad de vida de sus habitantes alcanzando cambios en la realidad económica, social e ideológica.

El objetivo principal del gobierno autónomo descentralizado del cantón Olmedo es impulsar la actividad productiva y mejorar la competitividad a nivel local y regional; esto en base a la administración pública realizada, destacándose las acciones implementadas para el desarrollo de obras de infraestructura y servicios fundamentales; incentivando la generación de empleo; y en general mejorando la calidad de vida de la población.

Materiales y Métodos

Esta investigación está basada en un enfoque cuali-cuantitativo (mixto), debido a que se trabaja con teorías y datos estadísticos, que son recolectados en el campo de estudio. La investigación mixta es la mezcla de los enfoques cuantitativos y cualitativos, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo peso (Hernández-Sampieri, 2014).

La investigación está marcada con una metodología inductiva, deductiva, analítica que garantice una mayor racionalización y optimización de los recursos. El método inductivo parte del estudio de las falencias y el bajo índices de conocimiento en la administración pública del cantón Olmedo, con el objeto de llegar a una eficaz implementación de una gestión administrativa pública.

Después se aplica el método deductivo que va de lo general a lo particular, lo cual permite proporcionar soluciones óptimas para la administración pública, la metodología investigativa a utilizar en la entrevista y encuesta, herramientas que facilitan el proceso de recolección de datos de la investigación.

De acuerdo con lo establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de Ecuador, la población del cantón Olmedo es de 10,222 habitantes, por lo que se considera para la muestra de un muestreo probabilístico.

Resultados y Discusión

Olmedo es uno de los últimos cantones creado en la provincia de Manabí, al inicio fue recinto de la entonces parroquia de Santa Ana en el cantón Portoviejo, al crear el cantón, Santa Ana pasó a ser parroquia rural, hasta que el 31 de agosto de 1994 el Honorable Congreso Nacional pública en el Registro Oficial la cantonización de Olmedo (Ortiz, 2021). Es un pueblo que tiene fuentes de riqueza del medio son la agricultura y la ganadería, conserva muchas de las tradiciones Manabitas. Son excelentes jinetes y experto en amansar caballos y temerarios toros.

En la actualidad la administración municipal del cantón Olmedo trabaja en el mejoramiento vial de las comunidades e impulsa talleres a prestadores de servicios turísticos, quienes aprenderán de manera lúdica y dinámica nuevos conocimientos que les permitirán impulsar

negocios de una mejor manera.

Para no incurrir en ninguna responsabilidad administrativa, sea esta de cualquier índole es preciso realizar todos los procesos que respectan a la administración pública con mucha cautela y siempre respetando lo establecido en las normas reglamentos internos e incluso lo establecido en la ley, es por eso que siempre se debe estar al día en las nuevas normas, reglamentos y en la política que nos dan, estar al día y acorde a las necesidades institucionales, siempre es un reto.

Los cambios en la administración no son fáciles, pero tampoco difíciles, es un proceso que va cambiando con mayor grado de conciencia. Por último, se debe poner en una balanza lo bueno y lo malo de la administración pública, realizar un análisis de sus fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas, realizar un análisis de lo que pasó en el pasado, lo que ha acontecido en el presente y ver que se espera en el futuro, el cambio debe empezar con uno mismo fortalecer cada día el trabajo que realiza o no, que el tiempo sea más productivo, concentrarse en alcanzar metas deseadas.

De acuerdo con la investigación realizada se pudo determinar la importancia del rol de la administración pública en el gobierno autónomo descentralizado de Olmedo, para lograr cambios sustanciales en sus habitantes y las diferentes comunidades sin embargo este proceso no se lo puede ejecutar mientras no se brinde los recursos necesarios a las diferentes instituciones gubernamentales que se encuentren dentro del territorio olmediño. Como una correcta aplicación de administración pública se logrará captar recursos que generen inversión pública y de esta manera hacer de Olmedo un emporio agroturístico para encaminar el desarrollo local del cantón.

Conclusiones

El rol de la administración pública ayuda a mejorar los estándares de desarrollo. Lo cual es importante para la capacitación y conformación de proyectos productivos o sociales que busquen impulsar el desarrollo local, logrando así una mayor captación de recursos financiero que beneficie a los habitantes de la comunidad lo que influirá de manera positiva al cantón Olmedo.

Referencias

- Aguilera, L. A., Doval, Y. R., & Pérez, A. C. (2016-2019). La mesa de concertación: experiencia de participación multiactoral en el municipio Placetas. scielo, 15. Edoc.Tips. (19 de febrero de 2016). EDOC.TIPS. Obtenido de https://edoc.tips/download/historia-de-la-administracion-en-el-ecuador_pdf
- Hernández-Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. Punta Santa Fé: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ortiz, O. (06 de octubre de 2021). GAD Olmedo. Obtenido de <https://www.olmedo.gob.ec/index.php/noticias/historia>
- Toral, A. C. (29 de octubre de 2013). GestioPolis. Obtenido de Historia, cambios y evolución de la administración: <https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion>

CAPÍTULO IV

Beneficios socioeconómicos en el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de Jipijapa-Manabí

Murillo Pionce María Dolores¹

Litardo Aguilar Karla Zulay²

Marcillo Indacochea Mayra Mercedes³

Resumen

El agua es una necesidad elemental para el desarrollo humano, debido a que es importante para la salud y la supervivencia de los ecosistemas de los que dependen los humanos. El objetivo de la presente investigación es analizar los beneficios socioeconómicos en el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de Jipijapa-Manabí. El tipo de investigación aplicado es descriptiva, usado según los preceptos estratégicos de la evaluación socioeconómica por esto, se tiene que el presente análisis se fundamenta en la revisión de las razones y efectos que tuvieron resultados desde el proyecto predeterminado por las que ha optado la reestructuración del sistema de alcantarillados frente a los datos poblaciones recientes y las necesidades que esto conlleva dando un enfoque mixto. La población que se tomó en cuenta en este estudio corresponde a 400 habitantes del sector que obtienen el consumo de la empresa pública. Cuyos resultados expresan, que el 30% una sección poblacional está inconforme por el retraso en el trabajo de la adecuación de alcantarillado sanitario en la ciudadela objeto de estudio en cuanto a dotación de agua no existe una permanencia; lo que el 70% de los muestreados de esta investigación que deben per capital lo que carece el servicio y genera problemas de salubridad. Se determinó que mediante el análisis de registro documentado de la empresa que debe proveer el servicio de agua potable y alcantarillado, tienen costos elevados que no justifican un servicio adecuado, generando polémicas protestas permanentemente por el servicio con costos y atención de calidad.

Palabras clave: agua potable; alcantarillado sanitario; beneficios socioeconómicos

Abstract

Water is an elemental necessity for human development, because it is important for the health and survival of the ecosystems on which humans depend. The objective of this research is to

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Licenciada en contabilidad y auditoría. Jipijapa. Ecuador. E-mail: murillo-maria7085@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9558-0287>

² Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. E-mail: litardo-karla8572@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7578-2439>

³ Docente de la Maestría en Administración Pública y Desarrollo Local del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Economista (Universidad Estatal del Sur de Manabí), Doctor en Ciencias Económica (Universidad Pinar del Río – Cuba). E-mail: mayra.marcillo@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

analyze the socioeconomic benefits in the drinking water and sewerage service of Jipijapa-Manabí. The type of research applied is descriptive, used according to the strategic precepts of socioeconomic evaluation, for this reason, the present analysis is based on the review of the reasons and effects that had results from the predetermined project for which the restructuring has been chosen of the sewage system compared to recent population data and the needs that this entails, giving a mixed approach. The population that was taken into account in this study corresponds to 400 inhabitants of the sector that obtain consumption from the public company. Whose results express that 30% of a population section is dissatisfied by the delay in the work of the adequacy of sanitary sewerage in the citadel under study in terms of water supply there is no permanence; what 70% of the sampled of this investigation that owe per capital what the service lacks and generates health problems. It was determined that through the analysis of the documented record of the company that must provide the drinking water and sewage service, they have high costs that do not justify an adequate service, generating controversial protests permanently for the service with costs and quality care.

Keywords: *socio-economic benefits; sewerage; potable water.*

Introducción

El agua es una necesidad elemental para el desarrollo humano, debido a que es importante para la salud y la supervivencia de los ecosistemas de los que dependen los humanos. Además, es fuente de desarrollo económico, puesto que resulta indispensable para una vasta gama de sectores, entre ellos la industria, la agricultura y el turismo, en la situación de Ecuador, los altos precios para su creación, operación, mantenimiento y la carencia de recursos para la zona saneamiento esencial dificultan la instantánea solución.

En Manabí, especialmente en el cantón Jipijapa, los males y el colapso de la infraestructura de abasto de agua provocan, una sección de efectos sobre la población al reducirse la oferta de agua y al desmejorarse la calidad de esta. Por otra parte, una reducción de la recaudación de los pagos por la contraprestación del servicio, al suspenderse el abastecimiento o al hacerlo con una baja calidad por las sucesivas interrupciones del mismo, en lo cual respecta a las redes de alcantarillado sanitario, el colapso de los recursos del sistema (letrinas, pozos sépticos, colectores de aguas negras, lagunas de oxidación, etcétera).

Esta situación tiene efectos sobre la salud al crear novedosas amenazas como la generación de focos de contaminación, igual situación ocurre con la red de alcantarillado para el drenaje de las aguas pluviales, en algunas ocasiones se detecta intercambios entre los sistemas de drenaje y los de alcantarillado sanitario, lo cual concibe una contaminación incontrolada, la obstrucción de la infraestructura por las inundaciones, el taponamiento por sedimentos, hizo colapsar diversos sistemas y producen anegamientos que perjudican varios sectores.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Jipijapa (EPMAPAS – J) se constituyó como empresa de agua potable y alcantarillado sanitario el 17 de diciembre del año 2012 en la ciudad de Jipijapa por medio de una ordenanza municipal, cuya empresa pública creada por el Gobierno Autónomo 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 con persona jurídica de derecho público con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, opera sobre las bases comerciales y tiene como principal función la administración de abastecimientos de agua potable y alcantarillado sanitario, con objetivo principal prestar servicios público de agua potable tanto en la zona rural como en la zona urbana, está ubicado en el cantón Jipijapa Av. Lascano frente al CAA- IESS.

El agua potable en el sector sur de Manabí fue un problema que ha perjudicado el desarrollo de esta parte de la provincia a lo largo del tiempo, la información proporcionada por el área técnica de la empresa proveedora del servicio de agua potable es documentación historia oficial de la entidad en áreas como, planta de tratamiento de agua potable, mantenimiento de redes de distribución y tanque de distribución de agua potable, mientras que el área comercial comprende departamentos como; micro medición, facturación, catastros y recaudación (Giler, 2019).

Materiales y Métodos

Para la ejecución de este trabajo se utilizó la metodología en el procedimiento inductivo - deductivo, y estadístico no experimental – detallado. La presente investigación se concentra en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad Jipijapa determinando los beneficios económicos y sociales que estos prestan a la ciudadanía.

El enfoque de la investigación es mixto es decir, tener 2 tipos de enfoque el cuantitativo ya que se realizará estudio de razones y efectos y con ello la verificación de los procesos de una forma secuencial y deductiva; y el cualitativo por lo cual se recolectará información documental y por medio de la aplicación de un procedimiento inductivo, las vertientes de evaluación llevan a cabo la indagación con ambos enfoques se garantiza de tener más amplitud y precisión en el asunto que se quiere examinar para evaluar el efecto socioeconómico para la futura operación del sistema de alcantarillado sanitario, las técnicas para la recolección de datos fueron el método bibliográfico, investigación de campo, encuesta, entrevista, observación directa, con una población que se tomó en cuenta en este estudio corresponde a 400 habitantes del sector lo cuales de la muestra fueron encuestados 196 que obtienen el consumo de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario del cantón Jipijapa.

Resultados y Discusión

En el diseño de un colector de alcantarillado sanitario es importante la decisión de la pendiente mínima de autolimpieza para minimizar la acumulación de partículas por sedimentación. Una vez que el flujo en alcantarillas sanitarias no preserva a las partículas sólidas en desplazamiento, tienen la posibilidad de formarse sedimentos que disminuyen la capacidad hidráulica y acumulan contaminantes, los criterios de autolimpieza habitualmente usados son los de rapidez mínima o esfuerzo cortante mínimo (Carrera, 2020).

En el diseño de sistema de alcantarillado sanitario, el principal cálculo es el de la pendiente de inicio, es decir, la de autolimpieza, para que los sedimentos no se acumulen en las tuberías del sistema y permitan la disminución de la capacidad hidráulica.

Las aguas residuales pueden definirse como las agua que provienen del sistema de abastecimiento de agua de una población, después de haber sido modificadas por diversos usos en actividades domésticas, industriales y comunitarias (Cajigas, 2021).

El estudio de los ríos y otros cursos de agua, de una manera clásica, se ha fundamentado en una aproximación unidireccional, de la cabecera a la desembocadura de la cuenca vertiente a la red hidrográfica, los cursos de agua son principalmente sistemas pluviales complejos compuestos de unidades espaciales interconectadas e interdependientes del cauce del río, la llanura de inundación, el acuífero aluvial y los anexos hidráulicos o humedales cuyo origen, estructura y evolución están íntimamente ligadas a la dinámica del río pasada y actual (Hernández, 2018).

Debido a las razones que se crea por la desatención del buen desempeño del sistema de alcantarillado, el cual fue implementado en décadas pasadas y en la actualidad no aguanta el grado de la población provocando un mal sistema de administración de desechos y atención a las aguas residuales en el área, de lo cual se derivan los efectos detallados posteriormente: acumulación de desperdicios, obstrucción del sistema presente de alcantarillado, inconvenientes de salud, negocio sectorial en condiciones deplorables.

- **Causa:** daños a los sistemas de abastecimiento de agua y el sistema de alcantarillado en desagües para efectos negativos en los servicios básicos de saneamiento.
- **Efecto:** disminuir la vulnerabilidad de los sistemas de agua y alcantarillado, mejorando de la manera posible el servicio, se deben establecer mecanismos de respuestas efectivas contando con planes operativos no solamente incluir la dotación de personal capacitado, sino también la dotación de maquinaria, equipamiento e insumos.

En la actualidad los servicios básicos como agua potable y alcantarillado sanitario son de alta prioridad y estos se acogen y son administrados por entidades públicas, donde se realizan análisis de costos-beneficios donde se realiza un presupuesto para la administración y mantenimiento.

Conclusiones

Dentro de la investigación se pudo comprobar que la prestación de servicios de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario Jipijapa EPMAPAS-J a la ciudadela San Vicente internamente si tiene efectos positivos en relación con uno de los indicadores de la calidad de vida que esta dado en el suministro de agua. Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta a los usuarios de los habitantes, en su gran mayoría no están de acuerdo de lo cual el servicio llega pasando de 10 a 15 días.

A través, de la entrevista que se realizó al gerente general Ing. Ceballos la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario en base de datos y registros con 400 habitantes catastrado, de los cuales 105 no cuentan con la serie del medidor y se ha podido resaltar que una sección poblacional está inconforme por los retrasos en el trabajo de la adecuación de alcantarillados en la ciudadela San Vicente por lo que no existe un compromiso de pago por el carente servicio en la dotación de agua potable.

De la misma manera, la empresa pública municipal en área de comercialización para el año 2019 cuenta con un total de \$1'071.947,28 dólares valor de recaudación del mismo año aumentando un 30% a diferencia del año 2018 con \$1'037.736,87 dólares y disminuyendo en el año 2020 con \$976.490,01 dólares cuyos valores fueron dedicados solo para cancelación a obreros y para pocas compras de insumos para la empresa; de acuerdo con los indicadores económicos y financieros revisados se determinó que si se hace una administración eficiente de recursos se genera sostenibilidad y calidad del buen servicios para los usuarios.

Referencias

- Cajigas, A. (2021). Ingeniería de agua residuales: tratamiento, vertido y reutilización (tercera edición ed., Vol. 2). METCALFT Y EDDY. Obtenido de <https://www.freelibros.me/ingenieria/ingenieria-de-aguas-residuales-volumen-2-3ra-edicion-metcalf-eddy>
- Carrera, E. C. (2020). Universidad Politecnica de Valencia. doi: <https://doi.org/10.4995/ia.2020.12260>
- Giler, L. (2019). Evaluación del comportamiento hidráulico en el pretratamiento realizado en la estación cazalagarto perteneciente al sistema de agua potable de la Zona Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1160/1/T-UCSG-PRE-ING-IC-20.pdf>
- Hernández, N. (2018). El río y su territorio. Universal Central Caracas Venezuela, xxxiv (56). obtenido de Universal Central Caracas Venezuela: <https://www.redalyc.org/journal/721/72157132006/html/>

CAPÍTULO V

Calidad de servicio al cliente y gestión digitalizada en entidades de control de calidad

Villamar Cabrera Kerly Lissette¹
Baque Cañarte Sandra de los Ángeles²
Proaño Ponce William Patricio³

Resumen

Para que las entidades puedan optimizar su capacidad de respuestas de cada ciudadano, se necesita implementar una gestión digital para dar un mejor servicio al cliente que acude a las entidades, ya que esto permite solventar peticiones y mejorar la calidad de las personas. También permite demostrar que se mejorará considerablemente el bienestar común de cada uno de los usuarios o clientes, porque a través de las herramientas digitales y canales virtuales, se conocerá el tiempo y el nivel de satisfacción de las personas que acuden a una entidad. La presente investigación tiene como objetivo analizar sobre una metodología de aplicación del sistema único para la mejora de la calidad del servicio al cliente y gestión digitalizada en entidades de control de calidad. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el enfoque cualitativo, con diseño no experimental transaccional, de tipo básica. Se concluye que la gestión digital, ayuda directamente a la calidad de servicio en la atención que se brinda a los usuarios, demostrando que se puede ofrecer un servicio de calidad en la atención a los usuarios. Es necesario que la propuesta planteada sea ejecutada de manera correcta y que permita evidenciar las restricciones y con ello puedan tomar mejores decisiones, manteniendo un alto nivel de capacidad de respuestas en beneficio de los usuarios.

Palabras clave: canales virtuales; control de calidad; gestión digital; herramientas digitales, servicio al cliente.

Abstract

In order for entities to optimize their ability to respond to each citizen, it is necessary to implement digital management to provide better service to customers who come to entities,

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública de Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: villamar-kerly8469@unesum.edu.ec

² Economista. Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: baque-sandra5399@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8686-1156>

³ Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Ecuador. Doctor en Ciencias Económicas – Master en Desarrollo Local – Analista en sistemas (Universidad Estatal del Sur de Manabí). E-mail: william.proaño@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8092-7185>

since this allows solving requests and improving the quality of people. It also makes it possible to demonstrate that the common well-being of each of the users or clients will be considerably improved, because through digital tools and virtual channels, the time and level of satisfaction of the people who come to an entity will be known. This research aims to analyze a single system application methodology for improving the quality of customer service and digitized management in quality control entities. For the development of the research, the qualitative approach was applied, with a non-experimental transactional design, of a basic type. It is concluded that digital management directly helps the quality of service in the attention provided to users, demonstrating that a quality service can be offered in attention to users. It is necessary that the proposed proposal is executed correctly and that it allows to show the restrictions and with it they can make better decisions, maintaining a high level of response capacity for the benefit of the users.

Keywords: *customer service; digital management; digital tools; quality control; virtual channels.*

Introducción

En las últimas décadas y en países desarrollados, las tecnologías informáticas han progresado exponencialmente, al punto tal que la transformación digital ha marcado la pauta para la mejor gestión de los servicios al cliente de modo que se han tomado otros criterios de gestión; más eficaz y eficiente centrado en el interés y beneficio del usuario (Yasin y otros, 2021). Asimismo, la gestión digital ha llegado a desplazar a un sector de trabajadores menos calificados; pero los que han aprendido estas técnicas, llegan a concretar políticas públicas sin mayor demanda de energía y esfuerzo (Salvador y otros, 2020).

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Los conocimientos sobre avances y desafíos en la transformación digital de los sistemas de servicios que administra el estado y las empresas, por ello crea la necesidad de implementar tecnologías digitales que son componentes del proceso de relación en las entidades de control de calidad para crear servicios digitales de valor, seguro, confiable y accesible para los clientes y sociedad en general, asegurando el pleno derecho de las personas en el entorno digital (OCDE, 2018).

La presente investigación tiene como objetivo analizar sobre una metodología de aplicación del sistema único para la mejora de la calidad del servicio al cliente y gestión digitalizada en entidades de control de calidad.

Bases teórica

De acuerdo con Zouari y Abdelhedi (2021), la digitalización y las habilidades humanas permiten mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los clientes. Asimismo, revelaron que la digitalización de los servicios permite ofrecer una mejor calidad de servicio en la atención a todos los clientes. Asimismo, (Fernandes & Oliveira, 2021) revelaron que, si se utiliza una gestión digital acorde a las necesidades de la entidad de control de calidad y a las exigencias de sus clientes, se podrá mejorar sustancialmente la calidad de servicio en la atención que se ofrece a todos los clientes y visitantes.

De la misma forma Gronholdt (2021), resolvieron que las dimensiones de la experiencia digital del cliente permiten a una empresa obtener un alto rendimiento empresarial, ya que, a través de ello la calidad de servicio aumenta de forma masiva. La cual manifestaron que ofrecer una alta calidad de servicio reducen los niveles de abandono de los clientes a la empresa, siendo sumamente importante que las empresas utilicen las herramientas digitales ya que, esto permite conocer a tiempo preciso las restricciones que vienen generando los diversos reclamos de los compradores. En esta misma línea, la gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales que permiten impulsar resultados demostrables en el tiempo beneficiando a los clientes, como a la organización (Criado, 2021).

Las herramientas digitales, constituyen paquetes informáticos que se encuentran en dispositivos electrónicos y en computadoras, teniendo como finalidad facilitar las tareas de la vida cotidiana de acuerdo con la necesidad de la organización. El uso de las herramientas digitales ha cambiado la forma en que descubren, evalúan y compran los clientes, asimismo cómo usan los productos y cómo comparten información e interactúan entre clientes y permanecen conectado con las empresas (Wichmann J. , 2020).

La calidad de servicio, se define como el nivel de cumplimiento de las expectativas de los clientes que consigue los productos o servicios que la organización ofrece. Asimismo, se dice que es el grado de diferencia o diferencia entre las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones basadas en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Slimani y otros, 2021).

Materiales y Métodos

Se utilizó un enfoque cualitativo porque se alcanzaron datos bibliográficos. Se realizó la búsqueda de textos científicos actuales, con revisión por pares haciendo uso de motores de búsquedas digitales que permiten examinar las bases de datos científicas de Scopus, Scielo y Springer. Se empleó el método de análisis y síntesis, así como el histórico lógico para fundamentar la investigación. Asimismo se consideró el diseño no experimental transaccional, con un estudio de tipo básica – propositivo.

Resultados y Discusión

Los resultados alcanzados en esta variable evidenciaron que al aplicar la mejora considerablemente la calidad de servicio en la atención del usuario, permitiendo a la entidad de control de calidad demostrar que le importa el bienestar común de cada uno de los usuarios

que hacen uso de sus servicios, asimismo, permite a los empleados y autoridades ser más eficientes en la ejecución de sus labores cotidianas, permitiendo a la entidad alcanzar sus objetivos estratégicos planteados.

Con estos resultados, se evidencia que la gestión digital es esencial para todo tipo de organizaciones, porque les permite estar en tiempo real con cada uno de sus usuarios o clientes, porque a través de las herramientas digitales y los canales virtuales, se conoce en poco tiempo el nivel de satisfacción de las personas.

Con respecto a la teoría de la variable calidad de servicio, se tomó en cuenta el aporte de Devarasetty y Reddy (2021), donde mencionan que es el nivel de cumplimiento de las expectativas de los clientes que consigue los productos o servicios que la organización ofrece. Wichmann (2020), define las herramientas digitales como los paquetes informáticos que se encuentran en dispositivos electrónicos y en computadoras, teniendo como finalidad facilitar las tareas de la vida cotidiana de acuerdo con la necesidad de la organización.

Para este punto se consideró el aporte teórico donde menciona que la calidad de servicio es la percepción que los compradores poseen acerca del producto que comercializa o de los servicios que se ofrece en la entidad, debiendo siempre actuar con seguridad y empatía, con fiabilidad, manteniendo un alto nivel de capacidad de respuesta en beneficio de los clientes y que los elementos tangibles sean los mejores en beneficio de los compradores

Conclusiones

La gestión digital, es una herramienta que debe ser factor principal para la calidad de servicio en la atención que se puede brindar a los usuarios. La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se proyecta en ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización. Se cree que cada institución debe darse a la tarea de conocer con temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarse correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

Referencias

- Criado, J. (2021). Administración Pública Digital en América Latina: Digitalización, Público Innovación y el futuro de las tecnologías en el Sector Público. *The Emerald Handbook of Public Administration in Latin America*, 1(1), 343-374. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/978-1-83982-676-420201014>
- Devarasetty, P., & Reddy, S. (2021). Algoritmo de calidad de servicio basado. *Evolutionary Intelligence*, 1(14), 381-387. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12065-019-00233-6>

- Fernandes, T., & Oliveira, E. (2021). Comprensión aceptación por parte de los consumidores de tecnologías en encuentros de servicio: conductores de adopción de asistentes de voz digitales. *Journal of Business Research*, 1(122), 180-191. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.058>
- Gronholdt, L. (2021). Experiencia digital del cliente: Un tema emergente en la excelencia del servicio al cliente. *Sustainability*, 1(12), 143-152. https://doi.org/https://doi.org/10.1142/9789811230356_0008
- OCDE. (2018). Una relación de beneficio mutuo. <https://doi.org/https://www.oecd.org/latin-america/countries/peru/peru-y-la-ocde.htm>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>
- Slimani, S., Hamrouni, T., & Ben, F. (2021). Orientado al servicio estrategias de replicación para mejorar calidad de servicio en computación en la nube. *Cluster Computing*, 1(24), 261-392. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10586-020-03108-z>
- Wichmann, J., WiBotzki, M., & Sandkuhl, K. (2020). Innovación Digital y Proceso de Transformación en un Público Sector Medio Ambiente. *Human Centred Intelligent Systems*, 1(189), 89-99. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2_8
- Wichmann, J., WiBotzki, M., & Sandkuhl, K. (2020). Hacia una Ciudad Inteligente: Innovación Digital y Proceso de Transformación en un Público Sector Medio Ambiente. *Human Centred Intelligent Systems*, 1(189), 89-99. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2_8
- Yasin, H., Zeebaree, S., Sadeeq, M., & Ameen, S. (2021). Sistema inteligente de monitoreo y control. *Review. Asian Journal of Research in Computer Science*, 8(2), 42-56. <https://doi.org/10.9734/ajrcos/2021/v8i230198>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). La satisfacción del cliente en la era digital. *Innov Entrep*, 10(9), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

CAPÍTULO VI

Gestión documental electrónica y la eficiencia de las actividades administrativas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí

Matute Bermúdez Alba Luz¹
Rodríguez Rodríguez Alberto²

Resumen

La gestión documental es el conjunto de procedimientos que se aplican para gestionar eficientemente los documentos que se crean y reciben en una organización. Existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos. La archivología electrónica al ser una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización; así como los medios para su utilización, contribuye a la transformación digital de documentos para atender las necesidades administrativas mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico. Al analizar la gestión documental y la eficiencia de las actividades administrativas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí mediante la investigación mixta cuali-cuantitativa, con métodos e instrumentos teóricos y empíricos, se reflejó como resultado la determinación del procedimiento adecuado para manejar la información relevante en un sistema informático sostenible con un software que se encargue de controlar y ordenar los documentos de toda la organización, incorporando la gestión de los contenidos, y utilizando flujos de trabajo, repositorios de documentos, sistemas de salida, sistemas de recuperación de información, preservando su legitimidad, su privacidad y su autenticidad desde su punto de origen articulando las medidas de acceso para que los documentos estén accesibles y sean comprensibles.

Palabras Clave: archivología electrónica; gestión documental; gobierno electrónico; seguridad informática.

Abstract

Document management is the set of procedures that are applied to efficiently manage the documents that are created and received in an organization. There is a significant relationship between document management and the job performance of the administrative staff by entering the requirements, searching for information, security and process management. Electronic archiving, being a science that studies the nature of archives, the principles of their conservation and organization; as well as the means for its use, contributes to the digital

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto Administración Pública. Ingeniera en Auditoría. Ecuador. E-mail: matute-alba9460@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0021-9814>

² 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.rodriiguez@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1238-0106>.

transformation of documents to meet administrative needs through a participatory, sustainable model of electronic government. When analyzing the document management and the efficiency of the administrative activities in the Universidad Estatal del Sur de Manabí through the mixed qualitative-quantitative research, with theoretical and empirical methods and instruments, it reflected as a result the determination of the adequate procedure to manage the relevant information in a system. sustainable computing with software that is responsible for controlling and ordering the documents of the entire organization, incorporating content management, and using workflows, document repositories, output systems, information retrieval systems, preserving its legitimacy, its privacy and its authenticity from its point of origin, articulating the access measures so that the documents are accessible and understandable.

Keywords: *document management; electronic government; electronic archiving; informatic security.*

Introducción

Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentos. Con el fin de gestionar esta gran cantidad de documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación (Martelo et al., 2015). La gestión del ciclo de vida de la documentación desde su creación, su gestión, su publicación y, finalmente, su preservación y eliminación que indistintamente se presenten en formato papel o electrónico, como un flujo de trabajo, una base de datos o incluso un correo electrónico (Aller et al., 2018).

La gestión documental es el conjunto de procedimientos que se aplican para consolidar una estrecha relación de confianza entre los procesos administrativos y el servidor público (Fonseca & Cornelio, 2022). Su objetivo es promover la simplificación de trámites y la gestión documental eficiente por medio del aprovechamiento de la archivología electrónica (Das et al., 2022). Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes (Guzmán et al., 2022).

La gestión documental surgió en Estados Unidos, a comienzos de la década de 1930. La influencia del *management* o teorías de la organización llegan a la ciencia archivística en forma de técnicas y procedimientos para la organización de los documentos mientras estos son útiles para la gestión administrativa (Mombanc, Camilo; Castro, Hilda., 2020).

La aplicación de los expedientes electrónicos, sobre todo en las administraciones públicas, ha supuesto una evolución positiva en cuanto a la agilidad con que se tramitan los procedimientos, al no necesitar de un soporte físico que está limitado por sus propias características (Fonseca et al., 2019). El punto central de la gestión electrónica de documentos es tener control, organización y los documentos debidamente centralizados. Después de cumplir con estos procesos, las empresas tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información. Gracias a la tecnología en gestión documental, tanto compañías

como gobiernos podrán ser más rápidos en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.

En las Instituciones de Educación Superior (IES), mejorar la competitividad es un mandato prioritario, por lo que es importante considerar que la gestión educativa debe transformarse y acogerse a las nuevas Tecnologías Digitales (Sánchez & Barrezueta, 2022). El sistema de gestión digital recogerá, procesará, almacenará, analizará y distribuirá información para el control y coordinación de procesos y fundamentalmente dará soporte a la toma de decisiones para los directivos de la IES proporcionando una información relevante, precisa, suficiente, actualizada y fiable (Liu et al., 2008).

El sistema de gestión documental es una forma automatizada de organizar, asegurar, capturar, digitalizar, etiquetar, aprobar y completar tareas utilizando una versión digital de los documentos o archivos involucrados en la gestión de una organización. En la Universidad Estatal del Sur de Manabí se determina una adecuada metodología de gestión documental electrónica sostenible con un software que se encargue de controlar y ordenar los documentos de toda la organización, preservando su legitimidad, su privacidad y su autenticidad desde su punto de origen articulando las medidas de acceso para que los documentos estén accesibles y sean comprensibles.

Materiales y Métodos

La investigación cuali-cuantitativa es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. La investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.

Con los datos cualitativos se valoró información en escala de conocimientos del personal administrativo en relación con los referentes teóricos del proceso de la gestión documental que ejecutan. Con los datos cuantitativos se analizó y comprobó la viabilidad de la metodología de archivología electrónica.

Para el presente estudio se consideró al personal administrativo (273 personas) de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Resultados y Discusión

La presente investigación fue desarrollada bajo la línea de investigación de desarrollo y eficiencia de actividades administrativas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) lo que determinó la importancia que tiene la gestión documental en las actividades del sector público. Se logró examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental electrónica, bajo un enfoque cuali-cuantitativo, y nivel de investigación analítica.

La población está delimitada por los 273 administrativos y la muestra está conformada de todos los documentos ingresados al sistema de gestión documental entre los meses de mayo a septiembre del año 2022, se observó que los documentos internos son de mayor demanda en todo el año en la gestión de la UNESUM. Los resultados obtenidos del trabajo de investigación concluyen que existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño

laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente permitiendo tomar decisiones.

Es necesario contar con personal capacitado que maneje con mucha seguridad el archivo documental ya que es un área muy sensible donde reposan documentos de la empresa.

Conclusiones

Con la investigación realizada se logró mejorar el desarrollo de la gestión documental de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, entendida como una práctica clave asociada al desarrollo de tratamiento de información, calidad y atención a las necesidades del personal administrativo de la UNESUM. La utilización del plan de capacitación en archivología electrónica para mejorar la gestión estratégica y así conocer los estándares necesarios para un correcto funcionamiento en los procesos de la unidad de gestión documental y archivo, y poder brindar un servicio eficiente y de calidad, fue valorada por la población objeto de estudio, con un nivel de pertinencia y aceptación Alto.

Referencias

- Aller, R., Fernandez-Rodriguez, C., Lo Iacono, O., Banares, R., Abad, J., Carrión, J. A., Garcia-Monzon, C., Caballeria, J., Berenguer, M., & Rodriguez-Peralvarez, M. (2018). Consensus document. Management of non-alcoholic fatty liver disease (NAFLD). Clinical practice guideline. *Gastroenterología y Hepatología (English Edition)*, 41(5), 328-349. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444382418300932>
- Das, M., Tao, X., Liu, Y., & Cheng, J. C. (2022). A blockchain-based integrated document management framework for construction applications. *Automation in Construction*, 133, 104001. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0926580521004520>
- Fonseca, B. B., Benitez, L. C. M., & Oliva, Á. M. H. (2019). La estructura de desglose del trabajo como mecanismo viable para la generación de proyectos exitosos. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 12(5), 63-75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590151>
- Fonseca, B. B., & Cornelio, O. M. (2022). Sistemas de recomendación para la Gestión de Proyectos. *Análisis Bibliométrico. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(5), 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590705>
- Guzmán, R. S. H., De La Rosa, C. G. B., Barrezueta, L. D. R., & Sánchez, P. M. M. (2022). Fundamentos de la auditoría: Una aproximación del estado del arte. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(12), 245-266. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1282>
- Liu, S., McMahon, C. A., & Culley, S. J. (2008). A review of structured document retrieval (SDR) technology to improve information access performance in engineering document management. *Computers in Industry*, 59(1), 3-16. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361507001303>

- Liuver Camilo Momblanc y Hilda Yilian Castro Milán (2020). *La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable*. Revista del Archivo Nacional de Costa Rica. Obtenido de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>
- Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015). Software para gestión documental, un componente modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Información tecnológica*, 26(2), 129-134. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642015000200015&script=sci_arttext&lng=pt
- Sánchez, P. M. M., & Barrezueta, L. D. R. (2022). Análisis de la información generada para mantener la escalabilidad y persistencia del proceso de desarrollo de software. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(8), 193-227. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1137>

CAPÍTULO VII

Gestión pública y la calidad de los servicios en las entidades públicas en el Ecuador

Rodríguez Baque Robert Rosendo¹
Marcillo PARRALES Diana Victoria²

Resumen

Los diferentes elementos en torno a la calidad de los servicios y la satisfacción de los individuos se enfocan en las recientes investigaciones, sobre todo para determinar elementos teóricos y práctico que fundamenten el surgimiento de modelos multidimensionales. Es así que la calidad de los servicios tiene como base el concepto de las expectativas del usuario y el resultado que se puede obtener de los requerimientos. La satisfacción se puede entender como una respuesta generada en el individuo bajo un contexto determinado en un momento también particular. Si esa satisfacción es comunitaria se entiende que son las entidades del gobierno las que deben proveer de ese beneficio, se habla entonces de la gestión del sector público para dar soluciones a esta problemática. La presente investigación es de tipo cualitativa ya que se aplica el análisis de referentes teóricos sobre la gestión pública y calidad de los servicios, tiene como soporte la indagación a través de encuestas empleando un enfoque cuantitativo y tabulación de la información obtenida de clientes y la comunidad en general. Se emplea el diagnóstico desde la percepción de la comunidad que para objeto de esta investigación se convierte en el principal actor de la gestión pública.

Palabras Clave: gestión; gestión pública; servicio de calidad; gobierno.

Abstract

The different elements around the quality of services and the satisfaction of individuals are focused in recent research, especially to determine theoretical and practical elements that support the emergence of multidimensional models. Thus, the quality of services is based on the concept of user expectations and the result that can be obtained from the requirements. Satisfaction can be understood as a response generated in the individual under a certain context at a particular moment. If this satisfaction is community, it is understood that it is the government entities that must provide this benefit, then we talk about the management of the public sector to provide solutions to this problem. The present investigation is of a qualitative type since the analysis of theoretical references on public management and quality of services is applied, it is supported by the inquiry through surveys using a quantitative approach and

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail robert.rodriguez@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9460-5788>

² Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail victoria.marcillo@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2082-2402>.

tabulation of the information obtained from clients and the community in general. The diagnosis is used from the perception of the community that for the purpose of this research becomes the main actor of public management.

Keywords: *management; public management; quality service; government.*

Introducción

En la mayoría de las sociedades modernas se han desarrollado estructuras de organizaciones públicas con enfoques de desarrollo local. En el Ecuador esas estructuras están diseñadas para el alcance de los objetivos del Plan Toda una Vida a través de una planificación, es así, que en la mayoría de estas estructuras organizacionales se han destacado el papel del Estado en la toma de decisión y en la generación de soluciones a problemas de la comunidad.

Una gran cantidad de estas entidades públicas han apostado por la ejecución de procesos administrativos y modelos de gestión pública para llevar a cabo una administración adecuada, que les permitan acciones públicas de resultados en los períodos políticos ejercidos. Estos nuevos elementos de gestión en la administración ejercida por los servidores públicos se articulan al enfoque de calidad de servicios que los estándares internacionales exigen en la respuesta a demanda social.

Para algunos investigadores, estos procesos administrativos deben contribuir a auténticas democracias, sobre todo en las diferentes zonas territoriales. Para Medina y Varela. “Los territorios organizados son los protagonistas del juego (...). Pensar globalmente y actuar localmente no es una frase, es un desafío real para los líderes, los responsables de las políticas públicas y los tomadores de decisiones” (Jiménez, 2014).

Asimismo, durante años se han llevado a cabo innumerables discusiones, acerca de los estándares requeridos para una buena calidad en los servicios en el sector públicos, siendo que la calidad en los servicios públicos, puede considerarse como la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

En este sentido surge el criterio de (Tanzi, 2000) que manifiesta que la calidad del sector público, es la característica que le permite alcanzar sus objetivos en la forma más eficientemente posible. Aunque es difícil separar el concepto de calidad y las políticas públicas, la calidad del sector público no coincide necesariamente con la calidad de la política económica, se debe diferenciar que parámetros se estimaría al considerar los conceptos de la calidad de los servicios y de la calidad de las políticas en los servicios.

Bases teóricas

El proceso de perfeccionamiento de la gestión pública, ha llevado a la adopción de estándares de calidad en los servicios públicos, que, con un enfoque de desarrollo local, buscan reorientarse permanentemente, los modelos de gestión se ven fortalecidos de estrategias en torno a la calidad en la gestión de procesos públicos, así mismo se han partido del contexto de si la calidad en la gestión en general consiste en saber hacer algo por intermedio de las personas o la gestión pública consiste en saber hacer algo por intermedio de otras organizaciones. La

gestión pública suele implicar el entendimiento de la compleja y delicada tarea de aceptar la responsabilidad de dirigir una red interinstitucional. Estos enfoques han partido desde lo general, con pocos avances en términos de estrategias de desarrollo empresarial y que además tienen presente la incidencia de un fenómeno social, como es la distribución desigual de la riqueza, donde se priorizan las necesidades de la localidad.

Este mayor protagonismo de la acción pública reflejados en algunos de los procesos de gestión pública, se presenta también bajo una tendencia de crecimiento territorial y satisfacción de la sociedad, que, requieren ser analizada al momento de aplicar principios, técnicas, y procedimientos en el contexto local, sobre todo de desarrollo territorial en el Ecuador. Se requiere entonces de una dirección prospectiva de avances y crecimiento, es decir de una tendencia de escenarios apropiados con enfoques de calidad para el cumplimiento de finalidades que signifiquen progreso social, económico y productivo.

Por otra parte, al analizar la gestión pública en las administraciones de las empresas del gobiernos nacional en las entidades del Ecuador, es necesario revisar los cambios sustanciales a partir de la constitución del 2008, ya que desde esta fecha surge una transformación agresiva en la forma de dirigir el acto público en el país, fue a partir de este proyecto político que la gestión pública cambia la retórica política de privatización de los poderes, que indirectamente se venía implementando en el ejercicio de las funciones públicas, a la descentralización y desprivatización de poderes. La constitución comienza entonces a consagrar un sistema de competencias integrado democráticamente por todos los niveles de gobierno (Consejo Nacional de Competencias) de descentralización y de transferencias de competencias exclusivas y adicionales con un proceso de regulación y control ciudadano (SENPLADES, 2012).

Ante estos antecedentes, se deduce que es necesario generar una propuesta que llene estos vacíos presentes en la práctica de la calidad de la gestión pública con enfoques de desarrollo local, sobre todo en el contexto territorial en el Ecuador. Con la investigación, se pretende determinar las verdaderas debilidades que causan la deficiente calidad en los servicios en la gestión pública, a partir del diseño del estudio de la administración pública.

Referentes históricos de la gestión pública

No fue sino a finales de la segunda guerra mundial, que el concepto de gestión pública tuvo un acelerado crecimiento en las escuelas de administración de negocios, emergiendo los conceptos de *management*, y *publicmanagement*, que más tarde remplazarían a la administración pública, afianzando así las acciones de los gobiernos en una gestión por resultados (Bozeman, 1998), (Galinelli, y otros, 2015), quienes toman las ideas de Sánchez (2002) sugieren dos acepciones, para definir gestión pública por un lado la define como un campo de estudio en el nivel teórico, y por otro lado como actividad en el terreno práctico en donde surgen los términos:

- 1) La gestión pública entendida como el campo de estudio que representa una orientación de un mismo objeto de estudio: la Administración Pública.
- 2) La gestión pública vista como la parte más dinámica de la administración pública, y definida como el conjunto de actividades, acciones, tareas y diligencias que se realizan para alcanzar los fines del interés público, tanto al interior de la operación de una

organización pública, como en el exterior mediante la interrelación con otras organizaciones gubernamentales.

Los gobiernos y las sociedades en el ámbito económico y social, han sido capaces de direccionar su comportamiento y sus estructuras, cambiando de esta manera la forma de dirigir y gestionar sus medios para alcanzar sus finalidades, el estado ha dejado de ser un sector pasivo para convertirse en fuente de desarrollo, mientras que las sociedades se han encargado de proveer los recursos para ese desarrollo, es por eso que la gestión pública se ha enfocado en los últimos tiempos, a estudiar el desarrollo social a través de la acción pública con una administración eficiente. (Chica, 2011) que cita a Osborne (1992), al estudiar la gestión pública, afirma que el Estado ha pasado a reinventarse de una administración pública de corte burocrático, a la administración pública gerencial, resaltando la importancia de una sociedad satisfecha plenamente por la acción ejecutada del estado en el alcance de sus objetivos.

De la misma manera, para Vargas y Aldana (2014) la calidad del servicio la define como una serie de actividades diseñadas para construir procesos que mejoren las necesidades, deseos y expectativas de quienes los necesitan (p. 84). Por lo tanto, se debe tener en cuenta que medir la calidad del servicio es complejo porque las personas tienen diferentes criterios al momento de evaluar un servicio y asignan diferentes niveles de importancia en las diferentes etapas del servicio (Vera, Flores, & Poccoirimay, 2022).

A nivel Latinoamericano, el Departamento Nacional de Planeación Colombiano plantea a una gestión pública como un proceso integral orientado a la obtención de resultados, acto que conlleva a la articulación de la planeación, ejecución y evaluación de las acciones que el Estado emprende, que solo se logra a través de un proceso integral sistemático y participativo, articulando en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación, las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre las metas acordadas democráticamente (Alzate, 2009).

La gestión frente a la modernización de en las entidades públicas, es un tema que se está analizando desde el enfoque de calidad en los servicios, son muchos los entendidos que tratan de llegar a un consenso sobre la calidad y el papel que deben desempeñar los organismos públicos, así como el tipo de funciones que deben ejercer en países subdesarrollados o que no tienen un notable avance, ni crecimiento económico.

La gestión pública y la calidad de los servicios

Para Vlado el ciudadano tiene un comportamiento como cliente (cuando recibe servicios del sector privado) y de administrado-usuario-beneficiario (cuando recibe servicios desde el sector público); pero siendo la misma persona, compara el nivel de calidad que se les brinda. Desde ese punto, es preciso entender y analizar aspectos de la calidad aplicada a la gestión pública, teniendo en cuenta a la calidad como:

- “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”
- La totalidad de características de un producto o servicio para satisfacer necesidades establecidas (explícitas) o implícitas» (ISO 8402 ANSI) o

- La aplicación de los principios y técnicas estadísticas en todas las fases de la producción dirigida a la fabricación más económica de un producto que es útil en grado máximo y tiene mercado» (Deming) o
- “La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad” (Vlade, 2022).

Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 “constituye un estándar que busca lograr la ejecución efectiva de los procesos como una herramienta de control que varía de acuerdo a los riesgos empresariales, estableciendo requisitos para definir mejores resultados y garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos”.

La normativa se fundamenta en 7 principios de la Gestión de la Calidad que van desde el enfoque en el cliente, desarrollo del liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de procesos, toma de decisiones basadas en evidencias, la mejora continua, y la gestión de las relaciones. Promueve el empleo del enfoque a procesos, e incorpora el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Materiales y Métodos

Esta investigación se encuentra dentro del marco contextual aplicando en su estudio los métodos: Teóricos con el análisis documental bibliográfico desde el orden histórico, lógicos, para profundizar en los conceptos y referentes teóricos sobre procesos de gestión. Se aplicaron encuestas a los beneficiarios principales de la gestión pública como son la población, con la participación de actores públicos. Para la investigación se tomó como objeto de estudio el cantón Jipijapa - Ecuador.

En el procesamiento de la información se empleó el software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) y *Statistics* para el análisis de los resultados de las encuestas. El ejercicio tuvo un carácter abierto y fueron aprovechadas las experiencias.

Las encuestas a los beneficiarios se ejecutaron a través de la selección de la población y muestra del total de la base de datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de Ecuador. Para las encuestas se aplicaron formularios preestablecidos para la medición del nivel de satisfacción, tomando como población el cantón de Jipijapa de 71083 habitantes, obteniendo una muestra de 383 individuos a las que se realizaran las encuestas.

Para la validación de los resultados del diagnóstico de la calidad de servicios en la gestión pública, se codificaron los resultados en categorías abiertas, presentados a través de un análisis de las variables-analítico cualitativo, que indica la frecuencia de las categorías y se extrae una tipología de respuestas de entrevistados.

Resultados y Discusión

En la aplicación de la técnica de la encuesta se planteó el objetivo de determinar la gestión pública en la calidad de servicios en las instituciones públicas para fortalecer los procesos. Se aplicó un cuestionario guía de categorías abiertas a la población objeto de estudio, obteniendo como resultados que permiten sustentar la investigación realizada.

- 1. Categoría de la gestión administrativa:** En la gestión administrativa se aplicaron diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que existen actualmente en las entidades públicas. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persiguen las entidades del sector público, es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente estos recursos, por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de los recursos encontrándose algunas funciones tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control, los mismos que son esenciales para una buena gestión, ya que dicha gestión permite conducir diferentes tareas, esfuerzos y permiten prevenir problemas para lograr efectivizar resultados favorables para las entidades.
- 2. Categoría calidad de servicios en la gestión administrativa:** En el contexto de calidad en los servicios, la gestión pública implica mejoras en los procesos y actividades que brinda las entidades públicas. En la innovación en la gestión pública sobre todo en la parte administrativa el conocimiento y la investigación son elementos importantes de tratar el enfoque de calidad de servicios al momento de realizar la investigación, ya que se trata de analizar lo que ya existe con lo que podemos realizar, es decir si se considera el requerimiento de realizar una acción pública que brinde mayor satisfacción a la sociedad, es necesario entonces crear espacios de conocimiento y habilidades en el campo administrativo y la investigación permite conocer algunos elementos esenciales en la discusión sobre las relaciones olvidadas entre la calidad y la gestión y la administración, esencialmente porque de esta manera se pueden identificar los puntos de conexión entre ellas, es ahí donde el innovar fomenta un recurso importante para obtener una buena gestión administrativa.

Los encuestados manifestaron que se requiere el cumplimiento de cada uno de los procesos que existen en las áreas que comprenden las entidades públicas, ya que existen algunos procesos que sufren de algún retraso, evidenciando deficiente calidad de los servicios públicos, por ejemplo, algunos proyectos no se culminan y la comunidad ve una actividad incumplida por parte del estado. También manifestaron que existen retrasos en la entrega de los recursos, los mismos que son responsabilidad del estado a través de entidades del sector público, evidenciando procesos administrativos caducos que no se ajustan a la necesidad de las poblaciones y a las políticas del estado, otro de los inconvenientes que manifestaron es que la gran mayoría de las instituciones siempre tienen inconvenientes de cumplimiento de presupuestos.

También se manifestó, que la toma de decisiones no se hace de manera rápida y eficaz debido a una escasa planificación que concrete fechas y tiempos para la optimización de recursos y

ejecución de los mismos, la gestión de talento humano y los recursos financieros no son en su totalidad competitivos debido al poco control que por parte del estado no se ha sistematizado hasta la actualidad, siendo necesario que existan mayor interés en la investigación de estrategias y mecanismos que estudien a fondo las problemáticas de la administración pública.

Conclusiones

La gestión pública en torno a las acciones de las entidades públicas se convierte en una herramienta para el desarrollo de las actividades que se brinda a la comunidad, sin embargo, no existe calidad cuando se mide la satisfacción en el servicio que se brinda, es indispensable crear estrategias que logren alcanzar este objetivo y beneficio. Las entidades públicas deben ser capaces de responder a las necesidades de las sociedades y los problemas que limitan el desarrollo social, según las metas del Gobierno.

Referencias

- Alzate, J. Á. (2009). *Capital Social, descentralización y modernización del Estado*. Atlantic International University, Honolulu, Hawaii.
- Bozeman, B. (1998). *LA GESTIÓN PÚBLICA (Vol. 1)*. (M. U. Neira, Trad.) México, San Francisco California, México: Jossey - Bass Inc., Publishers. Obtenido de 9681649176
- CEPAL, C. e. (noviembre de 2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile.
- CLAD, C. D. (9 de noviembre de 2010). *Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI*. Recuperado el 04 de septiembre de 2017, de presidente del consejo de ministros del preu:
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización. Quito: V&M gráficas. (2011).
- Chica, V. S. (marzo de 2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y Desarrollo*, 39, 57-74.
- Galinelli, B., Migliore, A., Pau, M. V., Giroto, L. M., Marin, G. H., Pagani, M. L., . . . Arrupe, M. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública (Primera ed.)*. Buenos Aires, Argentina: CIC.
- Jiménez, W. G. (2014). *Gestión pública y desarrollo territorial. La internacionalización territorial como estrategia*. *Republicana* (16), 3. doi: Issn 1909-4450
- Moyado, F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión Pública*. *Estudios gerenciales*, 27, 19. Obtenido de
- Rojas, M. L. (2009). *Guía de Herramientas municipales para la promoción del desarrollo económico local*. San José. Doi:978-9968-809-50-4
- SENPLADES. (2012). *Plan Nacional de Descentralización 2012 -2015*. Quito: Ecuador.

http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/S1420739_es.pdf;jsessionid=A45C5B7AC180650C3411B22B0B68E4B2?sequence=1

Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. Revista de la CEPAL.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/12207>

CAPÍTULO VIII

Políticas públicas basadas en modelos de gestión con enfoque en derechos humanos, cantón Jipijapa–Ecuador

Suárez Baque Ana Maritza¹

Cantos Figueroa Mariana de Lourdes²

Resumen

El diseño de políticas públicas basadas en modelos de gestión con enfoque en derechos humanos en el cantón Jipijapa, Ecuador, fue el principal propósito de este estudio. Dada la situación de la vulnerabilidad de grupos sociales que requieren atención prioritaria como personas en extrema pobreza, discapacitados, niños y adolescentes trabajadores, grupo de género y etnias que se les debe garantizar la dignidad del ser humano. La metodología que se aplicó en la investigación implementó los métodos teóricos, análisis-síntesis, empíricos, la revisión documental y encuesta, estadístico-matemáticos, y la estadística descriptiva. En los hallazgos se destaca una tendencia negativa sobre la participación ciudadana en las políticas públicas. En este mismo parámetro, se encuentra la inclusión de todas las personas con igualdad de condiciones en el ámbito político, social y económico, y la preocupación de las instituciones públicas del cantón porque se cumplan los derechos humanos. En conclusión, por la primordial relación que prevalece entre las políticas públicas y los derechos humanos, se diseñan los lineamientos añadiendo la inteligencia social como alternativa que garantizaría la calidad y la excelencia.

Palabras clave: derechos; gestión pública; inteligencia social; política.

Abstract

The design of public policies based on management models with a focus on human rights in the Jipijapa canton, Ecuador was the main purpose of this study. Given the situation of vulnerability of social groups that require priority attention such as people in extreme poverty, the disabled, working children and adolescents, gender and ethnic groups that must be guaranteed the dignity of the human being. The methodology that was applied in the investigation implemented the theoretical methods, analysis-synthesis, empirical, documentary review and survey, statistical-mathematical, and descriptive statistics. The findings highlight a negative trend on citizen participation in public policies. In this same parameter, is the inclusion of all people with equal conditions in the political, social and economic sphere, and the concern of the public institutions of the canton that human rights are fulfilled. In conclusion, due to the fundamental relationship that prevails between public

¹Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: suarez-ana0107@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6205-3779>

²Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, e-mail: mariana.cantos@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3801-1376>

policies and human rights, the guidelines are designed by adding social intelligence as an alternative that would guarantee quality and excellence.

Keywords: *policies; public management; rights; social intelligence.*

Introducción

Las políticas públicas, requieren de la resignificación de los modelos de gestión, con la finalidad de crear un nuevo contexto en la que emerge el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos y de su responsabilidad dentro de la administración pública y privada. Desde esta perspectiva, las políticas públicas con enfoque en derechos humanos están en la capacidad de orientar y coordinar las acciones estatales con la finalidad de proteger y promover tales principios o normas, fundamentados en solucionar problemáticas políticamente específicas dentro de un entorno social, económico, cultural y ambiental (Comisión Internacional de Derechos Humanos, 2018).

Entre 2015 y 2019, las Naciones Unidas registraron 1.940 asesinatos y 106 desapariciones forzadas de defensores de derechos humanos, periodistas y sindicalistas, que tuvieron lugar en 81 países. Tan solo en 2019, se registraron 357 asesinatos y 30 desapariciones forzadas en 47 países. El informe destaca que, en 2019, el 40 por ciento de los países había cumplido satisfactoriamente con los Principios de París, una normativa internacional que orienta el establecimiento y la condición jurídica de las instituciones nacionales de derechos humanos. (Naciones Unidas, 2020).

El ámbito de la inclusión, el Estado es garante de la integración de todos los ciudadanos de la población, sin distinción de raza, sexo, ideologías, grado de instrucción educativa y condición económica. Lo anterior, supone que “las personas no tengan obstáculos que impidan el ejercicio efectivo de los derechos humanos y que puedan ejercer estos derechos en las mismas condiciones que otras personas” (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016 s/p).

Materiales y métodos

En esta investigación se aplicaron métodos teóricos, empíricos y estadístico-matemáticos. En lo teórico, se utilizó el análisis-síntesis para la revisión documental y la interpretación de los resultados. En lo empírico, se empleó la encuesta para obtener los datos cuantitativos y en lo estadístico-matemático, la estadística descriptiva, que se manejó para tabular los hallazgos de la investigación.

Se tornó esencial plantear una investigación con enfoque descriptivo para especificar las características y propiedades de comunidades, grupos o cualquier fenómeno con el propósito de instituir su comportamiento estructura (Gallardo, 2017), es de tipo bibliográfico, a partir de la lectura articulada y contextualizada de diversos autores, dentro del campo de las políticas públicas, derechos humanos y modelos de gestión con miras a la transformación emergente del cantón de Jipijapa, en Ecuador.

En cuanto a la población se consideraron a todos los miembros principales y suplentes del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, conformada por 18 personas en total,

representantes de la Sociedad Civil y de las instituciones del Estado. Por lo tanto, no se realizó un muestreo, se trabajó con toda la población.

Resultados y Discusión

Pregunta 1. ¿Considera que hay una adecuada participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas?

Tabla 1.- Consideraciones sobre la adecuada participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	4	22,0
Ocasionalmente	11	62,0
Casi siempre	2	11,0
Siempre	1	5,0

Fuente: Elaboración propia.

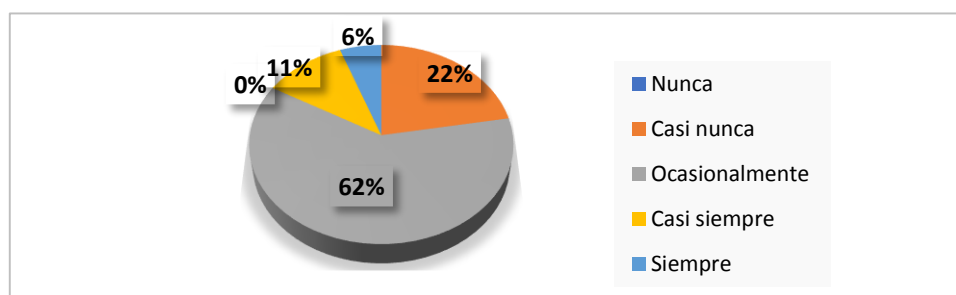


Figura 1.- Adecuada participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas.

Fuente: Elaboración propia.

De lo antes expuesto, se observa que el 62% considera que ocasionalmente hay una adecuada participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas. Este resultado es contradictorio porque en la actualidad la participación ciudadana se concibe como uno de los derechos fundamentales de la población. Este derecho tiene su basamento en la soberanía popular que trata del estado de derecho, que los poderes del Estado moran en el pueblo, quien posee el poder constituyente, genera la legislación y las instituciones democráticas.

Discusión de los resultados

Desde esta perspectiva se diseñaron las políticas públicas que garanticen los derechos humanos en el Cantón Jipijapa. Los derechos humanos inciden en la sociedad civil, para lograrlos se requieren cambios significativos en la planificación, implementación y ejecución de las políticas públicas, razón por la cual se deben reconocer los derechos que las personas puedan exigir, dando cabida al deber de proteger, promover y garantizar tales derechos (López, 2021). En virtud de lo mencionado se construyó la Figura 2, que representa la creación de las políticas públicas que garanticen los derechos humanos en el cantón Jipijapa.



Figura 2.- Construcción de las políticas públicas.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

La relación que prevalece entre las políticas públicas y los derechos humanos genera talento ciudadano e inteligencia social, primordial para la reforzar las capacidades humanas, con miras al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos que pueda ejecutar el Estado, desde el punto de vista regional, local y comunitario.

Los derechos humanos en aras de fomentar una cultura cimentada en la inteligencia social, constituye un instrumento propicio dirigida a resolver los problemas sociales que aquejan al cantón de Jipijapa.

Los modelos de gestión conducen a la consolidación de un modelo integral de gestión, como un modelo dinámico, proactivo, holístico, integral donde cobra fuerza el ser humano; a estas premisas se le añade la inteligencia social como alternativa que garantizaría la calidad y la excelencia dentro las políticas públicas.

Referencias

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2018). Políticas públicas con enfoque de derechos humanos. <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/PoliticPublicasDDHH.pdf>
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2016). Contribuciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador para la transversalización del enfoque de derechos humanos en la normativa local. Quito: DPE.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- López, D. (2021). Las políticas públicas como garantía de los derechos fundamentales. *Sociedad & Amp; Tecnología*, 4(1), 44–60. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.113>

Naciones Unidas. (2020). Nuevas estadísticas mundiales sobre derechos humanos destacan en el Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://www.ohchr.org/es/stories/2020/07/new-global-data-human-rights-showcased-sustainable-development-goals-report>

CAPÍTULO IX

Enfoque y desafíos de la nueva gestión pública (NGP)

Zavala Choez Diana Gissella¹

Ponce Vaca Luciano Abelardo²

Resumen

La crisis del modelo tradicional de administración pública se ha unido a una serie de factores, entre los que sobresalen: la crisis fiscal del Estado, que pasa a gestionar en muchos países del 45-50% del producto interno bruto (PIB); el cambio de una administración de regulación por otra de servicios; o la permuta de la legitimidad institucional del Estado, ya que éste también se legitima a través de los bienes y servicios que presta. El propósito de esta investigación es contextualizar desde una perspectiva teórica las principales definiciones que se han formulado en torno a la administración pública, proporcionando también elementos para identificar el objeto como el sujeto de su estudio y su síntesis evolutiva contemporánea. 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 en las bases de datos especializadas, donde se tomaron como referencia los principales resultados obtenidos a partir de investigaciones realizadas. La nueva gestión pública (NGP), como todos los sistemas de gestión, despierta una mezcla de diferencias y de pasiones.

Palabras Clave: administración pública; economía; enfoque; gestión pública.

ABSTRACT

The crisis of the traditional model of public administration has been linked to a series of factors, among which stand out: the fiscal crisis of the State, which in many countries manages 45-50% of the gross domestic product (GDP); the change of a regulation administration for another of services; or the exchange of the institutional legitimacy of the State, since it is also legitimized through the goods and services it provides. The purpose of this research is to contextualize from a theoretical perspective the main definitions that have been formulated around public administration, also providing elements to identify the object as the subject of its study and its contemporary evolutionary synthesis. The methodology used is of an exploratory documentary nature through the application of the bibliographic research method where a review of bibliographic material was carried out in specialized databases, where the main results obtained from research carried out were taken as a reference. New Public

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ingeniera en auditoría. Ecuador. E-mail: zavala-diana5116@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3711-0081>

² 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. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0512745X>

Management (NGP), like all management systems, arouses a mixture of differences and passions.

Keywords: *approach; challenges; economy; public administration; public management.*

Introducción

La administración pública como disciplina científica tiene una larga historia entre las ciencias sociales. Junto con la economía, la sociología, la ciencia política y otras disciplinas emergentes, ha venido consolidándose como cuerpo teórico y práctico. El estudio de la administración pública desde la perspectiva propia de las ciencias sociales debe referirse necesariamente al poder del Estado y a su presencia en la sociedad. A estas organizaciones que sirven a los grandes Estados en la actualidad se le llama administraciones públicas (Baena de Alcázar, 2000).

La administración pública ha enfrentado serios obstáculos para definirse y afirmarse como disciplina autónoma y específica con respecto a otras ya constituidas y con amplia aceptación, como la Ciencia Económica, la Ciencia Política, el Derecho, la Teoría de la Organización y la Teoría Administrativa. En este sentido, Sánchez (2001: p. 17) advierte que la variedad de orientaciones académicas ha generado una debilidad estructural en su estudio, y al mismo tiempo una dificultad para reconocer su naturaleza e identidad propias respecto a otras ciencias sociales.

Todo esto ha resultado en una cierta ambigüedad y confusión respecto a la terminología a utilizarse para significar un mismo objeto de estudio. En este sentido, algunos investigadores utilizan el término Ciencia Administrativa o bien Ciencia de la Administración. Esta concepción se encuentra fuertemente arraigada en la tradición europea, particularmente en Francia, considerada cuna de la ciencia de la Administración Pública moderna (Guerrero, 2016). El tratadista español Mariano Baena del Alcázar, en esta misma línea de pensamiento, habla de la Ciencia de la Administración (Baena del Alcázar, 1985).

Otros prefieren hablar de ciencias administrativas, en plural, lo cual implica la idea de que no existe (o al menos no aún) una ciencia administrativa en sentido estricto, sino solamente distintas disciplinas que tienen como punto de apoyo común a la Administración. Tal es el caso de la corriente estadounidense, fuertemente dominada por la diversificación de los enfoques e instrumentos de análisis propios al contexto de Estados Unidos. De aquí viene también la denominación de Teoría Administrativa (Management, Public Policy, Policy Sciences, etc.). Guerrero, al analizar el surgimiento de la Gerencia Pública (2004), ofrece una detallada descripción de la forma en que estos conceptos se han interpretado y en muchos casos confundido. Otros especialistas adoptan el término Administración Pública para definir a la disciplina a partir de su objeto de estudio.

Con este enfoque estos autores dejan de lado el problema de definir si se trata de una ciencia nueva o no, es decir, si tiene una base histórica que trasciende el siglo pasado, remontándose incluso a la administración colonial en el caso de México, o si se formaliza a partir de su

inclusión en las instituciones de educación superior que la ofrecen como carrera en América Latina (Kliksberg, 2012).

En ese contexto, han venido reformándose las instituciones estatales y administrativas, dando lugar a nuevas formas de gobierno que rebasan los cauces burocráticos que otorgaban institucionalidad a la operación gubernamental. El redimensionamiento del Estado y de la Administración Pública mediante procesos de privatización, desregulación, simplificación, entre otros, evidencia la revolución de la Administración Pública hacia nuevos modelos de organización y funcionamiento de las estructuras gubernamentales, más dinámicos, complejos y abiertos.

La nueva gestión pública (NGP) no presenta una sola línea discursiva, posee diversos enfoques que continuamente se transforman e interrelacionan y son acotados con diversos nombres y en múltiples contextos. Este nuevo paradigma administrativo centra su acción en la satisfacción del ciudadano, lo cual implica un tipo de racionalidad político-administrativa, orientada al éxito (Feffer, 2000).

Materiales y Métodos

Esta investigación está basada en un diseño documental y tipo de estudio exploratoria. El aseguramiento metodológico está dado la investigación bibliográfica o documental, para identificar los nuevos enfoques de la administración pública. El mismo permite cumplir con cada una de las etapas que incluye la observación, la indagación, la interpretación y la reflexión de las temáticas de estudio.

Se utilizaron varias fuentes documentales y de buscadores especializados como SciELO, Elsevier, ResearchGate, utilizando palabras claves como: administración pública; gestión pública; enfoque; economía. Con estos parámetros se identificaron un conjunto de estudios primarios, con un alto nivel científico, para sustentar la presente investigación.

Resultados y Discusión

La nueva gestión pública (NGP) no presenta una sola línea discursiva, posee diversos enfoques que continuamente se transforman e interrelacionan y son acotados con diversos nombres y en múltiples contextos. Bajo la NGP no todos los involucrados interpretan lo mismo. Para unos, es un sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión como lo son el *controlling*, el *benchmarking* y la *lean management* (gestión esbelta).

Generalmente, los autores diferencian entre la implementación de la dirección como nueva instrumentación de la gestión gubernamental y los inicios de la competencia como una desregulación que deberá ser lo más extensa posible por medio de la creación de competencia al establecer servicios gubernamentales. La NGP posee las siguientes características:

- Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios.
- Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas.
- Separación de la dirección estratégica (¿Qué?) de la dirección operativa (¿Cómo?).

- Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales.
- Impulso enfocado de la innovación (como parte de la prestación de servicios) gracias a un manejo operativo delegado (no sólo descentralizado).

En resumen, algunos autores sintetizarían esa supuesta revolución con la llegada de un nuevo paradigma, que va de un énfasis en la política pública a uno en las capacidades gerenciales; de un fuerte énfasis en los procesos a un énfasis en los resultados; de jerarquías ordenadas a la competencia en espacios de mercados o cuasi mercados; de seguridad en el trabajo y salarios precisos para la burocracia a evaluación del desempeño y firma de contratos específicos amarrados a la obtención de ciertos resultados.

Conclusiones

La nueva gestión pública no posee una teoría propia y se basa fundamentalmente en experiencias empíricas adquiridas por los intentos de lograr una administración pública más eficiente y efectiva. El sector público aún tiene una imagen negativa y de falta de dinamismo, situación que atrae a aquellas personas que pretenden evitar el riesgo. La introducción de elementos como la remuneración y la responsabilidad de los funcionarios, a pesar de los obstáculos que suponen, pueden permitir un cambio positivo.

Una administración eficiente y racional no tendrían que afectar a la tradición de equidad del servicio público, el cual sigue siendo la custodia de los ciudadanos más débiles. El enfoque de la nueva gestión pública, de acuerdo a lo analizado es una realidad global, que se puede denominar de transición de la Administración pública tradicional, donde bajo este tipo de racionalidad administrativa, orientada al éxito, se ha construido un referente de un futuro deseado para la gestión pública, que se circunscribe en los procesos de reforma administrativa del Estado, ante los nuevos fenómenos inherentes a las transformaciones del concepto de lo público, reflejado la creación de valor público, lo cual redundará en la satisfacción ciudadana.

Referencias

- Aguilar Villanueva, L. (2007). Aporte de las Políticas Públicas y la Nueva Gestión Pública a la Gobernanza. CLAD Reforma y Democracia No 39.
- Baena de Alcázar, M. (2000). Curso de Ciencia de la Administración. Madrid: Tecnos Grupo Anaya S.A.
- Barzelay, Michael. 2003. La nueva gerencia pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas públicas. México: FCE.
- Guerrero Orozco, O. (2016). Teoría de la Administración Pública. México: Harla.
- Kliksberg, B. (2012). Universidad, formación de administradores y sector público en América Latina. México: FCE-INAP-CLAD.
- Fefer, Jeffrey. 2000. Nuevos rumbos en la teoría de las organizaciones. México
- Moore, Mark. 2005. Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica.

- Ryan, B. (2003), "Harder Yards Ahead: The Second Stage of the Public Sector Reform in New Zealand", *International Review of Public Administration*, vol. 8, núm. 1, pp. 39-51
- Sánchez, José (2001), *La administración pública como ciencia. Su objeto y su estudio*, México: Plaza y Valdés.
- Sahlin-Andersson, K. (2001), "National, International and Transnational Construction of New Public Management", en T. Christensen y P. Laegreid (eds.), *New Public Management. The Transformation of Ideas and Practice*, Aldershot, Ashgate.
- Schröder, P. (2016). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*

CAPÍTULO X

Capacitación y desarrollo como aporte al crecimiento organizacional en la Administración Pública

Torres Tejada Rita Yajaira¹

Parrales Reyes Jenny Elizabeth²

Resumen

El objetivo del trabajo es resaltar la importancia de la capacitación y el desarrollo dentro del crecimiento organizacional en el área de la gestión pública. Se usa la revisión bibliográfica como metodología para el desarrollo del marco teórico. La capacitación se enfoca en realizar actividades para desarrollar competencias y habilidades en los colaboradores para sus trabajos actuales y preparar a los colaboradores para funciones y responsabilidades futuras. Es un proceso de transferencia de información y conocimiento a los empleadores. Capacitar es poner en práctica esa información y conocimientos con miras a mejorar la eficacia y la productividad de la organización, y la calidad de la gestión de las personas. Los resultados indican la necesidad de capacitar a los colaboradores actuales y crear competencias emprendedoras que permitan aumentar sus procedimientos actitudinales y axiológicos.

Palabras clave: capacitación; desarrollo Organizacional; gestión pública.

Abstract

The objective of the work is to highlight the importance of training and development within organizational growth in the area of public management. The bibliographic review is used as a methodology for the development of the theoretical framework. The training focuses on carrying out activities to develop competencies and skills in employees for their current jobs and prepare employees for future roles and responsibilities. It is a process of transferring information and knowledge to employers. Training is putting this information and knowledge into practice with a view to improving the effectiveness and productivity of the organization, and the quality of people management. The results indicate the need to train current collaborators and create entrepreneurial skills that allow increasing their attitudinal and axiological procedures.

Keywords: Training; organizational development; public management.

¹ Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: torres-rita6579@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3711-0081>

² Doctor en Administración y Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. Email: jenny.parrales@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6745-9164>

Introducción

En un mundo corporativo en constante cambio y ritmo acelerado, la capacitación y el desarrollo son una función indispensable. Dado que una empresa es la suma total de lo que los colaboradores logran individualmente, las organizaciones deben hacer todo lo que esté a su alcance para garantizar que los empleados se desempeñen al máximo.

La capacitación y el desarrollo es una de las cosas más bajas en la lista de prioridades de la mayoría de las empresas. Cuando está organizado, a menudo depende de la persistencia del departamento de recursos humanos. Sin embargo, es de enorme valor organizar sesiones de capacitación y desarrollo adecuadas para los colaboradores, permitiendo a los empleados adquirir nuevas habilidades, perfeccionar las existentes, desempeñarse mejor, aumentar la productividad y ser mejores líderes.

La capacitación es especialmente importante para los nuevos colaboradores. Esto puede ser realizado por alguien dentro de la empresa y debe servir como una plataforma para que los nuevos colaboradores se pongan al día con los procesos de la empresa y aborden cualquier brecha de habilidades.

Cada individuo tiene algunas deficiencias y la capacitación y el desarrollo ayudan a los colaboradores a resolverlas. Por ejemplo, hemos dividido todo el personal en varios grupos para brindar capacitación enfocada que sea relevante para esos grupos: capacitación en ventas, gerentes primerizos, gerencia intermedia, liderazgo *senior*, liderazgo ejecutivo.

Basesteóricas

Para conocer cuál es el enfoque adecuado del procedimiento de la capacitación y desarrollo en la Administración Pública se revisaron las conceptualizaciones definidas por varios autores.

Botes et al. (1992, p. 252) argumentan que la administración pública es una disciplina académica y una ciencia que está preocupada por el estudio de todas las disciplinas científicas que tienen relación con las prácticas administrativas y gerenciales contemporáneas en el sector público. Este argumento es apoyado por Van der Waldt y Helmbold (1995, pp. 1 - 2), quienes ven a la Administración Pública como una ciencia que se ocupa principalmente del estudio teórico de los procesos administrativos, las actividades gubernamentales y las variables interdependientes: una disciplina científica, una ciencia humana que se enfoca en aquellas actividades administrativas específicas que son realizadas por los recursos humanos de cualquier organización o institución, mientras ejecutan sus tareas relacionadas con el trabajo.

A diferencia de la administración pública, que se define como una disciplina científica, la administración pública es la ejecución práctica o función de la política gubernamental. La administración pública se trata principalmente de las actividades humanas que se llevan a cabo cuando las políticas públicas son implementadas por instituciones públicas dentro de las tres esferas de gobierno, a saber: nacional, provincial y local.

En esencia, la administración pública se refiere a las actividades administrativas que incluyen funciones o principios administrativos (es decir, administración) en todos los departamentos gubernamentales.

Estos principios administrativos incluyen las seis funciones genéricas de Cloette (1993, pp. 92 - 101), a saber: política, organización, finanzas, personal, procedimientos de trabajo y control. Según Massie (1971, pp. 6 - 7), se han identificado seis funciones administrativas a saber: tomar decisiones, organizar, dotar de personal, controlar, comunicar y dirigir. Sin embargo, gestión no es sinónimo de administración.

Desde el punto de vista del servicio público, Erasmus et al. (2005, p. 4) explicó ampliamente la gestión de recursos humanos como "...un campo de estudio, teoría y práctica que se ocupa de todos los factores, decisiones, principios, estrategias, operaciones, prácticas, funciones, actividades, métodos, procesos y procedimientos relacionados con empleados de las instituciones del sector público, y todas las dimensiones relacionadas con las personas en sus relaciones laborales, y todas las dinámicas que se derivan de ellas."

El significado de esta definición es un énfasis en todas las actividades funcionales realizadas por el personal empleado en una organización pública. Esta definición se reduce aún más para referirse a todas aquellas decisiones que tienen como objetivo lograr continuamente un equilibrio entre el trabajo, las personas que se requieren para llevar a cabo el trabajo de las instituciones del sector público y el entorno en el que operan estas instituciones (Erasmus, Swanepoel, Schenk, Van der Westhuizen, & Wessels, 2005). Todas las actividades del trabajo deben estar orientadas al logro de los objetivos institucionales.

Según Gerber et al. (1987, p. 461), la capacitación se refiere al "uso de medios específicos para inculcar aprendizajes y técnicas específicas que pueden identificarse y mejorarse continuamente, en un esfuerzo deliberado por enseñar habilidades, conocimientos o actitudes específicas para servir a un propósito específico". Esto significa que el éxito de la formación depende de la capacidad de aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes acumulados en la realización de los objetivos de la institución.

Según De Beer et al. (1998, p. 181), para evitar una formación sin sentido, no se debe impartir formación por el mero hecho de formar. Es importante que toda organización especifique con precisión cuáles son las necesidades de formación de sus empleados, de forma que se puedan cumplir los objetivos organizativos marcados. Esto significa que las necesidades o el contenido de la formación y el grupo objetivo deben identificarse correctamente, si se quiere que la formación alcance los objetivos deseados.

En la mayoría de los casos, la capacitación se lleva a cabo fuera del entorno laboral, donde el aprendiz es apartado de su entorno laboral. Según Gerber et al. (1987, p. 461), el concepto de formación debe centrarse en aprendizajes y técnicas específicas que puedan identificarse con la intención de proporcionar una mejora.

La capacitación es vista como un proceso intencional que intenta brindar y mejorar enseñanzas específicas de habilidades, hábitos, conocimientos, experiencia y actitudes, con un propósito específico que debe lograrse. Los destinatarios de esta formación específica deberían, a su vez,

ser capaces de aplicar las habilidades, los conocimientos y las actitudes adquiridos para que las instituciones en las que trabajan puedan alcanzar los objetivos fijados.

Tal éxito institucional sería una indicación de la capacitación efectiva del aprendiz en la ejecución de su tarea de manera efectiva. Esta explicación es apoyada por Kroon (1990, p. 336), quien argumentó que la capacitación puede estar orientada a tareas y, a menudo, es de naturaleza a corto plazo.

Como resultado, un programa de capacitación bien planificado apoyado por la motivación, está destinado a producir resultados positivos tanto para los individuos como para la organización. Esta afirmación ha sido sostenida por Van Dijk (2005: 165) quien argumenta que existen unos requisitos específicos que pueden atribuirse a la formación. Esto significa que el compromiso debe convertirse en un factor subyacente tanto para el individuo como para la organización con respecto al proceso de formación; y debe evaluarse continuamente frente a los estándares predeterminados.

(De Beer, Rossou, Moolman, & Le Roux, 1998), sostuvieron que los gerentes siempre deben encontrar tiempo para mejorar su comprensión de sus trabajos, conociendo los principios de lo que están tratando de hacer, proporcionando o asistiendo a cursos apropiados. Estos, en su argumento, tienen una doble ventaja, ya que se brindan oportunidades de capacitación adicionales, junto con la oportunidad de reunirse con otras personas con conocimientos en el campo.

Según Gilley et al. (2002, p. 6), hay dos perspectivas desde las cuales se debe mirar el desarrollo. Desde la perspectiva individual, el desarrollo no puede ocurrir a menos que las personas participen formal o informalmente en las actividades que están diseñadas para introducir nuevos conocimientos y habilidades destinados a mejorar el desempeño de las personas en la organización.

Desde la perspectiva de la organización, el desarrollo no puede ocurrir a menos que el entorno organizacional y los sistemas motivacionales se reconfiguren para brindar apoyo a la mejora del desempeño y las iniciativas de desarrollo organizacional. Dado que los procesos de capacitación y desarrollo involucran al capacitador y al aprendiz, el capacitador debe tener los conocimientos suficientes para impartir los contenidos de la formación de forma eficaz a los alumnos, que confían mucho en su formador.

Los conceptos de formación y desarrollo se utilizan mayoritariamente juntos o indistintamente; sin embargo, esto no significa necesariamente que tengan el mismo significado; aunque están muy interrelacionados. Tal vez sea necesario explicar los significados de lo que implica cada concepto en el contexto de este estudio.

Según DeCenzo y Robbins (2010, p. 36), la capacitación de los empleados es un proceso diseñado para ayudar a los empleados a adquirir mejores habilidades para sus trabajos actuales. El enfoque principal de la capacitación de los empleados está en los requisitos actuales de habilidades laborales que eventualmente ayudarían a los empleados a realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva. Pero el desarrollo de los empleados está diseñado para ayudar

a la organización, de modo que tenga el talento necesario internamente para satisfacer sus futuras necesidades de recursos humanos.

La capacitación es entonces un medio que afecta positivamente la autoeficacia de los empleados individuales. A través de la capacitación, los empleados tienen la oportunidad de estar más dispuestos a realizar tareas y esforzarse más en los niveles más altos de su departamento.

La importancia de la capacitación es una indicación del hecho de que incluso los empleados competentes no pueden seguir siendo competentes para siempre. Inevitablemente, llegaría un momento en que el competente se volvería incompetente, de una forma u otra, ya que sus habilidades también podrían volverse obsoletas cuando los departamentos se trasladan a nuevas áreas (es decir, cambios organizacionales), como cambiar el tipo de trabajos que existen y las habilidades que se requieren.

En este sentido, la formación puede obviamente mejorar las habilidades, tales como habilidades técnicas, interpersonales y de resolución de problemas. Según Steers y Black (1994, p. 616), la formación de los empleados en habilidades de relaciones humanas con el fin de mejorar las habilidades interpersonales les ayuda a encontrar menos conflictos interpersonales e intergrupales.

La capacitación debe ser vista como un proceso. Según Riley (1993, p. 186), la formación es un proceso que debe llevarse a cabo en dos etapas. La primera etapa es la etapa de evaluación de necesidades que debe responder a las dos preguntas: *¿Quién? ¿y qué?* Si se necesita capacitación, *¿quién necesita esta capacitación en una institución?* A veces, el grupo objetivo de la capacitación también dictaría el contenido de la capacitación. Para que un departamento logre sus objetivos establecidos, *¿qué tipo de capacitación necesitan los empleados?* Esta pregunta debe responder al contenido para la formación y el desarrollo: *¿Qué hay de la formación?*

El objetivo principal de la capacitación, según Walker (1992, p. 212), es un intento de ayudar a los empleados a aprender habilidades relacionadas con el trabajo y obtener conocimientos que les ayuden a mejorar su desempeño, de modo que la organización pueda lograr efectivamente sus objetivos establecidos.

Materiales y Métodos

La investigación propuesta se enfocó principalmente en conocer y analizar cómo aporta el proceso capacitación en crecimiento organizacional de la administración pública, a través de estudio descriptivo y analítico sistémico. Es así que se realizó un estudio bibliográfico de los temas de mayor relevancia, una vez que se determinó cuáles serán los temas principales se plasmó en el presente documento, sobre el que existe un análisis personal de los investigadores, haciendo uso de métodos científicos como el análisis y síntesis.

Resultados y Discusión

Proporcionar capacitación y desarrollo en una organización es facilitar el cambio. Es la facilitación del cambio; en primer lugar, a los empleados, para que su desempeño en se mejoran sus tareas laborales diarias, sin embargo, todos estos no se pueden lograr sin desafíos. Estos

incluyen, en primer lugar, los desafíos sistémicos planteados desde la perspectiva del departamento, como proveedor de programas de formación y desarrollo y recursos relevantes para la provisión de formación efectiva a los educadores en las escuelas públicas, para que su implementación del nuevo plan de estudios se pueda efectuar.

Se debe enfatizar la efectividad organizacional y la eficiencia en la prestación de servicios, como resultado del éxito y la contribución positiva que los colaboradores hacen a la organización después de que se les ha ofrecido un proceso de capacitación y desarrollo a ellos por la organización. El empleador en particular debe ser capaz de proporcionar todos los recursos necesarios, como financiación, para que todos los objetivos establecidos para la formación y el desarrollo puedan realizarse.

Como resultado, la capacitación siempre está asociada con el desarrollo del recurso humano, mediante el cual se apuntan las habilidades específicas, las actividades institucionales u organizacionales y el desarrollo personal de los individuos. Una formación eficaz siempre debe dar resultados positivos.

Esto, con toda probabilidad, sería visible solo cuando haya cambios positivos en el desempeño laboral, por lo que tanto los supervisores como los propios aprendices pueden ver la diferencia entre el desempeño laboral antes y después de que se haya llevado a cabo la capacitación. Según Erasmus et al. (2005, p. 89), los beneficios individuales de la formación, entre otros, incluyen los siguientes:

- a) Mejorar la moral de los trabajadores;
- b) Empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones y resolución efectiva de problemas;
- c) Se mejoran los conocimientos y habilidades laborales de los empleados en todos los niveles;
- d) Se mejoran la alta motivación, las habilidades administrativas y de gestión mejoradas y las actitudes positivas.;
- e) Elimina la resistencia al cambio;
- f) Promueve la cohesión social y el trabajo en equipo, ya que se mejoran las relaciones entre supervisores y subordinados;
- g) Proporciona un clima positivo para el aprendizaje, el crecimiento y la coordinación cuando los empleados se adaptan al cambio;
- h) Mejora el trabajo y la gestión relaciones;
- i) Mejora el clima organizacional, ya que la organización se convierte en un mejor lugar para trabajar.

Por lo tanto, se puede argumentar que la formación y el desarrollo benefician tanto a la organización como a los empleados dentro de la organización. A través de la capacitación y el desarrollo, la organización puede lograr de manera efectiva y eficiente sus objetivos establecidos, mientras que el individuo puede maximizar todo su potencial en el desempeño. Cada departamento debe ser capaz de reconocer sus fortalezas y debilidades, antes de tomar la decisión de usar un método específico, de modo que se elija un método más apropiado para una categoría de capacitación en particular.

Conclusiones

Todas las organizaciones pueden entregar sus bienes y servicios cuando sus colaboradores hacen su trabajo de manera efectiva, para lograr los objetivos organizacionales establecidos. Para que esto se logre, las personas deben estar bien capacitadas y desarrolladas, de modo que sus habilidades, niveles de conocimiento y actitudes se perfeccionen.

La implementación efectiva de programas de capacitación y desarrollo debería ayudar a las organizaciones a lograr su visión y misión. Es a través de la capacitación que se ayuda a los colaboradores a realizar sus trabajos actuales de manera más eficaz. Ambos socios pueden disfrutar del beneficio final de la capacitación y el desarrollo, ya que involucra a los colaboradores que planifican los programas de capacitación y desarrollo y la provisión final de capacitación y desarrollo a los colaboradores, así como a los aprendices que reciben la capacitación y el desarrollo planificados.

En la organización, tanto el empleador como los colaboradores necesitan con frecuencia recibir dicha capacitación y desarrollo. Se podría argumentar que la provisión de programas de capacitación y desarrollo no necesariamente garantiza un mayor desempeño ni de los aprendices ni de la organización. Todas estas demandas requieren la provisión adecuada de recursos para que la formación y el desarrollo sean efectivos y comprometidos por ambas partes implicadas.

Referencias

- Bittel, L. a. (1990). *Lo que todo supervisor debería saber*. Singapore: McGraw-Hill.
- Botes, P., Brynard, P., & Fourie, D. (1992). *Administración y Gestión Pública: Guía de Administración y Gestión Central, Autónoma y Municipal*. Kagiso: Pretoria.
- Cloette, J. (1993). *Administración Pública y gestión*. Van Schaik: Pretoria.
- De Beer, A., Rossou, D., Moolman, B., & Le Roux, E. a. (1998). *Focuson Supervision in General Management*.
- DeCenzo, D. A. (2010). *Gestión de Recursos Humanos*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Erasmus, B., Loedolff, P., & Mda, T. a. (2006). *Managing training and development*. Oxford: Oxford University Press.
- Erasmus, B., Swanepoel, B., Schenk, H., Van der Westhuizen, E., & Wessels, J. (2005). *South African Human Resource Management for the Public Sector*. Cape Town: Juta.
- Fayol, H. (1971). *Gestión general e industrial*. London: Pitman Publishing.
- Gerber, P., & Nel, P. a. (1987). *Gestión de Recursos Humanos*. Johannesburg: Thomson.
- Gilley, J., & Egglund, A. a. (2002). *Principios del desarrollo de los recursos humanos*. Cambridge: Perseus.
- Kroon, J. (1990). *Gestion General*. Pretoria: HAUM-Tertiary.
- Massie, J. (1971). *Essentials of management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Riley, D. (1993). *Public Personnel Administration*. New York: HarperCollins.

- Steers, R. a. (1994). *Comportamiento Organizacional*. New York: HarperCollins.
- Swanepoel, B., Erasmus, B., & Van Wyk, M. a. (2003). *South African HumanResource Management : Theory and Practice*. Cape Town: Juta.
- Van Der Waldt, G., & Helmbold, R. (1995). *La Constitución y una nueva Administración Pública*. Juta: Kenwyn.
- Walker, J. (1992). *Human Resource Strategy*. London: McGraw-Hill.

CAPÍTULO XI

Gestión pública y calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Jipijapa

Falconi Ayón Pedro Marcelino¹

Zea Barahona Carlos Artemidoro²

Resumen

En plena época de globalización, el uso tecnológico y la capacidad del talento humano en las instituciones públicas requieren el establecimiento ciertos requerimientos, que se deben cumplir para proporcionar servicios administrativos de calidad, por lo que es primordial contar con las herramientas necesarias que permitan alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. El presente tema referente a la gestión pública y calidad de atención al usuario en la Unidad Judicial de Jipijapa, Ecuador, tiene como objetivo: determinar la influencia de la gestión pública en el mejoramiento de la calidad de atención al usuario en la Unidad Judicial de Jipijapa, período 2022-2023. La investigación siguió un enfoque conductista, funcionalista y socio-constructivista, enmarcado en el método cuantitativo y cualitativo, con las respectivas técnicas como la encuesta y entrevista, considerando los instrumentos investigativos, como el cuestionario y las preguntas estructuradas. Sobre la perspectiva como usuaria/o se pudo conocer que la gestión pública en la Unidad Judicial de Jipijapa es considerada por un 5% como Excelente, el 10% Muy bueno, el 37% Bueno, el 40% Regular y el 8% Mala. Los resultados muestran que el escenario en el cual se activa la participación en la gestión pública, presenta ciertos elementos, factores y circunstancias que limitan la efectividad en la condición altruista de la atención al cliente que se brinda oportunamente.

Palabras clave: atención; calidad; gestión pública; usuario

Abstract

In the midst of globalization, the technological use and the capacity of human talent in public institutions require the establishment of certain requirements, which must be met to provide quality administrative services, so it is essential to have the necessary tools to achieve the goals optimal levels of user satisfaction. The objective of this topic regarding public management and quality of user service in the Judicial Unit of Jipijapa, Ecuador, is to determine the influence of public management in improving the quality of user service in the Judicial Unit of Jipijapa, period 2022-2023. The research followed a behaviourist, functionalist and socio-

¹ Estudiante de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail: falconi-pedro2366@unesum.edu.ec

² Docente de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail Carlos.zea@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7546-7148>.

constructivist approach, framed in the quantitative and qualitative method, with the respective techniques such as the survey and interview, considering the investigative instruments, such as the questionnaire and structured questions. Regarding the perspective as a user, it was possible to know that public management in the Judicial Unit of Jipijapa is considered by 5% as Excellent, 10% Very Good, 37% Good, 40% Regular and 8% Bad. The results show that the scenario in which participation in public management is activated presents certain elements, factors and circumstances that limit the effectiveness in the altruistic condition of customer service that is provided in a timely manner.

Keywords: *attention; public management; quality; user.*

Introducción

En esta época de globalización, de tecnología y capacidad del talento humano donde las instituciones públicas deben de tener establecido ciertos requerimientos que se deben cumplir para proporcionar servicios administrativos de calidad, es primordial contar con las herramientas necesarias que permitan, alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. La institución pública que hoy en día no logra implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos y ser reemplazados por talento humano que han optado por adoptar una filosofía de calidad.

La institución pública que hoy en día no logra implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos y ser reemplazados por talento humano que han optado por adoptar una filosofía de calidad (Estado, 2017).

La gestión pública local se plantea como una conceptualización que intenta proponer un modelo de gestión y nombraría a los elementos que están en permanente colisión en los territorios locales regionales, entre la acción pública del Estado, que es en última instancia de control y gobernabilidad y la sociedad, que es en última instancia fuerza de la historicidad, que siempre estará colisionando con los marcos de la juridicidad estatal (Díaz, 2000, pág. 1).

Según Fajardo (2005) a la gestión también se la conoce como Management, desde un término inglés, el mismo que fue traducido al español como administración, y analizado como gestión de organizaciones. Dentro de este proceso se enmarca los know-how, esquemas, planificación, cumplimiento y registro de acciones que visualizan desde lo teológico, aplicando interacciones sociales, lineadas a las técnicas de manejos sistemáticos (Cerezo Morales, 2018, pág. 18).

En consecuencia, es importante señalar que el trabajo diario que se realiza en esta entidad a favor de la sociedad, las limitaciones de los procedimientos de atención para al usuario en la unidad judicial multicompetente afecta a un número elevado de familias de la sociedad, que recurren a los despachos judiciales todos los días para realizar el seguimiento de sus expedientes y cumplir con la citación de las audiencias que deben ser programadas ya que según la constitución de Ecuador.

Las gestiones públicas constituyen los instrumentos con lo que se sustentan los estados para

desarrollar políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y facilitar la prestación de servicios básicos de una sociedad con el fin de garantizar su bienestar social (Navas, 2018, pág. 22).

En ese contexto, el proceso de implementación de una gestión pública en la Unidad Judicial de Jipijapa constituye el objeto de estudio de esta investigación que apunta como campo de acción al mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios, lo cual es clave para que una institución pública mantenga su prestigio ante la sociedad, la única forma de mantenerse es ofrecer un compromiso serio de calidad, asegurándose un futuro efectivo y de confianza, utilizando un sistema administrativo de calidad bien planeado y documentado. Por tanto, la variedad de mecanismos para implementar mejora continua, son muy diversos, pero uno de los más completos a la hora de optimizar un servicio ya que es el diseño de un modelo de gestión basado en las características propias de la empresa y en la naturaleza del servicio que presta.

Materiales y métodos

Para realizar la investigación, se buscó información a través de fuentes como artículos, tesis, sitios web, periódico digital investigando mediante el uso de las palabras claves con el tema de investigación, en lo cual se recopiló información con respecto a las variables de estudio. Asimismo, se pudo analizar la investigación para así seleccionar la información más útil.

En este apartado de la investigación se basa a la manera en que está conformado el artículo científico. En este caso se empleó el método descriptivo, bibliográfico ya que se buscó la información relevante de archivos que están almacenados en web como revistas científicas, repositorios virtuales de las diferentes universidades de artículos y otras fuentes donde la información es de veras confianza (Barbachan Ruales, Pareja Perez, Rojas Salazar, & Castro Llaja, 2020).

De tal manera se aplicó la metodología cualitativa-cuantitativa, con enfoques teóricos como conductista, funcionalista y socio-constructivista ya que las fuentes bibliográficas fueron para dar más realzas a la investigación dando así un enfoque analítico y de manera puntual. De esta manera se utilizaron datos numéricos, sin embargo, se utilizaron técnicas de instrumentos como encuestas para dar un mayor realce a esta investigación dando así resultados que fueron de mucha relevancia (Galicía Ozuna, 2009).

La población refiere al conjunto de individuos que constituyen el universo de estudio, siendo que cada elemento lleva asociado una medida, un número de orden como una característica predeterminada. En este sentido, Tomás-sábado (2009), señala la imposibilidad de obtener y analizar los datos de toda una población, por lo que la práctica se suele seleccionar a una parte de ellas que cumplan ciertas propiedades y atributos.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos del proceso indagatorio en este estudio, planteando el objetivo general de determinar la gestión pública y su influencia en el mejoramiento de la calidad de atención

al usuario en la Unidad Judicial de Jipijapa, período 2022-2023, se presentan a continuación como se tenía previsto.

Pregunta 1. Desde su perspectiva como usuario ¿Cómo considera la calidad de la gestión pública en la Unidad Judicial de Jipijapa?

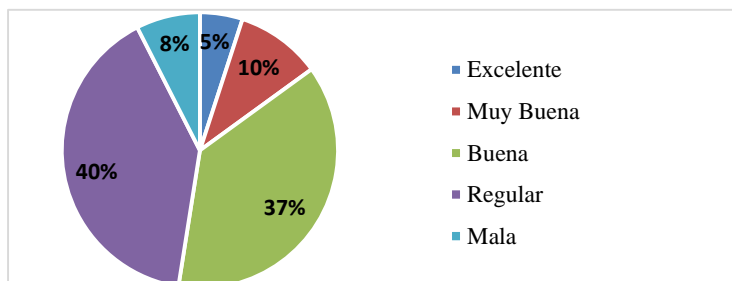


Figura 1.- Gestión pública en la Unidad Judicial de Jipijapa.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 2. De acuerdo con su experiencia ¿Cómo considera la atención al usuario en la Unidad Judicial de Jipijapa?

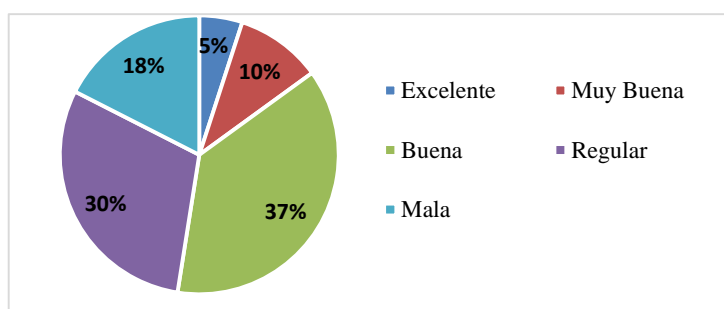


Figura 2.- Atención al usuario en la Unidad Judicial de Jipijapa.

Fuente: Elaboración propia.

La gestión pública debe asumir modelos adecuados para atender las necesidades de los usuarios, ya que es de gran responsabilidad asumir un cargo de alcance público. La gestión pública se plantea como una conceptualización que intenta proponer un modelo de gestión y nombraría a los elementos que están en permanente colisión en los territorios locales y regionales, entre la acción pública del Estado, que es en última instancia de control y gobernabilidad de la sociedad, y que también podríamos decir que es en última instancia fuerza de la historicidad, que siempre estará colisionando con los marcos de la juridicidad del estado.

Sobre la perspectiva como usuaria/o se pudo conocer que la gestión pública en la Unidad Judicial de Jipijapa es considerada por un 5% como Excelente, el 10% Muy bueno, el 37% Bueno, el 40% Regular y el 8% Mala. Los resultados muestran que el escenario en el cual se activa la participación en la gestión pública, presenta ciertos elementos, factores y circunstancias que limitan la efectividad en la condición altruista de la atención al cliente que se brinda oportunamente.

Conclusiones

El escenario en el cual se activa la participación en la gestión pública presenta ciertos elementos, factores y circunstancias que limitan la efectividad en la condición altruista de la atención al cliente. Las actividades de gestión se mantienen fragmentadas, deficientes y con poca efectividad por falta de capacitación de atención al cliente y por ende el compromiso social se deja aún lado y la integradora es muy poco utilizada en las actividades diarias.

Es necesaria la capacitación de los profesionales quienes prestan servicios y colaboran en lo referido a los procesos, actividades y estrategias didácticas para apoyar los contenidos esenciales que se debe saber, sobre la realidad con pertinencia social.

Referencias

- Barbachan Ruales, E. A., Pareja Perez, L. B., Rojas Salazar, A. O., & Castro Llaja, L. (2020). Desempeño docente y habilidades investigativas en estudiantes de universidades públicas peruanas. *Conrado*, 16(74), 93-98. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n74/1990-8644-rc-16-74-93.pdf>
- Cerezo Morales, J. K. (2018). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad. Tesis publicada en revista de Universidad Cesar Vallejo, 120.
- Diaz, A. (2000). La gestión pública local, componentes para democratizar la relación estado sociedad. *Academico google*, 17.
- Estado, F. (2017). Sistema de Gestión de calidad. San Francisco de Quito: Ministerio de Gobierno del Ecuador.
- Galicia Ozuna, D. (2009). El discurso administrativo y la tradición pragmática. *Contaduría y administración*, 135-153. Recuperado el 11 de Marzo de 2022, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/contaduria-y-administracion/articulo/el-discurso-administrativo-y-la-tradicion-pragmatica>
- Navas, P. A. (2018). Instrumentos para generar políticas públicas. Sevilla España: Universidad de Sevilla.

CAPÍTULO XII

Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí

Falconi Ayón Pedro Manuel¹

Álvarez Indacochea Blanca Viviana²

Resumen

Con el uso tecnológico y la capacidad del talento humano en las Instituciones de la Educación Superior, es primordial contar con las herramientas necesarias que permitan alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de la comunidad Universitaria. La investigación que se presenta se centra en la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). Se empleó una metodología con enfoque mixto, analítico, argumentativo y estadístico. Como técnica de recopilación de datos se utilizó la encuesta y la entrevista con preguntas estructuradas. Los resultados fundamentales indican que los usuarios de la comunidad universitaria perciben la gestión del talento humano de las personas que trabajan en esa dirección fundamentalmente como Regular. La investigación concluyó que las actividades de gestión de talento humano y desempeño laboral del personal administrativo se mantienen fraccionadas e incorrectas por falta de capacitación de atención al cliente y por ende de compromiso social, dejando aún lado la integración, que es poco utilizada en las actividades diarias.

Palabras clave: desempeño laboral; gestión; talento humano.

Abstract

With the use of technology and the capacity of human talent in Higher Education Institutions, it is essential to have the necessary tools to achieve optimal levels of satisfaction of the University community. The research presented focuses on the management of human talent and the work performance of the administrative staff of the State University of the South of Manabí (UNESUM). A methodology with a mixed, analytical, argumentative and statistical approach was used. The survey and the interview with structured questions were used as a data collection technique. The fundamental results indicate that the users of the university community perceive the management of human talent of the people who work in this direction fundamentally as Regular. The investigation concluded that the activities of human talent

¹ Estudiantes de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail: pedro.falconi@unesum.edu.ec

² Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Economista (Universidad Estatal del Sur de Manabí), Doctor en Ciencias Económica (Universidad Pinar del Río – Cuba). E-mail: blanca.alvarez@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7466-8981>

management and work performance of the administrative staff remain fragmented and incorrect due to lack of customer service training and therefore of social commitment, leaving aside integration, which is little used in the activities daily.

Keywords: *human talent; job performance; management.*

Introducción

En la actualidad, la sociedad vive en épocas donde la globalización, las nuevas tecnologías y la renovación de antiguas metodologías; están en función al talento humano y a la evolución del desempeño, siendo ellos un desafío constante e inevitables para toda organización (Alles, 2016, pág. 32). Asimismo, (Benitez, 2019) manifiesta que el proceso de gestión del talento humano está relacionado con el desempeño laboral, entendiéndose a este último como la satisfacción laboral del empleado, un empleado satisfecho procurara el crecimiento de una organización, por ende, es fácil deducir que toda organización que busque crecimiento y desarrollo deberá contar con un equipo humano satisfecho, cuyo desempeño laboral contribuya a prestar servicios de calidad.

Al momento de abordar la temática del desempeño laboral, hay consideraciones a tener en cuenta tales como: efectividad, trabajo en equipo, clima laboral, solución de conflictos, desarrollo personal, habilidades comunicativas, entre otros, estos aspectos resultan fundamentales dentro del proceso de administración de Recursos Humanos (Pedraza, Amaya, & Conde, 2019), se infiere por tanto que la evaluación de desempeño del personal es necesaria para medir el logro de los objetivos establecidos y realizar una retroalimentación sobre el comportamiento y desempeño mismo de los colaboradores (Del Toro, 2016).

Sin embargo, dentro del desempeño laboral un componente que influye como negativo por parte de los colaboradores de una organización, es el desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de esta. (Torres & Díaz, 2018), que puede ser contrarrestado con la motivación; autores como (Huilcapi, 2017) motivar y recompensar a los empleados es un reto significativo para los administradores.

La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones debido a diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes (Chiavenato, 2009, pág. 4).

En los actuales momentos es notorio como el talento humano juega un rol muy importante en la sociedad ya que casi todo lo que necesita una sociedad es producido por organizaciones. Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto donde se sitúa la administración de recursos humanos. En resumen, las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones.

En consecuencia, en esta investigación se define como objeto de estudio el proceso de gestión de talento humano en la Universidad Estatal del Sur de Manabí y como campo de acción el

mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la institución referida en el objeto. En ese contexto, la Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, la única forma de mantenerse es ofrecer un compromiso serio de calidad.

Materiales y métodos

Se buscó información a través de fuentes de información de alto impacto y con arbitraje por pares de los textos científicos recuperados. De los referentes teóricos se recopiló información con respecto a la gestión del talento humano en las Instituciones de la Educación Superior (IES). Asimismo, se pudo analizar la investigación para así seleccionar la información más útil.

Se empleó el método descriptivo, analítico y bibliográfico ya que se buscó la información relevante de archivos que están almacenados en web como revistas científicas, repositorios virtuales de las diferentes universidades de artículos y otras fuentes donde la información es arbitrada. (Barbachan Ruales, Pareja Perez, Rojas Salazar, & Castro Llaja, 2020). Se utilizaron técnicas de instrumentos como encuestas para dar un mayor realce a esta investigación dando así resultados que fueron de mucha relevancia. La población objeto de estudio pertenece a la Universidad Estatal del Sur de Manabí. En este sentido, (Tomás-Sábado, 2019) señala la imposibilidad de obtener y analizar los datos de toda una población, por lo que la práctica se suele seleccionar a una parte de ellas que cumplan ciertas propiedades y atributos.

De acuerdo con (Olivares, 2006) haciendo referencia a Robins (1999), la integración depende los niveles de productividad en el que se consoliden los objetivos; por eso, es estratégica para orientar la organización al éxito, porque representa el patrón conductual a seguir, las creencias y los valores compartidos por sus miembros. Esto incluye también a las IES, donde el vertiginoso avance en las comunicaciones con ayuda de las tecnologías ha acelerado el proceso de globalización, de tránsito de nuevos conocimientos, ideas y tecnologías de un extremo del mundo a otro, prácticamente en tiempo real.

Resultados y discusión

La técnica de recopilación de datos empleada, permitió realizar un análisis exploratorio para evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria, referente a las actividades de gestión del talento humano. Los resultados más relevantes obtenidos se muestran a continuación:

Pregunta 1. ¿Cómo considera el proceso de gestión del talento humano realizado por el personal administrativo en su institución?

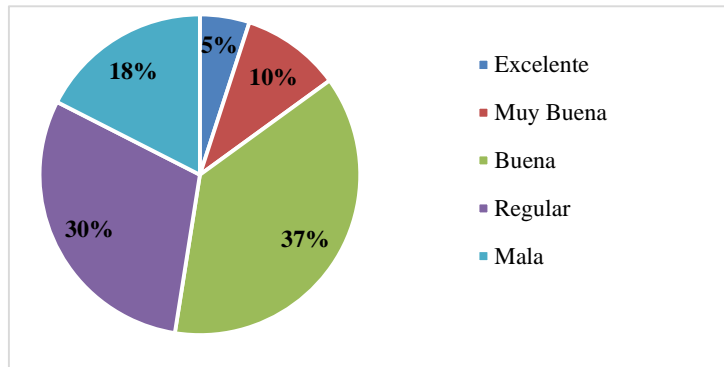


Figura 1.- Consideraciones sobre la Gestión del talento humano realizado por el personal administrativo.

Fuente: Elaboración propia.

Sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la institución objeto de estudio, se necesitan grandes cambios internos que van desde la apertura de más unidades académicas hasta los cambios de dirección. Para algunas IES ha implicado cambiar la perspectiva de la misión, incluso del estos universitario, la búsqueda de la verdad, la universalidad del conocimiento y educar a las nuevas generaciones (Terán Varela & Lorenzo Irlanda, 2011, pág. 5).

Pregunta 2. ¿Cree usted que capacitando al personal administrativo se alcanzarían niveles de satisfacción más altos referentes a la gestión del talento humano?

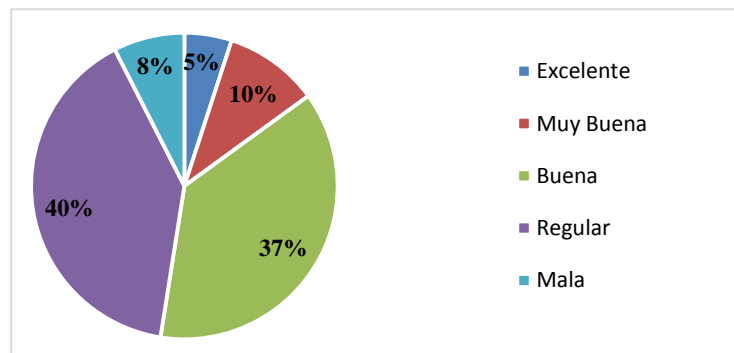


Figura 2.- Capacitación del personal administrativo de talento humano.

Fuente: Elaboración propia.

Hoy en día, la percepción que se tiene de algunos cambios importantes, respecto del trabajo fundamental que hicieron sus fundadores, quienes delinearón la primera imagen de la cultura organizacional. En consecuencia, es importante señalar que el trabajo diario que se realiza en esta dirección a favor de la sociedad, las limitaciones de los procedimientos de atención para al usuario afectan a la comunidad universitaria en algunos casos.

Conclusiones

Las actividades de Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal administrativo se mantienen fraccionadas, incorrectas por falta de capacitación de atención al

cliente y por ende de compromiso social, dejando aún lado la integración, que es muy poco utilizada en las actividades diarias.

Es necesaria la capacitación de los profesionales quienes prestan servicios y colaboran como personal administrativo, en lo referido a los procesos, actividades y estrategias didácticas para apoyar los contenidos esenciales que se debe saber, sobre la realidad con pertinencia social.

El impacto y la competencia de los administrativos se vinculan con los procesos de gestión del conocimiento y las relaciones que se derivan de los mejores desempeños para diseñar estrategias que juegan un papel fundamental en la atención a la comunidad universitaria, relacionados con el buen trato, amabilidad y responsabilidad.

Referencias

- Alles. (2016). Las nuevas tecnologías y la renovación de antiguas metodologías.
- Benitez. (2019). Gestión del talento humano.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Bolivia-Ecuador: Repositorio digital académico de Universidad Andina Simón Bolívar.
- Del Toro, D. M. (2016). Desempeño laboral.
- Huilcapi, C. &. (2017). Motivación y recompensa.
- Olivares. (2006). Personalidad de una organización o variable interventora .
- Terán Varela, O. E., & Lorenzo Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores. *Omnia*, 96-100.

CAPÍTULO XIII

Modelo de gestión administrativa y calidad de los servicios de la terminal terrestre municipal Xipixapa

Castro Nieto Luis Javier¹

Moran Menéndez Claudio Antonio²

Toala Bozada Sandra Patricia³

Resumen

La investigación realizada se basa en un modelo de gestión administrativa y calidad de los servicios de la terminal terrestre de Xipixapa en Ecuador. Esta es una institución que obligatoriamente tiene que dar servicio al cliente debido a que hay muchos permisos y requisitos que son necesarios para otras actividades fuera de la institución. El estudio realizado permitió determinar con claridad las causas de las falencias del terminal terrestre de Xipixapa y de esta manera encontrar una posible solución a este problema. Se utilizaron herramientas investigativas bibliográfica y exploratorias que permitieron la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia de la calidad de servicio al cliente, realizando un análisis del modelo de gestión, calidad y satisfacción al cliente. Se realizó un análisis de la situación actual para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la organización, lo que permitió comprender la realidad, su entorno administrativo y comprender de esta manera el problema objeto de estudio. Se realizó una propuesta para desarrollar un plan de capacitación con el fin de fundamentar la mejorar de atención del cliente, que permita dar un buen trato rápido y ágil a los clientes para así satisfacer a todo nivel al cliente con un talento humano preparado, logrando de este modo que la institución cumpla con su misión.

Palabras clave: calidad; cliente; modelo de gestión administrativa; servicio.

Abstract

The research carried out is based on a model of administrative management and quality of the services of the bus terminal of Xipixapa in Ecuador. This is an institution that has to provide customer service because there are many permits and requirements that are necessary for other activities outside the institution. The study carried out made it possible to clearly determine the causes of the failures of the Xipixapa bus terminal and thus find a possible

¹ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: Castro-luis3073@unesum.edu.ec

² Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: claudio.moran7491@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3918-5017>

³ 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. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0214-1897>

solution to this problem. Bibliographic and exploratory investigative tools were used that allowed the collection of the necessary data, which are aimed at the importance of the quality of customer service, carrying out an analysis of the management model, quality and customer satisfaction. An analysis of the current situation was carried out in order to find the problems that arise within the organization, which allowed us to understand the reality, its administrative environment and thus understand the problem under study. A proposal was made to develop a training plan in order to base the improvement of customer service, which allows a good fast and agile treatment to customers in order to satisfy the customer at all levels with a prepared human talent, achieving This way the institution fulfills its mission.

Keywords: *administrative management model; customer; quality; service.*

Introducción

Según Weihrich (2019) la aplicación de los nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite optimizar la gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar; mejora los productos o servicios que se ofrezcan a los clientes o usuarios; pues propone una evaluación preliminar y exhaustiva, además establece procedimientos de seguimientos y control de los procesos internos, de tal forma que se facilite en la toma de decisiones.

Un modelo de gestión administrativa representa un importante factor de estabilidad laboral y sin duda, contribuye a lograr la solidez en el desarrollo de la gestión administrativa que una entidad pueda tener; permitiendo que sean implementados y aplicados por las máximas autoridades de las instituciones, los directivos, administradores o gerentes, con la finalidad de saber si las actividades a realizarse atienden favorablemente al cumplimiento de la visión y misión de la entidad u organización, y conocer si los recursos utilizados en el desarrollo de las actividades se han ejecutado en base a principios de eficiencia, eficacia y economía, mediante una planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos y metas.

El trabajo presentado aborda un estudio que analiza la satisfacción de los usuarios del Terminal Terrestre Municipal Xipixapa, en vista de que la infraestructura provista para la función, carece de varios factores que permiten brindar un servicio de excelencia para sus usuarios. En el contexto nacional, el servicio de transporte terrestre se convierte en una necesidad imperativa para trasladarse entre diversas locaciones, mismas que están motivadas por razones turísticas, familiares y/o comerciales.

Por su parte, el interés de este trabajo está preconizado a proyectos de desarrollo local e inversión por parte de los municipios con miras a promover el intercambio comercial y dinamización de la economía. Los terminales terrestres se articulan a una visión de coadyuvar, a través de su servicio, a la constante movilidad en beneficio de sus usuarios, por lo cual es prudente tener un control permanente, así como un aseguramiento de calidad; con la finalidad de poder promover una calidad adecuada para la percepción de satisfacción del cliente, misma que dependerá de diversos factores, tales como: logística, precios, calidad de servicio, señalética, comunicación, instalaciones, entre otros.

Materiales y Métodos

Se realizó una investigación bibliográfica con la cual se recolectó información secundaria; se recopilaron libros, textos científicos arbitrados por pares, tesis de grado, revistas y documentos empíricos relacionados con los distintos aspectos del tema. Se empleó el método análisis y síntesis, siendo necesario analizar detenidamente los apoyos bibliográficos que permitieron el desarrollo de la investigación y el registro de los datos relevantes.

Se realizó una investigación exploratoria puesto que este tipo de investigación se complementó con la búsqueda bibliográfica con la finalidad de explorar y buscar todo lo concerniente con el problema objeto de estudio, para tener una idea clara del mismo, permitiendo adquirir conocimiento y experiencia para formular una hipótesis de una posible solución.

Resultados y Discusión

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.

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 proceso lleva a cabo sus fines, este esfuerzo colectivo es en donde la administración adquiere una importancia precisa y fundamental en lo social, político económico.

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.

La 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).

Calidad en el Servicio

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Parasuraman, 2016).

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de Calidad en el Servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de Gestión de la Calidad (Bolaños, 2016).

Discusión y análisis de resultados

El impacto de la investigación es positivo, porque se puede manejar con capacitación y la reducción del tiempo en algunos de los trámites y mejorar la calidad de servicio al cliente, ya que será una herramienta más utilizada para que los clientes sean completamente satisfechos, la cual ayuda a optimizar el tiempo como alcanzar los objetivos administrativos, como ya es de conocimiento los clientes son una parte muy importante en cualquier empresa y entidad por lo que un cliente satisfecho hace de una entidad más rica en el servicio al clientes y esto referirá a nuevos clientes para que se sientan satisfechos con el servicio brindado, que si bien es cierto es un servicio público esto no le quita lo importante ni la importancia que tiene el cliente como protagonista en la vida de las entidades.

La capacidad de interpretar la realidad política es vital para construir un nuevo modelo de gestión administrativa y por ende la calidad de los servicios al usuario. Una organización de trabajo es una entidad holística, un sistema integrado que depende de la interrelación de los individuos que la componen. El rendimiento de cada una de las personas afecta a la totalidad a una entidad, por eso es tan importante de los clientes internos rindan al máximo de sus posibilidades y que ayuden también a los demás hacer lo mismo. El conjunto de esas capacidades y su empleo para ayudar a los demás, se denomina calidad en el servicio al cliente.

Conclusiones

El marco metodológico, ha proporcionado actividades positivas, logrando descubrir cómo realizar el estudio de nuestra investigación, considerando una serie de procesos o pasos aplicados y direccionados a nuestra meta. Mediante los resultados obtenidos se establece que la entidad no cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa, por lo cual existe desconocimiento del personal sobre las actividades que determinan las competencias administrativas y operativas.

El modelo de gestión administrativa propone alternativas de: planeación, organización, dirección y control para conseguir una administración efectiva y eficiente, por lo que se considera importante la implementación de este diseño administrativo para el desarrollo de las actividades. Sus resultados favorecen o direccionan el desarrollo en un modelo administrativo y servicio de calidad al usuario.

Referencias

- Bolaños, R. (31 de Mayo de 2016). Calidad de los servicios . Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Gestión y Administración. (7 de Junio de 2015). sitio web. (n.d.). Obtenido de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html>
- Parasuraman. (31 de Mayo de 2016). Calidad del servicio. Obtenido de enfoque de calidad: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). Importancia de la administración.
- Vilcarromero, R. R. (2019). Gestion en la Produccion. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Weihrich, A. (2019). Administración una Perspectiva Global . Global .

CAPÍTULO XIV

Gestión del talento humano y su incidencia en la nueva gestión pública

Mendoza Pincay Gema Angelica¹

Jaramillo Guillén Willian Ramón²

Ponce Moran Juana Petita³

Resumen

La presente revisión se realiza a partir del análisis de investigaciones efectuadas por diferentes autores sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la nueva gestión pública (NGP), para mejorar las condiciones de trabajo en el sector público. El método que se aplica en la presente investigación es el descriptivo y analítico, el cual permite conducir a las conclusiones donde se establece la importancia de la incidencia de la gestión del talento humano en la nueva gestión pública. Se identificó la necesidad de capacitación para sanear las finanzas públicas, es decir, que los intereses públicos ya no pueden ser manejados como gestión de rutina volcada en la aplicación de normas y reglamentos. Las tendencias de las instituciones públicas es hacer frente a un mundo en el que los sistemas de producción están en constante cambio, la gestión del talento humano ofrece un valor añadido en un marco riguroso.

Palabras Clave: recursos humanos, eficiencia, administración, gestión.

Abstract

This review is carried out from the analysis of research carried out by different authors on the management of human talent and its incidence in the new public management (NGP), to improve working conditions in the public sector. The method that is applied in the present investigation is descriptive and analytical, which allows to lead to the conclusions where the importance of the incidence of human talent management in the new public management is established. The need for training to clean up public finances was identified, that is, that public interests can no longer be managed as routine management focused on the application of rules and regulations. The trends of public institutions is to face a world in which production systems are constantly changing, human talent management offers added value in a rigorous framework.

Keywords: *administration; efficiency; human resources; management.*

¹ Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ingeniera Comercial. Ecuador. E-mail: gema.mendoza@unesum.edu.ec

² Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ingeniero en Sistemas. Ecuador. E-mail: jaramillo-willian6670@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2282-2278>

³ Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Ecuador. E-mail: ponce-juana6596@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2740-0333>

Introducción

El capital humano y la gestión son factores fundamentales para el desarrollo de todas las organizaciones públicas. Es por esta razón que una adecuada planificación de recursos humanos permitirá una administración eficaz que rentabilice la estructura organizativa. El doctor en administración Edgar Eslava Arnao, considera que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

De acuerdo con Chiavenato (2002), la gestión del talento humano es un enfoque que tiende a personalizar y ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos y a su vez, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Por esta razón, constituye un aspecto trascendental para el éxito de las organizaciones, por cuanto éstas dependen de lo que las personas hacen y como lo hacen, convirtiendo a la gestión del talento humano en un socio estratégico capaz de potenciar el trabajo y transformar la organización.

El talento humano, siendo el elemento esencial en el desarrollo de las empresas públicas, es necesario enfatizar algunos conceptos de esta condición. Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es tan así, que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. De tal sentido se plantea que la gestión del conocimiento aumenta la capacidad de respuesta y la administración del talento humano en las empresas del sector público, a través de una combinación sinérgica de datos y capacidades de procesamiento de información mediante la creación e innovación por parte de los seres humanos (Astudillo 2016).

En América Latina, se ha desarrollado ampliamente la capacidad institucional en la oferta de formación para el trabajo. Prácticamente todos los países de la región tienen una Institución dedicada por Ley a la formación y desarrollo del Talento. En el Ecuador la normativa legal vigente, que rige la administración de los recursos humanos tanto en instituciones públicas como privadas son: Constitución de la República, Ley Orgánica de Empresa Pública (LOEP), Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), y su Reglamento General, Código del Trabajo y las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. El desafío para las instituciones públicas es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio (Espín, M. et al. 2015).

Referentes teóricos

La administración como ciencia social tiene como objeto de estudio las organizaciones; en este contexto todas sus funciones deben gestionarse de manera adecuada, con igualdad de importancia, destacando la gestión del talento humano. Al respecto, plantea Suárez (2011: 93),

que, en la actualidad, se vive en una sociedad con grandes transformaciones estructurales, económicas, sociales y culturales, en la cual los cambios se evidencian de manera vertiginosa, atendiendo a una complejidad que no admite precedentes.

Bajo este contexto, las organizaciones requieren de líderes que realicen grandes esfuerzos, preparados, accesibles y que se manejen con elevados principios éticos, equidad y justicia social. En este sentido, Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Por su parte Eslava (2004), confirma que gestionar el talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro. La persona es vital para la operación eficaz de una institución, es su activo más importante, a pesar de que no aparecen reflejados en los balances generales como una categoría en sí misma a pesar de la gran cantidad de dinero que se invierte en ellos (Koontz y Weihrich, 2004).

La gestión del talento humano se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en: (Chiavenato, 2008).

- Reclutamiento: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección.
- Selección: consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece.
- Capacitación: proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- Recompensa: retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.).
- Evaluación del desempeño: da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr,

y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa.

Existen diferentes enfoques de cómo gestionar el talento humano, sin embargo, considerando diversas situaciones empresariales e institucionales y en un contexto de sociedad del conocimiento y la información los enfoques basados en el procesamiento humano de información (*Human Information Processing*), favorecen la gestión del talento humano dotándole de información útil y oportuna que le permita un accionar más eficaz.

Castells (2022), manifiesta que la globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global. Por tanto, ésta impacta en la gestión del talento humano debido a la competitividad que se ha situado en las empresas, dando origen al pensamiento competitivo mediante el cual han logrado exitosamente penetrar en los mercados internacionales con productos de alta calidad (Saldarriaga, 2007), aplicando estrategias competitivas, el cual ha sido la gestión del talento humano.

Las organizaciones deben estar diseñadas como sistemas abiertos, por ello la gestión del talento humano tiene una gran relevancia en el mundo globalizado, permitiendo convertirse en factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores (Daft, 2005).

En este sentido, Chiavenato, (2002) refiere los diferentes componentes de la Administración del Talento Humano en la época actual, concluyendo que la planeación estratégica de la gestión del talento humano es una variable concluyente en el éxito organizacional. Es por esto, que hoy en día vivimos en un mundo empresarial competitivo, el éxito depende de una gestión eficaz del talento humano, las estructuras tecnológicas pueden copiarse fácilmente. Sin embargo, el factor que hace que una empresa sea diferente son las personas.

La gestión del Talento Humano surgió debido al crecimiento y a la complejidad de las tareas organizacionales; sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución Industrial. Era de la industrialización clásica: La estructura organizacional de este período estuvo marcada por un fenómeno piramidal, con un modelo burocrático apoyado en la centralización de las decisiones, en la alta dirección y en el establecimiento regulaciones internas que facilitarían disciplinar y estandarizar el comportamiento de los integrantes de la organización.

Sabiendo que muchos servidores públicos por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para los directivos de la institución, tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Es por esto que se destaca la importancia de la administración de Talento Humano para lograr una sinopsis entre las personas y las organizaciones.

Es tal la importancia que hoy se le otorga a la Administración de Talento Humano que se le considera la clave del éxito de una institución y, su gestión hace parte de la esencia de los directivos. Gestionando el Talento Humano, una institución eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.

Nueva gestión pública

El origen de la nueva gestión pública (NGP) se retoma a finales de la década de los ochenta como consecuencia de los cambios en la Administración Pública, pero su aparición en la literatura académica tuvo lugar en la década de los noventa (Hood 1991; Hood y Jackson 1991, Osboner y Gaebler 1992 y Aucoin 1997). En esta época se conforma una serie de estrategias reformadas consideradas confusas, que inducen a sistematizar una influencia global y un modelo doctrinal dominante en la gestión pública.

La tendencia de la NGP ha causado controversia que ha dado lugar a diferentes problemas en la hora de su adopción generalizada. Algunos autores ven a la NGP como una nueva forma de entender y de llevar a cabo las funciones del sector público, es decir un cambio de paradigma, otro las imagina como una adopción de la gestión privada.

En esta nueva visión de la gestión de lo público se trasciende a la idea reduccionista, de aplicar la ley y se cambia por la obligación del logro de resultados, bajo un paradigma posburocrático que implica, incremento de la flexibilidad, desarrollo de la competencia, mayor responsabilidad antes los ciudadanos, mejor gerencia de los recursos humanos, uso de tecnología informáticas y fortalecimiento de las funciones de dirección (Vargas, 1998: s.)

Estudios han considerado que no basta con invertir en tecnologías, los procesos y estructuras organizacionales sino se invierte en el motor de ellas: como las personas y la cultura organizacional. En el sector público es válida esta premisa, tanto si, que la mentalidad de las personas no cambia terminarán viviendo viejas estructuras en la forma de administrar (Cárdenas, 1992)

Autores como Hughes (1997), Mathiasen (1999) y organizaciones como la OCDE (1998) consideran la NGP como un nuevo paradigma de gestión. Asimismo, manifiestan que la NGP ha suplantado al modelo tradicional de gestión pública, convirtiendo al sector público en gerencial más que administrativo.

La Nueva Gestión Pública se configura como una alternativa a la gestión tradicional y trata de construir un cuerpo de conocimientos y técnicas para el sector público, orientándolo hacia el rendimiento y los resultados (Olías de Lima 2001).

Entre sus principales propuestas se encuentran.

1. Reducción del Tamaño del Sector Público, a través de privatizaciones, desregulación de sectores económicos o contrataciones externas.

2. Descentralización de las Organizaciones, que las hace más burocráticas y difíciles de manejar
3. Aplanamiento de las jerarquías
4. Desburocratización y competencia, se busca eliminar el procedimentalismo, y competir por recursos, y competir por recursos, servicios y clientes.
5. Desmantelamiento de la estructura estatutaria
6. Clientelización, una nueva visión del servicio al cliente.
7. Evaluación frente al Control. Establecer estándares y dar seguimiento a los indicadores propuestos
8. Cambio de Cultura organizacional, para eliminar el hábito de los fp de hacer su voluntad y no lo estipulado en las normas, para enfocarse en la gestión de calidad, orientar hacia la productividad y la eficiencia para que asuma valores de responsabilidad y preocupación por el coste.

Asimismo, existen diferentes corrientes o formas de gestión que origina la NGP en su afán de modernizar la administración pública. Según Ramio Matas (2001), estas corrientes son: enfoque neopúblicos y enfoque neoempresarial.

- **Enfoque neopúblicos:** las características principales de este enfoque son a) reforzar el concepto de ciudadanía; b) potenciar los valores de lo público; c) reconocer nuevos derechos a los ciudadanos; d) conseguir la satisfacción de los ciudadanos; e) actuar con principios de igualdad y gestión; f) incrementar la calidad y el servicio público; g) definir aquellos que se puede o no externalizar.
- **Enfoque neoempresarial:** hace énfasis a la eficacia y eficiencia de las entidades públicas, y propone una clientelización en los ciudadanos.

Las características más destacadas de esta corriente son a) el estado relacional y la sociedad del bienestar; b) fomento del cambio de cultura; c) adopción del lenguaje y los conceptos del sector privado; acortamiento de las distancias entre administración y ciudadanía; d) fragmentación en unidades más pequeñas con creciente de autonomía en la gestión económica, patrimonial y laboral. No obstante, son numerosas las críticas y problemas que suscita este enfoque de la NGP, fundamentalmente:

1. Confusiones de medios con fines, al considerarse por sí mismo tanto indicadores como actuaciones modernizadoras;
2. Formulación de objetivos sin compromisos, de difícil verificación por la ciudadanía
3. Consideración que la gestión privada es la solución de los problemas;
4. Reducción de la condición de los ciudadanos a simples clientes;
5. Las obligaciones se mantienen o aumentan, mientras los derechos disminuyen;

Esta situación presenta un cambio frente a la anterior reforma. Esta reforma no consiste en una especialización técnica dentro de la Administración Pública, sino en remplazar el modelo tradicional, en otras palabras, la NGP representa una transformación del sector público y su relación con el gobierno y la sociedad (Hughes, 2003).

La NGP es una respuesta a la necesidad de adaptación de la Administración Pública al entorno socioeconómico, puesto que el modelo tradicional de gestión pública no responde a los cambios que se van produciendo en los distintos países. Esta nueva forma de gestión origina un cambio de orientación y cultura dentro de la organización, dirigida al ciudadano como cliente y está basada principalmente en el ahorro y reducción de costes.

Materiales y Métodos

Los métodos utilizados para la realización de la presente investigación fueron principalmente los métodos teóricos, lógicos, descriptivos y analíticos. El método científico permitió establecer la importancia de la incidencia de la gestión del talento humano en la nueva gestión pública.

A partir de la evaluación de la bibliografía científica, fue posible estructurar la lógica de la exposición de los diferentes juicios y hechos acaecidos en la historia. Fue determinante, igualmente, la experiencia de los autores durante sus años de trabajo relacionado con esta temática.

Resultados y discusión

Considerando algunas características de la nueva gestión pública sobre la gestión de los recursos humanos, tanto así que esta busca que las empresas ofrezcan oportunidades de empleo a la población. Teniendo en cuenta que, mediante el trabajo, no solamente se consiga el sustento económico, sino que trascienda de tal forma que todos participen en la construcción de un tejido social que los reivindique y los acoja como parte importante del proyecto de país. Las organizaciones, por su parte, deben de generar procesos de gestión de personal más humanos y que entiendan esta nueva categoría de trabajadores como una gran oportunidad de generar sinergias que las hagan más efectivas.

- Tendencias de Cambio Implicaciones en la G.R.H
- Flexibilización de la diversidad de la fuerza de Trabajo Jubilación
- Flexibilización de la contratación de extranjeros
- Formación para el respecto a la Diversidad
- Globalización
- Reducciones de plantillas
- Movilidad geográfica y funcional
- Desarrollar en múltiples competencias
- Flexibilidad horaria en función del flujo de trabajo
- Tiempos parciales
- Subcontratación y contratación temporal
- Implicaciones de la Nueva Gestión Pública sobre la Gestión de Recursos Humanos.
- Tendencias de cambio implicaciones en la gestión de recursos humanos
- Liderazgo orientado a la complejidad y cambio dinamismo del entorno
- Movilidad geográfica y funcional
- Conexión de la planificación de recursos humanos con la planificación estratégica

- Trabajo en equipo
- Empowerment
- Participación en la toma de decisiones
- Formación polivalente sistemas de retroalimentación
- Evaluación del rendimiento

Por tanto, se plantea que el gran reto de la NGP es el desarrollo de prácticas de gestión humana, políticas laborales y estrategias que comprometan a la gran empresa para que incorpore a los desplazados y desmovilizados a la fuerza laboral mediante trabajo incluyente, igualitario, digno, formal y bien remunerado.

Finalmente, el gran reto de la NGP no está en imponer modelos económicos, políticos y sociales a ultranza, no se trata de esclarecer la disyuntiva entre neoliberalismo o progresismo. El reto está en dar respuestas dialógicas y dialécticas que sirvan de manera integral a la ciudadanía en su totalidad.

La administración como ciencia tiene como objeto de estudio las organizaciones; en este contexto todas sus funciones deben gestionarse de manera adecuada, con igualdad de importancia, destacando la gestión del talento humano. En la actualidad, se vive en una sociedad con grandes transformaciones estructurales, económicas, sociales y culturales, en la cual los cambios se evidencian de manera vertiginosa, atendiendo a una complejidad que no admite precedentes.

Asimismo, la gestión del talento humano se describe al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; situando en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

Conclusiones

Los grandes cambios actuales impactan en la gestión del Talento Humano; ello implica modificar las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminen sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad.

Bajo esta perspectiva, quienes se desempeñan como líderes deben ser accesibles y manejarse con principios éticos, equidad y justicia social. Por ello, en este argumento es la importancia de la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la

eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública que específicamente se enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables como es el caso del desempeño y el mejoramiento de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Vargas, J. (1998). Las relaciones de los fundamentos teóricos entre la nueva economía política, la nueva gerencia pública y la nueva política social, síntesis. Documento internet
- Cárdenas, (1994). Gerencia pública en Colombia: alternativas de gerencia de recursos humanos en el sector colombiano, Bogotá, Editorial jurídica
- Chiavenato, Idalberto (2002), Gestión del Talento Humano. México: Editorial McGraw – Hill. Interamericana. Bogotá: Editorial Practice Hill
- Espín Oleas M. E. [et al]. (2015). Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos. [Consulta 8 nov 2016]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ccss/2015/03/talento-humano.html>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ª. edición). México: McGraw Hill
- Eslava, Edgar (2004), Gestión del Talento Humano en las organizaciones. Recursos humanos blog. Recuperado en: <https://bit.ly/2tukrdY>
- Chiavenato, Idalberto (2008), Gestión del Talento Humano. (3a ed.) Recuperado de: <https://bit.ly/2JaKYGy>
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004), Administración: una perspectiva global. 12ª ed. México. MX: McGrawHill. 804p. ISBN. 970-10-3949-1.
- Castells, M. (2002). Globalización y antiglobalización. En J.E. Stiglitz y M. Barlow, Pánico en la globalización. Bogotá, Colombia: Fica.
- Daft, R. (2005). Teoría y Diseño Organizacional. México: Thomson.
- Saldarriaga, J. (2007). La globalización y la competitividad de las empresas familiares: una aproximación teórica. Mercatura, 1(2), 133 – 144.

CAPÍTULO XV

Modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa pública de rastro

Castro Nieto Jorge Washington¹
Antonio Jonás Menéndez Sumba²
Ruth Yadira Sumba Bustamante³

Resumen

El desarrollo de la presente investigación nace de la necesidad actual de la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa. Esta institución requiere de un modelo de gestión para la administración de sus operaciones alineado a las estrategias de la entidad, construyendo criterios de optimización de recursos para que se pueda generar una mayor productividad de los colaboradores que pertenecen a la empresa y poder brindar un buen servicio a la ciudadanía. Para tal efecto se declara como objetivo general de esta investigación: Implementar un modelo de gestión en el desempeño administrativo basado en el control del recurso material y humano para mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa. La investigación tiene un diseño de enfoque mixto es decir cuali-cuantitativa, lo que permitió obtener respuestas a cada una de las interrogantes planteadas en la investigación. En consecuencia, a través de esta indagación se pudo analizar la influencia que tendrá la aplicación de un modelo de gestión administrativa en la calidad de los servicios que se brinda en la empresa pública municipal de rastro del cantón Jipijapa.

Palabras clave: administración; empresa pública; modelo de gestión; servicio

Abstract

The development of this research arises from the current need of the municipal public company for infrastructure and trail service of the Jipijapa canton. This institution requires a management model for the administration of its operations aligned with the strategies of the entity, building criteria for the optimization of resources so that greater productivity can be generated for the collaborators that belong to the company and to be able to provide a good service to citizenship. For this purpose, the general objective of this research is declared: Implement a management model in administrative performance based on the control of

¹ Estudiantes de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

²Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: menendez-antonio1724@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4587-2091>.

³ Economista. Docente. Tutora de la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Ecuador. E-mail: yadira.sumba@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2620-1129>

material and human resources to improve the quality of service provided by the municipal public company of infrastructure and trace service of the canton Panama. The research has a mixed approach design, that is, qualitative-quantitative, which made it possible to obtain answers to each of the questions raised in the investigation. Consequently, through this inquiry it was possible to analyze the influence that the application of an administrative management model will have on the quality of the services provided in the public municipal slaughter company of the Jipijapa canton.

Keywords: *administration; management model; public company; service.*

Introducción

La presente investigación busca crear un modelo de gestión administrativa que mejore la calidad de servicio de la empresa pública de rastro en el cantón Jipijapa. En consecuencia, se delimita como objeto de la investigación el desempeño administrativo de la empresa pública municipal de rastro de Jipijapa, cuyo campo de acción es la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

La empresa municipal de rastro del cantón Jipijapa, es una entidad cuya función es el faenamiento de cárnicos (bovinos, porcinos) y la distribución de dichos cárnicos, constituyéndose como parte fundamental de la salud alimentaria de los habitantes del cantón, la calidad del producto es de vital importancia porque ayuda a garantizar la satisfacción del cliente, y para que un producto o servicio sea de calidad, se deben implementar estándares, que servirá como parámetro de evaluación de la calidad de toda la comunidad de Jipijapa y sus sectores aledaños.

Por lo antes expuesto, se revela como problema de investigación: La insuficiencia que se manifiesta en el desempeño administrativo relacionado con el control de recursos materiales y humanos que limitan brindar un servicio de calidad a los usuarios de la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa .

La calidad de los servicios públicos es un enfoque que, en América Latina adquirido especial importancia ya que, con ellos se pretende desarrollar esfuerzos encaminados atender expectativas y necesidades de la población (Gancino & Macarena, 2020).

Para dar mayor énfasis a la investigación se plantea como objetivo general: Implementar un modelo de gestión en el desempeño administrativo basado en el control del recurso material y humano para mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa.

Con relación al objetivo general se definen los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar el estado actual del desempeño administrativo y su expresión en la calidad de servicio a los usuarios en la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa; analizar la evolución histórica del desempeño administrativo y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios en la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del cantón Jipijapa, diseñar un modelo de Gestión para mejorar el servicio de la Empresa Pública Municipal de Infraestructura y Servicio de Rastro del Cantón Jipijapa y Validar la factibilidad del modelo de gestión y de la estrategia de implementación.

Para conducir la investigación se plantea la siguiente Hipótesis: La implementación de un modelo de gestión en el desempeño administrativo basado en el control del recurso material y humano, contribuye a elevar la calidad de servicio que brinda la Empresa Pública Municipal de Infraestructura y Servicio de Rastro del Cantón Jipijapa.

Es importante señalar, que, en Ecuador, el control interno es una pieza clave de apoyo a la gestión administrativa, ya que permiten optimizar los recursos y de la misma forma mitigar los riesgos y falencias, lo cual permite dotar de fortaleza, eficiencia y eficacia el control interno de la organización, y conseguir el cumplimiento de las metas y objetivos dentro de las empresas (Plúa, 2021)

Materiales y métodos

La investigación tiene un diseño de enfoque mixto pues representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (Mendoza & Samperio, 2018) Así mismo (Otero, 2018) enfatiza en que los métodos mixtos son más conscientes con nuestra estructura mental y comportamiento habitual por ello algunos metodólogos e investigadores afirman que la utilización de los enfoques mixtos facilita la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos lo cual fortalece la construcción del conocimiento teórico y práctico (Ortega, 2018)..

Con el análisis cuantitativo se realizarán encuestas para realizar el levantamiento de la información en la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro del Cantón Jipijapa, además se efectuará entrevistas en profundidad, para describir sus necesidades, conocer y poder interpretar sus características reales del problema del estudio, el cual se obtendrá la información del gerente de la entidad antes mencionada.

Para la obtención de información, se empleó un tipo de investigación bibliográfica basada en la complicación de materiales científicos a partir de investigaciones previas sobre las variables más relevantes del estudio, las cuales describen el estado actual del problema en diferentes circunstancias; de acuerdo a la naturaleza de la información utilizando el enfoque mixto combinando lo cuantitativo y cualitativo en la misma investigación.

Resultados y Discusión

Casco, Garrido, y Moran (2017) indican que la gestión administrativa permite a las empresas tener un eficiente desenvolvimiento en todas las áreas y del manejo de todos los recursos que poseen para así, poder tener una solvencia y capacidad de crecimiento y evoluciona miento dentro y fuera de las organizaciones.

Entonces podemos concluir qué, la gestión administrativa se entiende por un grupo de acciones y procedimientos enfocados al cumplimiento de las actividades y al logro de los objetivos de una entidad cualquiera que fuese su naturaleza, para así obtener mayor eficacia y eficiencia en las actividades que se desarrollan dentro de una institución.

De lo expuesto y analizado, se estima que, al implementar un modelo de gestión administrativo, traería consigo muchos beneficios para la empresa, siendo uno de ellos la optimización correcta de los recursos que tiene la entidad, de forma oportuna la toma de decisiones, y con ello obtener

una confiabilidad y rentabilidad en la empresa que permita el mejoramiento continuo para alcanzar la eficiencia y eficacia de todos los procesos que conlleva una institución, dando como fin un producto o servicio de calidad.

Conclusiones

Al culminar el presente trabajo investigativo surgen nuevas incógnitas que apasionan al investigador y en donde se puede concluir:

El beneficiario directo de este proyecto de investigación es la Empresa Municipal pública de rastro del cantón Jipijapa, debido a que contará con un aporte para su desarrollo empresarial a través de un modelo de gestión administrativa que mejore la calidad de los servicios y así mismo procure una eficiente gestión administrativa.

En el entorno investigativo podemos indicar que la dirección no aporta un modelo de gestión administrativo suficiente que dirija e informe a los trabajadores en todos los aspectos, temas relacionados en cada área de trabajo, por lo que se evidencia ciertos desconocimientos y el no cumplimiento de las acciones elementales de esta entidad actividades que se deben realizar desde dirección hasta la parte operativa, lo que conlleva a que se presenten problemas de todo tipo como falta de una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal operativo de la empresa, lo que ocasiona duplicidad, evasión y arrogación de funciones, afectando a la eficiencia y eficacia del personal en la ejecución de los diferentes procesos de faenamiento. Por lo anterior expuesto, es urgente y necesario emprender con el diseño de un modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio de la Empresa Pública de Rastro del cantón Jipijapa.

Referencias

- Casco, Garrido, & Moran. (2017). "La gestión administrativa en el desarrollo empresarial." . Contribuciones a la Economía .
- Gancino, V. S., & Macarena. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.
- Medina, P. J. (2017). "Modelo de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí, cantón Quito, provincia de Pichincha". Repositorio Universidad Central del Ecuador.
- Mendoza, S. L., & Samperio, M. T. (2018). "Enfoques de la Investigación." . Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA , 67-68.
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico.
- Otero. (2018). "Enfoques de investigación."
- Otero, O. A. (2018). "Enfoques de investigación." . Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero->

[Ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf](https://repositorio.unesum.edu.pe/publication/326905435_enfoques_de_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf)

- Plúa, P. M. (2021). Gestión administrativa y cumplimiento de las normas de control interno con la perspectiva de eficiencia y eficacia en la empresa pública municipal de infraestructura y servicio de rastro “San Lorenzo de Jipijapa” periodo 2016-2017. Repositorio UNESUM.
- Vinueza, F. J., & Robalino, M. R. (2020). "La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa." . Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables), 14-38.



EDITORIAL
ALEMA



ISBN: 978-9942-7090-5-9

